



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 8/2025

Vörulýsingar og markaðsefni Arnarins Hjóla sem eru ekki birtar á íslensku.

I.

Málsmeðferð

1.

Í tilefni ábendingar sem Neytendastofu barst um að vefverslanir með reiðhjól birti vörulýsingar ekki á íslensku skoðaði Neytendastofu vefsíður sjö seljenda, þ.m.t. vefsíðu Arnarins Hjóla ehf. Með bréfi Neytendastofu til Arnarins Hjóla ehf., dags. 31 maí 2024, var greint frá því að stofnunin hafi skoðað netverslun félagsins, www.orninn.is. Skoðun þessi leiddi í ljós að vörulýsingar fjölda söluvara sem seldar voru í netversluninni voru eingöngu aðgengilegar á ensku.

Af þessu tilefni vakti Neytendastofa athygli á því að stofnunin annast eftirlit með ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og reglna settra á grundvelli þeirra.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. og 4. mgr. 5. gr. og 10. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar í málinu. Með bréfinu fylgdu skjáskot sem fólu í sér dæmi af þeim vörulýsingum sem stofnunin hafi orðið vör við í netverslun Arnarins.

Að lokum óskaði stofnunin eftir skýringum og athugasemdum sem Örninn vilji koma á framfæri vegna málsins.

2.

Svar barst Neytendastofu með tölvubréfi þann 12. júní 2024. Í bréfinu kom fram að vörulýsingar félagsins hafi að mestu verið á ensku frá upphafi og sé ástæðan sú að félagið vilji hafa meiri upplýsingar en minni um vöruna. Þá kom fram að vörutegundir breytist svo reglulega að verslunin nái ekki að þýða textann yfir á íslensku. Benti félagið í kjölfarið á það að allir vafrar geti þýtt textann fyrir neytendur yfir á það tungumál sem henti neytandanum best.



Hvað varðar 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, bendir Örninn á að verslunin auglýsi alltaf á íslensku og minnst þess ekki að hafa auglýst á ensku. Félagið telur þó að einhverjar undantekningar gætu verið til staðar þegar markaðsefni kemur frá erlendum birgjum með slagorðum sem virki ekki eins eftir að hafa verið þýdd yfir á íslensku.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Arnarins, dags. 24. júní 2024, gerði stofnunin grein fyrir því að við mat á því hvað teljist til markaðsefnis sé litið til þess efnis sem fyrirtæki lætur af hendi til að vekja athygli á vörunni sjálfri. Þannig geti efni sem sett er fram til að vekja athygli á vörunni sjálfri eða eiginleikum hennar verið álitid auglýsing. Þá var Erninum bent á að lýsing á eiginleikum vöru á heimasíðu geti verið álitin auglýsing.

Í lok bréfsins benti Neytendastofa á að stofnunin geri ekki athugasemdir þegar vörulýsingar eða auglýsingar eru settar fram á erlendu tungumáli, svo lengi sem sami texti birtist á íslensku samhliða erlendum texta.

4.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Arnarins, dags. 2. júlí 2024, var félaginu gerð grein fyrir því að með tilliti til athugasemda og skýringa sem borist hafi frá félaginu hafi Neytendastofa ákveðið að beina tilmælum til Arnarins að ljúka þýðingu á upplýsingum um helstu eiginleika vöru og auglýsinga félagsins yfir á íslensku innan tveggja mánaða frá dagsetningu tölvubréfsins. Að þeim tíma liðnum muni stofnunin kanna vörulýsingar og auglýsingar félagsins og ákvarða um framhalda málsins.

Í lok bréfsins var þess getið að Neytendastofa geri ekki athugasemdir við það þegar vörumerki eða orð sem ómögulegt er að þýða séu birt á erlendu tungumáli, þ.e. stofnunin gerir ekki þá kröfu til fyrirtækja að fara í orðasmiði.

5.

Neytendastofu barst tölvubréf frá Erninum, dags. 4. september 2024, þar sem fram kom að félagið hafi aldrei fengið kvörtun yfir því að textinn í vörulýsingum þeirra sé á ensku og að fólk láti yfirleitt vel af því og hrósi frekar fyrir vöruúrvalið sem félagið bjóði upp á, góðar myndir og nægar upplýsingar.

Þá segir að erindi stofnunarinnar geti ekki átt við auglýsingar frá Erninum, því þær eru á íslensku. Mögulega gæti slagorð frá framleiðendum sem stundum fá að fylgja með í auglýsingum átt við en það sé mjög takmarkað. Félagið bjóði viðskiptavinum sínum upp á sex þúsund vörunúmer og vilji frekar gefa frá sér meiri upplýsingar heldur en að hafa þær minni og á íslensku.



Þá benti félagið á að sumir af viðskiptavinum þeirra skilji ekki íslensku, að verslunin selji töluvert af vörum til ferðamanna, að ekki hafi borist kvörtun vegna notkunar á erlendu tungumáli auk þess sem að gögn frá Eurostat sýni að árið 2023 versluðu 60 til 65% af Íslendingum við erlendar vefsíður sem ekki eru á íslensku.

Að lokum kom fram að allar þær upplýsingar sem Örninn fær frá birgjum og framleiðendum eru á ensku og að það fari gríðarlegur tími og fjármagn í að þýða tækniupplýsingar yfir á íslensku.

6.

Með bréfi Neytendastofu til Arnarins, dags. 19. september 2024, kom fram að vörulýsingar og auglýsingar í netverslun félagsins hafi verið skoðaðar að nýju þann 10. september sl. og leiddi skoðunin í ljós að enn var meirihluti þeirra vörulýsinga og auglýsinga sem skoðaðar voru eingöngu á erlendu tungumáli.

Að lokum voru Erninum gefnir 14 dagar til að koma að frekari skýringum og/eða athugasemdum við erindið áður en ákvörðun yrði tekin. Þá var gert grein fyrir því að þeim tíma liðnum megi félagið búast við að tekin verði ákvörðun á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Ekkert svar barst. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Arnarins þann 13. mars 2025 mátti sé að enn höfðu ekki verið gerðar fullnægjandi úrbætur á vefsíðunni.

II.

Niðurstöður

1.

Mál þetta lýtur að vörulýsingum og auglýsingum netverslunar Arnarins, www.orninn.is, sem rekin er af Erninum Hjól ehf. Taldi Neytendastofa að til álita kæmi hvort fyrrnefndar vörulýsingar og auglýsingar sem eingöngu væru birtar á ensku, færu í bága við ákvæði laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Vakti stofnunin athygli á ákvæðum 1. og 4. mgr. 5. gr. og 10. gr. laga nr. 16/2016 auk 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Undir meðferð málsins var tilmælum beint til Arnarins um að ljúka þýðingu á vörulýsingum og markaðsefni á vefsíðu sinni en félagið hefur ekki orðið við þeim tilmælum.

Í svörum Arnarins kom fram að mikil vinna og tími fari í að þýða tækniupplýsingar yfir á íslensku sem og að vörutegundir breytist svo reglulega, að Örninn hafi ekki tök á því. Þá var gerð grein fyrir því að verslunin selji nokkuð af vörum til ferðamanna og að allir vafrar geti þýtt texta fyrir neytendur yfir á það tungumál sem henti þeim best.



2.

Í lögum nr. 16/2016 er að finna þær reglur sem gilda um rétt neytenda til upplýsinga frá seljanda vöru eða þjónustu áður en og á meðan samningur er gerður þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vöru eða veita þjónustu. Er lögunum að meginstefnu til ætlað að skýra réttarstöðu neytenda þegar um er að ræða fjarsölusamninga eða samninga gerða utan fastrar starfsstöðvar.

Samkvæmt 10. gr. laganna skal seljandi veita neytanda upplýsingar á skýru og læsilegu máli um þau atriði sem eru tilgreind í 1. mgr. 5. gr. laganna, en þar eru tíundaðar þær upplýsingar sem neytandi á rétt á frá seljanda áður en samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar eða við fjarsölu. Í erindi Neytendastofu var vísað til a. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, en þar segir að seljanda beri að veita neytanda upplýsingar um helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.

Í 4. mgr. 5. gr. laganna er fjallað um skyldur seljanda til að veita upplýsingar sem neytendur eigi rétt á, samkvæmt lögunum, á íslensku, en í ákvæðinu segir:

„Þegar gerður er samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu sem lög þessi taka til er beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku ber að veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga þessara á íslensku.“

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 3. mgr. 6. gr. laganna sem finna má í II kafla laganna, um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, er kveðið á um notkun tungumála í auglýsingum, en þar segir:

„Auglýsingar sem höfða eiga til íslenskra neytenda skulu vera á íslensku.“

Ákvæðinu er samkvæmt orðanna hljóðan ætlað að taka til auglýsinga sem beint er að íslenskum neytendum. Í ákvæðinu er ekki kveðið á um í hvaða tilvikum auglýsingu teljist beint að íslenskum neytendum. Verður því að leggja sjálfstætt mat á það í hverju tilviki fyrir sig.

3.

Undir rekstri málsins kannaði Neytendastofa vefsíðu Arnarins í tvígang en í báðum tilfellum var meginþorri vörulýsinga og markaðsefnis á vefsíðunni eingöngu að finna á erlendu tungumáli.

Í svörum Arnarins hefur m.a. verið vísað til þess að ekki allir viðskiptavinir félagsins skilji íslensku og að verslunin selji nokkuð af vörum til ferðamanna. Við mat á því hvort að netverslun félagsins sé beint að íslenskum neytendum og markaðssókn þess fari fram á Íslandi telur Neytendastofa að m.a. beri að líta til þess hvert aðaltungumál vefsíðunnar er, hvort boðið



er upp á endanlegt verð í fleiri en einum gjaldmiðli, hvort að tengiliðsupplýsingar eru gefnar upp með landkóða og eðli söluvara verslunarinnar.

Á vefsíðu Arnarins er valmynd síðunnar á íslensku, verð er birt í íslenskum krónum, símanúmer seljanda er gefið upp án landkóða og neytendum er boðið að skipta greiðslum með notkun íslenskra greiðslumiðla. Við skoðun Neytendastofu var ekki að finna aðgengilegan valmöguleika til að breyta gjaldmiðli eða tungumáli síðunnar. Þá telur Neytendastofa að líta beri til eðlis þeirra vara sem seldar eru á vefsíðu seljanda, en þar er að finna vörur sem gera þarf sérstakar ráðstafanir fyrir til að flytja úr landi í farangri, t.a.m. reiðhjól, hlaupabrautir, rafhjól og æfingarstöðvar. Telur Neytendastofa því ljóst að netverslun Arnarins sé beint að íslenskum neytendum og að markaðssókn Arnarins fari fram á Íslandi.

Að framangreindu virtu hefur Örninn, með því að veita ekki upplýsingar um helstu eiginleika vöru á íslensku í netverslun félagsins þar sem hægt er að ganga frá kaupum á ýmsum varningi með rafrænum hætti, brotið gegn 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Hvað varðar lýsingar á vörum seljanda verður að mati Neytendastofu að gera greinarmun á því hvenær texti teljist til skyldubundinnar lýsinga á helstu eiginleikum vöru og hvenær um auglýsingu sé að ræða. Við mat á því hvað teljist til helstu eiginleika vöru eða þjónustu er litið til þeirra eiginleika og takmarkana sem hinn almenni neytandi þarf á að halda til að taka upplýsta ákvörðun um kaup á vöru. Ef gengið er lengra við gerð slíkra lýsinga með gildishlöðnum lýsingum um vörur eða eiginleika hennar, kunna þær að fela í sér auglýsingu í skilningi laga nr. 57/2005. Í vörulýsingum sem Örninn hefur birt um vörur sínar á vefsíðu sinni er að finna fjölda gildishlaðinna lýsinga á vörum t.d. má finna eftirfarandi texta í vörulýsingum félagsins: „*A light, comfortable frame and quality parts make it an amazing platform for long, fast group rides*“ og „*The Dual Sport 1 is a go-anywhere hybrid bike that's fun to ride on a variety of surfaces.*“ Neytendastofa telur að fyrirnefnd dæmi feli í sér lýsingu sem gangi lengra en nauðsynlegt þykir við lýsingu á helstu eiginleikum söluvöru og feli í sér gildishlaðnar lýsingar sem eru til þess fallin að vekja athygli á vörunni fremur en eiginleikum hennar. Telur Neytendastofa því að fyrirnefnd dæmi auk fjölda annarra sambærilegra lýsinga Arnarins á söluvörum sínum teljist til auglýsinga.

Með hliðsjón af framangreindu hefur Örninn brotið gegn ákvæði 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, með því að birta auglýsingar í netverslun Arnarins eingöngu á erlendu tungumáli.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Arnarins Hjóla ehf. að birta vörulýsingar og auglýsingar á íslensku á vefsíðunni www.orninn.is, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Örninn Hjól ehf. greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 að fjárhæð 25.000,- kr. (tuttugu og fimm þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með tilliti



til meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæð dagsektar í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Örninn Hjól ehf., Faxafeni 8, Reykjavík, hefur brotið gegn 4. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um helstu eiginleika vöru á íslensku á vefsíðu sinni www.orninn.is.

Örninn Hjól ehf., hefur brotið gegn ákvæði 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að birta auglýsingar eingöngu á erlendu tungumáli á vefsíðu sinni www.orninn.is.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Arnarins Hjóla ehf. að birta vörulýsingar og auglýsingar á íslensku á vefsíðunni www.orninn.is, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Örninn Hjól ehf. greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, að fjárhæð 25.000,- kr. (tuttugu og fimm þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 13. mars 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir