



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 57/2020

## Upplýsingar á vefsíðu AÁD ehf., ungfruingoda.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í nóvember 2019 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan [www.ungfruingoda.is](http://www.ungfruingoda.is), sem rekin er af AÁD ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til AÁD, dags. 7. febrúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. og c. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um nafn og opinbera skrá þjónustuveitanda sbr. 1. og 6. lið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 auk þess sem ekki virtist vísað til heimilisfangs AÁD, Kringlunni 4-12, í samræmi við ákvæði b. og c. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.



Þá kom fram að ákvæði 14. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup, sbr. g. liður 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005 kæmu til skoðunar vegna rangrar upplýsingagjafar um áhættuflutning þegar um neytendakaup væri að ræða. Um það væri m.a. fjallað í 1. mgr. 14. gr. laga nr. 48/2003 að áhætta af söluhlut flytjist yfir til neytenda þegar hann hafi veitt honum viðtöku. Þá kæmi fram í 2. mgr. 14. gr. laganna að ef neytandi eigi að vitja söluhlutar annars staðar en hjá seljanda flytjist áhættan yfir til neytenda þegar afhendingartíminn sé kominn og neytandanum kunnugt um að hluturinn sé honum heimill til ráðstöfunar á afhendingarstað.

Þá taldi stofnunin að ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr., og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og d. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 12. gr. auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um verð á vefsíðunni. Tiltók stofnunin að skv. tilgreindum lagaákvæðum hvíldi afdráttarlaus skylda á seljanda að tilgreina heildarverð þjónustu með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup færu fram. Í þeim tilvikum sem ekki væri unnt með góðu móti að reikna út heildarverð fyrirfram skuli tilgreina á hvern hátt verðið sé reiknað út og skv. 12. gr. laga nr. 16/2016 skuli athygli neytenda vakin á heildarverðinu með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun.

Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þá undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá vakti stofnunin athygli á 17. gr. laganna þar sem fram komi að frestur til þess að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið hafi verið frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.



Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, ef vara væri gölluð en engar slíkar upplýsingar væri að finna. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

## 2.

Ekkert svar barst Neftendastofu. Erindi Neftendastofu var ítrekað með bréfi stofnunarinnar, dags. 10. mars 2020. Með tölvubréfi, dags. 16. mars 2020, óskaði AÁD eftir frekari leiðbeiningum um hvaða upplýsingar það væru sem skorti á vefsíðuna.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 15. júní 2020, var AÁD gerð frekari grein fyrir þeim upplýsingum sem skorti á vefsíðuna. Þá var tiltekið að svör vegna athugasemda Neftendastofu þyrftu að berast innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins auk þess sem stofnunin vakti athygli á sektarheimildum stofnunarinnar á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016, um neftendasamninga. Var umrætt bréf enn fremur sent í tölvupósti til AÁD þann 19. júní 2020.

Ekkert svar barst Neftendastofu.

Skoðun Neftendastofu á vefsíðunni ungfruingoda.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru óbreyttar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu AÁD ehf. á vefsíðunni ungfruingoda.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða AÁD hafi uppfyllt skilyrði framangreindra ákvæða laga nr. 16/2016, um neftendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neftenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti.

Gerði Neftendastofa í bréfi sínu til AÁD athugasemd við að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar um þjónustuveitanda en skortur virtist vera á upplýsingum um nafn og opinbera skrá þjónustuveitanda auk þess sem ekki virtist vísað til heimilisfangs AÁD. Þá gerði Neftendastofa



athugasemd við ranga upplýsingagjöf um áhættuflutning þegar um neytendakaup væri að ræða sem og við ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð á vefsíðunni. Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir við upplýsingagjöf um rétt neytanda til að falla frá samningi sem og skort á upplýsingum um samræmt staðlað uppsagnareyðublað um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Engin efnisleg svör bárust Neytendastofu frá ÁAD við meðferð málsins.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp 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 bréfum Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

*„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagraði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,  
[...]  
g. lögbundin réttindi neytanda”*

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

*„f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukagjald og önnur opinber gjöld.“*



Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ.á.m. helstu eiginleika vörunnar og hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skuli koma fram.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í staflíðum a-s. Í bréfi Neftendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða:

„[...]

*b. nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum,*

*c. heimilisfang starfsstöðvar seljanda ef það er annað en skv. b-lið og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum sem neytandi getur beint kvörtunum til,*

*d. heildarverð vöru eða þjónustu, þ.m.t. öll opinber gjöld, eða þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað eða, ef ekki er hægt að reikna út þennan kostnað fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað; ef um er að ræða ótímabundinn samning eða áskriftarsamning skal heildarkostnaður fyrir hvert reikningstímabil koma fram í heildarverði; ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig mánaðarlegan heildarkostnað; ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,*

[...]

*g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,*



*h. að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti,*

*i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,*

*j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á,*

*k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu.“*

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Í 12. gr. laganna kemur fram að ef samningur, sem gera á rafrænt, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skuli seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt og rétt áður en neytandi leggur fram pöntun, vekja athygli hans á upplýsingum skv. a., d., n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr.

Í 17. gr. laganna segir að frestur til að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu. Þá er mælt fyrir um undantekningar frá rétti til þess að falla frá samningi í 18. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

*„1. nafni,*

*2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,*

*3. kennitölu,*

*4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,*

*5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,*

*6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og*

*7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“*

### 3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf AÁD á vefsíðunni ungfruingoda.is. Verður nú fjallað um athugasemdir Neytendastofu í sömu röð og gert var í upphaflegu bréfi stofnunarinnar.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar um þjónustuveitanda á vefsíðunni þar sem ekki var að finna upplýsingar um nafn og opinbera skrá þjónustuveitanda eða vísað til heimilisfangs



AÁD. Telur Neytendastofa framangreint fyrirkomulag á upplýsingagjöf um þjónustuveitanda ófullnægjandi og brjóti þar með gegn b. og c. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 og 1., 2. og 6. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Hvað varðar athugasemdir stofnunarinnar um ranga upplýsingagjöf um áhættuflutning neytendakaupa þá er það mat stofnunarinnar að orðalag skilmála á vefsíðunni, um að Ungfrúin Góða beri enga ábyrgð á tjóni sem kann að verða á vöru í flutningi, brjóti gegn g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Þá gerði stofnunin athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf varðandi heildarverð vöru en í pöntunarferli á vefsíðunni er sendingarkostnaður ekki inni í heildarverði vörunnar. Er það mat stofnunarinnar að framangreint brjóti gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk d. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 12. gr. laga nr. 16/2016.

Neytendastofa gerði jafnframt athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytanda til þess að falla frá samningi en fram kom í skilmálum að kaupandi hefði fjórtán daga til þess að hætta við kaup að því tilskildu að varan væri ónotuð, í upprunalegum umbúðum og innsigli órofið. Þá þyrfti kvittun fyrir vörukaupum að fylgja með. Þá var ekki að finna upplýsingar um staðlað uppsagnareyðublað. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn g., h., i. og j. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., og 17. gr. laga nr. 16/2016.

Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytenda vegna galla og upplýsinga um kæruneftnd en hvergi í skilmálum var fjallað um framangreindan rétt neytenda til þess að leggja fram kvörtun vegna galla eða upplýsingar að finna um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til ef ágreiningur rís á milli neytanda og seljanda. Telst framangreint brot gegn f., k. og s. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005 um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til AÁD að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi á vefsíðu sinni, ungrfruingoda.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal AÁD greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„AÁD ehf., Kringlunni 4-12, Reykjavík, rekstraraðili ungfruingoda.is, hefur brotið gegn gegn b. og c. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingar um þjónustuveitanda með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

AÁD ehf. hefur brotið gegn g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með rangri upplýsingagjöf um áhættuflutning neytendakaupa.

AÁD ehf. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og d. liðar 1. mgr. 5. gr. og 12. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um heildarverð með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

AÁD ehf. hefur brotið gegn g., h., i. og j. liðum 1. mgr. 5. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

AÁD ehf. hefur brotið gegn f., k. og s. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.





**AÁÐ ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni ungfruingoda.is. Verði það ekki gert innan tilskilins frests skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 2. nóvember 2020

Pórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir