



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2013

## **Markaðssetning Álfaborgar ehf. á flotefni**

### **I.**

#### **Erindið**

Mál þetta hófst með erindi Múrbúðarinnar ehf., til Neytendastofu dags. 22. apríl 2013, þar sem kvartað er yfir markaðssetningu Álfaborgar ehf., á flotefninu Codex FM 50 Turbo. Í erindinu kemur fram að Álfaborg hafi selt flotefnið sem mun eðlisléttara og drýgra efni en önnur flotefni á markaðinum. Fram kemur að Álfaborg hafi haldið því fram við neytendur að þeir þurfi 30% meira af Weber Floor 4150 flotefni, sem Múrbúðin flytji inn og selji, en þurfi af Codex FM 50 Turbo flotefninu. Álfaborg hafi stutt þær fullyrðingar með tæknilýsingarblaði.

Telur Múrbúðin markaðssetningu Álfaborgar brjóti gegn 5. gr., 8. gr., 9. gr., 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Álfaborg gefi rangar upplýsingar um eiginleika vöru til þess að hafa árif á fjárhagslega hegðun neytenda. Múrbúðin geri kröfu um að Neytendastofa grípi til viðeigandi aðgerða og skyldi Álfaborg til að veita réttar upplýsingar um raunverulega efnisnotkun þurrefnis á hvern rúmmáls flöt. Að auki geri Múrbúðin kröfu um að Neytendastofa ákvarði að Álfaborg eigi að leiðrétta með áberandi hætti þær röngu upplýsingar sem fyrirtækið hafi gefið neytendum. Með erindinu fylgdi afrit af niðurstöðu rannsóknar byggingarverkfræðings hjá Mannviti á samanburði á Weber floor 4150 fine flow og Codex FM 50 Turbo flotefnum, auk tæknilýsingarblaðs frá Codex/Uzin Utz, framleiðanda efnisins, um virkni Codex FM 50 Turbo. Samkvæmt tæknilýsingarblaði framleiðanda Codex FM 50 turbo þurfi 1,3 kg af efninu til að flota eins mm þykka plötu á einn fermeter. Niðurstaða rannsóknar Mannvits sýni að 1,693 kg þurfi af Codex Fm 50 Turbo til að flota sama flöt.

### **II.**

#### **Málsmeðferð.**

##### **1.**

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2013, var Álfaborg sent erindi Múrbúðarinnar til umsagnar.



Svar Álfaborgar barst með tölvubréfi til Neytendastofu, dags. 31. maí 2013. Í svarinu kemur fram að það sé vinnuregla hjá Álfaborga að starfsmenn tjái sig einungis um söluvörur Álfaborgar, eiginleika þeirra og notkun. Samkeppnisaðili Álfaborgar hafi dreift óhróðri meðal viðskiptavina félagsins og því væri óhjákvæmilegt að bregðast við því. Í september 2011, hafi Álfaborg byrjað sölu á flotefni, FM 50 Turbo, sem sé að mati Álfaborgar byltingarkennd nýjung. Ein af röksemdum Álfaborgar sé að efnið sé drýgra en önnur flotefni. Tæknilýsingarblöð Codex segi að 1,3 kg þurfi í eins mm þykka plötu. Þar sem skortur sé á nauðsynlegum hráefnum hafi það verið hækkað í 1,5 kg og tæknilýsingarblaðinu verði breytt í samræmi við það. Upplýsingar um breytinguna hafi borist Álfaborg frá framleiðanda þann 7. maí 2013 og hafi fyrirtækið verið í góðri trú um hlutfall flotefnis fram að þeirri dagsetningu. Sambærileg tala fyrir Weber floor 4150 sé 1,7 kg og séu það því ýkjur að munurinn sé 30%.

Álfaborg telji samanburð byggingarverkfræðings hjá Mannviti hæginn og vart sambærilegan við þróunarstofur stórra fyrirtækja og óháðra prófunarstofa. Efnið sé notadrjúgt og búi yfir öðrum yfirburða eiginleikum sem ekki séu nefndir í samanburði Mannvits. Niðurstaða framleiðanda sé að Codex FM 50 Turbo sé af nýrri kynslóð flotefna og því ekki sambærileg við eldri gerðir. Burtséð frá því hversu notadrjúgt efnið sé hafi það aðra eiginleika sem einir og sér réttlæti hærra verð og skýri vinsældir vörunnar. Ekki sé ætlunin að rýra framleiðsluvöru Weber enda hafi Álfaborg selt þær vörur í meira en aldarfjórðung, áður undir þýska vörumerkinu Deitermann.

Með svarinu fylgdi yfirlýsing tækni- og framleiðsludeildar Codex/Uzin Utz þar sem ummælum Múrbúðarinnar er vísað á bug enda séu þar bornir saman ósambærilegir hlutir og einungis einn þáttur tekinn fyrir.

## 2.

Neytendastofu barst svar Múrbúðarinnar með bréfi, dags. 13. júní 2013. Þar kemur fram að aðeins eitt atriði skipti máli, starfsmenn Álfaborgar hafi selt flotefnið Codex FM 50 Turbo með þeim formerkjum að það þurfi 1,3 kg til að mynda eins mm þykka plötu á einn fermetra. Fullyrðingin hafi verið studd með tæknilýsingarblaði frá framleiðanda Codex og merkingum á pokum Codex FM 50 Turbo. Sú fullyrðing hafi verið röng og tilgreini Álfaborg sem ástæðu að vegna skorts á nauðsynlegum hráefnum þá sé talan hækkuð í 1,5 kg og tæknilýsingarblaðinu verði breytt í samræmi við það. Rétt sé að geta þess að í nýjasta tæknilýsingarblaðinu fyrir Codex FM 50 Turbo, útgefnu í júní, sé þessi tala sögð 1,6 kg. Þar til Álfaborg hafi lagt fram skýrslur „frá þróunarstofu stórfyrirtækis og/eða óháðri prófunarstofu“ þá muni Múrbúðin miða við niðurstöðu byggingarverkfræðings hjá verkfræðistofunni Mannviti.

Múrbúðin bendi á að Codex/Uzin Utz og Álfaborg viðurkenni að hafa vitað í einhvern óskilgreindan tíma að uppgefin efnispörf væri röng, en hafi ákveðið að upplýsa hvorki



endursöluaðila sína né viðskiptavinum um þetta. Þó svo að nýtt tæknilysingarblað sé komið fram um flotefnið Codex FM 50 Turbo á heimasíðu Codex þá sé gamla tæknilysingarblaðið sem sýni fram á 1,3 kg á fermetra ennþá í notkun hjá flestum endursöluaðilum Codex. Einnig sé ennþá notað sama gamla „MSDS (Material Safety data Sheet)“ blaðið frá 11. október 2012. Múrbúðin telji að það bendi ekki margt til þess að framleiðandi Codex FM 50 Turbo hafi ætlað að upplýsa um þessa breytingu áður en erindi Múrbúðarinnar barst Neytendastofu og þetta komst í hárnæli.

Að lokum krefst Múrbúðin þess að Neytendastofa fari fram á skýrslu/rannsóknarniðurstöðu sem sýni að Codex FM 50 Turbo hafi einhverntíma staðið undir uppgefinni eðlisþyngd, þ.e. að það hafi þurft 1,3 kg af efninu til að flota eins mm þykka plötu á einn fermetra. Skýrslu/rannsóknarniðurstöðu sem sýna að nýjustu upplýsingar um að eðlisþyngd Codex FM 50 Turbo séu réttar. Þ.e. að það þurfi 1,6 kg til að flota eins mm þykka plötu á einn fermetra. Yfirlýsingar frá framleiðanda flotefnisins um hvenær þessi breyting hafi átt sér stað og þá skýrslu sem væntanlega hafi verið gerð þá um breytingu á eðliseiginleikum efnisins.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29.júní 2013, var Álfaborg sent erindi Múrbúðarinnar til umsagnar.

Svar Álfaborgar við bréfi Múrbúðarinnar barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 28. júní 2013. Þar kemur fram að upplýsingar um breytt blöndunarhlutfall Codex FM 50 Turbo hafi fyrst borist Álfaborg í bréfi frá Codex/Uzin Utz, dags. 7. maí 2013. Frá þeim degi hafi Álfaborg hvergi haldið því fram að aðeins þyrfti 1,3 kg af efninu í eins fermetra plötu. Samkvæmt tækniblaði framleiðanda sé þetta hlutfall 1,6 kg. Álfaborg vísi ásökunum um ólögmeata viðskiptahætti á bug.

### 4.

Tölvubréf Álfaborgar var sent Múrbúðinni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 9. júlí 2013 og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Mario Mauler f.h. Codex / Uzin Utz, dags. 15. ágúst 2013. Í bréfinu kemur fram að fyrirtækið mótmæli því að hafa beitt óréttmætum viðskiptaháttum. Mistök hafi verið gerð. Um leið og fyrirtækið hafi áttað sig á því að notkunarmagnið væri rangt hefðu upplýsingarnar verið leiðréttar. Fyrirtækið hefði brugðist við og gefið viðskiptavininum sínum réttar upplýsingar. Vörurnar sem seldar séu á Íslandi muni verða merktar með réttum upplýsingum og fyrirtækið vilji ekki beita blekkjandi viðskiptaháttum gagnvart neytendum sínum. Efnasamsetning flotefnisins sé trúnaðarmál og því geti fyrirtækið ekki gefið upp upplýsingar um breytingar í samsetningu efnisins. Álfaborg beri enga sök og hafi starfað í góðri trú.



Tölvubréf Codex/Uzin Utz var sent Múrbúðinni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 21. ágúst 2013, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið.

## 5.

Neytendastofu barst bréf frá Múrbúðinni dags. 29. ágúst 2013, þar kemur fram að Múrbúðin mótmæli að tölvubréf Mario Mauler dags. 15. ágúst 2013, sé samþykkt sem gagn í málinu. Í bréfi Neytendastofu, dags. 9. júlí 2013, komi fram að gagnaöflun sé lokið með þeim fyrirvara að Álfaborg sé heimilt að leggja fram svör frá framleiðanda Codex FM50 Turbo við þeim spurningum sem Múrbúðin sendi í bréfi dags. 13. júní 2013. Spurningarnar hefðu allar snúið að því hvort til væru gögn eða rannsóknir sem sýndu að Codex FM50 Turbo hefði einhvern tíma verið með efnisþörfina 1,3 kg á eins fermetra flöt eins og haldið hafi verið fram með merkingum á umbúðum og verið stutt af tæknilýsingarblöðum og söluræðum starfsmanna Álfaborgar. Bréf Múrbúðarinnar svari engum spurningum. Í bréfinu sé engum tæknilegum spurningum svarað. Í bréfinu sé gefið í skyn að þetta snúist um mistök við merkingu umbúða, sem sé athyglisvert í ljósi þess að Joachim Füller sagði með bréfi dagsettu 7. maí 2013, að misræmið væri tilkomið vegna breytinga á hráefni. Ef bréf Mario Meuler sé samþykkt sem gagn í málinu þá krefjist Múrbúðin þess að bréf Múrbúðarinnar verði lagt fram sem gagn í málinu.

Í bréfinu kemur fram að málið snúist um viðskiptahætti starfsmanna Álfaborgar, sem sé íslenskt fyrirtæki á íslenskum markaði og þurfi að fylgja íslenskum lögum. Málið snúist ekki um yfirlætislegar yfirlýsingar stórfyrirtækis á alheimsmarkaði. Það sé staðreynd að starfsmenn Álfaborgar hafi hamað á því að Codex FM50 Turbo sé 30% eðlisléttara en önnur svipuð flotefni. Hvort starfsmenn Álfaborgar hafi vitað hið rétta í málinu geti Múrbúðin ekki sagt til um. Múrbúðin bendi á að athyglisvert sé að einn af söluaðilum Codex FM50 Turbo, Eklinf-gruppen í Svíþjóð, hafi sett tæknilýsingarblað á sína heimasíðu sem dagsett sé 11. september 2012. Þar komi fram að efnisþörf Codex FM50 Turbo sé 1,6 kg á eins mm þykka plötu á einn fermetra. Múrbúðin hafi misst af sölu á floti síðastliðinn vetur því einhverjir viðskiptavinir hafi ákveðið að kaupa Codex FM50 Turbo sem sé dýrara efni, í þeirri trú að af því þyrfti 30% minna efni. Efnismagn Codex FM50 Turbo hafi verið kolrangar, mælingar Mannvits sýni að efnisþörf efnisins sé í raun 1,68 kg fyrir eins mm plötu á einn fermetri. Hvorki Álfaborg né framleiðandi Codex FM50 Turbo hafi lagt fram gögn sem staðfesti að efnisþörfin hafi nokkurn tímann verið 1,3 kg. Ekki hafi heldur verið sýnt fram á að efnisþörfin sé 1,6 kg í dag. Málið snúi aðeins að því að starfsmenn Álfaborgar hafi haldið því fram að það þyrfti minna af flotefninu en hafi þurft í raun. Starfsmenn fyrirtækisins hafi selt neytendum þá hugmynd að það væri í lagi að kaupa dýrara efnið af því að það þyrfti minna af því en öðrum efnunum. Með þessari sölumennsku hafi starfsmenn Álfaborgar haft viðskipti af öðrum fyrirtækjum sem séu að selja svipað flot og hafi gefið upp réttar upplýsingar um efnisþörf.



## 6.

Bréf Múrbúðarinnar var sent Álfaborg til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. september 2013. Engar athugasemdir bárust.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. október 2013 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kvartar Múrbúðin yfir markaðssetningu Álfaborgar á flotefninu Codex FM 50 Turbo. Í erindinu kemur fram að Álfaborg hafi haldið því fram við neytendur að það þurfi 30% meira af Weber Floor 4150 flotefni, sem Múrbúðin flytji inn og selji, en þurfi af Codex FM 50 Turbo flotefninu. Álfaborg hafi stutt þær fullyrðingar með tæknilýsingarblaði frá framleiðanda. Álfaborg gefi rangar upplýsingar um eiginleika vöru til þess að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Múrbúðin telji markaðssetningu Álfaborgar brjóti gegn 5. gr., 8. gr., 9. gr., 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Álfaborg hefur í gögnum málsins tekið fram að það sé vinnuregla fyrirtækisins að starfsmenn þess tjái sig einungis um söluvörur Álfaborgar. Tæknilýsingarblöð Codex segi að 1,3 kg þurfi í eins mm þykka plötu á einn fermetra. Þar sem skortur sé á nauðsynlegum hráefnum hafi það verið hækkað í 1,5 kg og tæknilýsingarblaðinu verði breytt í samræmi við það. Upplýsingar um breytinguna hafi borist Álfaborg frá framleiðanda þann 7. maí 2013 og hafi fyrirtækið verið í góðri trú um hlutfall flotefnis fram að þeim tíma. Sambærileg tala hjá Weber fyrir 4150 floor séu 1,7 kg og séu það því ýkjur að munurinn sé 30%. Ekki hafi verið ætlunin að kasta rýrð á framleiðsluvöru Weber enda hafi Álfaborg selt þær vörur í meira en aldarfjórðung. Fylgirit með svari Álfaborgar var yfirlýsing frá framleiðanda Codex flotefnisins þar sem fram kom að efnin væru ekki sambærileg þar sem um ólíkar vörur væri að ræða.

#### 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 1. mgr. 8. gr. kemur eftirfarandi fram:



*„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 erindi Múrbúðarinnar er vísað til 9. gr. laga nr. 57/2005 án nánari tilgreiningar. Í 1. mgr. 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. liðum 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Að mati Neytendastofu getur b. liður átt við um erindið. Þar segir:

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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim leynt og þær séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er svohljóðandi:

*„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“*

Í 2. mgr. 13. gr. kemur fram að 1. mgr. gildi um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafli tekur til Ákvæðið tekur því aðeins til annarra hagsmuna en fjárhagslegra.

Í 14. gr. laganna er fjallað um háttsemi á milli fyrirtækja. Ákvæðið er svohljóðandi:

*„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.“*



### 3.

Í kvörtun Múrbúðarinnar kemur fram að Álfaborg hafi haldið því fram við neytendur að þeir þurfi 30% meira af Weber floor 4150 flotefni samanborið við Codex FM 50 Turbo flotefni og að þær fullyrðingar hafi verið studdar með tæknilýsingablaði og merkingum á umbúðum vörunnar. Að mati Múrbúðarinnar veiti Álfaborg neytendum rangar upplýsingar um eiginleika vörunnar, sem séu upplýsingar sem skipta máli þegar tekin er ákvörðun um viðskipti. Munurinn á uppgefni efnispörf á Codex FM 50 Turbo í tæknilýsingarblöðum sem gefin voru út af Codex/Uzin Utz hafi sýnt fram á að efnispörf flotefnisins væru 1,3 kg. en efnispörf Weber floor 4150 sé 1,7 kg í eins mm þykka plötu á einn fermetra. Í samanburði Mannvits hafi þurft 1,743 kg af Weber floor 4150 og 1,695 kg af Codex FM 50 Turbo til að flota eins mm plötu á einn fermetra. Á þeim grundvelli hafi Álfaborg haft óeðlileg áhrif á kauphegðun viðskiptavina. Af hálfu Álfaborgar hefur því verið hafnað að starfsmenn félagsins hafi haldið því fram að efnispörf Codex FM 50 Turbo sé 30% minni en Weber floor 4150. Engin gögn eða aðrar sannanir hafa verið lagðar fram til stuðnings þessum hluta kvörtunar Múrbúðarinnar og er hún því að mati Neytendastofu ósönnuð og því ekki ástæða til að taka til frekri umfjöllunar hvort neytendum hafi verið veittar villandi eða rangar upplýsingar.

Múrbúðin heldur því fram að Codex/Uzin Utz og Álfaborg viðurkenni að hafa vitað í einhvern óskilgreindan tíma að uppgefin efnispörf væri röng, en ákveðið að upplýsa hvorki endursöluaðila sína né viðskiptavinum um þetta. Þó svo að nýtt tæknilýsingarblað sé komið fram um flotefnið Codex FM 50 Turbo á heimasíðu Codex/Uzin Utz þá sé gamla tæknilýsingarblaðið, sem sýni fram á að 1,3 kg þurfi í eins mm þykka plötu á einn fermetra, ennþá í notkun hjá flestum endursöluaðilum Codex/Uzin Utz.

Álfaborg segir að fyrirtækinu hafi fyrst borist upplýsingar um breytt blöndunarhlutfall Codex FM 50 Turbo í bréfi frá Codex/Uzin Utz, dags. 7. maí 2013, þar sem fram hafi komið að vegna skorts á nauðsynlegum hráefnum hafi efnispörfin verið hækkun í 1,5 kg. Tæknilýsingarblaði hafi verið breytt í samræmi við breyttar upplýsingar en fram að þeim tíma hafi fyrirtækið verið í góðri trú um efnispörf flotefnis. Samkvæmt tæknilýsingarblaði frá framleiðanda útgefnu í júní 2013 sé þetta hlutfall 1,6 kg.

Af hálfu Múrbúðarinnar er því haldið fram að það bendi ekki margt til þess að framleiðandi Codex FM 50 Turbo hafi ætlað að upplýsa um þessa breytingu áður en erindi Múrbúðarinnar barst Neytendastofu. Neytendastofa getur ekki tekið afstöðu til ætlunar framleiðanda vörunnar þar sem erindið snýr að viðskiptaháttum Álfaborgar sem er söluaðili fyrir Codex FM 50 Turbo en ekki að Codex/Uzin Utz sem er framleiðandi vörunnar.

Að mati Neytendastofu hefur ekki verið sýnt fram á að Álfaborg hafi veitt aðrar upplýsingar við sölu á vörunni en þær upplýsingar sem framleiðandi vörunnar gaf út. Gögn málsins leiða í ljós að um leið og Álfaborg fékk vitneskju um breytta efnisnotkun á flotefninu frá



framleiðanda breytti fyrirtækið upplýsingum sínum til samræmis við það. Neytendastofa getur ekki tekið afstöðu til þess hvort að dagsetning tæknilysingarblaðs Codex FM50 Turbo hjá fyrirtækinu Eklung-gruppen í Svíþjóð sýni í raun þá dagsetningu þegar fyrirtækið hafi fengið upplýsingar um ranga efnisnotkun flotefnisins. Það tímamark hefur í sjálfu sér ekki áhrif á þetta mál þar sem aðeins er verið að taka afstöðu til viðskiptahátta Álfaborgar. Ekki hefur verið sýnt fram á að Álfaborg hafi mátt vita að þær upplýsingar sem fyrirtækið fékk frá framleiðanda FM 50 Turbo um efnishlutfall flotefnisins væru ekki réttar.

Að mati Neytendastofu brjóta viðskiptahættir Álfaborgar ekki í bága við góða viðskiptahætti og eru ekki til þess fallnir að blekkja neytendur og eru því ekki brot gegn 8., 9., 13. eða 14. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Í 13. gr. laga nr. 57/2005 er lagt bann við að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið tekur ekki til tilfella sem falla undir vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda skv. 2. mgr. 13. gr. laganna og fellur ágreiningsefnið því ekki undir ákvæðið.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

**„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“**

Neytendastofa, 21. október. 2013

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Sigurjón Heiðarsson