



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2016

Auglýsingar Pennans á íslenskum húsgögnum

I.

Erindið

Með bréfi Samtaka iðnaðarins (SI) til Neytendastofu, dags. 11. ágúst 2015 var kvartað yfir markaðssetningu Pennans ehf. á svonefndum FANSA húsgögnum. SI telji að Penninn hafi gerst brotlegur við ákvæði 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að auglýsa FANSA húsgögn sem íslensk húsgögn. Til SI hafi borist ábending um að með auglýsingu Pennans í tilboðsbæklingi fyrirtækisins frá júní 2015 hafi fyrirtækið gerst brotlegt við ákvæði laganna. Í umræddu blaði, þar sem á forsíðunni standi „TILBOÐ 2015“, sé að finna auglýsingu húsgagnanna þar sem fram komi sú staðhæfing að þau séu íslensk húsgögn. Jafnframt komi þar fram að Penninn veiti 20% kynningarafslátt af umræddri vöru.

Í bréfi SI er vísað til 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Eins og fyrr greini hafi umrædd húsgögn verið auglýst sem íslensk. Samkvæmt því sem SI best viti þá séu þau nú framleidd í Tékklandi en hönnuð af íslenskum arkitekt. Telji SI að með þessu sé með óréttmætum og villandi hætti reynt að hafa áhrif á kauphegðun neytenda sem margir hverjir leitist eftir íslenskri framleiðslu og gæðum. Ekki sé hægt að fallast á að um íslensk húsgögn sé að ræða þó svo að þau séu teiknuð af færum íslenskum arkitekt. Það sé því mat SI að með umræddri auglýsingu hafi Penninn haft uppi óréttmæta og villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum og veitt rangar upplýsingar um helstu einkenni, þ.e. uppruna vörunnar.

Auk framangreindrar háttsemi Pennans þá veki það undrun SI að fyrirtækið skuli auglýsa umrædd húsgögn með sérstökum 20% kynningarafslætti í rúmt ár. Eftir því sem SI best viti hafi umræddur kynningarafsláttur fyrst verið auglýstur í tilboðsbæklingi Pennans fyrir júní 2014. Sama auglýsing hafi svo birst aftur í tilboðsbæklingum Pennans í ágúst og september sama ár. Í nóvember 2014 hafi birst sú auglýsing sem kvörtun þessi byggir á en hún hafi einnig verið birt í tilboðsbæklingum fyrir janúar, mars og nú síðast júní 2015. SI telji ljóst að Penninn hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með auglýsingum sínum á umræddum húsgögnum. SI krefjast þess því að Neytendastofa beiti heimildum sínum í IX. kafla laga nr. 57/2005 í tilefni af umræddri háttsemi.



II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Pennans, dags. 17. ágúst 2015 var óskað umsagnar um kvörtun SI. Svar Pennans barst með bréfi, dags. 25. ágúst 2015. Í bréfinu segir að SI hafi ekki lagt fram nein gögn um að umrædd húsgögn séu ekki íslensk eða auglýsingarnar séu villandi. Penninn telji rétt að varpa ljósi á málið.

Eins og fram komi í kvörtun SI séu umrædd húsgögn alfarið íslensk hönnun. Hönnuður þeirra sé tilgreindur íslenskur arkitekt. Þegar framleiðsla húsgagnanna hafi hafist fyrir nokkrum árum hafi tilgreint íslenskt fyrirtæki, séð um framleiðslu þeirra. Fyrirtækið hafi alfarið séð um framleiðsluna þar til fyrir tveimur árum. Þá hafi hönnun húsgagnanna breyst lítillaga þannig að notaðar hafi verið melamínklæddar spónaplötur og harðplastlagðar spónaplötur í hluta þeirra. Þessa hluta húsgagnanna þurfi að framleiða erlendis, nánar tiltekið í Tékklandi. Þrátt fyrir þetta fari öll samsetning húsgagnanna fram á Íslandi. Því sé um að ræða íslenska hönnun, sem að langmestu leyti sé framleidd og sett saman á Íslandi, þótt tilteknir hlutar séu framleiddir erlendis.

Að mati Pennans sé í meira lagi undarlegt að SI sem kveðist vinna að hagsmunum íslensks iðnaðar á öllum sviðum, álíti FANSA húsgögnin ekki vera íslenska vöru. Sú spurning vakni að sjálfsögðu hvort varan teljist þá vera erlend, t.d. tékknesk og hvort eðlilegra væri að auglýsa hana sem slíka. Að mati Pennans sé það fráleitt. Bent sé að ekki sé við neinar reglur að styðjast varðandi það hvenær vara teljist íslensk og hvenær erlend, en það hafi verið sérstakt áhugamál hjá SI að slíkar reglur verði settar. Miðað við nálgun SI í kvörtun sinni nægi hins vegar að lítill hluti vörunnar sé framleiddur erlendis til þess að hún teljist ekki íslensk, þrátt fyrir að vera alfarið íslensk hönnun, að mestu framleidd á Íslandi og alfarið sett saman á Íslandi. Það hljóti því að teljast tíðindi, en í afstöðu SI felist mikil fyrirlitning gagnvart íslenskri hönnun og framleiðslu. Kvörtun SI sé sömuleiðis einkennileg í ljósi þess að hinn íslenski framleiðandi vörunnar sé félagsmaður í SI. Óhjákvæmilegt sé að Penninn kanni afstöðu þess fyrirtækis til kvörtunarinnar, enda sé kvörtunin beinlínis ætlað að takmarka sölumöguleika vörunnar.

Eins og áður greini sé ekki við neinar reglur að styðjast um það hvenær framleiðsluvara teljist íslensk og hvenær ekki. Miðað við kvörtun SI myndu fáar íslenskar hönnunarvörur í raun geta talist íslenskar, s.s. snyrtivörur, ilmvötn, skór, útivistarfatnaður, o.fl. sem framleitt sé erlendis en sé engu að síður seld sem íslensk vara. Til gamans megi geta að samkvæmt rökum SI væru það blekkingar að kalla Apple vörur annað en kínverskar. Þetta telji Penninn fráleitt.

Með vísan til framanritaðs telji Penninn að auk þess sem kvörtun SI byggir bæði á vanþekkingu og misskilningi, sé fyllilega réttmætt að auglýsa vöruna sem íslenska, enda sé hún hönnuð af íslenskum arkitekti, að mestu framleidd og að fullu samsett hér á landi.



Hvað varði auglýsingar Pennans um 20% kynningarafslátt, þá hafi slíkur afsláttur verið auglýst í hvert skipti sem nýjar vörur hafi orðið til í húsgagnaflokknum og gildi afslátturinn af þeim. Penninn hafi í einu og öllu farið að reglum nr. 366/2008, um útsölur eða aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þannig hafi kynningarafslátturinn aldrei staðið lengur en sex vikur. Afslátturinn sé að sjálfsögðu raunverulegur en húsgögnin verið til sölu allt frá árinu 2009. Þau séu langmestan hluta ársins seld á því verði sem tilgreint sé sem listaverð vörunnar. Sú fullyrðing SI að kynningarverðið hafi verið auglýst í rúmt ár sé röng. Kynningarverðið hafi verið auglýst árið 2014 þegar ný vörulína hafi komið á markað. Sömuleiðis aftur sumarið 2015 þegar nýjar vörur hafi komið. Slíkt sé ekki óeðlilegt. Því hafni Penninn fullyrðingum um að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 eða reglum 366/2008, þótt ekki sé til þeirra vísað í kvörtuninni.

2.

Með bréfi Neytendastofu til Pennans, dags. 30. september 2015, var óskað eftir því með vísan til 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005 og 10. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 að Penninn aflagi gagna sem sýni með greinargóðum hætti hvaða íhlutir húsgagnanna væru útbúnir í Tékklandi, með hvaða hætti þeir væru notaðir við framleiðslu húsgagnanna hér á landi og hvaða íslenski aðili sjái nú um samsetningu húsgagnanna. Svar með viðeigandi gögnum barst með tölvubréfi Pennans, dags. 23. nóvember 2015.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 23. nóvember 2015, var svar Pennans og gögn sem látin voru Neytendastofu í té, send SI til umsagnar. Með tölvubréfi SI til Neytendastofu, dags. 23. nóvember 2015, barst svar SI. Í tölvubréfinu kom fram að SI myndi ekki senda frekari athugasemdir við bréf Pennans, dags. 25. ágúst 2015.

4.

Með bréfi Neytendastofu til aðila máls, dags. 2. desember 2015 var tilkynnt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að það yrði tekið til ákvörðunar Neytendastofu.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu koma til álita auglýsingar Pennans ehf. á FANSA húsgögnum. Í auglýsingunum kemur fram að umrædd húsgögn séu íslensk. Þá voru þau boðin á 20% kynningarafslætti í auglýsingum Pennans. SI heldur því fram að auglýsingarnar séu villandi því að varan sé framleidd erlendis. Penninn hefur bent á að húsgögnin séu hönnuð af íslenskum hönnuði, að mestu framleidd á Íslandi og séu samsett á Íslandi. Þá hafi Penninn farið að lögum nr. 57/2005 og reglum nr. 366/2008 í auglýsingum með kynningarafslætti.



2.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

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 9. gr., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

- „a. edli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,*
- b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,*
- c. þjónustu við viðskiptavinum, meðferð kvartana, dagsetningu framleiðslu eða aðferð við framleiðslu,*
- d. 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,*
- e. þörf fyrir þjónustu, varahluti, skipti á hlutum og viðgerðir,*
- f. réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi,*
- g. lögbundin réttindi neytenda.“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:



„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa meggi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Ákvæði 11. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er svohljóðandi:

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

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Þar segir í 3. gr.:

„Þegar auglýst er lækkað verð á vöru eða þjónustu skal fyrri verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom. Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrri verð.“

Þá er ákvæði 5. gr. reglnanna svohljóðandi:

„Þegar auglýst er kynningar- eða opnunartilboð skal afslátturinn vera raunverulegur þ.e. að eftir nánar tilgreindan tíma hækki verð vörunnar eða þjónustunnar. Gefa skal upp venjulegt verð ásamt kynningar- eða opunarverði.“

3.

Markaðssetning sú sem hér um ræðir er auglýsingar Pennans á FANSA húsgögnum. Í auglýsingunum er meðal annars að finna fullyrðingu um að húsgögnin séu íslensk.

Neytendastofa telur ekki að merkingar þær sem hér um ræðir séu líklegar til að blekkja neytendur um uppruna varanna, enda stafa vörunnar frá íslensku fyrirtæki og eru hannaðar af íslenskum hönnuði. Vörunnar eru einnig að stórum hluta framleiddar og samsettar á Íslandi af íslenskum aðila. Þá liggur ekkert fyrir í málinu um að veittar séu rangar upplýsingar um vörunnar. Er því ekki um brot að ræða gegn 1. mgr. 8. gr. eða 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa bendir jafnframt á að í íslenskum rétti er ekki að finna afgerandi ákvæði um tilgreiningu uppruna vara af því tagi sem hér um ræðir. Í EES samningi, sbr. bókun 4, eru hins vegar ítarleg ákvæði um upprunareglur sem gilda við ákvörðun uppruna vöru sem hafa má hér til hliðsjónar eftir því sem við getur átt. Neytendastofa telur að við mat á slíkum



atriðum þurfi að taka tillit til málsatvika í heild sinni. Eins og að framan greinir telur Neytendastofa merkingar vörunnar, um að hún sé íslensk, ekki villandi. Að sama skapi verður ekki séð að upplýsingar um að tilteknir íhlutir húsgagnanna séu framleiddir í Tékklandi myndu hafa teljandi áhrif á kauphegðun hins almenna neytanda og er því ekki þörf á nánari upplýsingum skv. 2. mgr. 9. gr. um uppruna vörunnar að þessu leyti.

Að því er varðar kvörtun SI um kynningartilboð Pennans þá er til þess að líta að Penninn bauð FANSA húsgögn á kynningartilboðum án þess að þar væri getið um í hve langan tíma kynningarverð væru gild. Eins og að framan greinir skulu seljendur sem bjóða vörur á kynningar- eða opnunartilboði tilgreina hversu lengi tilboðið gildir auk þess sem afdráttarlaus skylda er að verð vörunnar hækki upp í tilgreint venjulegt verð að þeim tíma liðnum.

Með vísan til ofangreinds hefur Penninn brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/20015 og 5. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina ekki gildistíma kynningarverða Fansa húsgögnum.

IV. Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða Neytendastofu í máli þessu að því er varðar fullyrðingu Pennans ehf. í kynningarefni fyrirtækisins um að FANSA húsgögn séu íslensk.

Penninn ehf., Skeifunni 10, 108 Reykjavík, hefur brotið gegn gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/20015 og 5. gr. reglna nr. 366/2008 með því að tilgreina ekki gildistíma kynningarverða á Fansa húsgögnum.“

Neytendastofa, 29. mars 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir