



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 46/2021

Fullyrðingar Atlantsolíu um ódýrustu bensínstöðina og lægsta verðið

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi Atlantsolíu bréf, dags. 23. ágúst 2021 í kjölfar ábendinga sem bárust frá neytendum um auglýsingu félagsins. Í bréfinu var tiltekið að ábendingarnar vörðuðu auglýsingu félagsins á flettiskilti við Reykjanesbraut við Innri-Njarðvík þar sem fram kæmi textinn „*cheapest gas stop*.“ Í bréfi stofnunarinnar var vakin athygli á ákvæðum laga og reglna sem stofnunin taldi eiga við í málinu. Vísaði stofnunin til 1. mgr. 8. gr. ásamt d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auk þess var vísað til 4. mgr. 6. gr. laganna og farið fram á að Atlantsolía færði sönnur fyrir fullyrðingunni.

2.

Svar Atlantsolíu barst með bréfi, dags. 30 ágúst 2021. Í svarinu kom fram að félaginu hafi ekki verið kunnugt um hvenær auglýsingin birtist. Auglýsingar væru unnar af auglýsingastofu og svo virtist sem þessi tiltekna auglýsing hafi farið framhjá félaginu. Upphaflega hugmyndin hafi að minnsta kosti ekki verið sú að setja fram fullyrðingu í hæsta stigi. Það virðist hafa skolast til í þýðingu og vinnu auglýsingastofunnar. Félagið hafi einnig verið að auglýsa lægsta verð sitt þegar verið væri að vísa til lággjaldstöðva félagsins og gæti því fyrir mistök gleymst að hafa sett það inni í auglýsinguna.

Ljóst væri að verðlækkanir og hækkunir væru tíðar á eldsneytismarkaðinum og félaginu ekki kunnugt um það hvort félagið hafi boðið upp á ódýrasta eldsneytisverðið á þeim dögum er auglýsingin birtist. Það hafi þó aldrei verið ásetningur félagsins að vera með rangar staðhæfingar í auglýsingum félagsins og auglýsingin því fjarlægð um leið og athugasemd barst þar um.

Óskaði félagið eftir því að tekið yrði tillits til framangreinds við meðferð málsins, þ.e. að ekki hafi verið ásetningur að fara með rangar staðhæfingar í auglýsingum félagsins og að umrædd auglýsing hafi þegar verið tekin úr umferð.



3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. ágúst 2021, var Atlantsólú tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. september 2021, var Atlantsólú tilkynnt um að stofnuninni hefði borist ábending vegna auglýsingar á heimasíðu félagsins þar sem fram kæmi fullyrðingin „*Lægsta verðið er hjá Atlantsólú Kaplakrika og Sprengisandi.*“ Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og d. liður 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk 4. mgr. 6. gr. sömu laga kæmu til álita vegna fullyrðingarinnar.

Tiltók stofnunin að í ljósi þess að báðar fullyrðingarnar sneru að því að kynna neytendum lægsta eða ódýrasta verðið á eldsneyti og þar sem að sömu lagaákvæðin kæmu til álita teldi Neytendastofa rétt að sameina afgreiðslu málanna. Því var farið fram á að Atlantsólía færði sönnur fyrir fullyrðingunni.

5.

Svar Atlantsólú barst með bréfi, dags. 30 ágúst 2021. Í svari félagsins var fyrri afstaða þess ítrekuð hvað varðaði auglýsingu á flettiskilti. Hvað varðaði síðari auglýsinguna á heimasíðu félagsins taldi félagið að líta yrði til þess að fullyrðingin „*Lægsta verðið er hjá Atlantsólú Kaplakrika og Sprengisandi*“ birtist aðeins á heimasíðu félagsins og hvergi annars staðar. Félagið taldi að það væri augljóst að átt væri við að lægsta verðið sem Atlantsólía byði upp á væri á umræddum staðsetningum en félagið hafi haft í umferð auglýsingaherferð um lægsta verð félagsins sem vísaði til ákveðinna lággjaldastöðva félagsins.

Umræddur texti hafi verið tekinn af heimasíðu félagsins en óskað væri eftir því að tekið væri tillit til þess að það hafi aldrei verið ásetningur félagsins að vera með rangar eða villandi fullyrðingar þar sem félagið taldi augljóst að átt væri við lægsta verðið hjá félaginu og umræddur texti hafi aðeins birst á heimasíðu félagsins.

6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 27. september 2021, var Atlantsólú tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Atlantsólía ehf. færi sönnur á eftirfarandi fullyrðingar úr auglýsingum og markaðssetningu sinni: „*cheapest gas stop*“ og „*Lægsta verðið er hjá Atlantsólú Kaplakrika og Sprengisandi.*“ Tiltók stofnunin í bréfum sínum til félagsins



að hún teldi ákvæði 1. mgr. 8. gr., d-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. ásamt 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, koma til skoðunar í málinu.

Í svörum Atlantsolíu til Neytendastofu, varðandi fullyrðinguna um „*cheapest gas stop*“ tiltók félagið þrjú atriði. Í fyrsta lagi að félaginu væri ókunnugt um birtingartíma fullyrðingarinnar og því mögulega með lægsta verðið á þeim tíma. Í öðru lagi hafi auglýsingin, sem hafði verið unnin af auglýsingastofu, farið framhjá félaginu. Þá geti verið, að í vinnu auglýsingastofunnar, hafi þýðing skolast til og gleymst að vísa til lággjaldastöðva félagsins. Í þriðja lagi hafi félagið ekki haft ásetning til að vera með rangar staðhæfingar og tekið auglýsinguna niður þegar erindi Neytendastofu barst. Varðandi fullyrðingu um „*Lægsta verðið er hjá Atlantsolíu Kaplakrika og Sprengisandi*“ tiltók félagið þrjú atriði. Í fyrsta lagi að fullyrðingin hafi aðeins birst á heimasíðu félagsins. Í öðru lagi að félagið hafi talið það augljóst af auglýsingunni að Atlantsolía byði sitt eigið lægsta verð á þessum tilteknu staðsetningum. Í þriðja og seinasta lagi hafi textinn verið fjarlægður og enginn ásetningur hafi verið til staðar um að vera með rangar eða villandi fullyrðingar.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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. d. lið 1. mgr. 9. gr. 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, [...]“

3.

Varðandi fyrri fullyrðingu félagsins um „*cheapest gas stop*“ sem þýðist á íslensku sem „*ódýrasta bensínstöðin*“ er ljóst að um afdráttarlausu fullyrðingu er um að ræða sem er án nokkurs fyrirvara. Félagið hefur tekið það fram að verðlækkarnir og hækkanir séu tíðar á eldsneytismarkaðinum og að félaginu sé ekki kunnugt um hvort það hafi boðið upp á ódýrasta verðið á þeim tíma er auglýsingin birtist enda hafi ekki verið ætlun félagsins að birta svo afgerandi fullyrðingu. Atlantsólía hefur því ekki lagt fram gögn sem sýna að félagið hafi verið með, á meðan auglýsing var í birtingu, ódýrustu bensínstöðina.

Varðandi seinni fullyrðingu félagsins, „*Lægsta verðið er hjá Atlantsólíu Kaplakrika og Sprengisandi*“, er ljóst að einnig er um afdráttarlausu fullyrðingu að ræða en þar kemur fram fyrirvari um staðsetningu. Það er mat Neytendastofu að orðalag og framsetning fullyrðingarinnar um að lægsta eldsneytisverðið sé á ákveðnum stöðum, sé til þess fallið að neytendur setji þann skilning í fullyrðinguna að lægsta eldsneytisverðið á markaðinum í heild sinni, sé á þeim stöðum sem þar eru tilgeindir. Stofnunin fellst því ekki á það sjónarmið Atlantsólíu að augljóst sé af auglýsingunni að umrædd fullyrðing taki einungis til eigin verða félagsins.

Það er því mat Neytendastofu með vísan til alls ofangreinds að með auglýsingum um ódýrustu bensínstöðina og lægsta verðið hafi Atlantsólía 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. Atlantsólía hefur því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með birtingu fullyrðinganna.

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



III.

Ákvörðunarorð:

„Atlantsolía ehf., Lónsbraut 2, 220 Hafnarfirði, hefur með birtingu fullyrðinga um „cheapest gas stop“ og „Lægsta verðið er hjá Atlantsolíu Kaplakrika og Sprengisandi“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Atlantsolíu ehf. bönnuð birting fullyrðinganna. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 22. október 2021

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir