



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 30/2021

Fullyrðingar Skeljungs um lágsta verðið og ódýrasta eldsneyti landsins

I.

Erindið

Neytendastofu barst kvörtun N1 ehf. vegna auglýsinga og markaðssetningar Orkunnar, vörumerki í eigu Skeljungs hf., með bréfi, dags. 19. febrúar 2021. Í bréfinu kemur fram að kvörtunin snúi að auglýsingum Skeljungs með fullyrðingunum „Lágsta verðið á höfuðborgarsvæðinu - skilyrðislaust“, „Ódýrasta eldsneyti landsins fæst hér - skilyrðislaust“ og „Orkan rekur 65 sjálfsagreiðslustöðvar um land allt. Orkan býður lágsta verðið í öllum landshlutum og ódýrasta eldsneyti landsins á Dalvegi, Reykjavíkurvegi og Mýrargötu á Akureyri - skilyrðislaust.“ Að mati N1 brjóta auglýsingarnar, ásamt fullyrðingum sem þar koma fram, gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Að mati N1 brjóta fullyrðingar Skeljungs í bága við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 enda séu ekki færðar sönnur á fullyrðingar fyrirtækisins. Einnig telur N1 að fullyrðingarnar brjóti gegn 5., 8., 9., 14. og 15. gr. laganna enda sé um að ræða villandi viðskiptahætti sem líklegir eru til að blekkja neytendur.

Félagið geri athugasemd við hversu afdráttarlausar fullyrðingar Skeljungs eru. Þá vísar N1 til upplýsinga af vefsíðu gsbensin.is þar sem fram kemur að hinn 18. febrúar sl. hafi lágsta eldsneytisverðið verið hjá ÓB og hinn 19. febrúar sl. hjá Dælunni. N1 telji upplýsingar frá gsbensin.is sýna að fullyrðingar Skeljungs séu ekki réttar og taki fram að erfitt sé að færa sönnur á fullyrðingar af þessum toga. Fullyrðingar Skeljungs séu algjörlega fyrirvaralausar og án allra útskýringa. Verði að telja fullyrðingarnar mjög afdráttarlausar og því verði að gera strangar kröfur til sannleiksgildi þeirra.

Í bréfi N1 er þess krafist að Neytendastofa bregðist við kvörtuninni og gefi Skeljungi viðeigandi fyrirmæli eða banni Skeljungi að birta auglýsingarnar. Einnig er þess krafist að Neytendastofa leggi stjórnvaldssekt á Skeljung og eftir atvikum dagsektir.



Með bréfi N1 fylgdu myndir af auglýsingum Skeljungs og skjáskot af vefsíðu gsmbensin.is, dags. 18. og 19. febrúar 2021., þar sem fram koma upplýsingar um eldsneytisverð íslenskra olíufélaga.

II.

Málsmeðferð

1.

Kvörtun N1 var send Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. febrúar 2021. Svar Skeljungs barst með bréfi, dags. 19. mars 2021, þar sem fyrirtækið neitar að hafa gerst brotlegt við lög nr. 57/2005.

Í bréfi Skeljungs er tekið fram að með orðalaginu „*skilyrðislaust*“ sé átt við að verð hjá Orkunni sé það lægsta án þess að þurfa að gangast undir skilyrði eins og tíðkast með áskriftarkortum, vildarklúbbum eða öðru fyrirkomulagi. Önnur olíufélög hafi tekið upp sama orðalag og því mætti það teljast til almennrar orðnotkunar sem ætti ekki að dyljast neytendum. Samanburðurinn nái því t.a.m. ekki til Costco sem notast við áskriftarkort. Varðandi skjáskot af gsmbensin.is vísar Skeljungur til þess að ekki er að finna upplýsingar um tímupunkt skjáskotanna. Þar að auki séu verðbreytingar tíðar og skjáskotin mögulega tekin á meðan vefsíðan var í uppfærslu. Skeljungur bendir einnig á að á gsmbensin.is sé fyrirvari þar sem eigendur vefsíðunnar afsala sér ábyrgð á að upplýsingar þar séu réttar þar sem þær byggjast á tilkynningum olíufélaganna. Jafnframt er bent á að ekki sé vitað hvernig vefsíðan uppfæri upplýsingar sínar og því ekki ljóst hvort vefsíðan endurspegli ávallt raunverulegt verð.

Í bréfinu er tekið fram að til að fylgjast með verðbreytingum keppinauta notist fyrirtækið við gsmbensin.is, gasvaktin.is og eftirlit starfsmanna. Þar sem ekki sé hægt að fá tilkynningu þegar verð keppinauta breytist þurfi starfsmenn að fylgjast með verðbreytingum og brugðist sé við þeim tafarlaust sem geti þó tekið allt að 30 mínútur. Skjáskot N1 kunna því að hafa verið tekin í millibilsástandi þar sem að vefsíða gsmbensin.is hafi ekki verið uppfærð eða uppfærsla frá starfsmönnum Skeljungs ekki verið komin til skila. Því gæti verið að verð Skeljungs hafi aftur verið lægst nokkrum mínútum seinna þar sem ávallt sé brugðist við verðlækkunum keppinauta á höfuðborgarsvæðinu með eigin verðlækkunum.

Fyrirtækið telji að þörf sé á að tryggja að rétt og uppfærð verð birtist hverju sinni þar sem ferlið geri það erfitt að ætlast til þess að verðbreytingar séu uppfærðar innan sömu mínútu og keppinautur breytir sínu verði. Vegna þessa telur Skeljungur að veita eigi olíufélögunum svigrúm til að bregðast við verðlækkunum keppinauta.

Skeljungur standi við þær fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum sínum og telur viðbragðstíma sinn góðan. Félagið hafi þó ákveðið að fara yfir verkferla sína til að stytta



viðbragðstíma sinn ef keppinautar framkvæma verðlækkun. Skeljungur sjái ekki að viðbragðstími félagsins raski eða sé líklegur til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda.

2.

Bréf Skeljungs var sent N1 til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. mars 2021. Svör og athugasemdir N1 bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 8. apríl 2021. Í bréfinu segir að það sé mat N1 að skýringar Skeljungs séu ótrúverðugar og telji N1 ljóst að auglýsingar Skeljungs séu í andstöðu við lög nr. 57/2005. N1 lagði þá fram frekari skjáskot af vefsíðunni gsmbensin.is í rafrænu formi frá 19. febrúar, 26. febrúar, 22. mars, 24. mars og 8. apríl sem sýna, að mati félagsins, að á þessum dögum hafi önnur olíufélög haft lægra verð en Skeljungur.

Er lýtur að hugtakinu „skilyrðislaust“, sé það mat N1 að skýringar Skeljungs endurspegli ekki almenna notkun hugtaksins eins og það birtist í auglýsingum Skeljungs. N1 telji jafnframt að þó önnur olíufélög hafi tekið upp notkun hugtaksins sé ekki um almenna notkun að ræða og geri athugasemd við að Skeljungur hafi ekki bent á sérstök dæmi sem sýni að önnur olíufélög noti hugtakið í andstöðu við almenna málnotkun. N1 vísi til þess að samkvæmt orðabók hafi hugtakið „skilyrðislaust“ sömu merkingu og „áreiðanlega“, „fortakslaust“, „nauðsynlega“ og „hvað sem tautar og raular“. Því telji N1 hugtakanotkun Skeljungs fela í sér fyrirheit um að félagið bjóði ávallt upp á læsta eldisneytisverðið.

Í bréfinu er bent á að framsetning auglýsinga Skeljungs sé til þess fallin að skapa hughrif hjá neytendum um að lægsta verð höfuðborgarsvæðisins sé í boði hjá öllum stöðvum Orkunnar á höfuðborgarsvæðinu. N1 tekur fram að verð á stöðvum Orkunnar á Bústaðarvegi, Skemmuvegi, Eiðstorgi og víða séu umtalsvert hærri en á stöðvum Orkunnar við Dalveg og Reykjarvíkurveg og séu það einungis síðastnefndu stöðvarnar sem bjóði hin lágu verð. Þá bendi N1 á að fyrir neytendur sem sjá auglýsingar Skeljungs á t.a.m. vörubílum sé engin leið að vita hvaða stöð orkunnar sé „lægst á höfuðborgarsvæðinu.“ Engin trygging sé fyrir því að verð Orkunnar sé hið lægsta á höfuðborgarsvæðinu.

Er lýtur að framlögðum skjáskotum sé ekki um það deilt af hálfu N1 að dagsetningar vanti á skjáskotin. Því sendi N1 skjáskotin til Neytendastofu í rafrænu formi þar sem hægt sé að sjá dagsetningu þeirra. N1 tekur fram að ekki skipti máli hvenær skjáskotin séu tekin þar sem að Skeljungur auglýsi lægstu verðin skilyrðislaust. Gildi fullyrðinga Skeljungs breytist því ekki eftir tímasetningu. Þá bendi N1 á að það sé á ábyrgð auglýsenda að sýna fram á að fullyrðingar í auglýsingum þeirra séu réttar og með skjáskotunum hefur N1 sýnt fram á að þær séu rangar. Skeljungur hafi ekki dregið efni skjáskotanna í efa í bréfi sínu.

Skýringar Skeljungs bendi til þess að félagið treysti sér ekki til að tryggja að verð félagsins sé ávallt það lægsta á markaðinum. Dregið sé í efa að verðeftirlit Skeljungs gefi skýra mynd af verði á öllum stöðvum höfuðborgarsvæðisins og landsins.



Skeljungur kjósi að gera vefsíðuna gsmbensin.is ótrúverðuga þar sem í umfjöllun Skeljungs um vefsíðuna sé með öðrum orðum verið að lýsa yfir ómöguleika á að framboðið verð á stöðvum Skeljungs sé í samræmi við auglýsingar félagsins. Þetta endurspeglar enn frekar í bréfi Skeljungs þar sem félagið lýsi því yfir að erfitt sé að tryggja að rétt og uppfærð verð birtist sömu mínútu og keppinautur breytir sínu verði. Ummæli Skeljungs endurspeglar uppgjöf gagnvart því að standa við auglýstar fullyrðingar og að svarið sé að auglýsa ekki fullyrðingar sem ekki sé hægt að standa við.

3.

Bréf N1, dags. 8. apríl 2021 var sent Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. apríl 2021.

4.

Með bréfi N1 til Neytendastofu dags, 23. apríl 2021., var vakin athygli á auglýsingu Skeljungs þar sem fram kæmi textinn „Lægsta verðið“ og í minna lettri við horn auglýsingarinnar komi fram textinn „Ódýrt fyrir alla – Orkan býður lægsta eldsneytisverðið víða um land. Finndu þína Orkustöð á orkan.is og fylltu á bílinn þar sem þú færð meira fyrir peninginn. Sjáumst á Orkunni.“ Að mati N1 brjóti auglýsingarnar og fullyrðingin sem þar komi fram gegn lögum nr. 57/2005, líkt og þær auglýsingar sem N1 hafi áður vakið athygli á.

Líkt og fram komi í fyrri bréfum félagsins beri Skeljungu að sýna fram á sannleiksgildi auglýsinga sinna. Fullyrðingin „lægsta verðið“ eigi ekki við í þessu sambandi og bendir á að stöðvar olúfélaganna ÓB, N1, Atlantsolíu og Dælnnar bjóði lægra verð en algengustu verð Orkunnar. Skeljungur starfræki fjölda stöðva og að þann 23. apríl 2021 sé aðeins á þremur af nítján stöðvum boðið upp á eldsneytisverð sem sé lægra eins og gengur og gerist..

Costco sé ekki með í samanburðinum á gsmbensin.is en verð í Costco sé lægra en verð Skeljungs og ekki sé gerður fyrirvari við það í auglýsingu Skeljungs. Þá útskýri ekki texti við horn auglýsingarinnar fullyrðinguna „Lægsta verðið“ sem fram komi í miðju auglýsingarinnar. Aðeins sé vísað til heimasíðu Skeljungs en ekki útskýrt hvað felst í fullyrðingunni sem kemur ekki fram á heimasíðunni.

Félagið hafi bent á að fullyrðingar Skeljungs um lægsta verðið á höfuðborgarsvæðinu eigi að jafnaði aðeins við eina eða tvær stöðvar félagsins. Verðið á öðrum stöðvum sé umtalsvert hærra og telji N1 auglýsingu Skeljungs til þess fallna að blekkja neytendur líkt og aðrar auglýsingar Skeljungs sem N1 hafi bent á.

Skeljungur hafi breytt auglýsingum sínum án þess að færa þær í lögmætt horf og þar með væri um ásetningsbrot gegn lögum nr. 57/2005 að ræða og ætti að hafa hliðsjón af því við viðurlagaákvörðun.

Með bréfinu fylgdu myndir af auglýsingum Skeljungs.



5.

Bréf N1, dags. 23. apríl 2021, var sent Skeljungi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, sama dag. Svör og athugasemdir Skeljungs við báðum bréfum N1 bárust til Neytendastofu með bréfi, dags. 10. maí 2021.

Með bréfinu fylgdu 36 fylgiskjöl sem að mati Skeljungs sýni m.a. að olúfélögin Atlantsolía og Olís noti hugtökin „skilyrðislaust“ eða „án allra skilyrða“. Engin gögn hafi fylgt staðhæfingu N1 um að hugtakið skilyrðislaust hafi sömu merkingu og „áreiðanlega“, „fortakslaust“ o.s.frv. N1 hafi vísað til hugtaka sem séu skyld hugtakinu „skilyrðislaust“. Hugtakið skilyrðislaust sé skilgreint sem „sem er án skilyrða.“ á vefsíðunni malid.is. Skilgreiningin passi við merkingu auglýsinga Skeljungs. Með fullyrðingunni um að verð sé „lægst án skilyrða“ sé verið að vísa til þess að verðið sé lægst án þess að þurfa að gangast undir skuldbindingu eins og áskriftarkort eða vildarkort.

Skeljungur hafni mati N1 að orðasambandið „lægsta verð á höfuðborgarsvæðinu“ skapi þau hughrif hjá neytendum að lægsta verðið sé í boði á öllum stöðvum Skeljungs á höfuðborgarsvæðinu. Ljóst sé að með fullyrðingunni sé átt við að á höfuðborgarsvæðinu megi finna lægsta eldsneytisverðið hjá stöðvum Skeljungs.

Til að koma til móts við neytendur hafi Skeljungur ákveðið að tilgreina með nákvæmari hætti hvar megi finna lægsta eldsneytisverðið með markaðsherferð sem hóst 20. apríl 2021. Upplýsingarnar séu aðgengilegar á orkan.is þar sem finna megi kort sem sýni hvaða stöðvar það séu sem bjóði lægsta verðið á hverjum stað og fyrir neðan kortið séu tilgreind verðin. Þar komi skýrt fram að það séu mismunandi verð milli stöðva sem ráðist af samkeppni á hverjum stað fyrir sig.

Félagið hafi bætt verkferla og sýnt það með verðlækkunum að félagið sé ítrekað að verja loforð sitt. Skeljungur hafi starfsmenn á vöktum og þeir séu kallaðir út til þess að lækka verð svo félagið geti staðið við loforð sitt um lægsta eldsneytisverðið.

Er lýtur að auglýsingu Skeljungs á hlið vörubíla þar sem standi „Lægsta verðið í öllum landshlutum – skilyrðislaust“ vísi Skeljungur til þess sem áður hefur komið fram um hugtakið „skilyrðislaust.“ Vefsíðan gsmbensin.is sýni að fullyrðingin sé sönn. Auk þess sem Skeljungur tilgreini nú á heimasíðu sinni hvaða stöð í hverjum landshluta sé með lægsta verðið.

Skeljungur geri athugasemd við að byggt sé á því að skjáskoti á rafrænu formi séu frá þeim tíma sem N1 haldi fram. Skjáskotin séu vistuð með heitinu „gsm bensin 220321“ og „gsm bensin 260221“. Heiti skjáskotanna vísi til að þau hafi verið tekin 22. mars 2021 annars vegar og 26. febrúar 2021 hins vegar. Félagið svari einungis fyrir umræddar dagsetningar. Að öðrum kosti gæti félagið ekki svarað fyrir sig. Ef félagið ætti að svara fyrir hin skjáskotin ætti að veita félaginu upplýsingar um dagsetningu þeirra.



Þann 26. febrúar 2021 hafi átt sér stað miklar skipulagsbreytingar og uppsagnir sem leiddu til þess að viðbrögð við verðbreytingum keppinauta voru ekki samkvæmt hefðbundnu verklagi. Skeljungur leggi fram skjáskot sem sýni að þann sama dag hafi keppinauturinn Dælan hækkað bensínverð sitt klukkan 10:44. Sú hækkun hafi leitt til þess að Skeljungur hafi verið með lágsta bensínverðið á höfuðborgarsvæðinu samkvæmt gsmbensin.is eftir 10:44 þann dag. Skjáskot N1 hafi því verið tekin í millibilsástandi fyrir klukkan 10:44. Félagið hafi skerpt enn frekar á verklagi sínu til að koma í veg fyrir mistök af þessu tagi gerist aftur.

Skjáskot sem sýna að lækkun á bensínverði hafi verið framkvæmd þann 22. mars kl. 15:44 í Borgarnesi og Stykkishólmi sem leitt hafi til þess að félagið hafi verið með lágsta bensínverðið á Vesturlandi þann dag.

Félagið hafni því að hafa gert vefsíðuna gsmbensin.is ótrúverðuga. Félagið hafi verið að benda á hvernig vefsíðan virki. Þeirri ályktun N1 að ábending Skeljungs um að þörf sé á betri lausn fyrir verðuppfærslu olíufélaganna feli í sér uppgjöf sé hafnað. Ekkert olíufélaganna geti tryggt verðlækkun áður en keppinautur breyti sínu verði og geti ekki tryggt að verðlækkun eigi sér stað áður en viðskiptavinir sjái slíka breytingu. Vísað sé til ákvörðunar Neytendastofu nr. 60/2020 „Fullyrðingar Dælnnar um lágsta verðið“ þar sem fram komi að stofnunin geti fallist á að veita þurfi fyrirtækjum svigrúm til að bregðast við viðbrögðum keppinauta þegar birtar eru fullyrðingar um t.d. lækkað verð. Félagið tekur fram að sé slíkt svigrúm ekki veitt muni ekkert olíufélag geta markaðssett samanburðarauglýsingu.

Þar sem fram komi textinn „Ódýrt fyrir alla – Orkan býður lágsta eldsneytisverðið víða um land. Finndu þína Orkustöð á orkan.is og fylltu á bilinn þar sem þú færð meira fyrir peninginn. Sjáumst á Orkunni.“, taki Skeljungur fram að textinn sé skýr og dyljist engum. Textinn sé t.a.m. stærri en almennt letur í viðtölum og greinum í fréttablaðinu og félagið standi við auglýsinguna. Skjáskot tekin af gsmbensin sem sýna daganna 19. júní 2020, 16. október 2020 og 6 og 10 maí 2021 sýni fram á að víða um land sé Skeljungur með lágsta verðið. Skjáskot sem tekin eru dagana 20. júní 2020 og 17. október 2020 af vefsíðunni gasvaktin.is sýni yfirlit yfir ódýrustu eldsneytisstöðvarnar. Tilviljun hafi orðið til þess að dagsetningarnar 19. og 20 júní 2020 og 16. og 17 október 2020 hafi verið valdar. Costco sé ekki hluti af skoðun gsmbensin.is en félagið auglýsi heldur ekki að það sé með lágsta verðið í Garðabæ því þar sé Costco lægst.

6.

N1 var sent bréf Skeljungs til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. maí 2021. Með bréfinu var aðilum málsins jafnframt tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með bréfi, dags. 13. júlí sl., var aðilum málsins tilkynnt um töf á afgreiðslu málsins af hálfu Neytendastofu.



III. Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun N1 ehf. yfir auglýsingum og markaðssetningu Skeljungs hf. Telur N1 að auglýsingar og markaðssetning Skeljungs, þ.e. fullyrðingarnar: „Lægsta verðið á höfuðborgarsvæðinu - skilyrðislaust“, „Ódýrasta eldsneyti landsins fæst hér - skilyrðislaust“, „Orkan rekur 65 sjálfsagreiðslustöðvar um land allt. Orkan býður lægsta verðið í öllum landshlutum og ódýrasta eldsneyti landsins á Dalvegi, Reykjavíkurvegi og Mýrargötu á Akureyri - skilyrðislaust.“ og „Lægsta verðið. Ódýrt fyrir alla – Orkan býður lægsta eldsneytisverðið víða um land. Finndu þína Orkustöð á orkan.is og fylltu á bilinn þar sem þú færð meira fyrir peninginn. Sjáumst á Orkunni.“ brjóti gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d-lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Skeljungur hafnar athugasemdum N1. Af hálfu Skeljungs hefur verið gerð grein fyrir inntaki fullyrðinga félagsins og hvernig staðið sé við þær. Skeljungur hefur þá tiltekið í svörum sínum að misræmi milli fullyrðinga félagsins sé tilkomið vegna hraðra verðbreytinga á markaðinum og þeim tíma sem fer í að bregðast við þeim. Í þessu samhengi hefur Skeljungur einnig vísað til skipulagsbreytinga innan félagsins. Því kunni að vera að á einhverjum tímamarki hafi vefsíður sem halda utan um upplýsingar um eldsneytisverð ekki verið búnar að sækja nýjustu gögn eða Skeljungur ekki búinn að lækka verð sitt til móts við verð keppinauta. Skeljungur hefur einnig bent á að fyrirtækjum hafi verið veitt svigrúm til að bregðast við viðbrögðum keppinauta þegar birtar eru fullyrðingar um t.d. lækkað verð.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:



„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. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu 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 erindi N1 var ekki vísað til tiltekinna stafliða ákvæðisins en að mati Neytendastofu getur d. liður átt við um erindið. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

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

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyra þar undir. Í erindi N1 var ekki vísað til tiltekinna stafliða 2. mgr. 15. gr. en Neytendastofa telur a. lið geta átt við þar sem kveðið er á um að samanburðarauglýsingar skuli ekki vera villandi.

3.

Hugtakið „skilyrðislaust“ er notað í þremur af fjórum þeirra fullyrðinga sem kvartað er yfir. Tilgangurinn með notkun hugtaksins er samkvæmt skýringum Skeljungs að benda neytendum á að eldsneytisverð Orkunnar sé það lægsta án þess að neytendur þurfi að undirgangast skilyrði



líkt og áskriftarkort, vildarklúbb eða annað slíkt fyrirkomulag. Það er mat Neytendastofu að hugtakið, sett fyrir aftan fullyrðingar um að eldsneyti sé ódýrast eða verð Orkunnar lægst, sé til þess fallið að neytendur setji þann skilning í fullyrðingarnar að Orkan sé án nokkurra undantekninga ódýrarari en allir keppinautar á sama markaði eða ávallt með lægsta verðið.

Fjórða fullyrðing Skeljungs birtist í Fréttablaðinu þann 22. apríl 2021 sem heilsíðu auglýsing þar sem stóð með stórum stöfum „Lægsta verðið“ og í vinstra horni „Ódýrt fyrir alla – Orkan býður lægsta eldsneytisverðið víða um land. Finndu þína Orkustöð á orkan.is og fylltu á bílinn þar sem þú færð meira fyrir peninginn. Sjáumst á Orkunni.“ Í auglýsingunni var enginn fyrirvari um staðsetningu eða verð annarra keppinauta og ekki var notast við hugtakið „skilyrðislaust“.

Samkvæmt framangreindu er það mat Neytendastofu að neytendur leggi þann skilning í allar umkvartaðar fullyrðingarnar að Skeljungur bjóði í öllum tilvikum upp á lægsta og ódýrasta eldsneytisverðið á höfuðborgarsvæðinu og í öllum landshlutum. Í þeim gögnum sem Skeljungur hefur lagt fram eru skjámyndir sem sýna að Orkan hafi á einstaka eldsneytisstöðvum lægsta eldsneytisverðið í ákveðnum landshlutum á ákveðnum tíma, án notkunar áskriftarkorts, vildarbkklúbbs eða slíks. Hin framlögðu gögn sýna þó ekki með óyggjandi hætti að Skeljungur hafi lægstu eldsneytisverðin á öllum stöðvum sínum, miðað við alla keppinauta og í öllum tilvikum líkt og fullyrðingar Skeljungs gefa tilefni til að ætla. Neytendastofa telur fullyrðingarnar því ósannaðar.

Í fyrri ákvörðunum Neytendastofu hefur komið fram að veita verður fyrirtækjum ákveðið svigrúm til að bregðast við viðbrögðum keppinauta þegar birtar eru t.d. fullyrðingar um lágt verð. Það svigrúm er þó takmörkunum háð og ber að gera strangar kröfur þegar um afdráttalausar fullyrðingar er að ræða. Það er því mat Neytendastofu með vísan til alls ofangreinds að með auglýsingum um lægsta verðið og ódýrasta eldsneytið hafi Skeljungur veitt villandi upplýsingar um verð og þær upplýsingar séu til þess fallnar að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og samanburðurinn villandi. Skeljungur hefur því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með birtingu fullyrðinganna.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Skeljungur hf., Borgartúni 26, 105 Reykjavík, vörumerkjaeigandi Orkunnar, hefur með birtingu fullyrðinga um lágsta verðið og ódýrasta eldsneytið brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Skeljungi hf. bönnuð birting fullyrðinganna.“

Neytendastofa, 15. september 2021

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir