



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 49/2021

## **Endurnýjun aðildar að vöruhúsi Costco**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Með bréfi Neytendastofu til Costco Wholesale Iceland ehf. (hér eftir Costco), dags. 19. apríl 2021, var greint frá því að stofnuninni hafi borist ábending vegna fyrirkomulags við endurnýjun aðildar að vöruhúsi félagsins. Tiltekið var að í ábendingunni kæmi fram að þegar viðskiptavinur endurnýi aðild sína, sem gildi í ár, þá sé sá tími sem hin nýja aðild miði við sá tími sem fyrri aðild rann út en ekki sá dagur sem ný aðild er skráð og greitt er fyrir. Aðild sem renni út þann 1. janúar og sé endurnýjuð 1. febrúar miði því við 1. janúar en ekki 1. febrúar og sé því í raun 11 mánuðir en ekki 12 mánuðir. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og b. og d. liður 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar í málinu. Var óskað eftir skýringum og athugasemdum Costco.

##### **2.**

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti þann 27. apríl 2021. Í svarinu kemur fram að aðild sé gild í 12 mánuði frá endurnýjun. Þannig að ef stofnuð sé aðild í janúar 2021, hvenær sem er innan þess mánaðar, þá renni viðkomandi aðild út 31. janúar 2022. Kjósi meðlimur að endurnýja aðild sína fyrir 31. janúar 2022 þá breyti það ekki gildistímanum en sé áskrift t.a.m. endurnýjuð 29. desember 2021 þá myndi aðildin renna út 31. janúar 2023. Þá séu allar seldar áskriftir með 12 mánaða gildistíma sem gefi aðgang að 805 vöruhúsum Costco á heimsvísu.

##### **3.**

Með bréfi Neytendastofu til Costco, dags. 4. maí 2021, var vísað til svarbréfs Costco og á það bent að félagið hefði ekki svarað þeim hluta ábendingarinnar um að aðild sem væri endurnýjuð eftir að gildistími aðildar renni út, virtist ekki miðast við dagsetningu endurnýjunarinnar heldur þann tíma sem aðildin rann út. Óskaði stofnunin því eftir upplýsingum um það hvenær 12 mánaða gildistíminn hæfist ef aðild væri ekki endurnýjuð áður en hún rynni út. Hvort miðað væri við daginn sem endurnýjunin ætti sér stað eða þann dag sem fyrri aðild rann út.



#### 4.

Í svarbréfi Costco, dags. 10. maí 2021, kom fram að félagið gæti ekki svarað umræddri spurningu Neytendastofu þar sem svarið færi eftir því hvenær áskriftin væri endurnýjuð og félagið þyrfti því að fá nákvæmara dæmi til þess að geta svarað fyrirspurninni.

#### 5.

Í tölvubréfi Neytendastofu til Costco, dags. 11. maí 2021, var fyrirspurnin útskýrð með nákvæmari hætti. Ef meðlimur væri með meðlimakort sem gefið hefði verið út þann 1. janúar 2020, og gildi í 12 mánuði eða til 1. janúar 2021, myndi ekki endurnýja kortið fyrr en 5. mars 2021, við hvaða tímamark myndi þá 12 mánaða gildistíminn miðast við? Myndi það miðast við daginn sem endurnýjunin ætti sér stað, þ.e. 5. mars 2021 eða þann dag sem aðildin rann út, þ.e. 1. janúar 2021.

Ekkert svar barst og var erindi stofnunarinnar ítrekað þann 11. júní 2021. Erindið var ítrekað að nýju þann 6. júlí og tekið fram að stofnunin myndi taka málið til ákvörðunar ef ekkert svar bærst innan tveggja vikna. Ekkert svar barst.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kemur til skoðunar fyrirkomulag Costco Wholesale Iceland ehf. (hér eftir Costco) við endurnýjun aðildar meðlima að vöruhúsi félagsins. Samkvæmt ábendingu sem barst stofnuninni virtist sem að þegar viðskiptavinur endurnýi aðildina þá sé sá tími sem hin nýja aðild miðist við ekki sá dagur sem ný aðild sé skráð og greitt er fyrir, heldur sá tími sem fyrri aðild rann út. Aðild sem eigi að gilda í 12 mánuði kunni því að vera styttri. Vísaði Neytendastofa til ákvæða 1. mgr. 8. gr. og b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í svörum Costco hefur komið fram að öll aðild sé gild í 12 mánuði frá þeim mánuði sem gengið sé frá aðild. Meðlimur sem gangi frá aðild einhvern tímann í janúar 2021 sé þannig með virka aðild til 31. janúar 2022. Þá breyti það því ekki heldur ef meðlimur endurnýjaði áskriftina áður en hún rynni út, sem dæmi þann 29. desember 2021, en þá myndi aðildin gilda til 31. janúar 2023. Ekki fékkst svar frá Costco hvernig hátturinn væri ef meðlimur endurnýjaði áskrift sína eftir að hún félli úr gildi, þ.e. við hvaða tímamark væri þá miðað, endurnýjunardaginn eða upprunalega gildistíma meðlimakortsins.

#### 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 fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, 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 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 samkvæmt 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 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 erindi Neftendastofu var vísað til b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

*„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,“*

### 3.

Fram hefur komið af hálfu Costco að gildistími aðildar sé 12 mánuðir auk þess sem tiltekið var sem dæmi að aðild sem greitt sé fyrir í janúarmánuði 2020 hafi gildistíma til loka janúar 2021. Þá hefur komið fram að ef endurnýjun á sér stað fyrr, t.a.m. í lok desember 2021, þá muni aðildin þrátt fyrir það vara til loka janúarmánaðar 2023. Ekkert svar fékkst þó við fyrirspurn stofnunarinnar um gildistíma endurnýjunar sem á sér stað eftir að aðild rennur út, þ.e hvort ný aðild hefjist á endurnýjunardegi eða þegar fyrri aðild rann út. Þegar skilmálar félagsins eru skoðaðir á vefsíðu þess má sjá að undir skilmálum um endurnýjun aðildar kemur fram að endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil miðað við upphaflega skráningu, hvort sem réttur til að versla hafi verið nýttur eður ei. Þá segir enn fremur að aðild sem sé endurnýjuð innan tveggja mánaða frá því að núverandi aðild rann út, verði endurnýjuð í 12 mánuði frá því að gildistíminn rann út. Að lokum kemur fram að aðild sem sé endurnýjuð tveimur mánuðum eða seinna, eftir að hún rennur út, verði framlengd um 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunar.



Þegar horft er til skýringa Costco sem og skilmála félagsins telur Neytendastofa að þeir séu villandi, ósanngjarnir í garð neytenda og til þess fallnir að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Byggir sú afstaða stofnunarinnar á því að fram kemur að endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil og miðað sé við upphaflega skráningu. Ljóst er hins vegar, þegar horft er til svara félagsins sem og skilmálanna, að aðildartímabilið er misjafnt eftir því hvenær endurnýjun á sér stað. Samkvæmt skilmálum Costco gildir aðild sem er endurnýjuð á næstu tveimur mánuðum eftir að hún rennur úr aldrei í 12 mánuði. Þessi 12 mánaða aðildartími virðist því einungis eiga við þegar endurnýjun er framkvæmd fyrir lok tímabilsins eða a.m.k. tveimur mánuðum eftir að aðild rennur út. Ætla má að að hinn almenni neytandi muni ekki gera sér grein fyrir umræddum fyrirvörum á gildistíma enda alla jafna talað um árlegt aðildargjald og 12 mánaða gildistíma og ekki gerð grein fyrir þessum skilmála í kynningarefni aðildarinnar heldur eingöngu í skilmálum. Þá verður einnig að horfa til þess að það gjald sem greitt er fyrir endurnýjun er hið sama og greitt er fyrir upphaflega aðild. Því er ekki um neitt verðhagræði eða annað slíkt að ræða sem gæti skýrt ástæðu þess að gildistíminn sé styttri. Þá vill stofnunin einnig benda á að í gögnum málsins hefur ekkert komið fram af hálfu Costco um að neytendum sé gerð sérstök grein fyrir þessum skilmálum við kaup á aðild hjá félaginu og að gildistíminn geti verið misjafn eftir því hvenær endurnýjunin á sér stað.

Að framangreindu virtu telur Neytendastofa að kynning Costco á tímalengd endurnýjunar aðildar séu villandi og til þess fallnar að valda því að hinn almenni neytandi taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið og sé líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Costco hefur því brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 með umræddum viðskiptaháttum.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Costco að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Costco Wholesale Iceland ehf., Borgartúni 3, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi kynningu á gildistíma endurnýjunar viðskiptaaðildar.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Costco Wholesale Iceland ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“**

Neytendastofa, 20. desember 2021

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir