



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 48/2012

## **Kvörtun Gentle Giants Hvalaferða ehf. yfir auglýsingum Norðursiglingar ehf.**

### **I.**

#### **Erindið**

Með bréfi, dags. 26. september 2011, barst Neytendastofu kvörtun Gentle Giants Hvalaferða ehf. (Gentle Giants) yfir viðskiptaháttum og markaðssetningu Norðursiglingar ehf. Óskað sé afstöðu Neytendastofu til þess hvort sú háttsemi Norðursiglingar að fullyrða að fyrirtækið sé „*Iceland's #1 whale watching company*“ og að ferðir á vegum fyrirtækisins séu „*Iceland's #1 whale watching tour*“ feli í sér brot á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Sé einkum vísað til 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. og 9. gr. laganna. Verði á það fallist sé þess krafist að stjórnvaldssekt verði lögð á Norðursiglingu sbr. 22. gr. laganna auk þess sem Norðursiglingu verði bannað að nota fullyrðingarnar eða aðrar sambærilegar í auglýsingum sbr. 2. mgr. 21. gr. b. laganna.

Gentle Giants reki hvalaskoðunarfyrtæki líkt og Norðursigling. Nýlega hafi Norðursigling gefið út auglýsingabækling þar sem fullyrt sé á forsíðu að fyrirtækið starfræki fremsta hvalaskoðunarfyrtæki á Íslandi (e. „*Iceland's #1 whale watching company*“). Einnig auglýsi Norðursigling þjónustu sína á baksíðu tímaritsins Express yourself sem dreift sé um borð í flugvélum á vegum Iceland Express. Í þeirri auglýsingu segi orðrétt: „*Iceland's #1 whale watching tour*“. Norðursigling gefi þannig til kynna að hvalaskoðun á þeirra vegum sé númer 1 eða sú fremsta og/eða vinsælasta sem í boði sé hér á landi. Auglýsingarnar séu á ensku þar sem þær séu fyrst og fremst ætlaðar erlendum ferðamönnum sem sækja landið heim enda helsti markhópur þeirra sem bjóða upp á hvalaskoðunarferðir hérlendis.

Hinn 24. júní 2011, hafi kvartandi sent erindi til Norðursiglingar og kvartað yfir framangreindum auglýsingum. Með svarbréfi Norðursiglingar þann 4. júlí 2011, hafi verið boðin sáttaleið sem kvartandi hafi ekki getað fallist á.



Þá hafi kvartandi orðið þess áskynja eftir að bréfið dags. 24. júní 2011, hafi verið sent Norðursiglingu að ítrekað hafi birst auglýsingar á norðlensku sjónvarpsstöðinni N4 ár sem ofangreindum fullyrðingum um Norðursiglingu, „*Iceland's #1 whale watching company*“ og „*Iceland's #1 whale watching tour*“. Rétt sé að upplýsa að Gentle Giants hafi sett sig í samband við nefnda sjónvarpsstöð og óskað eftir upptöku af auglýsingunni og hvenær auglýsingin birtist. Fyrirtækið hafi ekki haft erindi sem erfiði í þeirri viðleitni sinni.

Gentle Giants telji fullyrðingar Norðursiglingar í auglýsingum brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 enda feli auglýsingarnar í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti. Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laganna teljist viðskiptahættir óréttmætir brjótir þeir í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða séu líklegir til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda. Með auglýsingum Norðursiglingar nái fyrirtækið að lokka til sín viðskiptavini sem í góðri trú telji sig vera að kaupa þjónustu af þeim sem séu óumdeilanlega fremstir á sínu sviði og átti sig ekki á innihaldsleysi þeirra fullyrðinga sem fram komi í auglýsingunum.

Gentle Giants byggir einnig á að auglýsingarnar brjóti í bága við ákvæði 9. gr. laga nr. 57/2005. Ákvæðið fjalli um villandi viðskiptahætti sem líklegir séu til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í f. lið ákvæðisins sé áréttað að rangar upplýsingar um réttindi hæfni eða annað sem varði aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu á markaði skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi. Kvartandi telji augljóst að Norðursigling brjóti gegn ákvæði f. liðar 9. gr. laganna með auglýsingunum enda innantómar og rangar fullyrðingar um að fyrirtækið sé fremst á sínu sviði.

Þá bendi Gentle Giants einnig á 4. mgr. 6. gr. laganna. Þar segi að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti verði viðkomandi að geta fært sönnur á. Gentle Giants telji fullyrðingarnar ekki einungis ósannar heldur víðsfjarri sannleikanum.

Gentle Giants telji að með auglýsingunum sé Norðursigling að valda honum og öðrum keppinautum tjóni með ólögætum hætti.

## **II. Málsmeðferð**

### **1.**

Erindi Gentle Giants var sent Norðursiglingu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. október 2011. Í bréfinu var bent á að að mati Neytendastofu kæmi 5. gr. laga nr. 57/2005 einnig til álita til viðbótar þeim lagagreinum sem tilgreindar væru í erindinu.



Svar Norðursiglingar er dags. 26. október 2011. Þar segir að Gentle Giants hafi sent bréf til Norðursiglingar 24. júní 2011, þar sem kvartað hafi verið yfir framangreindum slagorðum. Erindinu hafi verið svarað með bréfi, dags. 4. júlí 2011, þar sem fram hafi komið að hugmyndin að baki slagorðunum væri sú að um væri að ræða fyrsta hvalaskoðunarfyrtækið til þess að bjóða upp á reglulegar hvalaskoðunarferðir á Íslandi. Því til stuðnings hafi verið vísað til þess að „#1“ í slagorðunum vísi til þess að vera númer 1, þ.e. að vera fyrstur í merkingunni sem rakin hafi verið. Tekið var þó fram í bréfinu að eftir að hafa gaumgæft erindið væri það mat Norðursiglingar að það væri ekki loku fyrir það skotið að einhverjir gætu mögulega missskilið slagorð fyrirtækisins með þeim hætti sem greint hafi verið frá í bréfi Gentle Giants. Í því fælist þó ekki viðurkenning á að framagreind lög hefðu verið brotin af hálfu fyrirtækisins. Í ljósi þess og til þess að ná sáttum í málinu hafi Norðursigling lýst sig reiðubúið til þess að leita allra leiða til þess að fjarlægja umrædd slagorð úr kynningarbæklingum fyrirtækisins eins fljótt og verða mætti gegn því að Gentle Giants fjarlægði tiltekna misvísandi og villandi auglýsingar og merkingar. Bréfi Norðursiglingar hafi ekki verið svarað af hálfu Gentle Giants.

Norðursigling byggir á því að í framangreindum slagorðum felist sú fullyrðing að félagið hafi verið það fyrsta á Íslandi til þess að hefja reglulegar hvalaskoðunarferðir. Fyrirtækið hafi starfrækt hvalaskoðunarferðir með reglubundnum og skipulögðum hætti frá árinu 1995 eða lengur en nokkur annar aðili hér á landi. Fyrirtækið standi aftur á móti við það sem fram hafi komið í bréfi til kvartanda dags. 4. júlí 2011 að það væri ekki loku fyrir það skotið að einhverjir gætu mögulega missskilið umrædd slagorð fyrirtækisins. Fyrirtækið deili ekki þeim skilningi Gentle Giants sem leitast var við að leiðrétta í bréfinu að í slagorðunum felist sú fullyrðing að félagið standi keppinautum sínum frammar. Í ljósi þess hafi Norðursigling ákveðið að fyrir komandi sumarvertíð verði umrædd slagorð ekki að finna óbreytt í kynningarefni fyrirtækisins.

Sem fyrr segi felist í framangreindu ekki viðurkenning á því að fyrirtækið hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Með framangreindri útskýringu telur Norðursigling að fram hafi komið hvað raunverulega standi að baki umræddum slagorðum. Í ljósi þess sé því ekki um óréttmæta viðskiptahætti að ræða í skilningi 5. gr. laganna. Með slagorðunum sé því ekki verið að blekkja neytendur með villandi auglýsingum í skilningi 9. gr. laganna. Auk þess sé ekkert sem bendi til þess að umrædd slagorð hafi raskað eða hafi verið líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda þannig að það varði við 8. gr. laganna.

Í kvörtuninni sé fullyrt að Norðursigling hafi valdið Gentle Giants og öðrum keppinautum tjóni án þess að sú fullyrðing sé rökstudd frekar. Norðursigling hafni alfarið umræddri fullyrðingu sem ósannaðri og beinlínis rangri. Þá sé því hafnað að ekki hafi verið orðið við kröfu Gentle Giants. Líklega sé þar verið að vísa til fyrri samskipta aðila frá 24. júní og 4. júlí 2011. Þar megi glögg



sjá að það hafi ekki staðið á félaginu að leita leiða til sátta en háð því að tilteknar auglýsingar Gentle Giants yrðu að sama skapi fjarlægðar úr kynningarefni.

Norðursigling hafi ekki fengið á sig kvörtun fyrr, það hafi verið leitast við að skýra hvað raunverulega búi að baki slagorðinu og jafnframt því lýst yfir að fyrirtækið muni ekki nota slagorðin óbreytt í kynningarefni í framtíðinni.

Þá sé vísað til mála Neytendastofu nr. 47/2011 og 58/2001 þar sem Neytendastofa hafi ekki gert fyrirtækjum að greiða sekt þrátt fyrir að auglýsingar samræmdust ekki ákvæðum laga nr. 57/2005.

Verði að telja að horfa þurfi til framagreindra mála komist Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að slagorð Norðursiglingar samrýmist ekki að öllu leyti lögunum. Jafnframt verði að horfa til þess að ekki sé þörf á því að gera fyrirtækinu sekt þar sem önnur og vægari úrræði séu tæk af hálfu Neytendastofu til þess að ná fram þeim markmiðum sem að sé stefnt með ákvæðum laganna.

## 2.

Með bréfi Gentle Giants til Neytendastofu, dags. 26. október 2011, segir að af skjáskotum, teknum af heimasíðu Icelandair, sem prentuð hafi verið út þann sama dag, megi sjá að Norðursigling haldi áfram að auglýsa með villandi, röngum og ósönnuðum fullyrðingum í þeim tilgangi að blekkja viðskiptavinum. Neðst á skjáskotunum megi sjá frétt þess efnis að tuttugu börn fái ferðastyrk Vildarbarna. Fréttin sé skrifuð inn á síðuna þann 24. október 2011. Af því megi sjá að skjáskotin séu nýleg og málefnalegt gagn til viðbótar við kvörtunina.

## 3.

Með bréfi Neytendastofu til Gentle Giants, dags. 8. nóvember 2011, var óskað umsagnar í tilefni svarbréfs Norðursiglingar við erindi Gentle Giants, dags. 26. október 2011. Með bréfi Neytendastofu til Gentle Giants, dags. 8. nóvember 2011, var óskað umsagnar fyrirtækisins í tilefni bréfs Norðursiglingar, dags. 26. október 2011, sem snéri að skjáskotum.

## 4.

Bréf Gentle Giants til Neytendastofu er dags. 25. nóvember 2011. Þar segir að kvartandi hafni þeim rökstuðningi Norðursiglingar að fullyrðingarnar „*Iceland's #1 whale watching company*“ og „*Iceland's #1 whale watching tour*“ vísi eingöngu til þess að Norðursigling hafi verið fyrsti aðilinn til að hefja skipulagðar og reglubundnar hvalaskoðunarferðir hér við land. Gentle Giants telji að þetta sé eftir á skýring Norðursiglingar sem sé til þess fallin að blekkja Neytendastofu í máli þessu.

Þvert á móti telji Gentle Giants augljóst að fullyrðingarnar eigi að vísa til þess að félagið bjóði upp á fremstu hvalaskoðunarferðir á landinu, að þeir séu númer eitt í faginu. Af lestri



fullyrðinganna sé ljóst að eini mögulegi skilningurinn sem viðskiptamenn fyrirtækisins muni leggja í þær sé sá að fyrirtækið sé fremst á sínu sviði enda hafi viðskiptamenn beggja deiluaðila í þessu máli yfirleitt hvorki tíma né áhuga á að kanna hvenær ákveðin fyrirtæki hafi verið sett á stofn og láti sig það litlu varða.

Hvað sem líði mögulegum skýringum Norðursiglingar á tilurð fullyrðinganna eða hvenær fyrirtækið hafi verið stofnsett þá telji Gentle Giants að Norðursigling hafi eftir sem áður gerst brotlegt við ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005, sbr. f. lið 1. mgr. 9. gr., með því að halda þessum fullyrðingum fram. Þá telji Gentle Giants, þrátt fyrir skýringar Norðursiglingar, að fullyrðingarnar brjóti í bága við 4. mgr. 6. gr. laganna enda geti Norðursigling ekki sýnt fram á að fyrirtækið sé fremst á markaðnum. Þá telji Gentle Giants að það segi sig sjálft að rangar eða villandi fullyrðingar Norðursiglingar séu til þess fallnar að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda líkt og fram komi í 8. gr. laganna.

Gentle Giants haldi fast við þá fullyrðingu sína þess efnis að auglýsingar Norðursiglingar valdi honum og öðrum keppinautum tjóni með hverri vikunni sem líði enda auglýsingarnar til þess fallnar að valda tjóni.

## 5.

Bréf Gentle Giants var sent Norðursiglingu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. desember 2011.

## 6.

Í bréfi Norðursiglingar til Neytendastofu, dags. 1. desember 2011, segir að skjáskot þau sem vísað sé til í bréfi Gentle Giants til Neytendastofu, dags. 26. október 2011, hafi verið á vefnum án aðkomu Norðursiglingar og án vitundar fyrirtækisins. Samningur hafi verið gerður milli Icelandair og Norðursiglingar þess efnis að Icelandair birti tiltekna auglýsingar á tímabilinu 10. júní til 10. ágúst 2011. Ekki hafi verið gerður samningur um birtingu auglýsinga eftir framangreint tímabil. Það sé því ekki rétt sem haldið sé fram í bréfi Gentle Giants að Norðursigling hafi haldið áfram að auglýsa með framangreindum hætti.

## 7.

Bréf Norðursiglingar til Neytendastofu, dags. 1. desember 2011, var sent Gentle Giants til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. desember 2011.



## 8.

Í bréfi Norðursiglingar, dags. 20. desember 2011, til Neytendastofu, er áréttað að umrædd slagorð verði ekki notuð á vegum fyrirtækisins framvegis. Í ljósi þess sjái fyrirtækið engin efni standa til að halda áfram með málið.

## 9.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 18. janúar 2012, var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið í málinu. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins. Þá var tilkynnt að fyrirsjáanlegar tafir væru á afgreiðslu málsins.

## 10.

Með bréfi Gentle Giants til Neytendastofu, dags. 16. apríl 2012, segir að Norðursigling hafi haldið áfram að auglýsa með villandi, röngum og ósönnuðum fullyrðingum í þeim tilgangi að blekkja viðskiptavinum til viðskipta. Í nýjasta bæklingi Norðursiglingar, fyrir árið 2012 komi fram á forsíðu málefnalegt gagn til viðbótar. Norðursigling sé hvorki reynslumesta né fyrst hvalaskoðunarfyrtæki á landinu, „*The most experienced whale company in Iceland*“, eins og segi á forsíðu bæklingisins. -

## 11.

Bréf Gentle Giants var sent Norðursiglingu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. apríl 2012. Svar Norðursiglingar er dags. 29. maí 2012. Þar segir að hvalaskoðunarferðir hafi verið meginuppistaða félagsins í gegnum tíðina og sé afkoma fyrirtækisins að stærstum hluta háð hvalaskoðunarferðum. Fyrirtækið hafi byrjað starfsemi árið 1995. Samkvæmt gögnum frá Ferðamálastofu hafi ekki verið að finna annað fyrirtæki sem hafi byggt afkomu sína á hvalaskoðunarferðum fyrr en Norðursigling hafi hafið starfsemi. Í því sambandi hafi fyrirtækið auglýst fyrir árið 2011 að það væri fyrsta hvalaskoðunarfyrtæki sem byði upp á reglubundnar hvalaskoðunarferðir. Önnur fyrirtæki hafi boðið upp á hvalaskoðunarferðir annað hvort í samvinnu við aðra eða hafi haft aðra starfssemi sem fyrirtækin hafi byggt rekstrarafkomu sína að mestu á. Líkt og sjá megi í kynningarefni sem kvartað hafi verið yfir og hafi verið dreift hafi fyrirtækið ekki auglýst með sama hætti og það gerði áður eins og boðað hafði verið. Sé rýnt í gögn Ferðamálastofu megi sjá að ekkert fyrirtæki hafi boðið upp á hvalaskoðunarferðir jafn lengi og Norðursigling. Þau fyrirtæki sem hafi boðið upp á slíkar ferðir fyrir árið 1997 bjóði ekki upp á slíkar ferðir lengur ef frá sé talin Ferðaskrifstofan Nonni, en eins og nafnið beri með sér bjóði fyrirtækið upp á margvíslegar ferðir jafnt innanlands sem utan. Ferðaskrifstofan byggir rekstrarafkomu sína ekki að meginefni til af hvalaskoðun heldur þeim fjölmörgu ferðum sem það bjóði upp á. Þá hafi Ferðaskrifstofan Nonni ekki yfir að ráða skipaflota sem bjóði upp á hvalaskoðunarferðir. Verði því ekki annað séð en að ferðaskrifstofan bjóði upp á þær ferðir í samvinnu við aðra. Af framangreindu megi ráða að Norðursigling hafi mestu samfelldu



reynsluna á þessu sviði. Um sé að ræða elsta starfandi hvalaskoðunarfyrirtæki landsins sem samfellt hafi boðið upp á ferðir síðan árið 1995.

Vakin sé athygli á því að umrætt slagorð sem kvartað sé yfir nú, hafi verið notað í kynningarefni Norðursiglingar liðins vetrar og verði ekki notað í kynningarefni sumarsins.

## 12.

Bréf Norðursiglingar var sent Gentle Giants til umsagnar með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 1. júní 2012. Bréfið var ítrekað með bréfi Neytendastofu, dags. 24. ágúst 2012. Bréf Gentle Giants er dags. 7. september 2012. Þar segir að því sé mótmælt sem rangri og ósannaðri fullyrðingu að samkvæmt gögnum Ferðamálastofu hafi ekki verið að finna fyrirtæki sem byggði afkomu sína á hvalaskoðunarferðum fyrr en Norðursigling hafi hafið starfsemi. Norðursigling vísi til óundirritaðs og ódagsetts skjals þar sem finna megi upptalningu á fyrirtækjum sem bjóði upp á hvalaskoðun vegna árána 1994 til og með 2001. Óvíst sé um uppruna þessa skjals og ekkert liggja fyrir um að það stafi frá Ferðamálastofu líkt og haldið sé fram í bréfi Norðursiglingar. Það þurfi vart að fara mörgum orðum um að skjal líkt og þetta sé fullkomlega marklaust og ótækt sönnunargagn. Hins vegar vísi Norðursigling til skjala vegna árána 2002 til 2012 sem sögð séu stafa frá Ferðamálastofu. Þau skjöl séu sama marki brennd, hvergi komi fram að þau stafi frá Ferðamálastofu líkt og haldið sé fram í bréfinu. Af efni skjalanna væri nærtækara að álykta að skjölin stöfuðu frá ferðaskrifstofu fremur en Ferðamálastofu enda komi iðulega fram í skjölunum að verð eða verðlistinn geti breyst án fyrirvara. Þessi skjöl séu því ótæk til sönnunar í málinu.

Í öðru lagi segi í bréfi Norðursiglingar að áðurnefnd gögn sem sögð séu stafa frá Ferðamálastofu sýni fram á að ekki hafi verið að finna fyrirtæki hér á landi sem byggði aðalafkomu sína á hvalaskoðunarferðum fyrr en Norðursigling hafi hafið starfsemi. Þetta sé alrangt og sé mótmælt sérstaklega. Hið rétta sé að gögnin hafi einungis að geyma upptalningu á nöfnum fyrirtækja en segi ekkert um reynslu þeirra, starfsemi eða hvað þá afkomu. Hér sé því um staðlausa stafi að ræða.

Í þriðja lagi sé rangt sem fram komi í bréfi Norðursiglingar að ekkert fyrirtæki hafi boðið upp á hvalaskoðunarferðir jafn lengi og Norðursigling hafi gert. Ferðaskrifstofa Húsavíkur sem sé í eigu Gentle Giants hafi hafið hvalaskoðunarferðir á Skjálfanda árið 1982. Önnur dæmi ótengd séu Sportferðir á Húsavík, Sjóferðir Dalvíkur og Sjóferðir Húsavíkur sem bæði hafi hafið hvalaskoðunarferðir á undan Norðursiglingu og geri enn í dag líkt og ráða megi af þeim gögnum sem Norðursigling hafi lagt inn í málið. Af framanrituðu megi ljóst vera að auglýsing Norðursiglingar um að fyrirtækið sé fyrsta hvalaskoðunarfyrirtækið sem bjóði upp á reglubundnar hvalaskoðunarferðir standist ekki skoðun og sé beinlínis röng. Getgátur Norðursiglingar um starfsemi annarra fyrirtækja á markaðnum séu ekki studdar neinum gögnum



og geti því ekki komið til skoðunar í málinu enda feli þær ekki í sér annað en almennar ályktanir af heiti viðkomandi fyrirtækja.

Í fjórða lagi vísist til bréfs Gentle Giants til Neytendastofu, dags. 16. apríl 2012, þar sem fram komi að Norðursigling hafi haldið uppteknum hætti í bæklingi fyrir árið 2012 og það þátt fyrir kvörtun Gentle Giants til Neytendastofu um að Norðursigling auglýsi með villandi, röngum og ósönnuðum fullyrðingum. Ummæli í bréfi Norðursiglingar um að fyrirtækið hafi ákveðið að auglýsa ekki aftur á þann veg sem fyrirtækið hafi gert árið 2011, sé því beinlínis röng. Þetta sýni einbeittan brotavilja og styðji þá kröfu Gentle Giants að lagðar verði stjórnvaldssektir á Norðursiglingu, sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005.

Í fimmta lagi komi fram í bréfi Norðursiglingar að fyrirtækið hafi mestu samfelldu reynsluna á sviði hvalaskoðunarferða og að um sé að ræða elsta starfandi hvalaskoðunarfyrirtæki landsins sem samfellt hafi boðið upp á ferðir síðan árið 1995. Hér sé ekki fullt samræmi milli textans í bréfinu og þeirra gagna sem vísað sé til og sögð séu stafa frá Ferðamálastofu. Norðursiglingar sé hvergi getið fyrir en í upptalningu fyrir árið 1997. Eigi að taka mið af gögnunum sé fullyrðing um að félagið hafi boðið upp á ferðir síðan 1995, augljóslega röng.

Til viðbótar erindi Gentle Giants dags. 26. september 2011, sé vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 35/2012. Þar sé niðurstaða Neytendastofu skýrt fordæmi við úrlausn erindis Gentle Giants. Hið nákvæmlega sama eigi við í báðum málunum, þ.e.a.s. að engin sönnun liggir fyrir um að Norðursigling sé fremsta hvalaskoðunarfyrirtæki á markaðnum.

### 13.

Bréf Gentle Giants var sent Norðursiglingu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. september 2012. Svar Norðursiglingar er dags. 7. nóvember 2012. Þar segir að annað verði ekki ráðið en að Gentle Giants telji gögn og upplýsingar í tölvupósti sem Norðursigling hafi fengið sendan frá Ferðamálastofu, 15. maí 2012, stafi ekki frá Ferðamálastofu og séu þar af leiðandi marklaus og ótæk sönnunargögn.

Ljóst sé að Norðursigling hafi fengið sent frá Ferðamálastofu umrædd gögn og upplýsingar úr handbókum Ferðamálastofu sem stofnunin hafi gefið út ár eftir ár. Telji Neytendastofa vafa leika á því hvaðan umrædd gögn komi verði að telja að stofnunin geti aflað staðfestingar þess efnis frá Ferðamálastofu.

Því sé sérstaklega mótmælt sem röngu að Norðursigling hafi í bæklingi fyrir árið 2012, haldið uppteknum hætti, eins og það sé orðað og auglýst með röngum og ósönnuðum fullyrðingum.





Rétt sé í þessu sambandi að hafa í huga að Norðursigling hafi ekki auglýst með þeim hætti sem fyrirtækið hafi gert árið 2011 með því slagorði sem kvartað hafi verið yfir. Í ljósi þess sé því hafnað að Norðursigling hafi sýnt af sér einbeittan brotavilja líkt og Gentle Giants haldi fram, sem réttlætt geti stjórnvaldssektir. Fyrir það fyrsta liggja ekki fyrir að félagið hafi gerst brotlegt við ákvæði laga nr. 57/2005. Í ljósi þess, meðalhófsreglu og þess að fyrirtækið hafi ákveðið að auglýsa ekki með þeim hætti sem það hafi gert árið 2011 standi ekki til þess nokkur rök að beita fyrirtækið sektum þrátt fyrir rök og sjónarmið fyrirtækisins að því að umrædd slagorð kunni að brjóta í bága við ákvæði framangreindra laga.

#### 14.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. nóvember 2012, var málsaðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið í málinu. Jafnframt fylgdi bréfi Gentle Giants til upplýsingar bréf Norðursiglingar til Neytendastofu, dags. 7. nóvember 2012. Skrá yfir gögn málsins fylgdi bréfinu.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu kvartar Gentle Giants Hvalaferðir ehf. yfir viðskiptaháttum og markaðssetningu Norðursiglingar ehf. Kvartað er yfir notkun fyrirtækisins í auglýsingum á fullyrðingum þar sem segir að fyrirtækið sé „*Iceland's #1 whale watching company*“ og að ferðir á vegum Norðursiglingar séu „*Iceland's #1 whale watching tour*“. Með þessum fullyrðingum gefi Norðursigling til kynna að hvalaskoðun á vegum fyrirtækisins sé sú fremsta og/eða vinsælasta sem í boði er á Íslandi.

Norðursigling staðhæfir að í framangreindum slagorðum felist sú fullyrðing að félagið hafi verið það fyrsta á Íslandi til þess að hefja reglulegar hvalaskoðunarferðir. Fyrirtækið hafi starfrækt hvalaskoðunarferðir með reglubundnum og skipulögðum hætti frá árinu 1995 eða lengur en nokkur annar aðili hér á landi. En í ljósi þess að það væri ekki loku fyrir það skotið að einhverjir gætu mögulega misskilið umrædd slagorð fyrirtækisins hafi Norðursigling ákveðið að fyrir komandi sumarvertíð verði umrædd slagorð ekki að finna óbreytt í kynningarefni fyrirtækisins. Í því felist ekki viðurkenning á að lög nr. 57/2005 hafi verið brotin.

Gentle Giants kvartar yfir því að þrátt fyrir yfirlýsingar um að hætta að nota framangreind slagorð hafi þau birst sem skjáskot á heimasíðu Icelandair þann 26. október 2011.

Norðursigling fullyrðir að skjáskotin hafi verið birt án vitundar fyrirtækisins og hefðu ekki átt að birtast þar sem samningur við Icelandair um slíkar birtingar hafi runnið út 10. ágúst 2011.



Gentle Giants kvartar jafnframt yfir auglýsingu Norðursiglingar sem hefur að geyma fullyrðinguna að Norðursigling sé „*The most experienced whale company in Iceland*“. Þessi fullyrðing sé röng og ósönnuð.

Norðursigling segir að með þessari auglýsingu hafi fyrr nefndum fullyrðingum verið breytt. Þessi fullyrðing byggir á gögnum frá Ferðamálastofu.

Vegna meintra brota Norðursiglingar krefst Gentle Giants að stjórnvaldssekt verði lögð á Norðursiglingu sbr. 22. gr. laganna auk þess sem Norðursiglingu verði bannað að nota fullyrðingarnar eða aðrar sambærilegar í auglýsingum sbr. 2. mgr. 21. gr. b. laganna.

## 2.

Í erindi Gentle Giants er vísað til þess að háttsemi Norðursiglingar brjóti gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. og f. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og í bréfi Neytendastofu til Norðursiglingar, dags. 6. október 2011 var þess getið að 5. gr. laganna kæmi jafnframt til greina að mati stofnunarinnar.

Í 5. gr. laganna er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

*„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“*

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

*„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 1. mgr. 9. gr. laganna 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. Í b. lið segir:

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

Í f. lið segir:

*„réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi“*

### 3.

Auglýsingar Norðursiglingar sem birtust á árinu 2011 og kvartað er yfir í máli þessu, hafa að geyma fullyrðingar um að Norðursigling sé „*Iceland's #1 whale watching company*“ og að ferðir á þeirra vegum séu „*Iceland's #1 whale watching tour*“.

Ljóst er að fullyrðingarnar snúa að starfsemi Norðursiglingar. Þegar fullyrt er að einhver eða eitthvað sé númer eitt getur það að mati Neytendastofu merkt að standa öðrum framar. Í auglýsingum Norðursiglingar er ekki að finna nánari skilgreiningu á því hvaða merkingu sé átt við eða hún útskýrð að öðru leyti.

Að mati Neytendastofu brýtur fullyrðingin því gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Hvort heldur sem skilja beri fullyrðinguna á þann veg að Norðursigling sé fyrsta hvalaskoðunarfyrtækið á Íslandi til þess að bjóða upp á reglulegar hvalaskoðunarferðir í Íslandi og gefi þannig til kynna lengsta reynslu af slíkri þjónustu eða þannig að fyrirtækið standi öðrum fyrirtækjum framar að því leyti, telur Neytendastofa að fullyrðingin feli í sér skilaboð um hæfni, aðstæður og stöðu Norðursiglingar á markaði. Eins og áður greinir er hvorugur skilningur fullyrðingarinnar sannaður og ekki ljóst hvað við sé átt þegar fullyrt er að Norðursigling sé „*Iceland's #1 whale watching company*“ og að ferðir á þeirra vegum séu „*Iceland's #1 whale watching tour*“. Fullyrðingarnar gefa í skyn yfirburði Norðursiglingar á markaði. Brjóta fullyrðingarnar því einnig gegn f. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Ákvæði 9. gr., sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005 eru í III. og V. kafla laganna. Því er um að ræða óréttmæta viðskiptahætti og því jafnframt brot gegn ákvæði 5. gr. sömu laga.



Þá er jafnframt kvartað yfir fullyrðingunni „*The most experienced whale company in Iceland*“ sem birtist í auglýsingabæklingi Norðursiglingar fyrir árið 2012.

Að mati Neytendastofu felur fullyrðingin í sér skilaboð um hæfni, aðstæður og stöðu Norðursiglingar á markaði, þ.e. að Norðursigling sé með mestu reynsluna í hvalaskoðun af öllum þeim fyrirtækjum á Íslandi sem starfa á þeim vettvangi.

Gögn þau sem Norðursigling hefur lagt fram fullyrðingunni til stuðnings fær Neytendastofa ekki séð að ástæða sé til að efa að stafi frá Ferðamálastofu þó svo að óvíst sé að þau séu að öllu leyti unnin af stofnuninni. Ljóst er að upplýsingar þær sem þar er að finna hafa allt annan tilgang en að sýna fram á að Norðursigling sé „*The most experienced whale company in Iceland*“. Í gögnunum er að mati Neytendastofu ekki hægt að finna rök fyrir framangreindri fullyrðingu Norðursiglingar.

Auglýsingin er því ósönnuð og brýtur því gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá er auglýsingin ófullnægjandi og villandi og til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti.

Brýtur auglýsingin því einnig gegn f. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Ákvæði 9. gr., sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005 eru í III. og V. kafla laganna. Því er um að ræða óréttmæta viðskiptahætti og því jafnframt brot gegn ákvæði 5. gr. sömu laga.

Hvað viðkemur kvörtun Gentle Giants yfir birtingu slagorða sem sjáskota á heimasíðu Icelandair eftir að Norðursigling hafði lýst því yfir að birtingu þeirra yrði hætt, telur Neytendastofa að skýring Norðursiglingar á birtingu þeirra, sé fullnægjandi og mun því ekki aðhafast vegna þeirra birtinga.

Gentle Giants krefst m.a. þess, með vísan til 22. gr. laga nr. 57/2005, að stjórnvaldssektir verði lagðar á fyrirtækið.

Í ljósi þess að birtingu auglýsinga þeirra sem kvörtun í erindinu beinast að hefur verið hætt og með vísan til meðalhöfsreglu stjórnsýsluréttar, sér Neytendastofa ekki ástæðu til að verða við þeirri kröfu.



#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

„Norðursigling ehf., Hafnarstétt 9, Húsavík, hefur með birtingu auglýsinga með fullyrðingum um að Norðursigling sé „*Iceland's #1 whale watching company*“ og að ferðir á þeirra vegum séu „*Iceland's #1 whale watching tour*“ og auglýsingu með fullyrðingunni „*The most experienced whale company in Iceland*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og f. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Norðursiglingu ehf. bönnuð birting fullyrðinganna í auglýsingum. Bannið tekur gildi einni viku frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir sbr. IX. Kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 29. nóvember 2012

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir