

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 9/2021**

Kæra Skanva ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 19. maí 2021.

1. Þann 11. febrúar 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 9/2021: Kæra Skanva ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 8. júní 2021 í máli nr. 12/2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kærðu, dags. 5. júlí 2021, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála fyrrgreinda ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með kynningu um lækkað verð á vöru án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 1. desember 2020, var vakin athygli á því að stofnuninni hefðu borist ábendingar frá neytendum varðandi auglýsingar kæranda um lækkað verð á heimasíðu félagsins. Í bréfinu var vísað til eldri ákvörðunar Neytendastofu nr. 4/2019 frá 22. janúar 2019 og nr. 43/2019 frá 2. október 2019. Fram kom að í síðarnefndu ákvörðuninni hefði verið komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn ákvörðun nr. 4/2019 með kynningu um lækkað verð á heimasíðu sinni án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Í bréfinu sagði síðan að af ábendingum til stofnunarinnar og skoðun á vefsíðu kæranda 1. desember 2020 virtist mega ráða að kærandi hefði enn auglýst lækkað verð, eða „Netverð 35% lægra en búðarverð“ eins og stæði á vefsíðunni.
5. Með bréfi kæranda til stofnunarinnar, dags. 10. desember 2020, kom fram að kærandi hefði aðlagð markaðssetningu sína í kjölfar samskipta við stofnunina vorið 2019. Ekki væri auglýst að kærandi væri 35% ódýrari en samkeppnisaðilar heldur að viðskiptavinir gætu sparað 35% með því að panta í gegnum vefsíðu kæranda. Var óskað eftir frekari leiðbeiningum stofnunarinnar um hvaða breytingar gætu talist fullnægjandi.
6. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 1. febrúar 2021, var vísað til þess að kæranda ætti að vera ljós afstaða stofnunarinnar til auglýsinganna í ljósi fyrri samskipta. Í ákvörðun nr. 43/2019

hafi verið talið að kærandi hefði ekki sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða með 35% lægra vefverði. Var óskað eftir frekari skýringum og athugasemdum kæranda. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 12. febrúar 2021. Þar kom fram ósk um leiðbeiningar stofnunarinnar á grundvelli 1. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 varðandi það hvaða gögn væru fullnægjandi til þess að kærandi gæti sýnt fram á að vörur hans væru seldar á öðru verði í búð fyrirtækisins en á vefnum. Stofnunin hefði í fyrri ákvörðunum ekki talið kvittanir fullnægjandi auk þess sem erfitt væri að ráða af öðrum ákvörðunum stofnunarinnar í sambærilegum málum hvað teldist svara kröfum í þessum efnunum.

7. Með öðru bréfi Neytendastofu, dags. 24. febrúar 2021, var enn vísað til ákvörðunar stofnunarinnar nr. 43/2019 og þess að við meðferð þess máls hefði kærandi lagt fram kvittun frá 6. mars 2019 sem sýndi fram á kaup á vörum frá félaginu á fullu verði. Á vefsíðu félagsins væri sérstaklega vísað til þess að um netverð væri að ræða sem væri 35% lægra en búðarverð. Í svarbréfi kæranda, dags. 27. ágúst 2018, sem sent hefði verið við meðferð máls nr. 4/2019 hefði komið fram að enginn viðskiptavinur hefði verslað í verslun félagsins heldur allir kosið að versla í netversluninni. Á vefsíðunni væri vísað til sýningarsals á tilgreindu heimilisfangi en kærandi hefði ekki svarað fyrirspurn Neytendastofu um hvort þar væri í raun til staðar verslun þar sem hægt væri að kaupa vörunar eða hvort viðskiptavinir hefðu í reynd gert það.
8. Þá yrði að líta til þess að kynning kæranda á afslætti vísaði til allra vara félagsins og virtist hann alltaf vera til staðar. Því væri kvittun fyrir sölu tveggja vara ekki fullnægjandi sönnun fyrir því að vörur verslunarinnar væru almennt seldar á tilgreindu fyrra verði. Auk þess væri ekki að sjá af kvittuninni eða öðrum gögnum málsins að umræddar vörur hefðu síðan eða samtímis verið til sölu með 35% afslætti. Í ljósi þessa hafi Neytendastofa talið, í ákvörðun nr. 43/2019, að kærandi hefði brotið gegn ákvörðun nr. 4/2019 með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða.
9. Í fyrrgreindu bréfi Neytendastofu var síðan vísað til þess að í lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008 um útsölur eða aðra sölu þar sem selt væri á lækkuðu verði væri ekki fjallað um það hvaða gögn skyldi leggja fram til sönnunar á raunverulegri verðlækkun. Það væri því háð mati stofnunarinnar hverju sinni hvort framlögð gögn teldust fullnægjandi í þessum efnunum. Í ljósi umfangs vöruúrvals kæranda og þess að kynning á afslætti, sem alltaf væri til staðar, næði til allra vara fyrirtækisins væri kvittun fyrir sölu örfárra vara ekki fullnægjandi sönnun fyrir raunverulegri verðlækkun. Var loks boðað að kæmu ekki frekari upplýsingar eða athugasemdir af hálfu kæranda yrði ákvörðun tekin á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.
10. Með bréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 26. mars 2021, var Neytendastofu sendur verðlisti yfir vörur í verslun kæranda. Þá var áréttað að kærandi byði viðskiptavinum sínum mismunandi verð eftir því hvort verslað væri í gegnum vefverslun eða verslun fyrirtækisins. Slíkt fyrirkomulag tíðkaðist víða í nágrannalöndum Íslands.

## ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

11. Í hinni kærðu ákvörðun kemur fram að í málinu sé deilt um hvort kærandi hafi brotið gegn ákvörðunum Neytendastofu nr. 4/2019 og 43/2019 þar sem honum hafi verið bönnuð kynning á lækkuðu verði án þess að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða. Samkvæmt umræddum ákvörðunum hafi kærandi brotið gegn d. lið 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 ásamt 3. og 5. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Með þeim hafi kæranda verið bannað að viðhafa umrædda viðskiptahætti.

Kærandi hafi óskað eftir leiðbeiningum hjá Neytendastofu. Í þeim efnunum hafi stofnunin tekið fram að í ljósi umfangs vöruúrvals kæranda sem og að kynning hans á afslætti, sem alltaf væri til staðar, næði til allra vara fyrirtækisins væri ekki fullnægjandi að leggja fram kvittun fyrir sölu á tveimur vörum til þess að sýna fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Þá væri ekki nægilegt að framvísa verðlista fyrir allar vörur eða vísa til erlendrar framkvæmdar. Ljóst væri því að kærandi kynnti enn lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða og hafi hann því brotið gegn fyrrgreindum ákvörðunum.

12. Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 geti Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóti gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Samkvæmt b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 geti Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóti gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóti í bága við ákvæði II.-VII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu. Með vísan til alls þessa og þar sem um ítrekuð brot sé að ræða, að teknu tilliti til umfangs brotanna, fyrri ákvarðana stofnunarinnar og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telji Neytendastofa hæfilegt að leggja á kæranda stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 krónur. Skuli greiða sektina innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

## RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

13. Í kæru, dags. 5. júlí 2021, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Þar segir að þau lagaákvæði, sem hin kærða ákvörðun byggir á, séu víðtæk og verði að mati kæranda ekki séð að það fyrirkomulag, að bjóða viðskiptavinum 35% lægra verð kaupi þeir á vefsíðu í stað verslunar, brjóti gegn þeim reglum sem þar sé mælt fyrir um. Neytendum standi til boða að versla vörur kæranda á fullu verði í verslun félagsins að Fiskislóð 31E. Á heimasíðu kæranda sé síðan tilgreint fullt verð vörunnar og síðan 35% lægra verð reiknað af fullu verði vörunnar úr verslun. Kærandi bjóði vörur sínar á mun hagstæðari kjörum en samkeppnisaðilar hans á Íslandi og hafi koma félagsins inn á íslenskan markað þannig haft jákvæð áhrif sem skili sér í lægri verðum til neytenda. Ekki sé verið að blekkja neytendur með neinu móti og neytandi geti ekki talist í villu um verð vara, enda sé skýrlega gerð grein fyrir fyrra verði vara kæranda sem og verði þeirra með 35% afslætti.
14. Í 11. gr. laga nr. 57/2005 komi fram að þar sem selt sé á lækkuðu verði megi aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þá skuli gætt að því að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar hafi verið. Þá segi í 3. gr. reglna nr. 366/2008 að þegar auglýst sé lækkað verð vöru eða þjónustu skuli fyrra verð vera það verð sem vara hafi

verið seld á áður en til lækkunar kom og þurfi seljandi að geta sannað að vara hafi verið seld á því fyrra verði. Þessi skilyrði séu öll uppfyllt í málinu. Kærandi hafi lagt fram kvittanir fyrir greiðslum í verslun, verðlista og skorað á starfsmenn Neytendastofu að koma í verslun hans og kynna sér vöruúrval og verð. Ítrekaðar hafi verið óskir um leiðbeiningar en því ekki fylgt eftir af hálfu stofnunarinnar. Kærandi fái ekki séð með hvaða hætti öðrum hann geti sýnt fram á að vörur hafi verið seldar á fullu verði og að um raunverulega 35% verðlækkun á heimasíðu hans sé að ræða.

15. Að mati kæranda sé nauðsynlegt að halda til haga að tilgangur þessa fyrirkomulags við verðlagningu sé að neytendur sem afgreiði sig sjálfir í gegnum netverslun njóti verðhagræðis sem í því felist fyrir kæranda. Ekki sé um að ræða tímabundinn afslátt eða útsölu, sem önnur sjónarmið gildi um, heldur það að neytendur njóti þess að söluaðili hafi lægri kostnað af tiltekinni söluaðferð en annarri. Þetta hafi ekki tíðkast hér á landi og hafi neytendur því almennt þurft að greiða sama verð í netverslun og í hefðbundinni verslun sama aðila þó ódýrara sé að selja á netinu. Þá bendi kærandi á að gerð hafi verið breyting á heimasíðu kæranda og í auglýsingaefni hans eftir að Neytendastofa fór að grennslast fyrir um málefni kæranda. Hafi kærandi þá gert þá breytingu að orðið „netafsláttur“ var tekið út og vísað til þess að verð í netverslun væri lægra en búðarverð. Tilgangur þess hafi verið að gera skýrt fyrir neytendum að um væri að ræða verðhagræði.
16. Kærandi hafi endurtekið óskað leiðbeininga Neytendastofu um það hvernig honum beri að haga verðtilhögun sinni. Stofnunin hafi ekki uppfyllt skyldu sína samkvæmt 1. mgr. 7. gr. stjórnáráðslutalana um að veita upplýsingar um hvaða gögn stofnunin telji nauðsynleg til þess að sýnt sé fram á að um verðlækkun sé að ræða og ekki rökstutt á hvaða grundvelli framlögð gögn dugi ekki í þeim efnum. Kærandi telji sig hafa brugðist við athugasemdum og ábendingum stofnunarinnar með jákvæðum hætti og verið tilbúinn að gera breytingar á starfsemi sinni til samræmis. Augljóst sé að það fylgi því mikill kostnaður að halda úti verslun og starfsmönnum, en ekki verði annað séð af ákvörðun Neytendastofu en að óheimilt sé að bjóða upp á mismunandi verð í verslun og á netinu.
17. Það fyrirkomulag, að neytendur njóti hagræðis við verslun á netinu, sé víða þekkt erlendis og hafi m.a. tíðkast hjá móðurfélagi kæranda í Danmörku, Noregi og Þýskalandi sem búi við sambærilega neytendalöggjöf og hérlendis. Slík framkvæmd sé látin óátalin. Kærandi bendi einnig á að innkoma hans á íslenskan markað feli í sér mikið hagræði fyrir neytendur í formi lækkaðs vöruverðs hjá samkeppnisaðilum félagsins í kjölfarið. Sé af og frá að kærandi sé að blekkja neytendur og skjóti skökku við að Neytendastofa telji að viðskiptavinir kæranda eigi ekki að njóta þess hagræðis sem felist í að kostnaður við sölu á netinu sé lægri en í verslun. Eðli máls samkvæmt sé ljóst að flestir viðskiptavinir kjósi að eiga slík viðskipti á netinu til þess að njóta umrædds verðhagræðis. Þá sé ljóst að verðin sem kærandi bjóði sé í takt við þau verð sem almennt þekkest á sambærilegum vörum hjá samkeppnisaðilum félagsins. Með afslætti í gegnum heimasíðu kæranda njóti viðskiptavinurinn þó mun betri kjara en almennt þekkest hér á landi.
18. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 8. júlí 2021, var Neytendastofu gefinn kostur á að taka afstöðu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 16. júlí 2021. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Fram kemur að ákvarðanir stofnunarinnar gagnvart kæranda feli ekki í sér bann við því að hann bjóði lægra verð í netverslun en á sölustað. Lög nr. 57/2005 feli þó

Í sér að meta þurfi í hverju tilviki hvort um villandi eða óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða, m.a. út frá því hvernig kynningu sé háttað. Það sé mat stofnunarinnar að kærandi hafi brotið gegn ákvæðum laganna og reglum nr. 366/2008 með kynningum um lægra netverð, en sú afstaða byggir á því að á vefsíðunni sé kynnt verðhagræði sé vara keypt á netinu í stað verslunarinnar án þess að kærandi hafi sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Í verðlækkun felist að vara hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði í versluninni, en kæranda hafi ekki tekist að sýna fram á það.

19. Í ákvörðunum nr. 4/2019 og 43/2019 komi fram rökstuðningur fyrir afstöðu stofnunarinnar auk þess sem leiðbeiningar hafi komið fram í bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 24. febrúar 2021. Þá hafi ítrekað komið fram af hálfu stofnunarinnar að færa þurfi sönnur á raunverulega verðlækkun, auk þess sem bæði í ákvörðun nr. 4/2019 og fyrrgreindu bréfi hafi verið fjallað um það að sölukvittun fyrir tveimur vörum af öllu vöruúrvali kæranda dugi ekki til. Stofnunin hafi því fullnægt leiðbeiningarskyldu sinni sem skyldi. Samkvæmt lögum nr. 57/2005 megi viðskiptahættir ekki vera villandi gagnvart neytendum. Mat á viðskiptaháttum fari eftir markaðsefni hverju sinni og þeim gögnum sem þeim búa að baki en ekki kynningu erlendra aðila á sínum vörum. Kærandi hafi ekki sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða og því séu viðskiptahættirnir óréttmætir og í andstöðu við ákvæði laga nr. 57/2005.
20. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 27. ágúst 2021, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Slíkar athugasemdir bárust með bréfi, dags. 10. september 2021. Þar kemur fram að kærandi fagni því að Neytendastofa hafi staðfest að ekki sé óheimilt að hafa mismunandi verðlagningu annars vegar í verslun og hins vegar netverslun. Frá upphafi starfsemi kæranda hafi verið miðað við það að viðskiptavinir í netverslun njóti lægri verða vegna þeirrar sjálfsafgreiðslu sem þar fari fram. Kærandi hafi lagt fram ýmis gögn til staðfestingar á því að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Í fyrsta lagi hafi hann lagt fram kvittanir sem sýni kaup á vörum í verslun kæranda á Fiskislóð. Í öðru lagi hafi hann lagt fram verðlista sem sýni yfirlit yfir allar vörur kæranda. Kærandi telji vandséð að hægt sé að ganga mikið lengra til sönnunar á því hvaða verð gildi um kaup á vörum í verslun kæranda hér á landi. Fram að því að kærandi lagði fram heildaryfirlit yfir verð allra vara í verslun hafi hann ítrekað óskað eftir því við Neytendastofu að veittar væru upplýsingar um hvaða gögn væru fullnægjandi að mati Neytendastofu til að sanna að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Engin svör hafi fengist frá stofnuninni önnur en að þetta væri háð mati stofnunarinnar hverju sinni. Kæranda hafi því verið nauðugur einn sá kostur að senda hreinlega yfirlit yfir verð hvernar einustu vöru sem í boði sé í verslun kæranda.
21. Að mati kæranda gangi ekki að Neytendastofa vísi eingöngu til þess að veita þurfi „fullnægjandi“ upplýsingar án þess að tilgreina með neinum hætti hvaða upplýsingar það geti verið. Stofnunin hafi haft málið til meðferðar og haft í hyggju að taka íþyngjandi ákvörðun í garð kæranda. Við þær aðstæður hafi leiðbeiningarskyldan vegið þungt enda engin leið fyrir kæranda að bregðast við fyrirspurnum Neytendastofu þegar engar vísbendingar fengust um hvað teldist fullnægjandi. Kærandi bendi einnig á að hann hafi upplýst þá viðskiptavini, sem komið hafi í verslun hans, að veittur sé afsláttur á netinu. Eðli málsins samkvæmt hafi flestir viðskiptavinir kosið að afgreiða sig sjálfir í netverslun. Þá sé rétt að halda til haga að vörur þær sem kærandi bjóði til sölu séu

sérhannaðar. Viðskiptavinur geti því sniðið vöruna að sínu höfði og þörfum. Hann geti valið úr mismunandi efnum, t.d. tré eða plasti, valið mismunandi útlit á glugga, tegund glers, hvort gluggar opnist o.fl. Erfitt sé því að bera saman einstaka vöru sem keypt sé í verslun kæranda og síðan netverslun. Neytendastofa virðist ganga út frá að kærandi selji eingöngu staðlaðar tegundir af vörum, sem sé ekki rétt. Allur samanburður sé því erfiður.

22. Hagræðið sem felist í því að neytendur afgreiði sig sjálfir í gegnum netverslun felist í því að miklu minni kostnaður sé við starfsfólk og ábyrgð á mælingum sé önnur er viðskiptavinir afgreiði sig sjálfir. Þar sem vörur séu í flestum tilvikum sérhannaðar geti sá tími, sem fari í að afgreiða einstaklinga í verslun, verið mjög langur og þyrfti kærandi að halda úti töluverðum fjölda starfsmanna ef möguleiki á verslun á netinu væri ekki í boði með tilheyrandi verðhagræði. Að öðru leyti vísaði kærandi í bréfinu til fyrri athugasemda sinna.

## **NIÐURSTAÐA**

23. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2019 með kynningu um lækkað verð á vörum á vefsíðu hans án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Með ákvörðuninni var stjórnvaldssekt lögð á kæranda að fjárhæð 750.000 krónur. Hin eldri ákvörðun kom til vegna auglýsinga kæranda þar sem auglýst var netverð 35% lægra en búðarverð. Í niðurlagi ákvörðunarinnar sagði m.a. að kærandi hefði veitt rangar upplýsingar um verðhagræði með því að telja neytendum trú um að þeir væru að kaupa vörur á lægra verði á netinu en þær hefðu áður verið seldar á án þess að um eiginlega verðlækkun hafi verið að ræða. Í ákvörðunarorðum sagði að kærandi hefði „með kynningu um lækkað verð án þess að hafa sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða, brotið gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 11. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, ásamt 3. og 5. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.“
24. Í ákvörðuninni fólst að kæranda væri óheimilt að auglýsa afslátt á vörum sínum við kaup á vefsíðu hans án þess að geta sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Neytendastofa telur kæranda hafa virt umrætt bann að vettugi með þeirri kynningu á vörum félagsins sem um ræðir í máli þessu. Kærandi heldur því á hinn bóginn fram að ekki sé um brot að ræða, enda hafi kærandi selt vörurnar á fullu verði í verslun sinni. Hefur kærandi lagt fram kvittun fyrir vörukaupum því til staðfestingar ásamt verðlista yfir vörur sínar.
25. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá kemur fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir. Ákvæði 9. og 11. gr. eru hluti af III. kafla laganna. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. eru viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um 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. Í 11. gr. segir síðan: „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 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, sem Neytendastofa setti á grundvelli laganna, segir að þegar auglýst sé lækkað verð á vöru eða þjónustu skuli fyrra verð vera það sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Í 2. mgr. 3. gr. segir síðan að seljandi skuli geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.

26. Eins og fyrr greinir er í máli þessu deilt um hvort kærandi hafi brotið gegn eldri ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með því að auglýsa verðlækkun á vefsíðu sinni án þess að um raunverulega verðlækkun frá fyrra verði hafi verið að ræða, brotið gegn nánar tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008. Meðal gagna málsins er skjáskot af vefsíðu kæranda þar sem segir: „Netverð 35% lægra en búðarverð“ og afrit auglýsingar í tengslum við svokallaðan „Black Friday“ þar sem segir „Netverð 35% lægra en búðarverð“ og „+15% með kóðanum Black50“. Umræddar fullyrðingar verða ekki skildar öðruvísi en svo að kærandi auglýsi verðlækkun á vefsíðu hans og að sú verðlækkun feli í sér 35% afslátt af fullu verði. Eins og fyrr greinir er óheimilt að auglýsa lækkað verð nema um raunverulega verðlækkun sé að ræða og skal seljandi geta sannað að vara hafi verið seld á tilgreindu fyrra verði.
27. Að mati áfrýjunarnefndarinnar verður að fallast á það með Neytendastofu að stök kvittun fyrir einstökum kaupum á fullu verði og afrit verðlista feli ekki í sér fullnægjandi sönnun þess að um raunverulega verðlækkun hafi verið að ræða þegar kærandi auglýsti 35% afslátt netverð. Hafi vörur kæranda raunverulega verið seldar á tilgreindu fyrra verði, eins og hann heldur fram, var kæranda í lófa lagið að leggja fram fleiri kvittanir fyrir kaupum á fullu verði eða með öðrum hætti sýna fram á að það verð, sem í boði er á 35% afslætti, feli í sér sérstakt verðhagræði en ekki það verð sem vörur hans seljast almennt á. Kærandi byggir hins vegar á því að neytendur hafi allir kosið að styðjast við netverslunina og hafi þeir, sem ætluðu að ganga til viðskipta í verslun kæranda, hætt við að kaupa á staðnum er þeir urðu þess áskynja að unnt var að fá sömu vörur með 35% afslætti á netinu. Virðist kærandi vísa til þessa sem skýringar þess að ekki fleiri hafi keypt í versluninni sjálfri á fullu verði. Á þessar skýringar kæranda verður ekki fallist. Í þeim felst í reynd að öll kaup af kæranda, utan einna stakra viðskipta, hafi farið fram á vefsíðu kæranda þrátt fyrir að starfrækt sé sérstök verslun með sömu vörum. Án tillits til þess hvort líklegt megi telja að kærandi sjái hag sinn í því að halda úti sérstakri verslun ef allir viðskiptavinir eiga viðskipti við kæranda á netinu leiðir af þessum skýringum kæranda að öll viðskipti við hann hafi farið fram á 35% afslætti. Það fer gegn þeirri fullyrðingu kæranda að um sé að ræða sérstakt verð sem varan sé ekki seld á almennt.
28. Áfrýjunarnefndin bendir á að fyrrgreind ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008 girða ekki fyrir að söluaðili sem starfrækir bæði verslun og netverslun auglýsi afslætti sé keypt í gegnum netverslun. Sé starfsemi viðkomandi hins vegar þannig úr garði gerð að öll viðskipti fara fram á netinu horfir málið öðruvísi við, enda eru vörur þá almennt seldar á því verði sem þar fæst og þannig ekki um sérstakt verðhagræði að ræða. Önnur niðurstaða leiddi til þess að fyrirtækjum væri

í lófa lagið að komast hjá reglum með því einu að stofna netverslun og auglýsa afslátt í skjóli þess að um sérstakt netverð væri að ræða, án þess að vara væri nokkurn tímann seld á tilgreindu herra verði.

29. Af hálfu kæranda er því haldið fram að Neytendastofa hafi virt að vettugi fyrirmæli 1. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 þar sem stofnunin hafi ekki leiðbeint honum um hvernig hann gæti sýnt fram á að skilyrðum laga nr. 57/2005 væri fullnægt. Eins og fyrr greinir hefur liggja þegar fyrir tvær ákvarðanir Neytendastofu þar sem því var slegið föstu að kærandi hafi brotið gegn sbr. 9. og 11. gr. laga nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008 vegna kynningar á afsláttarverði á vefsíðu kæranda. Af þeim gögnum sem liggja fyrir um samskipti kæranda við stofnunina verður að mati nefndarinnar ráðið að kærandi hafi verið meðvitaður um þær kröfur sem lögin áskilja að þessu leyti og að Neytendastofa teldi staka kvittun um kaup á fullu verði ekki duga til þess að sýnt væri fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða. Kæranda hafi þannig mátt vera ljóst að hann gæti t.d. lagt fram fleiri kvittanir, væri þeim fyrir að fara, eða með öðrum hætti fært sönnur á fullyrðingar sínar um að vörurnar væru seldar á fullu verði í verslun hans. Verður því ekki fallist á að Neytendastofa hafi brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni.
30. Með framsetningu kæranda var neytendum talin trú um að þeir væru að gera sérstaklega góð kaup með því að versla á vefsíðu kæranda á afsláttarverði án þess að sýnt hafi verið fram á að um raunverulegt afsláttarverð hafi verið að ræða. Fólu umræddar auglýsingar þannig í sér brot gegn fyrri ákvörðun nr. 4/2019. Samkvæmt því verður hin kærða ákvörðun staðfest að þessu leyti. Í ljósi framangreinds og þess að um ítrekuð brot er að ræða verður einnig að telja að sektarfjárhæð í málinu hafi verið í hóf stillt í hinni kærðu ákvörðun. Þá verður ekki annað ráðið en að hún sé í samræmi við sektarfjárhæðir í sambærilegum málum þar sem broti á eldri ákvörðun hefur verið fyrir að fara, en almennt styðst það við málefnaleg rök að líta til þess hvort fyrirtæki hafi áður orðið uppvíst að sambærilegum brotum. Í þessum efnunum er og til þess að líta að samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005 geta sektir numið allt að tíu milljónum, en telja verður 750.000 króna sekt minniháttar í því ljósi.
31. Samkvæmt framangreindu verður hin kærða ákvörðun staðfest.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson