



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 43/2021

Viðskiptahættir Sparibíls

I.

Málsmeðferð

I.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 19. nóvember 2020, til Sparibíls, sem rekið er af Bonum ehf., vegna ábendingar sem stofnuninni barst um að í auglýsingum félagsins kæmu fram rangar fullyrðingar um þá bíla sem félagið selji sem og villandi samanburður við samkeppnisaðila. Þá fullyrði Sparibíll einnig að fimm ára ábyrgð sé á ökutækjunum.

Í ábendingunni kom fram að í auglýsingum Sparibíls væri m.a. fullyrðingin „*Sömu bílar bara miklu ódýrari*“ auk þess sem fullyrðingin kæmi fram á heimasíðu félagsins. Þá var tiltekið að flestir bílar sem auglýstir væru til sölu væru skráðir notaðir. Verðlistaverð þess bíls sem kynntur væri í auglýsingunni væri 6.390.000 kr. hjá Heklu en ekki 6.690.000 kr. eins og fram kæmi í auglýsingunni. Jafnframt hafi sambærilegur bíll ekki verið í boði á nefndu verði í auglýsingunni. Að auki sé bifreið hjá Sparibíll skráð sem notuð bifreið en hjá Heklu sem ný bifreið. Því megi færa rök fyrir því að bílinn sé ekki seldur á sömu forsendum og hjá Heklu. Enn fremur væri lýsing á búnaði bifreiða sem tengjast Heklu ólík. Einnig kom fram að bílar Sparibíla séu með eða án króks án þess að getið sé hvort því fylgi viðbótarkostnaður eða ekki, sem væri villandi fyrir neytendur.

Í bréfinu var athygli vakin á 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. og d. liðum 1. mgr. 9. gr. auk a. og c. liða 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

2.

Svar Sparibíls barst Neytendastofu með bréfi, dags. 3. janúar 2021. Þar kom fram að með slagorðinu „*Sömu bílar bara miklu ódýrari*“ væri einfaldlega verið að benda á að í flestum tilfellum væri aðeins ein verksmiðja sem framleiði hverja bíltegund, þeir væru allir framleiddir á sama stað, bílarnir séu því eins og því skipti ekki máli hver selji þá. Þeir bílar sem Sparibíll selji séu framleiddir á sama stað og bílar umboðsins en Sparibíll, umboðið sem og aðrir söluaðilar bjóði síðan margar útfærslur af umræddum bílum.



Fullyrðing um að bílar Sparibíls séu skráðir notaðir sé röng eins og sjá megi af útprentunum úr ökutækjaskrá Samgöngustofu fyrir bifreiðarnar en þar komi skýrt fram, hvað varði innflutningsástand bifreiðanna, að um nýjar bifreiðar sé að ræða. Hvað varði umrædda lýsingu búnaðar bifreiða og að hún sé að jafnaði ólík á bifreiðum Heklu, þá séu þeir bílar sem kvörtunin lúti að, þ.e Mitsubishi Outlander, hlaðnir aukabúnaði og ótal útfærslur séu í boði. Lýsing búnaðar bifreiða geti talið nokkrar þéttskrifaðar A4 blaðsíður sem engin leið sé að telja upp í stuttri auglýsingu og Hekla geri það ekki heldur í sínum auglýsingum.

Sparibíll bendi á að Hekla hafi valið að kalla bílana sína Invite, Invite+, Intense, Intense+, Instyle, Instyle+, S-Edition og Executive. Í Evrópu, þaðan sem Sparibíll kaupir sína bíla, séu þeir í sumum tilfellum kallaðir öðrum nöfnum, eins og Diamond eða Top, fyrir dýrustu týpunu. Bílar sem séu seldir Sparibílum sem Instyle+ kalli Hekla bara Instyle og taki þá þannig niður um eina gæðategund. Til að gera neytandanum auðveldara með að gera verðsamanburð milli Sparibíls og annarra söluaðila, þ.á.m. Heklu, hafi Sparibíll ákveðið að láta sína bíla heita sömu nöfnum og Hekla. Þannig færi félagið sig niður um þrep og selji þá bíla sem keyptir séu í Evrópu sem Instyle+ bíla, sem Instyle bíla. Sparibíll hafi þó ekki auglýst að bílar þeirra séu með íslenskum leiðsögubúnaði sem áætlað virði sé um 200.000 kr. Sparibíll skiljist að bílar Heklu séu ekki með þeim búnaði og því mætti ætla að verið sé að kvarta undan því að Sparibíll sé ekki að tiltaka að bílar félagsins séu betur útbúnir en bílar Heklu og þannig ólíkir í búnaði. Það sé að sjálfsögðu eitthvað sem Sparibíll geti skoðað en á hinn bóginn engan veginn í hag Heklu.

Sparibíll hafi auglýst Instyle+ bílana sína þegar Hekla hafi ekki átt neina slíka bíla til og hafi ekki verið með þá á sínum verðlista. Bíllinn hjá Sparibíll hafi verið sambærilegur bíl sem Hekla hafi á þeim tíma kallað S-Edition sem hafi þá kostað 6.690.000 kr. Þá hafi Hekla átt til á sínum verðlista bíl sem hét Instyle sem kostaði þá 6.290.000 sem hafi verið talsvert verr útbúin en Instyle+ bíll hjá Sparibílum. Engin topplúga hafi verið, innréttingin ódýrari ásamt því að ýmsan tækjabúnað hafi vantað. Á þessum tíma hafi Sparibíll boðið sinn Instyle+ bíl til sölu á 5.890.000 kr. sem hafi þá verið 800.000 kr. ódýrari en S-Edition bíll Heklu og 400.000 kr. ódýrari en talvert minna útbúinn Instyle bíll Heklu. Þegar Hekla hafi svo fengið aftur Instyle+ bíla hafi þeir lækkað verðin á verðlistanum, væntanlega til að mæta samkeppninni. Sparibíll tiltaki í þessu samhengi að félagið sé ekki á degi hverjum á heimasíðu Heklu en þegar félagið hafi heyrt frá viðskiptavinum að tilboð væri á bílum Heklu þá hafi Sparibíll brugðist skjótt við og lækkað sitt verð enn frekar því félagið sé ávallt ódýrara. Það megi sjá af meðfylgjandi verðlista Heklu frá sama tíma en athuga þurfi að Hekla breyti verðlista sínum aftur og aftur og því eigi félagið ekki ljósrit af þeim öllum.

Gagnrýni um að auglýst sé að bílarnir séu fáanlegir með eða án dráttarkróks sé í besta falli fáránleg og þarfnist ekki frekari skýringa.

Hvað varði athugasemd ábendingarinnar um að Mitsubishi Outlander bílar Sparibíls séu ekki í 5 ára ábyrgð þá tiltaki félagið að allir Mitsubishi bílar í Evrópu séu í 5 ára verksmiðjuábyrgð og nægjanlegt sé að skoða vefsíður Mitsubishi í Evrópu þar sem það sé staðfest. Þá standi í



Þjónustubók bílsins, sem í tilfalli Sparibíls sé á ítölsku, að bíllinn sé í 5 ára ábyrgð, fyrstu 24 mánuðina án kílómetratákmærkana og næstu 36 mánuði upp í 100.000 km. Þá sé 8 ára ábyrgð á batteríinu sbr. eftirfarandi texta af vefsíðu ítölsku heimasíðu Mitsubishi sem þýddur hefur verið yfir á ensku: „*A new MME vehicle is covered by a 5 year warranty. The first 24 months are covered by an unlimited mileage warranty, the remaining 36 months have a limit of 100.000 km.*“. Þá sé eftirfarandi texti tekinn af þýsku heimasíðu Mitsubishi sem þýtt hefur verið yfir á ensku: „*5 years manufacturer warranty up to 100.000 km or 8 years manufacturer warranty on the drive battery up to 160.000 km.*“

Með bréfi Neytendastofu til Sparibíls, dags. 19. janúar 2021, var félaginu tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar auglýsingar Sparibíls, sem rekið er af Bonum ehf., þar sem verð bifreiða til sölu hjá Sparibíl er borið saman við verð bifreiða hjá Heklu. Í auglýsingunum er jafnframt fullyrt að bílarnir séu mun ódýrari auk þess sem tilgreint er að 5 ára ábyrgð gildi á bílunum.

Í svörum Sparibíls við erindið hefur komið fram að það hafi ákveðið að láta sína bíla heita sömu nöfnum og Hekla til að auðvelda neytendum að gera verðsamanburð. Þannig færi félagið sig niður um þrep og selji þá bíla sem keyptir séu í Evrópu sem Instyle+ bíla, sem Instyle bíla. Þá hafi Sparibíll ekki auglýst að bílar þeirra séu með íslenskum leiðsögubúnaði, þ.e. aukabúnaði, sem áætlað virði sé um 200.000 kr. og félaginu skiljist að bílar Heklu séu ekki með þeim búnaði. Bílar félagsins séu ávallt ódýrari en Heklu og 5 ára ábyrgð sé á bílunum. Fyrstu 24 mánuðina sé ábyrgðin án kílómetratákmærkana og næstu 36 mánuði upp í 100.000 km. auk þess sem 8 ára ábyrgð sé á batterí bílsins.

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. 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 með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og eru b. og d. liðir svohljóðandi:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,

[...]

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“.

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 umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum þeim skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Neytendastofa telur að ákvæði a. liðs komi til skoðunar í málinu. Samkvæmt framangreindum ákvæðum eru samanburðarauglýsingar leyfðar að uppfylltum þeim skilyrðum að þær séu ekki villandi.

3.

Líkt og að framan greinir þá er lögð sú skylda á fyrirtæki að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum. Ósannaðar fullyrðingar geta verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Þá er heimilt að notast við samanburðarauglýsingar og birta



verðupplýsingar frá keppinautum en gerð er sú krafa að upplýsingarnar séu réttar, viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar og ekki villandi. Auk þess þurfa þær vörur sem bornar eru saman að vera samanburðarhæfar.

Í máli þessu koma annars vegar til álita almenn fullyrðing Sparibíls „*Sömu bílar bara miklu ódýrari*“ og hins vegar fullyrðing um 800.000 kr. lægra verð á Mitsubishi Outlander PHEV hjá Sparibíll heldur en listaverð. Í svörum Sparibíls hefur verið til þess vísað að listaverð sé verð viðkomandi bíls hjá umboði. Lagði Sparibíll fram verðlista Heklu frá apríl 2020 því til staðfestingar. Hvað almennu fullyrðinguna varði sé átt við að bílarnir séu flestir framleiddir hjá sömu verksmiðju og séu því hinir sömu óháð því hver selji þá. Hver og einn seljandi bjóði síðan margar útfærslur af umræddum bílum þar sem þeir séu framleiddir með ýmsum aukabúnaði.

Í svörum Sparibíls er vísað til ýmissa verða Heklu á mismunandi tegundum bíla og verðlista Heklu frá því í apríl 2020. Í umræddum verðlista má sjá að auglýst verð Heklu á Mitsubishi Outlander S-Edition PHEV var 6.690.000 kr. í apríl 2020. Umrætt verð er sannarlega 800.000 krónum hærra en auglýst verð Sparibíls.

Að mati Neytendastofu verður að gera þá kröfu að fyrirtækja afli allra viðeigandi gagna áður en samanburðarauglýsing er birt til þess að fyrirtækinu sé unnt að sanna fullyrðingar sínar. Ekki hafa verið lögð fram gögn sem sýna fram á með óyggjandi hætti að auglýstur bíll Sparibíls sé búinn sömu aukahlutum eða aukabúnaði og samanburðarbíll Heklu. Neytendastofa telur að auglýstur bíll Sparibíls geti talist staðgönguvara bíls sömu tegundar frá Heklu þótt þeir séu ekki nákvæmlega sambærilegir þegar litið er til aukahluta eða aukabúnað en félagið verður þó að gæta þess að samanburðurinn sé ekki villandi. Þrátt fyrir að ótækt sé að telja upp í auglýsingum í fjölmiðlum allan búnað sem fylgir hverjum bíl getur samanburður tveggja eða fleiri bíla talist villandi ef aukahlutir eða aukabúnaður þeirra er ólíkur og þess er ekki getið með skýrum hætti í samanburðinum. Verð bifreiða hækkar alla jafna með auknum aukabúnaði og því er að mati Neytendastofu villandi að bera saman verð bíla gæddum ólíkum aukabúnaði án þess að neytendum sé sérstaklega og skýrlega gerð grein fyrir því. Í auglýsingum Sparibíls er engin grein gerð fyrir því að bílarnir séu gæddir ólíkum aukabúnaði. Enn fremur hefur Sparibíll ekki sýnt fram á að samanburðarverð hafi verið viðeigandi á þeim tíma sem auglýsingarnar voru birtar enda hefur einungis verið lagður fram verðlisti Heklu frá apríl 2020. Telur Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að fullyrðingar Sparibíls séu ósannaðar og villandi og brjóti því gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Í auglýsingu Sparibíls er enn fremur að finna fullyrðingu um 5 ára ábyrgð á Mitsubishi Outlander PHEV án þess að skýrt sé frekar hvað felst í umræddri ábyrgð eða hvaða skilyrðum hún er háð. Í svörum Sparibíls hefur komið fram að allir Mitsubishi Outlander bílar félagsins séu í 5 ára verksmiðjuábyrgð og fram komi í þjónustubók bílsins, sem sé á ítölsku í tilfelli Sparibíls, að bíllinn sé í 5 ára ábyrgð fyrstu 24 mánuðina án kílómetratákmærkana og næstu 36 mánuði upp í 100.000 km. Þá sé 8 ára ábyrgð á batteríinu.



Hin umrædda 5 ára ábyrgð sem Sparibíll auglýsir er ekki fortakslaus eins og fram hefur komið í svörum Sparibíls. Sparibíll hefur vissulega bent á að öllum bílum fylgi með þjónustubók sem kaupendur fái við bílakaupin en umrædd þjónustubók er skv. Sparibíl á ítölsku. Þá er það jafnframt meginforsenda þess að ábyrgð sé virk og í gildi fyrir viðskiptavini sú að farið sé með bifreiðina í reglubundið eftirlit og viðhaldsskoðun hjá umboðsaðila. Á heimasíðu Sparibíls er enn fremur að finna upplýsingar um ábyrgð en þar stendur: „*allir nýir bílar hjá okkur eru með 2 ára ábyrgð*“ og varðandi þjónustu bílsins þá segir: „*Við ráðleggjum okkar kúnum að láta umboðsaðila þjónusta bílinn eftir því sem skilmálar í þjónustubók frá framleiðanda segja til um. Sú þjónusta kostar líkt og ef bíllinn hefði verið keyptur hjá viðkomandi umboði.*“ Skýrt er af ákvæði 1. mgr. 16. gr. b. laga nr. 57/2005 að þegar ábyrgðaryfirlýsing er veitt skal seljandi upplýsa neytanda um skilyrði þess að neytandi geri borið fyrir sig ábyrgðina. Þrátt fyrir að upplýsingar um hana séu veittar á heimasíðu Sparibíls og í þjónustubók hvers bíls þá verður ekki framhjá því litið að Sparibíll leggur nokkra áherslu á ábyrgðina í auglýsingaefni sínu. Neytendastofa telur þá ábyrgð sem kaupendum nýrra bifreiða hjá Sparibíl býðst geta haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og geta haft verulega áhrif á fjárhagslega hagsmuni þeirra. Neytendastofa telur upplýsingar um skilyrði ábyrgðarinnar því almennt skipta máli fyrir neytendur og geta raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda að slíkar upplýsingar séu ekki aðgengilegar í auglýsingunum samhliða tilvísun til fimm ára ábyrgðar. Neytendastofa telur ótvírætt orðalag Sparibíls um „5 ára ábyrgð“ sem birtist í auglýsingum fyrirtækisins villandi og þar með brjóta gegn 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 þar sem ekki eru tilgreind skilyrði um þjónustuskóðanir sem fela í sér viðbótarkostnað.

III.

Ákvörðunarorð:

„Bonum ehf., rekstraraðili Sparibíls, hefur með fullyrðingunni: „*Sömu bílar bara miklu ódýrari*“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bonum ehf., rekstraraðili Sparibíls, hefur með fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bonum ehf., rekstraraðili Sparibíls, hefur með fullyrðingunni: „*5 ára ábyrgð*“ án þess að fram komi skilyrði um að bifreiðin fari í reglulegar þjónustuskóðanir sem fela í sér viðbótarkostnað, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. 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 Bonum ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



Bannið tekur gildi við móttöku ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 19. október 2021

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir