



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2022

## Fullyrðingar Aventuraholidays ehf. og auglýstur afsláttur

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 9. september 2021, til Aventuraholidays ehf., vegna ábendingar sem stofnuninni barst um auglýsingu félagsins sem birt var í Morgunblaðinu þann 4. september 2021. Í bréfinu kom fram að í auglýsingunni væri vísað til allt að 30.000 kr. afsláttar á mann fyrir fyrstu 300 sætin ef bókað væri fyrir 30. september 2021. Í auglýsingunni var jafnframt vísað til þess að um besta verðið væri að ræða til Tenerife í vetur og að félagið tryggi bestu hótelin á Tenerife á miklu betra verði.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, koma til skoðunar í málinu auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þá var gerð nánari grein fyrir innihaldi framangreindra ákvæða.

Fór Neytendastofa fram á að Aventuraholidays sannaði fullyrðingar sínar um „besta verðið til Tenerife í vetur“ og að félagið „tryggi bestu hótelin á Tenerife á miklu betra verði“ í samræmi við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þá óskaði stofnunin jafnframt eftir upplýsingum um þann afslátt sem auglýsingin kvað á um, s.s. hvort afsláttur væri veittur fyrstu 300 bókuðu sætum án aðgreiningar eftir ferðum eða, ef við ætti, hvernig afslætti væri dreift á tilteknar ferðir. Þá óskaði Neytendastofa enn fremur eftir upplýsingum um í hversu mörgum tilfellum um 30.000 kr. afslátt væri að ræða í þeim tilvikum sem afsláttur væri veittur af þessum 300 sætum.

##### 2.

Svar Aventuraholidays barst Neytendastofu með bréfi, dags. 22. september 2021. Þar kom fram að félagið kaupi flugsæti af flugfélaginu Play með kauptryggingu á lækkuðu verði. Frá 18. janúar hefði verið í boði 30.000 kr. afsláttur fyrir hvert sæti en afslátturinn væri tilkominn vegna magnkaupa á sætum á þessum brottförum og væri í boði fyrir allar brottfarir á þriðjudögum til loka mars þar til 300 sæti hefðu verið seld á þessum dagsætningum. Þessi 30.000 kr. afsláttur



komi skýrt fram á vef félagsins, sé sýnilegur á vefnum í dag og einnig komi skýrt fram hvert upphaflegt verð vörunnar sé án afsláttar. Var að finna meðfylgjandi verðdæmi af vef sem sýndi fram á afsláttinn og upphaflegt verð án afsláttar. Tiltekið var varðandi fullyrðingu um lægra verð að hún byggðist á skoðun á verðum samkeppnisaðila og sambærilegum hótélum og til staðfestingar voru nefnd nokkur dæmi.

Hvað varði fullyrðingar um bestu hótélina á Tenerife þá séu sum þekktustu hótélina á Tenerife, s.s. Best Tenerife, Hotel Troya eða H10 Costa Adeje Palace með hæstu einkunnir á gæðamati á hótélum en um verulegan mun sé að ræða og sýnidæmi að finna meðfylgjandi sem sýni fram á þennan verulega verðmun. Tiltekið sé að það muni að vísu einum degi, þ.e. Aventuraholidays fljúgi á þriðjudegi 18. janúar en Heimsferðir á miðvikudegi 19. janúar en sama dvalarlengd sé í boði þ.e. sjö nætur fyrir tvo fullorðna og munurinn felist í 15,4% ódýrara verði hjá Aventuraholidays. Hið sama gildi um verðdæmi á Hotel Coral Compostela Beach. Þá sé um 8% verðmunur á verði Aventuraholidays og Heimsferðum á H10 Costa Adeje Palace og hið sama gildi um Troya en þar sé verðmunurinn 26% sem teljist allverulegur og styðji fullyrðingu Aventuraholidays um bestu hótélina á Tenerife á miklu betra verði. Þá sé sama hótél með sömu dagssetningu, þ.e. 19. janúar í sjö nætur með morgunverð hjá Úrval Útsýn enn fremur 11,35% dýrara en hjá Aventuraholidays.

Að lokum tiltekur félagið hvað varðar dreifingu á afslætti að boðinn sé 30.000 kr. afsláttur af 300 sætum, af brottförum á þriðjudögum á meðan sæti séu laus á viðkomandi brottför og að tilboðið gildi til 30. september.

### 3.

Í bréfi Neytendastofu til Aventuraholidays, dags. 13. október 2021, kom fram að í ljósi skýringa félagsins í bréfi, dags. 22. september 2021, óskaði stofnunin eftir nánari upplýsingum um þær ferðir sem seldar hefðu verið með auglýstum afslætti þar sem fram kæmi með skýrum hætti hvert upprunalega verð ferðarinnar væri og verð ferðarinnar með afslætti með afriti af sölunótu 30 seldra ferða. Þá óskaði Neytendastofa eftir því að fá yfirlit yfir öll 300 seld sæti þar sem fram kæmi hver afslátturinn var.

Að lokum óskaði stofnunin eftir frekari skýringum varðandi fullyrðingar félagsins um að bjóða besta verðið til Tenerife í vetur og bestu hótélina sem væru án fyrirvara og afdráttarlaus sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Tiltók stofnunin að í því sambandi mætti benda á að samanburðardæmin sem hafi fylgt með bréfi félagsins sýndu einungis ferðir þar sem um væri að ræða afsláttarverð Aventuraholidays en ekki hjá samkeppnisaðila en líkt og fram kæmi í auglýsingu félagsins þá væri umræddur afsláttur hins vegar háður skilyrðum og tímabundinn.

### 4.

Svar Aventuraholidays barst Neytendastofu með bréfi, dags. 27. október 2021. Þar kom fram að í auglýsingu félagsins á ferðum til Tenerife þar sem boðinn var afsláttur, kæmi skýrt fram hvert verð vörunnar væri með afslætti. Í auglýsingunni þar sem tilgreint var að



Aventuraholidays byði betra verð en samkeppnisaðilar hefði verið tilgreint skýrt með vísan í ákveðin hótél, hvaða hótela væri verið að vísa til enda hefðu þau verið tilgreind í auglýsingunni og fylgdi með skjámynd af sýnidæmum þess efnis. Þá benti félagið á að í fyrra svari þess til stofnunarinnar hefði einnig verið sýndur munur á þessu verði með tölulegu dæmum. Ekki væri hægt að finna til þau sömu dæmi í dag enda hafi samkeppnisaðilar breytt verðum sínum frá því að auglýsingin hafi verið birt. Fyrra bréf sýni hins vegar þau verðdæmi sem hafi verið í gildi á þeim tíma og staðfesti það sem auglýsingin tilgreindi. Það sé alveg skýrt af auglýsingunni um hvaða hótél sé um að ræða enda séu þau tilgreind hvert og eitt með skýru verðdæmi og lýsingu á því hvað sé innifalið. Það sé ekki rétt að fullyrðingin sé án fyrirvara eða afdráttarlaus. Þá sé mjög skýrt tekið fram hvert hótél fyrir sig með skýrum verðdæmum. Ekki sé verið að tiltaka í auglýsingunni öll hótél á Tenerife á öllum tímabilum heldur sé mjög skýrt tekið fram um hvaða dæmi sé um að ræða og það geti því ekki verið villandi enda ítarlega skýrt hvað sé innifalið.

Tiltekið sé að tölvukerfi Aventuraholidays vinni með verð í rauntíma og sæki kostnaðarverð á flugum og hótélum beint í vörumerki viðkomandi hótela og flugfélaga. Ekki sé unnið með fasta verðlista eins og áður hafi verið gert og því breytist þessar upplýsingar stöðugt, háð gengi, framboði, verðhækkunum birgja eða lækkunum þeirra. Sömu lögmál gildi hér og hjá t.a.m. Booking.com og Expedia.com sem séu tölvukerfi sem sífellt sæki verð eins og þau birtast á hverjum tíma. Þau verð sem auglýst voru, hafi verið í gildi á þeim tíma sem auglýst var og ítarlegur samanburður sendur með fyrra bréfi. Ef hann teljist ófullnægjandi muni félagið reyna eftir bestu getu að endurvinna þau gögn eins og hægt sé. Í hinum tilgreindu verðdæmum hafi ávallt verið miðað við sambærileg eða sömu hótél hjá samkeppnisaðila og sömu dagsætningar eða daginn eftir þegar það átti við. Aventuraholidays fljúgi t.a.m. á þriðjudögum en Heimsferðir á miðvikudögum. Það muni því einum degi en sé samt sama tímabil, sama ferðalengd og sama samsetning farþega í öllum tilfellum. Þá veki félagið athygli á að frá því auglýsing hafi verið birt þá hafi verð samkeppnisaðila breyst verulega.

Aventuraholidays tiltaki varðandi 30.000 kr. afsláttinn að hann komi skýrt fram á vefnum og á engan hátt sé reynt að sýna annað. Þetta sé sett inn sem afsláttur fyrir það tímabil sem hann gildi en með fylgdi skjámynd af uppsetningu kerfisins þar sem fram kom á hvaða áfangastað og hvaða tímabil afslátturinn gildi. Kerfið taki þá kostnaðarverð vörunnar, álagningu, flugsæti og hótél og dragi svo frá umræddan 30.000 kr. afsláttinn. Einnig var að finna með skjámynd af vef félagsins þar sem þetta komi skýrt fram sem og heildarverð vörunnar þegar búið var að draga frá afsláttinn en ávallt sé sýnt endanlegt verð til neytenda og tilgreint hvað sé innifalið. Í öðrum tilvikum þegar t.d. hótél lækkar samning sem sé í kerfinu og veiti afslátt þá sýni kerfið síðasta verð og hver lækkunin sé. Þetta gerist sjálfkrafa í kerfum félagsins og það skilgreini svo hvort það samþykki breytinguna eða ekki. Svipað sé að sjá á bókunarvef Hotels.com og Booking.com. Með tilkomu aukinnar sjálfvirkni og gagnvirkra kerfa sé ekki verið að handstýra afsláttum heldur sýna viðskiptavinum hvaða breyting hafi átt sér stað sem sé í takt við þróun annarsstaðar í heiminum. Með bréfinu fylgdu sýnidæmi sem sýna fram á þetta. Kerfið hlaði sjálfkrafa samningsverðinu en þegar verðlækkun frá síðasta verði komi fram í uppfærslu á kerfinu þá sýni kerfið síðasta verð og verðlækkunina. Með bréfinu fylgdi reikningsyfirlit yfir



bókanir þeirra farþega sem gerðar voru á afsláttarverði. Umræddur afsláttur hafi gilt fyrir brottfarir hjá Play á þriðjudögum og sé ekki lengur í gildi en tiltekinn fjöldi sæta hafi verið í boði í hverri ferð.

## 5.

Með bréfi Neytendastofu til Aventuraholidays, dags. 3. janúar 2022, var félaginu tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## 6.

Með bréfi Neytendastofu til Aventuraholidays, dags. 28. febrúar 2022, var félagið upplýst um að afla þyrfti frekari gagna en við úrvinnslu þess væri það mat stofnunarinnar að ekki væri að finna fullnægjandi skýringar að því er varðaði fyrra verð á ferðum félagsins sem auglýstar væru með 30.000 kr. afslætti. Fram hafi komið í svörum félagsins að fyrra verð ferða þess hafi verið birt í auglýsingum og unnið sé með verð í rauntíma sem séu breytileg. Stofnunin tiltók að fullur skilningur væri á því að verð gætu verið breytileg m.v. framboð og eftirspurn á hverjum tíma en grundvallarreglan væri þó sú að þegar auglýst væri lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrra verð vera það verð sem varan var seld á hjá félaginu áður en til lækkunar kom. Þá væri ennfremur sönnunarbyrði á seljanda að geta sannað að vara eða þjónusta þess sem auglýst er hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð vörunnar. Með hliðsjón af framangreindu óskaði Neytendastofa eftir frekari upplýsingum um tilgreind fyrri verð á auglýstum verðum félagsins, n.t.t. að félagið færi sönnur fyrir því að hafa selt auglýstar ferðir á þeim fyrri verðum sem tilgreind voru á vefsíðu félagsins þegar umræddur afsláttur var í boði fyrir viðskiptavinum.

## 7.

Svar Aventuraholidays barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. mars 2022. Í bréfinu kom fram að það hafi verið alveg skýrt í umræddu tilfelli hvað hafi verið í boði fyrir viðskiptavinum og hver afslátturinn hafi verið ef bókað var sem fyrr segir fyrir 30. september. Þá voru ítrekaðar fyrri skýringar.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar annars vegar upplýsingagjöf Aventuraholidays í auglýsingum félagsins á ferðum til Tenerife þar sem auglýstur var 30.000 kr. afsláttur á mann fyrir fyrstu 300 sætin ef bókað var fyrir 30. september. Hins vegar lýtur málið að fullyrðingum félagsins um „*besta verðið til Tenerife í vetur*“ og „*Aventura tryggir þér bestu hótelin á Tenerife á miklu betra verði.*“ Í bréfum Neytendastofu var vísað til þess að ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á



lækkuðu verði, kæmu til skoðunar í málinu vegna upplýsingagjafar í auglýsingum félagsins, fullyrðinga og verðsamanburðar.

Í svörum Aventuraholidays hefur komið fram að í auglýsingu félagsins á ferðum til Tenerife komi skýrt fram hvert verð vörunnar sé með afslætti sem og til hvaða hótela verið sé að vísa. Þá hafi hvert og eitt þeirra verið tilgreint með skýru verðdæmi og lýsingu á því hvað sé innifalið. Félagið mótmæli því að fullyrðingar séu afdráttarlausar og án fyrirvara en ekki sé verið að tiltaka öll hótél á Tenerife á öllum tímabilum og það sé skýrt og geti því ekki talist villandi. Unnið sé með verð í rauntíma og í þeim verðdæmum sem tilgreind hafi verið hafi ávallt verið miðað við sömu eða sambærileg hótél hjá samkeppnisaðila og þótt flogið hafi verið á mismunandi dögum hafi ferðalengd og samsetning ferðar verið sú hin sama. Ávallt sé sýnt heildarverð vörunnar til neytenda og hvað sé innifalið og fyrra verð án afsláttar tilgreint. Afslættir séu ekki handstýrðir heldur sjálfvirkir og viðskiptavinir sjái þannig breytingar sem eigi sér stað ef verð lækkar á ákveðnum hótélum.

## 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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað telst 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. Í b. og d. liðum 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 sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum“.*

Í 11. gr. sömu laga er kveðið á útsölu og er ákvæðið svohljóðandi:

*„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“*

Í máli þessu koma einnig til álita ákvæði reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, n.t.t. 3. gr. reglnanna. Í 3. gr. reglnanna segir:

*„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom.*

*Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“*

### 3.

Líkt og að framan greinir þá er lögð skýr 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 þurfa fullyrðingar að vera settar fram í samræmi við þau gögn sem að baki þeim liggja og vera viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar.

Í máli þessu koma til álita fullyrðingar Aventuraholidays um „Besta verðið til Tenerife í vetur“ og „Aventura tryggir þér bestu hótelin á Tenerife á miklu betra verði“ en umræddar fullyrðingar birtust í auglýsingum félagsins, 4. september 2021, þar sem jafnframt var auglýstur 30.000 kr. afsláttur á fyrstu 300 sætum ef bókað væri fyrir 30. september 2021. Þegar horft er til skýringa félagsins varðandi fyrirkomulag hins auglýsta afsláttar er það mat stofnunarinnar að sýnt hafi verið fram á að verðlækkunin hafi verið raunveruleg. Ekki verður því fjallað frekar um það í máli þessu.

Í svörum félagsins hefur komið fram að fullyrðing um besta verðið byggi á verðskoðun hjá samkeppnisaðila á sambærilegum hótélum sem sýndi að um að um verulegan verðmun væri að ræða. Með fylgdu nokkur dæmi sem sýndu verðmun fyrir jafn langa ferð á sama tímabili og á sömu hótélum á milli Aventuraholidays og tveggja samkeppnisaðila.



Þegar framangreind dæmi eru skoðuð er mikilvægt að horfa til þess að verð þeirra miðast öll við ferðir Aventuraholidays þar sem veittur er 30.000 kr. afsláttur. Þrátt fyrir það var afslátturinn sem félagið veitir skilyrtur og tímabundinn og fullyrðingar um besta og betra verð settar fram sjálfstæðar en ekki í tengslum við verðlækkunina. Þá ber að líta til þess að verð Aventuraholidays án afsláttarins er hærra en verð samkeppnisaðila í einhverjum tilvikum. Til staðfestingar fullyrðingar um bestu hótelin hefur Aventuraholidays vísað til þess að félagið bjóði upp á sum þekktustu hótél Tenerife sem hafi hæstu einkunnir í gæðamati á hótelum. Ekki hafa verið lögð fram gögn eða skýringar um það frá hverjum gæðamatið er, í hverju það felst eða hvenær matið var framkvæmt. Fullyrðingar félagsins eru í efsta stigi lýsingarorðs og án fyrirvara eða skýringa. Því verður að gera strangar kröfur til sönnunar þeirra. Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa ekki hafa verið lögð fram næg gögn eða skýringar til sönnunar fullyrðinganna á því formi sem þær eru settar fram.

Telur Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að fullyrðingar Aventuraholidays séu ósannaðar og þar sem þær eru að mati stofnunarinnar til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti eru þær villandi og brjóta því gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Aventuraholidays ehf., Sundagörðum 2, 104 Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinganna „Besta verðið til Tenerife í vetur“ og “Aventura tryggir bestu hótelin á Tenerife á miklu betra verði“ án fullnægjandi sönnunar brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 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 vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Aventuraholidays 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, 23. maí 2022

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir