



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 35/2020

Viðskiptahættir Poulsen ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi Poulsen ehf. bréf, dags. 6. júlí 2020, vegna ábendingar sem barst stofnuninni vegna tilboðsbæklings á vegum Poulsen með yfirskriftinni „AFMÆLISTILBOÐ“. Var ábendingin þríþætt. Í fyrst lagi hafi umrædd verðlækkun varað lengur en í sex vikur, n.tt. í fjóra mánuði. Í öðru lagi hafi fyrra verð ekki verið birt í umræddum bæklingi. Í þriðja lagi hafi bæklingurinn tilgreint að um takmarkað magn væri að ræða, án þess að tilgreina nánar hversu mörg eintök væru seld á hinu lækkaða verði. Í bréfinu vakti Neytendastofa athygli á þeim ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem stofnunin taldi eiga við í málinu. Vísaði stofnunin sérstaklega til 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr. laganna. Þar að auki vakti stofnunin athygli á 2. gr., 3. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum fyrirtækisins vegna framangreinds.

2.

Í svari Poulsen, móttækið 16. júlí 2020, var beðist afsökunar á umræddu tilboði vegna athugasemda Neytendastofu. Tilboðið hafi verið sent út til þeirra viðskiptavina Poulsen sem eru í reikningsviðskiptum við fyrirtækið. Hafi greiðsluseðill fylgt sendingunni. Einnig kom fram að tilboðið hafi verið birt á heimasíðu fyrirtækisins þar sem tilgreint hafi verið hvað vörur kostuðu fyrir tilboðið og hvað vörunar kosti á tilboðsverði. Var því heitið að breyta uppsetningu tilboða í framtíðinni, sem send væru viðskiptavinum þeirra, þannig að gætt væri að öllum lögum og reglum.

3.

Á grundvelli nýrrar ábendingar sem barst Neytendastofu sendi stofnunin bréf til Poulsen, dags. 4. ágúst 2020, vegna auglýsingar á ísetningum á framrúðum sem væri í birtingu bæði á samfélagsmiðlum og í sjónvarpi. Í auglýsingunni hafi komið fram að „*ný rúðupurrkublöð fylgja frítt með hverri ísetningu*“. Vísaði stofnunin til þess að 5. gr. laga nr. 57/2005, og 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum



kringumstæðum óréttmætir, kæmu til álita í málinu. Taldi stofnunin ljóst að neytendur þyrftu að fjárfesta í ísetningu á framrúðu til þess að öðlast rúðupurrkurnar og að um kaupbæti væri því að ræða. Óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum Poulsen vegna umræddra viðskiptahátta. Tilgreindi stofnunin að málið yrði sameinað við ábendingar Neytendastofu samkvæmt áðurnefndu bréfi, dags. 6. júlí 2020, og að tekin yrði sameiginleg ákvörðun vegna ábendinganna.

4.

Í svarbréfi Poulsen, móttækið 13. ágúst 2020, kom fram að fyrirtækið hafi vissulega boðið upp á rúðupurrkublöð með hverri rúðuísetningu fyrir alla þá sem kæmu með bíl í rúðuskipti. Hafi framrúða brotnað á bíl tjónþola leiti hann yfirleitt til tryggingafélags síns eða beint til Poulsen til að fá tjónið bætt og fá nýja rúðu í bílinn. Tryggingafélagið sé síðan viðskiptavinur Poulsen og greiðir reikninginn fyrir rúðuskiptin, ekki tjónþoli sjálfur. Tjónþola sé boðið að fá rúðupurrkur án endurgjalds ef hann vill, en það séu ekki allir sem nýti sér þá þjónustu fyrirtækisins. Þjónustan sé í boði og það sé algjörlega tjónþolans að ákveða hvort hann þiggi hana.

Af áralangri reynslu Poulsen sé raunin sú að fólk bíði of lengi með að skipta um rúðupurrkur. Hafi Poulsen því ákveðið að bjóða upp á þessa þjónustu, öryggisins vegna. Það sé ekkert verra en að sjá illa, eða ekkert, út um framrúðu bíls. Geti slíkar aðstæður valdið tjóni á bæði bifreiðum og fólki.

Sjálfsagt hefði verið hægt að orða þetta öðruvísi en hugsun Poulsen hafi verið að bjóða nú þurrkublöð með nýrri rúðu til að gæta öryggis fólks, án þess að tjónþoli þyrfti að greiða sérstaklega fyrir það.

Þann 3. september 2020 var Poulsen tilkynnt um að gagnaöflun málsins væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendingar til Neytendastofu vegna tilboðsauglýsinga Poulsen ehf. Laut ábendingin að bæklingi með yfirheitinu „AFMÆLISTILBOÐ“, sem hefði lengri gildistíma en sex vikur, án þess að tilgreina fyrra verð á tilboðsvörum og án þess að tilgreina hversu margar vörur væru á hinu lækkaða verði þrátt fyrir að í bæklingi kæmi fram að um takmarkað magn væri að ræða.

Þá varðar þetta mál einnig auglýsingar fyrirtækisins á rúðupurrkublöðum sem fylgi frítt með hverri framrúðuísetningu.



Í svörum Poulsen var tilgangur tilboðsbæklingsins skýrður stuttlega og beðist afsökunar á þeirri háttsemi sem athugasemdir Neytendastofu vörðuðu. Hétu þeir því að haga tilboðum sínum í samræmi við lög í framtíðinni. Þá var í svari Poulsen gerð grein fyrir ástæðu þess að fyrirtækið hafi boðið viðskiptavinum sínum frí rúðupurrkublöð með hverri framrúðuísetningu.

Hafi framrúða brotnað á bíl tjónspola leiti hann yfirleitt til tryggingafélags síns eða beint til Poulsen til að fá tjónið bætt og fá nýja rúðu í bílinn. Tryggingafélagið sé síðan viðskiptavinur Poulsen og greiðir reikninginn fyrir rúðuskiptin, ekki tjónpóli sjálfur. Tjónpóla sé boðið að fá rúðupurrkur án endurgjalds ef hann vill, en það séu ekki allir sem nýti sér þá þjónustu fyrirtækisins. Þjónustan sé í boði og það sé algjörlega tjónpólans að ákveða hvort hann þiggi hana.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.“

Ákvæði 11. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er svohljóðandi:



„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

Tilgangur ákvæðisins er sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blektir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögnum hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Ákvæði 2. gr., þar sem fjallað er um lækkað verð, er svohljóðandi:

„Í auglýsingum sem og á sölustað, þ.m.t. netverslun, skal tekið skýrt fram hvaða vörur eða þjónusta er seld á lækkuðu verði. Þegar vara eða þjónusta hefur verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skal lækkað verð vera venjulegt verð.“

Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verða á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“

Ákvæði 2. og 3. gr. er til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.

Í 1. mgr. 8. gr. sömu reglna segir eftirfarandi:

„Óheimilt er að auglýsa takmarkað magn vöru nema tilgreint sé hversu mikið magn standi neytendum til boða.“

Á grundvelli heimildar í 2. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 hefur verið sett reglugerð nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í 20. tölulið 1. gr. reglugerðarinnar segir eftirfarandi:

„Að lýsa vöru með orðunum "ókeypis", "frítt", "án endurgjalds" eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“



3.

Í fyrsta lagi hefur komið fram að afslættir samkvæmt tilboðsbæklingnum hafi varað lengur en sex vikur, n.tt. í fjóra mánuði. Það er því óumdeilt að Poulsen hafi auglýst vörur á lækkuðu verði í meira en sex vikur sem er ekki í samræmi við fyrrgreinda 2. gr. reglna nr. 366/2008, um lækkað verð. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Í öðru lagi ber að horfa til skorts á tilgreiningu fyrra verðs í sama tilboðsbæklingi. Í máli þessu er óumdeilt að Poulsen hafi ekki tilgreint fyrra verð á þeim vörum sem auglýstar voru á tilboði í tilboðsbæklingnum í samræmi við fyrrgreinda 11. gr. laga nr. 57/2005. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra og brjóta því gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Í þriðja lagi ber að að horfa til þess að í tilboðsbæklingnum tilgreindi Poulsen að um takmarkað magn væri að ræða á þeim vörum sem seldar væru á lækkuðu verði án þess að fram kæmi hversu mikið magn stæði til boða. Í máli þessu er óumdeilt að Poulsen tilgreindi ekki það magn sem stóð neytendum til boða í umræddum tilboðsbæklingi í samræmi við ákvæði 1. mgr. 8. gr. reglna nr. 366/2008. Slíkir viðskiptahættir eru jafnframt villandi gagnvart neytendum og til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Fram hefur komið að Neytendastofa gerði jafnframt athugasemdir við framsetningu Poulsen á auglýsingum í tengslum við framrúðuísetningar. Í auglýsingunni kom fram að ný rúðupurrkublöð fylgdu frítt með öllum ísetningum. Vísaði Poulsen til þess að umrætt tilboð hafi verið komið á laggirnar sökum þess að reynsla þeirra sýndi fram á að bílaeigendur skipta of sjaldan um rúðupurrkublöð. Slíkt skapi hættu á tjóni í umferðinni, bæði á fólki og bifreiðum. Vill Neytendastofa benda á að ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 gildir óháð tilgangi tilboðsins. Reglan er skýr um það að ekki sé heimilt að notast við orðalag á borð við „frítt“ í auglýsingum ef neytandi þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við auglýsingunni og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.

Í máli þessu er óumdeilt að viðskiptavinur yrði að greiða fyrir framrúðuísetningu til að eiga kost á því að öðlast rúðupurrkurnar sem kaupauka. Þyrfti viðskiptavinur því að greiða annað og meira en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum fyrirtækisins og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins. Vísaði Poulsen til þess að tryggingarfélag bæru ábyrgð á greiðslum til Poulsen hafi framrúða brotnað í bíl tjónþola. Tryggingafélagið sé því viðskiptavinur félagsins, ekki tjónþoli. Neytendastofa bendir á að ekki skipti máli hvort tryggingafélag bifreiðaeiganda beri ábyrgð á greiðslum til Poulsen, enda er það bifreiðaeigandinn sjálfur sem tekur ákvörðun um hvaða verkstæði hann velur til að framkvæma



framrúðuísetninguna. Er auglýsingunni því beint að neytendum, ekki tryggingafélögum. Jafnframt þurfa bifreiðaeigendur að greiða sjálfsábyrgð vegna tjónsins á móti tryggingafélagi sínu. Neytendur bera því ábyrgð á hluta kostnaðar. Notkun orðsins frítt í auglýsingunni felur í sér rangar upplýsingar um verð þjónustu og eru þessar upplýsingar líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Með viðskiptaháttum þessum hefur Poulsen því brotið gegn ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Viðskiptahættir þessir eru því jafnframt til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Poulsen ehf. að viðhafa alla framangreinda viðskiptahætti.

III. Ákvörðunarorð:

„Poulsen ehf., Hyrjarhöfða 9, 110 Reykjavík, hefur með því að auglýsa lækkað verð á tilboðsvörum í tilboðsbæklingi með yfirheitinu „AFMÆLISTILBOÐ“ í meira en sex vikur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Poulsen ehf. hefur með því að tilgreina ekki fyrra verð á tilboðsvörum í tilboðsbæklingi með yfirheitinu „AFMÆLISTILBOÐ“ brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Poulsen ehf. hefur með því að tilgreina ekki hversu margar vörur séu í boði á lækkuðu verði í tilboðsbæklingi með yfirheitinu „AFMÆLISTILBOÐ“, þrátt fyrir að auglýsa að um takmarkað magn hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 1. mgr. 8. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Poulsen ehf. hefur með yfirlýsingunni „*ný rúðupurrkublöð fylgja frítt með hverri ísetningu*“ í auglýsingu fyrir framrúðuísetningar brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Poulsen ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 5. október 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
Forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir