



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 2/2013

Auglýsingar N1 um 3% minni eyðslu

I.

Erindið

1.

Með bréfi Skeljungs hf. til Neytendastofu, dags. 5. september 2012, kvartaði félagið yfir auglýsingaherferð N1 hf. þar sem fjallað er um betra eldsneyti í leiðinni. Hafi auglýsingarnar birst í sjónvarpi, útvarpi, blöðum, á bensíndælum og auglýsingaskiltum.

Í auglýsingunum segi að kaupendur fái meira út úr eldsneytinu (bensín og dísil) hjá N1 sem innihaldi fjölvirk bætiefni og fullyrt sé að eldsneytiseyðslan sé a.m.k. 3% minni heldur en með notkun eldsneytis án nokkurra bætiefna. Geri Skeljungur athugasemdir við tvo þætti þessar auglýsingaherferðar. Í fyrsta lagi komi það fram á heimasíðu N1 að fullyrðingin um minni eldsneytiseyðslu sé miðuð við eldsneyti án bætiefna, þ.e. hefðbundið 95 oktana bensín og dísilolíu. Fullyrðingin sé studd með vísan til prófunar þýsku rannsóknarstofunnar APL á 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél, með einni stjörnumerkttri setningu: „*Skv. prófunum þýsku rannsóknarstofunnar APL á 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél.“

Prófanir hafi verið gerðar fyrir Skeljung á bensíni sem selt sé hjá N1, á bensínstöðvum Shell og Orkunnar til þess að athuga bensíneyðslu hveðrar tegundar fyrir sig og séu gögn vegna hennar látin fylgja með. Hafi sú rannsókn verið framkvæmd af hlutlausum íslenskum matsmönnum, þeim Ólafi Kr. Guðmundssyni og Torfa Karli Torfasyni í apríl, maí og júní 2012. Niðurstaða þeirra athugana hafi leitt í ljós að enginn munur væri á eldsneytiseyðslu þegar notað væri eldsneyti frá N1 (með bætiefnum) og Orkunni (án bætiefna). Hafi bensíneyðsla hins vegar verið 2,3% minni hjá bílum með Shell V-Power bensíni heldur en bensíni frá N1 og Orkunni. Er tekið fram að bensínið sem selt sé á stöðvum Orkunnar sé sambærilegt við það bensín sem selt sé á stöðvum Atlantsolíu og Olís. Virðist því vera sem sá samanburður sem N1 tefli fram með fullyrðingum APL rannsóknarstofunnar sé annað hvort á afskaplega lélegu eldsneyti frá Þýskalandi sem hvergi sé selt hér á landi eða hugsanlega bensíni með lægra oktan-innihaldi en



bensín sem selt sé í almennri sölu hér á landi. Skeljungur sé ekki kunnugt um að nokkurt olúfélag selji bensín með lægri oktantölu en 95. Þessi samanburður sé því reistur á afar hæpnum forsendum og sé afar villandi fyrir neytendur.

Það eina sem N1 tefli fram sem sönnunargagn í máli sínu sé áður nefnd setning: „**Skv. prófunum þýsku rannsóknarstofunnar APL á 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél.*“ Ef gengið sé út frá því að rannsókn hafi farið fram á þessari þýsku rannsóknarstofu APL sé ekki ljóst af þessari setningu einni hvernig hún hafi farið fram eða við hvaða aðstæður. Til að mynda gefi hún ekki til kynna hvaða eldsneyti hafi verið notað til samanburðar, hvort notað hafi verið eldsneyti sem fáiast hjá einhverjum söluaðilum á Íslandi og þá hverjum og hvort sami oktanafjöldi sé í því eldsneyti sem borið hafi verið saman. Ekki komi fram hvort APL hafi verið greitt fyrir rannsóknina og þá hvernig og hversu mikið eða hvort APL sé hlutlaus aðili. Í auglýsinguna vanti upplýsingar um það hvort rannsóknin hafi verið endurtekin til að tryggja rétta niðurstöðu, hvort rannsóknin hafi verið framkvæmd við aðstæður sem búast má við að bílarnir aki í við venjulega notkun t.d. utandyra og í umferð, hvernig veðurskilyrði hafi verið ef prófunin hafi verið gerð utandyra eða hver farmur bílsins var. Þá komi ekki fram hvort eingöngu hafi verið notaður bíll með 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél, hvort keyrt hafi verið í þessari rannsókn og þá á hvaða hraða og hvaða vegalengd eða hvernig var afl bílsins notað. Ekkert af þessu sé hægt að lesa út úr fyrrgreindri setningu eða frekari upplýsingum á heimasíðu N1.

Í öðru lagi megi nefna að auglýsingarnar snúi að minni eldsneytiseyðslu bæði þegar um bensín og dísil sé að ræða. Gera þurfi sérstaklega miklar kröfur um nánari útskýringar á því hvernig prófanir á dísilolíu hafi gengið með 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél enda sé fullyrt að dísilolía frá N1 eyði 3% minna en dísilolía annarra. Gera megi ráð fyrir að 2.0L Daimler-Chrysler bensínvél sem keyrð sé með dísilolíu (jafnvel með bætiefnum þeim sem N1 notar) eyði yfir höfuð ekki miklu þar sem hún dræpi strax á sér.

Telur Skeljungur að með auglýsingum þessum sé brotið í bága við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Að mati Skeljungs sé hér um óréttmæta viðskiptahætti að ræða. Telur félagið að háttsemi N1 brjóti í bága við 5. gr., 6. gr., 8. gr., 9. gr., 13. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Þá telji félagið að einnig geti verið brotið gegn reglugerð nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir.

Gerir Skeljungur fernar kröfur í málinu. Í fyrsta lagi að Neytendastofa leggi bann við háttsemi N1 og að fyrirtækinu verði gert að hætta birtingu umræddra auglýsinga og að eyða umræddu orðalagi úr kynningarefni og tilboðum sem send séu neytendum að viðlögðum dagsektum. Í öðru lagi að stjórnvaldssekt verði lögð á fyrirtækið í samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005 og að litið verði til þess við ákvörðun fjárhæðarinnar að félagið hafi ítrekað brotið gegn ákvæðum laganna, sbr. t.d. ákvörðun Neytendastofu nr. 22/2012. Í þriðja lagi óskar Skeljungur eftir því að málið fái



flýtimeðferð þar sem auglýsingaherferðin sé enn í gangi, fjöldi auglýsinga mikill og miklir hagsmunir í húfi fyrir Skeljung og neytendur. Í fjórða lagi er þess óskað að ef Neytendastofa verði ekki við ósk um flýtimeðferð að málsmeðferð verði hraðað eins og frekast sé unnt.

II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2012, var N1 sent erindi Skeljungs til umsagnar. Í bréfinu kom fram að ekki væri hægt að verða við beiðni um flýtimeðferð en tekið var fram að málsmeðferð yrði þó hraðað eins og frekast væri unnt.

Svar N1 barst með bréfi, dags. 14. september 2012. Í bréfinu kemur fram að Skeljungur láti að því liggja að rannsóknin sem framkvæmd sé á þýsku rannsóknarstofunni APL sé framkvæmd með „afskaplega lélegu eldsneyti frá Þýskalandi“ sem skýri niðurstöðurnar. Skeljungi ætti aftur á móti að vera kunnugt um að eldsneyti sem notað sé í Evrópu þurfi að uppfylla tiltekna evrópska staðla og sé Þýskaland þar ekki undanskilið. Kallast hefðbundið grunnbensín EN 228 (samsvarar 95 og 98 oktana bensíni) en dísilolía kallast EN 590. Í umræddum samanburðarráttóknum sem framkvæmdar hafi verið í Þýskalandi hafi annars vegar verið notast við eldsneyti með bætiefnum en hins vegar svokallað grunneldsneyti sem sé þá bensín eða dísilolía án bætiefna.

Líkt og auglýsingar N1 beri með sér sé ekki verið að bera saman eldsneyti N1 og eldsneyti Skeljungs. Samanburðurinn snúi annars vegar að N1 eldsneyti sem innihaldi bætiefni og grunneldsneyti sem sé í samræmi við evrópska staðla og án bætiefna og fáist á allmörgum bensínstöðvum á Íslandi.

Þrátt fyrir að Skeljungur hafi fengið aðrar niðurstöður í könnun, sé ekki þar með sagt að slá megi niðurstöðu rannsóknarstofunnar í Þýskalandi út af borðinu. Með bréfinu fylgi nánari útlistanir á prófunum á dísilolíu með umræddum bætiefnum og bensíni með sömu efnum. Sem dæmi megi nefna að við prófanir á dísilbílum hafi verið notaðir Freightliner dráttarbílar með Detroit DD60 vélum, auk þess að vera prófað á rannsóknarstofum. Hafi hverri bifreið verið ekið 24 þúsund kílómetra. Þar fyrir utan hafi allir bílarnir verið skoðaðir vandlega, öllum vökva í bifreiðunum skipt út og bílar ásamt tengivögnum réttir af. Ökumenn hafi verið þjálfaðir sérstaklega og þeir látnir aka reynsluhringi. Þá hafi jafnframt verið framkvæmt svokallað grunnprófunarferli til að tryggja áreiðanlegar niðurstöður. Hafi rannsóknin sýnt fram á að verulegur eldsneytissparnaður hafi fengist með því að nota eldsneyti með bætiefnum eða um 3%.



Hafa verði í huga þegar talað sé um eldsneytissparnað vegna bætiefna að ástæða sparnaðarins sé að bætiefnin geri það að verkum að vélin vinni betur. Aflaukningin og þar með sparnaðurinn sé til kominn m.a. vegna betri smurningu vélar, hreinsun á brunasvæði og hreinsun beinna innspýtingarloka. Rannsóknirnar sem N1 byggi auglýsingar sínar á séu rannsóknir á umræddum bætiefnum. Samanburðinum sé ætlað að sýna fram á hvaða góðu eiginleika eldsneyti sem innihaldi fjölvirk bætiefni hafi. Auglýsingunum sé ekki beint gegn ákveðnum keppinautum N1 heldur aðeins ætlað að sýna hverju megi ná fram með notkun á bætiefnum í eldsneyti.

Auglýsingar N1 um 3% sparnað á eldsneyti byggi á niðurstöðum viðurkenndra erlendra aðila sem séu algjörlega óháðir N1 í störfum sínum. APL hafi engar greiðslur þegið frá N1 og hafi félagið því ekki upplýsingar um hvernig og hvort greitt hafi verið fyrir rannsóknina. Byggi rannsóknir þeirra á samanburði eldsneytis með bætiefnum annars vegar og án bætiefna hins vegar. Prófanirnar séu yfirgripsmiklar og í samræmi við kröfur sem gerðar séu til slíkra rannsókna. Ekki sé um akstur í nokkra hringi með mismunandi eldsneyti að ræða. Um viðamiklar og ítarlegar prófanir sé að ræða sem byggi á aðferðum sem viðurkenndar rannsóknarstofur, líkt og APL í Þýskalandi, viðhafi.

Til gamans sé þess getið að N1 hafi fyrir nokkrum árum framkvæmt sambærilegar mælingar og Skeljungur byggi mál sitt á, nema að því leyti að um töluvert lengri vegalengdir hafi verið að ræða. Hafi bílar verið keyrðir á N1 dísilólú með bætiefnum og hefðbundinni dísilólú frá öðrum aðila í töluverðan tíma eða nánar tiltekið allan sólarhringinn á þrískiptum vöktum í rúmar þrjár vikur. Hafi niðurstaðan verið sú að bifreiðarnar eyddu um 7% minna eldsneyti þegar þær notuðu N1 eldsneytið. Hins vegar hafi N1 ekki þótt við hæfi að byggja auglýsingar eða annað kynningarefni á umræddri könnun enda í engum skilningi um vísindalega rannsókn að ræða.

Líkt og bent sé á í kvörtun Skeljungs segi á heimasíðu N1 að prófanir á eldsneytinu hafi verið gerðar á Daimler-Chrysler bensínvél. Um mistök sé að ræða en eins og ljóst megi vera þá séu prófanir á dísilólú ekki framkvæmdar á bensínvél. Eins og að framan hafi verið rakið þá hafi prófanir á dísilólúnni m.a. farið fram á Freightliner dráttarbílum með Detroit DD60 vélum. Harmi N1 þau leiðu mistök sem finna hafi mátt á heimasíðu félagsins og hafi félagið nú þegar leiðrétt þau.

Með vísan til framangreinds telji N1 að félagið hafi fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingu sinni um allt að 3% eldsneytissparnað þegar notað sé bílaeldsneyti með fjölvirkum bætiefnum. Af þeim sökum hafi N1 í engu brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 né reglugerðar nr. 160/2009.

Meðfylgjandi bréfinu voru tvö fylgiskjöl sem stafa frá Lubrizol í Þýskalandi. Í bréfinu segir að N1 hafi óskað eftir að trúnaði yrði aflétt af umræddum rannsóknargögnum, án árangurs. Um viðkvæm viðskiptaleyndarmál sé að ræða og af þeim sökum sé N1 með öllu óheimilt að láta



öðrum en yfirvöldum, sem bundin séu trúnaði, gögnin í té. Af þeim sökum, með vísan til 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, var þess óskað að umrædd gögn yrðu ekki send áfram til Skeljungs.

2.

Bréf N1 var sent Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 20. september 2012. Þar kom fram að Neytendastofa hefði orðið við þeirri málaleitan að trúnaður ríkti yfir tveimur fylgiskjölum sem send voru með bréfi N1. Svar barst með bréfi, dags. 25. september 2012.

Þar kemur fram að gagnrýni Skeljungs á auglýsingar N1 séu ekki bara tvíþættar eins og komi fram í svarbréfi frá N1, þ.e. að niðurstöður séu í engu samræmi við niðurstöður mælinga Skeljungs og að staðhæfingar um dísilólú séu fengnar af prófunum með bensínvél. Veigamikil gagnrýni Skeljungs sem N1 kjósi að líta framhjá sé að eldsneytið sem prófað hafi verið sé ekki það eldsneyti sem staðhæfingin eigi að ná yfir. Sá ágalli í staðhæfingunni sé reyndar greinilega viðurkenndur í svarbréfi N1. Í bréfi N1 sé því hafnað að rannsókn rannsóknarstofunnar APL hafi snúið að bensíni frá Skeljungu heldur segi N1 að um hafi verið að ræða samanburðarrannsókn á grunneldsneyti annars vegar og bensíni með bætiefnum hins vegar.

Þetta sé rangt þar sem Skeljungur selji einnig bensín án bætiefna undir nafni Orkunnar. Með auglýsingum sínum sé N1 að bera saman sitt bensín við bensín annarra bensínstöðva á Íslandi án þess að það hafi raunverulega verið prófað. Það að notast hafi verið við grunnbensínið EN228 útiloki ekki að um hafi verið að ræða bensín með lægri oktanatölu, þar sem í bensíni með lægri oktanatölu en 95 sé líka grunnbensínið EN228.

Í bréfi N1 segi jafnframt að auglýsingunum sé ekki beint gegn ákveðnum keppinautum N1 heldur sé þeim ætlað að sýna hverju megi ná fram með notkun á bætiefni. Samanburðarauglýsing beinist alltaf að öðrum fyrirtækjum á sama markaði. Í þessu tilviki beinist því auglýsingaherferð N1 að Skeljungu, Olís og Atlantsólú. Ekki geti N1 heldur haldið því fram að samanburðurinn sé við eldsneyti sitt án bætiefna því eins og komi í markaðsefni frá N1 og á heimasíðum þeirra, setji N1 bætiefni út í allt sitt eldsneyti. Ef N1 sé að bera sitt bætiefnablandaða eldsneyti saman við eldsneyti sem ekki fáist á Íslandi sé nauðsynlegt að slíkt komi fram í markaðsefninu. Ekki verði betur séð en að með þessum samanburði N1 sé brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 varðandi samanburðarauglýsingar. Sérstaklega sé í því skyni vísað til a. og c. liða 2. mgr. 15. gr. laganna.

Mælingar sem unnar hafi verið fyrir Skeljung hafi sýnt að enginn mælanlegur munur væri á bensíni frá N1 annars vegar og bensíni Orkunnar hins vegar. Raunar hafi eldsneyti Atlantsólú einnig verið mælt og hafi þær mælingar eingöngu sýnt 0,21% meiri sparnað með N1 bensíni samanborið við eldsneyti Atlantsólú. Sömu mælingar hafi hins vegar sýnt 2,34% minni eyðslu með Shell V-Power en með bensíni frá N1. N1 sé því ekki að byggja sýna auglýsingaherferð á



Þeim vörum sem standi neytendum til boða hér á landi heldur byggi félagið herferðina á grunneldsneyti sem rannsóknarstofa hafi til samanburðar í Þýskalandi. Auk þess fái Skeljungur engin gögn um þá rannsókn sem framkvæmd hafi verið og N1 byggi á og geti því ekki með nokkrum hætti tekið afstöðu til þess hvort hún geti talist vísindaleg.

Hvorki Skeljungur né neytendur fái nokkuð að vita um aðferðir eða um nákvæmar niðurstöður mælinganna sem N1 styðjist við. Vel megi vera að mælingarnar hafi verið ítarlegar en alhæfingargildi þeirrar niðurstöðu yfir á vörur sem ekki voru mældar standist ekki skoðun.

Merkingar á dælum N1 segi eingöngu: „3% MINNI EYÐSLA. Sparnaður á bensíni m.v. meðalaðstæður, skv. þýsku rannsóknarstofunni APL“. Hér sé ekki tekið fram við hvað sé miðað eða að samanburðurinn sé við eldsneyti sem ekki fáist á Íslandi. Telji Skeljungur miðað við þau rök sem N1 hafi teft fram að ljóst sé að N1 hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 og beri af þeim sökum að sekta félagið.

Með erindi þessu hafi Skeljungur kvartað yfir auglýsingaherferð N1 varðandi „3% sparnaður – Betra eldsneyti í leiðinni“ enda sé sú auglýsingaherferð byggð á mælingum þýskrar rannsóknarstofu á eldsneyti sem ekki sé selt á Íslandi og séu niðurstöður þeirra í engu samræmi við niðurstöður mælinga Skeljungs sem mæli eyðsluna á því eldsneyti sem selt sé á Íslandi. Á sama tíma hafi N1 kvartað yfir auglýsingaherferð Skeljungs um 2,4% meiri sparnað með Shell V-Power. Greinilegt sé að N1 muni aldrei samþykkja niðurstöður mælinga Skeljungs, sama hversu nákvæmar þær verði. Af þeim sökum leggi Skeljungur til að gerð verði mæling á eyðslu bensíns frá Orkunni, Shell, N1 og fleiri aðilum ef þess þurfi. Verði sú mæling framkvæmd af óháðum aðila eða dómkvöddum matsmanni. Ekki verði farið út í rannsóknina fyrr en bæði félög hafi samþykkt rannsóknaraðila og þær aðferðir sem beitt verði. Félögin muni skipta með sér öllum kostnaði við rannsóknina. Neytendastofa, N1 og Skeljungur geti þá séð töluleg gögn frá hlutlausum aðila og byggt ákvörðun sína í þessu máli, sem og kvörtun Skeljungs yfir auglýsingum N1 um 3% sparnað, á þeirri niðurstöðu. Skeljungur sé einnig tilbúinn til þess að senda eldsneyti sem selt sé hér á landi til erlendra rannsóknarstofu og N1 og Skeljungur komi sér saman um að afhenda svo Neytendastofu niðurstöður þeirrar rannsóknar.

Að því sögðu voru fyrri kröfur ítrekaðar.

3.

Bréf Skeljungs var sent N1 til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. október 2012. Svar barst með bréfi, dags. 8. október 2012, þar sem N1 gerir athugasemdir við nokkur atriði í bréfi Skeljungs.



Þar kemur fram að í bréfi Skeljungs sé áréttað að veigamikil gagnrýni félagsins beinist að því bensíni sem notað hafi verið í rannsókninni sem auglýsingarnar vísa til.

Er tekið fram að lög nr. 57/2005 geri ekki þá kröfu að við samanburð séu notaðar vörur samkeppnisaðila. Gerð sé sú krafa í c. lið 2. mgr. 15. gr. umræddra laga að samanburður sé gerður á „*einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill*“. Umræddar rannsóknir APL rannsóknarstofunnar og Lubrizol snúi að því, eins og áður hafi komið fram, hverju megi ná fram með notkun bætiefna í eldsneyti.

Oktanatala eldsneytis, hvort sem hún sé 92, 95 eða 98, hafi ekki áhrif á mælingar bætiefna svo framarlega sem oktanatala hæfi þeirri vél sem notuð sé við prófanirnar. Eins og fram komi í fylgigögnum N1 þá hafi verið notast við EN228 bensín í rannsóknunum og þær farið fram með Daimler-Chrysler bensínvél í Mercedes Benz bílum. Slíkar bensínvélar séu ekki hannaðar fyrir 92 oktana bensín og hafi slíkt bensín því ekki verið notað við rannsóknina.

Auglýsingum N1 sé ætlað að upplýsa neytendur um hverju megi ná fram með notkun á bætiefnabættu eldsneyti. Rannsóknirnar, sem auglýsingarnar vísi í, sýni fram á að með notkun bætiefna náist fram aflaukning, minni eldsneytiseyðsla og minni útblástur. Allir framangreindir þættir séu dæmigerðir eiginleikar eldsneytis sem séu í reynd áþreifanlegir, viðeigandi, dæmigerðir og sannreynanlegir líkt og gerð sé krafa um í áðurnefndu ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Lögin geri ekki þá kröfu að nákvæmar niðurstöður mælinga og rannsókna séu gerðar opinberar neytendum til glöggvunar. Væri slík krafa algjörlega ósamræmanleg hagsmunum þróunaraðila og framleiðanda. Lögin geri aðeins þá kröfu að ekki sé villt um fyrir neytendum með röngum upplýsingum í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Líkt og framlögð gögn sýni hafi N1 í engu blekkt eða villt um fyrir neytendum. Auglýsingar félagsins um „*Betra eldsneyti í leiðinni*“ byggja á óyggjandi niðurstöðum viðurkenndra rannsóknaraðila sem hafi engra hagsmuna að gæta. Þrátt fyrir að Skeljungur hafi komist að annarri niðurstöðu sé ekki þar með sagt að staðhæfingar N1 séu rangar.

Varðandi áskorun Skeljungs, þar sem félagið leggur til að dómkvaddur verði matsmaður til að meta kosti mismunandi eldsneytis, þá sé rétt að taka fram að N1 kaupi bætiefni af einum stærsta og virtasta framleiðanda bætiefna í heiminum sem láti reglulega rannsaka vörur sínar hjá óháðum fagaðilum á sínu sviði. Það sé skýrt í lögum nr. 57/2005 að auglýsingar þurfi að byggja á fyrirliggjandi sannreynanlegum upplýsingum um eðli og eiginleika vöru. Það sé hlutverk Neytendastofu að skera úr um hvort auglýsingar séu villandi á grundvelli þeirra upplýsinga. Það



verði því ekki séð hverju mat dómkvaddra matsmanna eigi að þjóna í því máli sem hér sé til skoðunar.

4.

Bréf N1 var sent Skeljungu til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. október 2012, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Skeljungs yfir auglýsingaherferð N1 sem fjallar um betra eldsneyti í leiðinni og hefur birst í sjónvarpi, útvarpi, blöðum, á bensíndælum og auglýsingaskiltum. Telur Skeljungur að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Skeljungur gerir í fyrsta lagi athugasemd við það að fullyrðing um minni eldsneytiseyðslu sé miðuð við eldsneyti án bætiefna sem mögulega sé ekki til hér á landi. Þá sé ekki ljóst hvernig rannsókn þýska fyrirtækisins APL á bensíni hafi farið fram eða við hvaða aðstæður. Í öðru lagi er gerð athugasemd við það að auglýsingarnar snúa að minni eldsneytiseyðslu þegar um bensín og dísil sé að ræða en í útskýringum N1 með rannsókninni sé þess einungis getið að rannsóknir hafi farið fram á bensínvél. Voru kröfur Skeljungs af fernu tagi. Í fyrsta lagi að Neytendastofa myndi leggja bann við viðskiptaháttum N1. Í öðru lagi að Neytendastofa myndi leggja stjórnvaldssekt á N1. Í þriðja lagi að málið fengi flýtimeðferð. Í fjórða lagi að ef ekki yrði fallist á að veita flýtimeðferð, þá yrði málsmeðferð hraðað eins og frekast væri unnt.

Af hálfu N1 er því hafnað að félagið hafi gerst brotlegt við ákvæði laga nr. 57/2005. Telur N1 sig við meðferð málsins, hafa fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingu sinni um allt að þriggja prósentu eldsneytissparnað þegar notað sé eldsneyti með fjölvirkum bætiefnum. Er tekið fram af hálfu N1 að við rannsóknina, sem framkvæmd hafi verið á þýskri rannsóknarstofu, hafi verið notast við hefðbundið grunnbensín og dísilolíu sem séu sambærileg við það bensín og þá dísilolíu sem séu seld hér á landi. Þá sé einnig tekið fram að prófanir hafi farið fram á báðum tegundum eldsneytis og að um augljós mistök hafi verið að ræða þegar sagt var að prófanir hafi farið fram á bensínvél, hvað varðar dísilólíuna.

Af hálfu Skeljungs var vísað til 5. gr., 6. gr., 8. gr., 9. gr., 13. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Auk þess taldi Skeljungur auglýsingarnar geta falið í sér brot á ákvæðum reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Var í því skyni ekki vísað til sérstakrar greinar reglugerðarinnar.



2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. 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 teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í erindi Skeljungs er vísað til 6. gr. laga nr. 57/2005 án nánari tilgreiningar. Að mati Neytendastofu getur 4. mgr. 6. gr. varðað þá háttsemi sem kvartað er yfir. Ákvæðið er svohljóðandi:

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

Þá er í erindinu einnig vísað til 8. gr. laganna. Í 1. mgr. 8. gr. kemur eftirfarandi fram:

„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. liðum 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Að mati Neytendastofu getur b. liður átt við um erindið. Þar segir:

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



Þá segir í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim leynt og þær séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Í 1. mgr. 13. gr. laganna segir að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Í 2. mgr. 13. gr. segir að ákvæði 1. mgr. gildi um aðra viðskiptahætti en þá sem III kafli laganna taki til. Ákvæðið tekur eingöngu til verndunar annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslegra. Sem dæmi um atriði sem fallið geta undir ákvæðið eru í greinargerð nefnd smekkur og velsæmi.

Í erindi Skeljungs er einnig vísað til ákvæða 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Í 2. mgr. greinarinnar eru tilgreind þau skilyrði sem samanburðarauglýsingar þurfa að uppfylla til þess að teljast leyfilegar. Þau skilyrði koma fram í átta stafliðum og var þess getið í erindi Skeljungs að með viðkomandi auglýsingu gæti sérstaklega verið brotið gegn a. og c. liðum 2. mgr. 15. gr. Samkvæmt þeim stafliðum eru samanburðarauglýsingar leyfðar að því tilskildu að:

„a. þær séu ekki villandi, [...]

c. gerður sé samanburðurinn á einum eða fleiri ápreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill“



3.

Í auglýsingum N1 kemur fram að viðskiptavinir félagsins geti dregið úr eldsneytiseyðslu um þrjú prósent með notkun eldsneytis sem innihaldi svokölluð fjölvirk bætiefni. Eru þær tölur byggðar á rannsóknum sem fóru fram í Þýskalandi og framkvæmdar voru af rannsóknarstofunni APL. Hefur N1 gefið þær skýringar að þegar rætt sé um minni eldsneytiseyðslu hvað varðar bensín, snúi samanburðurinn að svokölluðu grunnbensíni. Segir félagið slíkt bensín samsvara 95 og 98 oktana bensíni. Hvað varðar dísilolíu, snúi samanburður að dísilolíu sem kallist EN 590. Þá sé ekki verið að bera saman eldsneyti N1 og eldsneyti Skeljungs heldur sé annars vegar borið saman N1 eldsneyti sem innihaldi bætiefni og hins vegar grunneldsneyti sem sé í samræmi við evrópska staðla og án bætiefna og fáist á allmörgum bensínstöðvum á Íslandi. Telur Skeljungur ofangreindan samanburð reistan á afar hæpnum forsendum þar sem að það eldsneyti sem prófað hafi verið sé ekki það eldsneyti sem fullyrðing N1 nái yfir.

Í auglýsingum N1 segir annars vegar: „*Betra eldsneyti í leiðinni – Bensín og díselolía*“, og hins vegar: „*3% MINNI EYÐSLA – Sparnaður á bensíni m.v. meðalaðstæður, skv. þýsku rannsóknarstofunni APL*“.

Í gögnum málsins vísaði N1 til þess að svokallað grunnbensín, EN 228, samsvaraði bensíni með oktantölurnar 95 eða 98. Af hálfu Skeljungs var því bætt við að bensín með lægri oktantölu en 95 innihéldi einnig grunnbensínið EN 228 og hefur þeirri staðhæfingu ekki verið mótmælt. Af þeim sökum er ekki fullljóst hvort að viðkomandi rannsókn geti átt við íslenskar aðstæður. Fullyrðing N1 gefur hins vegar hinum almenna neytanda tilefni til að ætla að við rannsókn þýsku rannsóknarstofunnar hafi verið prófað það bensín sem standi neytendum til boða hér á landi.

Neytendastofa telur fullyrðingar í auglýsingum N1 gefa til kynna að með notkun bensíns frá N1, sem innihaldi bætiefni, sé um að ræða 3% minni eyðslu heldur en þegar notast sé við allt annað eldsneyti sem selt sé á íslenskum markaði og jafnvel víðar. Í skýringum N1 kom fram að ekki væri um að ræða samanburð á eldsneyti félagsins við eldsneyti Skeljungs heldur snúi samanburðurinn að N1 eldsneyti sem innihaldi bætiefni og grunneldsneyti án bætiefna.

Neytendastofa telur fullyrðingu N1 um þrjú prósent minni eyðslu ekki vera í samræmi við niðurstöður þeirrar rannsóknar sem vísað er til. Til þess er fullyrðingin of víðtæk og er af þeim sökum villandi fyrir neytendur þar sem ekki er gerður neinn fyrirvari um það við hvaða bensín sé miðað. Fullyrðingin gefur tilefni til að ætla að með notkun bensíns frá N1, sem bætt sé bætiefnum, eyði bifreið neytanda 3% minna heldur en ef notast væri við hvaða annað bensín á markaði sem er. Af skýringum N1 er hins vegar ljóst að samanburðurinn snýr ekki að öðrum bensíntegundum sem bætt séu bætiefnum. Eiga sömu röksemdir við um rannsóknir á eyðslu dísilolíu. Með vísan til ofangreinds verður ekki talið að N1 hafi fært fullnægjandi sönnur á fullyrðinguna, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.



Neytendastofa telur fullyrðingar um „*Betra eldsneyti í leiðinni – Bensín og díselolía*“ og „*3% MINNI EYÐSLA*“ til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Eldsneytiskostnaður er í mörgum tilvikum stór hluti af útgjöldum heimilanna og fylgjast neytendum því vel með hvar sé hagkvæmast að kaupa eldsneyti. Þar sem ekki hafa verið færðar fullnægjandi sönnur á fullyrðinguna er hún villandi gagnvart neytendum og brýtur þar með gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að vera til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn vara, sbr. ákvæði 14. gr. sömu laga. Þar sem um er að ræða brot gegn ákvæðum í III. og V. kafla laganna er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.

Í erindi Skeljungu var einnig fjallað um að viðkomandi auglýsing fæli í sér brot gegn 15. gr. laga nr. 57/2005 og var í því skyni sérstaklega vísað til a. og c. liða 2. mgr. 15. gr. Telja verður að framsetning viðkomandi auglýsingar sé með þeim hætti að neytendur geti ekki áttað sig á hvaða eldsneytistegundir verið sé að bera saman. Eins og að ofan greinir, er fullyrðing um þriggja prósentu minni eyðslu til þess fallin að vekja hjá neytendum þá hugmynd að átt sé við allar aðrar eldsneytistegundir. Er því um villandi samanburð að ræða, sbr. a. lið 2. mgr. 15. gr.

Ekki verður talið að um brot sé að ræða gegn c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Skeljungur hefur ekki hrakið niðurstöður þeirrar rannsóknar sem N1 byggir auglýsingar sínar á. Af hálfu Neytendastofu er ekki ástæða til að rengja eða draga í efa þær niðurstöður m.v. þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu. Af þeim sökum verður ekki talið að um brot sé að ræða á ofangreindu ákvæði þrátt fyrir að framsetning fullyrðinga sem byggja á niðurstöðunum geti verið villandi fyrir neytendur.

Neytendastofa fær ekki séð með hvaða hætti framangreind háttsemi hefur áhrif á aðra hagsmuni neytenda en fjárhagslega. Því er ekki um að ræða brot gegn 13. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Að mati Neytendastofu er ekki um að ræða ítrekunarbrot N1 gegn þeim fyrirmælum stofnunarinnar sem komu fram í ákvörðun nr. 22/2012. Í því máli var N1 bannað að auglýsa almennan afslátt af dæluverði þegar neytendur gætu ekki áttað sig á verðhagræðinu á sölustaðnum. Í fyrirliggjandi máli er ekki um það að ræða að N1 auglýsi neinn afslátt heldur er auglýst að hægt sé að draga úr eldsneytiseyðslu. Því eru málsatvik í fyrirliggjandi máli af allt öðru eðli en í ákvörðun Neytendastofu nr. 22/2012. Að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar og þess að ekki er um ítrekunarbrot gegn fyrri ákvörðun Neytendastofu að ræða telur stofnunin, eins og atvikum er hér háttað, ekki rétt að leggja sektir á fyrirtækið.



IV.

Ákvörðunarorð:

„N1 hf., Dalvegi 10-14, Kópavogi, hefur með fullyrðingum um þriggja prósentu minni eyðslu og betra eldsneyti í leiðinni, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. 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 N1 hf. bannað að birta fullyrðingar um betra eldsneyti og þriggja prósentu minni eyðslu. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bannið tekur gildi tveimur vikum frá birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 9. janúar 2013

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir