

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 13/2012

Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2012.

1. Þann 30. desember 2013 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 13/2012: Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 31/2012](#) frá 3. júlí 2012. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með kæru, dags. 31. júlí 2012, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2012 frá 3. júlí 2012 um að ekki sé ástæða til aðgerða í tilefni af kvörtun kæranda vegna auglýsinga Byko ehf. um allsherjar verðlækkun. Skilja verður kærana svo að kærandi krefjist þess að ákvörðun Neytendastofu verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Mál þetta varðar annars vegar kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. til Neytendastofu, dags. 4. janúar 2012 og hins vegar kvörtun kæranda til Neytendastofu, dags. 16. janúar 2012. Í báðum erindunum var kvartað yfir viðskiptaháttum Byko ehf. í tengslum við auglýsingar um „allsherjar verðlækkun“ og auglýsingar um verðvernd Byko ehf. og fullyrðingar um „lægsta verðið“ í tengslum við umrædda verðvernd. Vegna tengsla kvörtunarefnanna ákvað Neytendastofa að sameina annars vegar kvartanir Húsasmiðjunnar og kæranda vegna viðskiptahátta Byko ehf. í tengslum við „allsherjar verðlækkun“ og hins vegar kvartanir aðila vegna verðverndar félagsins. Í hinni kærðu ákvörðun voru auglýsingarnar um allsherjar verðlækkun til umfjöllunar en um auglýsingar um verðvernd Byko ehf. var fjallað í annari ákvörðun. Verður kvörtunum aðila í tengslum við allsherjar verðlækkun Byko ehf., og málavöxtum við meðferð málsins hjá Neytendastofu í tengslum við þann þátt málsins, nú gerð nánari skil. Verður fyrst vikið að kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. og síðan kvörtun kæranda.
5. Með bréfi til Neytendastofu, dags. 4. janúar 2012, kvartaði Húsasmiðjan ehf. yfir auglýsingum Byko ehf. sem birst höfðu í fjölmiðlum 3. janúar 2012. Í bréfinu kemur fram að í umræddum auglýsingum hafi verið greint frá svokallaðri „allsherjar verðlækkun“ sem fái ekki staðist. Auglýsingarnar brjótí gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 og því krefjist Húsasmiðjan ehf. þess að lagt verði bann við birtingu þeirra í fjölmiðlum eða inni í verslunum Byko ehf.

6. Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. janúar 2012, var Byko ehf. kynnt framkomið erindi Húsasmiðjunnar ehf. og félaginu boðið að koma að skýringum eða athugasemdum við það. Í bréfinu kom fram að Húsasmiðjan ehf. teldi um brot á 4. mgr. 6. gr., 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 að ræða. Að mati Neytendastofu kæmi 10. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði þó einnig til álita. Svar barst með bréfi Byko ehf., dags. 20. janúar 2012. Þar kemur m.a. fram að Byko ehf. hafi nýverið kynnt fyrir viðskiptavinum sínum nýtt fyrirkomulag verðlagningar og afsláttarkjara, en breytingin sé tilkomin vegna 50 ára afmælis fyrirtækisins. Af því tilefni hafi Byko ehf. ákveðið að taka starfsemi fyrirtækisins til róttækrar endurskoðunar með það fyrir augum að einfalda fyrirtækinu og viðskiptavinum þess það kerfi sem fyrirtækið starfi eftir og gera það skilvirkara.
7. Í endurskoðuninni felist umfram allt lækkun á verði til allra viðskiptavina. Byko ehf. hafi kynnt þessar breytingar undir slagorðinu „Búðu betur – Borgaðu minna“. Fyrirkomulagið byggir á þremur stöðum; varanlegri verðlækkun, sem feli í sér endurskoðun á verðlagningu á öllum vörum fyrirtækisins og lækkun á verði, verðvernd fyrirtækisins og breyttum afsláttarkjörum, þar sem Byko ehf. felli niður fasta afslætti til einstaklinga en kynni þess í stað almenna verðlækkun til allra viðskiptavina sinna. Ekkert í framangreindum aðgerðum feli í sér brot á lögum nr. 57/2005 eða öðrum reglum. Þvert á móti séu aðgerðirnar til þess fallnar að einfalda viðskiptavinum að átta sig á þeim kjörum sem fyrirtækið bjóði og séu þannig liður í þeim aðgerðum fyrirtækisins að gera viðskiptakerfi sitt einfaldara og skilvirkara.
8. Með bréfi Neytendastofu dags. 23. janúar 2012, var ofangreint bréf Byko ehf. sent Húsasmiðjunni ehf. til umsagnar. Svar barst með bréfi Húsasmiðjunnar ehf., dags. 30. janúar 2012. Í bréfinu er tekið fram að auglýsingar Byko ehf., þar sem auglýst sé „varanleg verðlækkun“, „allsherjar verðlækkun“ og að fyrirtækið „brjóti niður verðmúrinn“, séu í mörgum tilfellum beinlínis rangar. Húsasmiðjan ehf. kanni reglulega verð á vörum Byko ehf. og fylgist m.a. með auglýsingum og heimasíðu fyrirtækisins. Yfirlýsingarnar séu á engan hátt í samræmi við þau verð sem Byko ehf. bjóði. Bréfinu fylgi nokkur dæmi þar sem borin hafi verið saman verð sem auglýst hafi verið undir formerkjunum „allsherjar verðlækkun“ í dagblöðum haustið 2011, og verð á sömu vörum 26. janúar 2012, þ.e. tæpum mánuði eftir að auglýsingaherferð um varanlega verðlækkun og allsherjar verðlækkun hófst.
9. Dæmi um þetta megi m.a. sjá á útprentun af auglýsingu Byko ehf. í Fréttatímanum 23. september 2011 og útprentun af vefsíðu félagsins frá 26. janúar 2012 þar sem sjá megi nákvæmlega sömu vörur. Eins og útprentanirnar sýni hafi verð á vörum í Byko ehf. í mörgum tilvikum verið hærra 26. janúar 2012 en það hafi verið auglýst í september og október 2011. Sé þetta þveröfugt við það sem auglýsingaherferð félagsins gangi út á og neytendum hafi verið lofað með auglýsingunum. Auglýsingaherferðin gefi til kynna að fyrirtækið hafi endurskoðað verð á öllum vörum fyrirtækisins og lækkað þau eða breytt afsláttarkjörum og þannig lækkað verð. Svo sé hins vegar ekki. Að auki sé þessi allsherjar verðlækkun í mörgum tilvikum framkvæmd þannig að afsláttur sé einfaldlega afnuminn en nettóverð vörunnar breytist ekkert. Nefna megi sem dæmi vöru sem hafi kostað 100 kr. áður. Veittur hafi verið 10% afsláttur og viðskiptavinurinn hafi því greitt 90 kr. nettóverð. Varan hafi því í raun kostað 90 kr. Eftir allsherjar verðlækkun Byko ehf. hafi

afslátturinn einfaldlega verið afnuminn. Þrátt fyrir að auglýst sé að varan hafi lækkað í verði greiði viðskiptavinurinn eftir sem áður 90 kr. fyrir vöruna. Í raun sé ekki um neina verðlækkun að ræða þar sem viðskiptavinurinn greiði í raun sama verð og áður fyrir vöruna.

10. Húsasmiðjan ehf. bendi m.a á dæmi í fylgigögnum með bréfinu sem sýni og sanni blekkingar Byko ehf. Þar sé að finna tilboð sem viðskiptavinur Byko ehf. hafi fengið hjá fyrirtækinu 18. nóvember 2011. Tilboðsfjárhæðin hafi verið 1.230.441 kr. Viðskiptavinurinn hafi farið með tilboðið til Byko ehf. 5. janúar 2012, eftir að auglýsingaherð félagsins hafði verið hleypt af stokkunum, og óskað eftir lækkun í samræmi við allsherjar verðlækkunina. Honum hafi hins vegar verið tilkynnt að það væri ekki hægt, enda hefði tilboðið frá 18. nóvember 2011 verið svo lágt. Þá hefði viðskiptavinurinn fengið í hendurnar endurskoðað tilboð sem hafi í raun verið hærra en upphaflega tilboðið, eða 1.278.950 kr. Muni þar tæpum 50.000 krónum. Þegar tilboðin séu borin nánar saman komi í ljós að einstök vörunúmer hafi hækkað í verði milli tilboða þrátt fyrir auglýsingar um allsherjar verðlækkun. Flestar vörunar í tilboðinu frá 5. janúar 2012 séu í reynd með hærra nettóverð en í tilboðinu frá 18. nóvember 2011.
11. Í bréfi Húsasmiðjunnar ehf. kemur næst fram að hreinar blekkingar felist í auglýsingum Byko ehf. um lægra verð og allsherjar verðlækkun. Þetta verði að telja alvarlegt og ámælisvert brot gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 sem og hagsmunum neytenda. Þau dæmi sem nefnd hafi verið séu aðeins örfá og handahófskennd. En í ljósi þeirra fjölmörgu dæma sem finna megja í einni dagblaðaauglýsingu um verðhækkunir í stað verðlækkana megja ætla að blekkingarnar séu umfangsmiklar. Áberandi auglýsingaherferð hafi verið hleypt af stokkunum í sjónvarpi, dagblöðum, á netinu og víðar þar sem fram hafi komið fullyrðingar um allsherjar verðlækkun á öllum vörum fyrirtækisins. Eins og dæmin sanni sé í mörgum tilvikum um hið gagnstæða að ræða. Ryksuga sem hafi kostað 11.990 kr. í lok september 2011 kosti eftir allsherjar verðlækkun 12.340 kr. Bestter klósettseta hafi kostað 6.990 kr. í lok september 2011 en eftir lækkunina kosti hún 8.990 kr. Sturtukarfa sem kostað hafi 1.490 kr. í október 2011 kosti 1.590 kr. í janúar 2012. Húsasmiðjan ehf. krefjist þess að Neytendastofa leggi tafarlaust bann við auglýsingaherferð Byko ehf.
12. Ofangreint bréf Húsasmiðjunnar ehf. var sent Byko ehf. til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. janúar 2012. Svar barst með bréfi, dags. 10. febrúar 2012, þar sem fram kemur að Byko ehf. telji ásanir Húsasmiðjunnar ehf. ekki eiga við nein rök að styðjast og því sé því hafnað að háttsemi fyrirtækisins fari gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Því sé mótmælt að fullyrðingar um varanlega verðlækkun á vörum fyrirtækisins séu rangar og ítreki félagið að almenn lækkun á vörum fyrirtækisins hafi verið á bilinu 1-35% og sé meðaltals verðlækkun á vörum 10-15%. Byko ehf. geti sýnt fram á þetta með gögnum sem fylgi bréfinu, en um sé að ræða yfirlit úr viðskiptakerfi fyrirtækisins sem sýni verð á vörum annars vegar um áramót, fyrir verðlækkun, og hins vegar verð eftir verðlækkun. Sé óskað eftir því að þær upplýsingar, sem merktar séu með hornklofa og skáletraðar, verði meðhöndlaðar sem trúnaðarupplýsingar, sbr. 17. gr. stjórnslu-laga nr. 37/1993. Um sé að ræða viðkvæmar viðskiptaupplýsingar sem mikilvægt sé að fari leynt.

13. Í kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. sé meðal annars fullyrt að umrædd verð hafi ekki verið tilboðsverð. Þetta sé alrangt. Byko ehf. telji að misskilnings gæti hjá Húsasmiðjunni ehf., en allar vörur sem nefndar séu í kvörtun félagsins hafi verið boðnar á tilboðsverði á þeim tíma sem um ræði. Verðdæmin sem nefnd séu í kvörtuninni séu því ekki almenn verð. Af þessum sökum endurspegli verðin ekki í öllum tilvikum raunverulega lækkun á verði, þ.e. almennu verði og nógildandi verði, heldur sýni breytingu á tímabundnu tilboðsverði og nógildandi verði. Eðli málsins samkvæmt virðist verðlækkun þá vera minni en ella.
14. Verðin sem tilgreind séu í kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. séu verð sem hafi verið á tímabundnu tilboðsverði samkvæmt tilboðum í svokölluðum Byko-blöðum sem dreift hafi verið inn á öll heimili landsins. Ávallt hafi verið um að ræða tilboð sem aðeins hafi gilt í takmarkaðan tíma. Sem dæmi megi nefna klaufhamar með vörunúmer 71111230, sem auglýstur hafi verið á tilboði í Byko-blaðinu dagana 23.-30. september 2011. Tilboðsverð þessarar vöru hafi verið kr. 990 samkvæmt Byko-blaðinu en almennt verð vörunnar hafi verið 1.290 kr., bæði fyrir og eftir tilboðið, eins og sjá megi á fylgiskjali með bréfinu og viðeigandi útprentunum úr viðskiptabókhalda Byko ehf. Nógildandi verð sömu vöru sé 1.213 kr. og því megi sjá að almennt verð vörunnar hafi lækkað frá því sem áður var.
15. Yfirlit yfir þær vörur sem nefndar hafi verið í kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. og fylgiskjölum með henni megi sjá á meðfylgjandi fylgiskjali. Yfirlitið sýni nógildandi söluverð viðkomandi vara. Til samanburðar séu annars vegar sýnd þau tímabundnu tilboðsverð sem kvartandi vísi til og hins vegar almenn verð varanna bæði fyrir og eftir hin tímabundnu tilboð. Með fylgiskjalinu séu síðan útprentanir úr viðskiptabókhalda Byko ehf. sem staðfesti raunveruleg söluverð viðkomandi vara. Byko ehf. telji sig með þessu sýna fram á að enginn fótur sé fyrir fullyrðingum Húsasmiðjunnar ehf. um að fyrirtækið hafi ekki lækkað verð á vörum. Ljóst sé að um sé að ræða alvarlegar áskanir sem ekki séu á rökum reistar.
16. Byko ehf. mótmæli ennfremur þeim fullyrðingum Húsasmiðjunnar ehf. að allsherjar verðlækkun fyrirtækisins feli ekki í sér neina verðlækkun þar sem að aðeins sé um niðurfellingu á afslætti að ræða. Hluti af hinum umdeildu aðgerðum Byko ehf. sé vissulega að fella niður eða lækka fasta afslætti til einstakra viðskiptavina, enda sé þess í stað kynnt almenn verðlækkun sem nái til allra viðskiptavina og sé á bilinu 10-15%. Slíkt kerfi sé öllum neytendum til hagsbóta. Þrátt fyrir að sumir viðskiptavinir njóti ekki lengur fasts afsláttar, njóti þeir, á sama hátt og aðrir neytendur, góðs af almennri verðlækkun fyrirtækisins. Rétt sé að geta þess að stór hópur viðskiptavina hafi verið án nokkurra afslátta hjá fyrirtækinu og stór hópur verið á afsláttarkjörum sem hafi verið töluvert lægri en sú almenna verðlækkun sem nú hafi verið kynnt. Byko ehf. telji ekkert í framangreindum aðgerðum fela í sér brot á áðurnefndum lögum eða reglum. Þvert á móti séu þær til þess fallnar að einfalda viðskiptavinum að átta sig á þeim kjörum sem fyrirtækið bjóði og séu þannig liður í þeim aðgerðum fyrirtækisins að gera viðskiptakerfi sitt einfaldara og skilvirkara. Markmið aðgerðanna sé ennfremur að lækka verð til allra viðskiptavina.
17. Í kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. sé hins vegar vísað í tilboð til einstaks viðskiptavinar og því haldið fram að þetta tilboð sýni fram á að ekki sé um raunverulega verðlækkun að ræða hjá Byko ehf.

Þessi rök séu að mati Byko ehf. mjög ósanngjörn. Tilboð sem veitt séu til eins viðskiptavinar með eins og hálfmánaðar millibili geti ekki endurspeglad almenna verðlagningu fyrirtækisins. Tilboð séu veitt reglulega til viðskiptavina og geti ýmsar forsendur legið að baki tilboðsgerðinni hverju sinni. Tilboði sem þessu sé beint til ákveðins viðskiptavinar og sé í eðli sínu tengt viðskiptasambandi aðila. Gagnaðilanum sé ekki skylt að ganga að slíku tilboði og tilboð bindi hvorugan aðila gagnvart þriðja aðila. Tilboð séu jafnframt almennt veitt á grundvelli innkaupsverðs viðkomandi vara. Slík verð breytist reglulega og kunni jafnframt að hækka og lækka með breyttu verðlagi.

18. Þetta eigi Húsasmiðjunni ehf. að vera fullkunnugt um. Af þeirri ástæðu séu tilboðin til að mynda ávallt tímabundin, en tilboðið sem veitt hafi verið umræddum viðskiptavini 18. nóvember 2011 hafi gilt til 2. desember sama ár. Tilboðið sem veitt hafi verið 5. janúar 2012 hafi á sama hátt gilt til 20. janúar sama ár. Tilboðið frá 18. nóvember 2011 hafi verið fallið úr gildi þann 5. janúar 2012. Byko ehf. hafi því ekki verið skuldbundið til þess að veita viðkomandi aðila sambærilegt tilboð eftir það tímamark. Í millitíðinni hafi félagið hins vegar kynnt umræddar aðgerðir sem hafi falið í sér almenna verðlækkun á vörum til allra viðskiptavina og niðurfellingu eða lækkun afsláttá til einstakra viðskiptavina. Fráleitt sé að halda því fram að slík tilboðsgerð feli á einhvern hátt í sér brot gegn lögnum.
19. Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. febrúar 2012, var Húsasmiðjunni ehf. kynnt ofangreint bréf Byko ehf. Í bréfinu kemur fram að farið hafi verið fram á að ákveðin gögn málsins yrðu meðhöndluð sem trúnaðargögn og að Neytendastofa hafi með vísan til 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 ákveðið að verða við þeirri málaleitan. Vakin væri athygli á því að sú ákvörðun stofnunarinnar yrði kæránleg til áfrýjunarnefndar neytendamála, skv. 4. gr. laga nr. 62/2005, um Neytendastofu og talsmann neytenda, þegar málið yrði til lykta leitt, sbr. 2. mgr. 26. gr. stjórnsýslulaga. Þá var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið.
20. Líkt og áður greinir lagði kærandi einnig fram kvörtun vegna auglýsinga Byko ehf. um allsherjar verðlækkun. Í erindi kæranda til Neytendastofu, dags. 16. janúar 2012, segir að skömmu eftir áramótin hafi Byko ehf. hafið viðamikla kynningu á því sem kynnt hafi verið sem varanleg allsherjar verðlækkun á öllu vörum verslunarinnar. Í ávarpi Guðmundar H. Jónssonar forstjóra Byko ehf. í blaði sem dreift hafi verið til allra heimila landsins segi m.a. undir fyrirsögninni „Borgaðu minna í Byko.“

„1. Varanleg verðlækkun.

Verðlagning á öllum vörum fyrirtækisins er endurskoðuð og verð lækkað.“

„3. Breytt afsláttarkjör.

Fastir afslættir til einstaklinga falla niður en almenn verðlækkun kemur í staðinn – og rúmlega það! Markmiðið er einfaldlega að bæta kjör allra viðskiptavina.“

Þá segi á baksíðu blaðsins í fyrirsögn: „Allsherjar lækkun – sem varir“, auk þess sem eftirfarandi texti hafi komið fram í frétt Fréttablaðsins 6. janúar 2012 undir fyrirsögninni „Allt verð lækkað í verslunum Byko“:

„Byggingavöruverslunin Byko hefur kynnt nýja verðlagningarstefnu og hefur allt verð til almennra neytenda verið lækkað“.

„Við höfum endurskoðað verðlagningu á öllum vörum og lækkað öll verð,“ segir Guðmundur Halldór Jónsson, forstjóri Byko.

Guðmundur segir meðalverðlækkun vera á bilinu 10 til 15 prósent.“

Þá hafi í Morgunblaðinu þann 4. janúar 2012 m.a. sagt í frétt undir fyrirsögninni „Bregðast við samkeppni“:

„Byggingavöruverslunin Byko ehf. hætti með afsláttarkort fyrir einstaklinga um áramótin og hefur þess í stað lækkað verð á vörum sínum um allt að þrjátíu og fimm prósent“.

„Við erum í raun að breyta verðstefnu fyrirtækisins og erum fyrst og fremst að lækka verð á öllum vörum. Við lækkum allar vörur frá einu prósent og upp í þrjátíu og fimm prósent. Þetta er að jafnaði um tíu til fimmtán prósent verðlækkun,“ segir Guðmundur H. Jónsson, forstjóri Byko ehf. Verðlækkunin næst með því að þeir fjármunir sem fást með því að leggja niður afsláttarkerfið verða notaðir til þess að lækka álagningu á vörunum að sögn Guðmundar.“

21. Í bréfi kæranda segir síðan að samkvæmt verðsamanburði á 60 vörum, sem starfsmenn kæranda hafi gert í verslunum Byko ehf. 1. nóvember 2011 annars vegar og 13. janúar 2012 hins vegar, sé meðaltals verðlækkun fyrirtækisins 6,4% en ekki á bilinu 10-15% eins og forstjórinn haldi fram. Þegar litið sé á heildarverð vörukörfunnar komi í ljós að verðlækkunin sé aðeins 2%. Þá sé ljóst af þessum verðsamanburði að 67% af vörum í úrtakinu hafi ýmist lækkað minna en 10%, ekkert lækkað eða hækkað í verði. Aðeins þriðjungur af vörunum hafi lækkað um 10-15% eða meira. Sé í þessu sambandi vísað til 11. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Byko ehf. geri enga tilraun til að sýna hina raunverulegu lækkun í markaðsherferð sinni, svo sem með því að sýna fyrri verð, heldur treysti fyrirtækið á ógagnsæi. Af þessum 60 vörum, sem skoðaðar hafi verið, hafi verð staðið í stað og raunar hækkað í 16% tilfella. Fullyrðingar forstjóra Byko ehf. um að allar vörur lækki „frá einu prósent og upp í þrjátíu og fimm prósent“ séu því með öllu ósannar.
22. Þegar verðkönnun kæranda hafi verið gerð þann 1. nóvember 2011 hafi vörur verið valdar af handahófi úr fjölmörgum vöruflokkum í Byko ehf. Verðkönnunin hafi verið endurtekin þann 13. janúar 2012. Nákvæm lýsing á þessum vörum og verði þeirra fylgi kvörtuninni. Það séu ekki aðeins ofangreindar fullyrðingar Byko ehf. um allsherjar verðlækkun sem séu villandi og ósannar. Félagið hafi einnig tilkynnt í auglýsingaherferð sinni að allir afslættir hafi verið felldir niður, en þeir hafi verið 10% á mörgum vörutegundum. Í ljósi þess hvað verðlækkunin sé í raun lítil, eða aðeins 2% þegar litið sé til heildarkörfunnar, megi álykta sem svo að vegna niðurfellingar afslátta

hafi endanlegur kostnaður neytenda lítið sem ekkert lækkað hjá Byko ehf. um áramótin. Því sé fráleitt að kynna slíka aðgerð sem allsherjar verðlækkun. Ekki fái staðist neina útreikninga að hætta með 10% afslátt en lækka verð á móti um 6,4% að jafnaði og kalla þá aðgerð allsherjar verðlækkun á bilinu 10-15%.

23. Við nánari skoðun á því hvar mesta verðlækkunin hafi orðið hjá Byko ehf. sjáist að hún sé aðallega í vöruflokkum fyrir iðnaðarmenn. Alkunna sé að iðnaðarmenn hafi hvort sem er fengið rausnarlega afslætti gegn föstum viðskiptum við Byko ehf. Verðlækkun á vörum til þeirra breyti því litlu sem engu. Minnsta verðlækkunin í þessari herferð sé í vöruflokkum sem almenningur kaupir alla jafna í byggingavöruverslunum. Ljóst sé að auglýsinga- og kynningarherferð Byko ehf. innihaldi því ósannar fullyrðingar í þeim tilgangi að gefa neytendum rangar og villandi upplýsingar.
24. Erindi kæranda var sent Byko ehf. til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 20. janúar 2012. Þar kemur fram að í erindi kæranda væri vísað til ákvæðis 11. gr. laga nr. 57/2005 en Neytendastofa telji ákvæði 4. mgr. 6. gr., 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. sömu laga ásamt ákvæðum reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, einnig geta átt við um erindið. Svar barst með bréfi Byko ehf, dags. 27. janúar 2012. Þar kemur fram að Byko ehf. telji ásakanir kæranda ekki eiga við nokkur rök að styðjast og hafni því alfarið að háttsemi félagsins fari gegn lögum nr. 57/2005 eða reglum nr. 366/2008. Byko ehf. vilji benda á að fyrirtækinu sé verulega umhugað um að starfsemi þess sé í samræmi við lög og reglur. Í því skyni hafi Byko ehf. m.a. horft til framangreindra laga og reglna við markaðssetningu á vörum og þjónustu fyrirtækisins, þ. á m. vegna nýlegra auglýsinga um verðlækkun á vörum fyrirtækisins.
25. Félagið hafi nýverið kynnt fyrir viðskiptavinum sínum nýtt fyrirkomulag verðlagningar og afsláttarkjara en breytingin sé tilkomin vegna 50 ára afmælis Byko ehf. Af því tilefni hafi fyrirtækið ákveðið að taka starfsemina til róttækrar endurskoðunar með það að markmiði að einfalda fyrirtækinu og viðskiptavinum kerfið sem fyrirtækið starfi eftir og gera það skilvirkara. Í endurskoðuninni felist umfram allt lækkun á verði til allra viðskiptavina. Byko ehf. hafi kynnt þessar breytingar undir slagorðinu „Búðu betur – Borgaðu minna“. Fyrirkomulagið byggir á þremur meginstöðum. Í fyrsta lagi á varanlegri verðlækkun sem feli í sér endurskoðun á verðlagningu á öllum vörum fyrirtækisins og lækkun á verði. Í öðru lagi á verðvernd Byko ehf. þar sem fyrirtækið leitist við að tryggja viðskiptavinum sínum lægsta verðið, en í verðverndinni felist skilyrt loforð Byko ehf. um að ef kaupandi geti sýnt fram á að sama eða sambærileg vara sé fáanleg á lægra verði hjá öðrum seljanda, fái viðkomandi greiddan mismuninn og 10% að auki. Í þriðja lagi byggir fyrirkomulagið á breyttum afsláttarkjörum þar sem Byko ehf. felli niður fasta afslætti til einstaklinga en kynni þess í stað almenna verðlækkun til allra viðskiptavina.
26. Byko ehf. telji ekkert í framangreindum aðgerðum fela í sér brot á lögum nr. 57/2005 eða reglum nr. 366/2008. Þvert á móti séu þær til þess fallnar að einfalda viðskiptavinum að átta sig á þeim kjörum sem að fyrirtækið bjóði og séu þannig liður í aðgerðum fyrirtækisins að gera viðskiptakerfi sitt einfaldara og skilvirkara. Markmið aðgerðanna sé enn fremur að lækka verð til allra viðskiptavina en ekki einstakra. Byko ehf. bendi á að almenn lækkun á vörum fyrirtækisins

sé á bilinu 1-35% og sé meðaltals verðlækkun á bilinu 10-15%. Félagið geti sýnt fram á þetta með gögnum, en bréfinu fylgi yfirlit úr viðskiptakerfi fyrirtækisins sem sýni annars vegar verð á vörum um áramót, fyrir verðlækkun, og hins vegar nógildandi verð.

27. Í bréfinu er næst tekið fram að Byko ehf. geri alvarlegar athugasemdir við framkvæmd svokallaðrar verðkönnunar sem kærandi hafi gert hjá fyrirtækinu og vísað sé í til stuðnings fullyrðingum kæranda um að Byko ehf. hafi gefið neytendum rangar og villandi upplýsingar. Í fyrsta lagi nái verðkönnunin aðeins til 60 vörutegunda af þeim tugþúsundum sem til sölu séu hjá Byko ehf. Úrtakið sé því mjög lítið og telja verði verulega villandi að setja verðkönnunina þannig fram. Þessar 60 vörutegundir séu valdar og teknar út einhliða af samkeppnisaðila Byko ehf. að því er virðist með það að markmiði að sýna fram á að meðaltals verðlækkun á vörum Byko ehf. sé lægri en fyrirtækið hafi haldið fram.
28. Í öðru lagi bendi Byko ehf. á að nokkur dæmi séu um að skráð verð í verðkönnunum kæranda eigi sér ekki stöð í þeim verðum sem fram komi í viðskiptakerfum Byko ehf. á þeim tíma sem um ræði og séu því augljóslega röng. Byko ehf. hafi farið ítarlega yfir könnunina og þau verð sem þar séu tilgreind með hliðsjón af þeim verðum sem komi fram í viðskiptakerfi félagsins. Félagið fái ekki séð hvernig mikið af þeim verðum sem tilgreind séu í könnuninni séu fundin út og telji mörg þeirra vera röng. Sem dæmi megi nefna gipsskrúfu með vörunúmer 30482654. Samkvæmt könnuninni komi fram að verð þann 1. nóvember 2011 hafi verið 413 kr. en þann 13. janúar s.l. hafi það verið 347 kr. Þar með sé lækkun á vörunni aðeins 16%. Hið rétta sé að verðið á vörunni hafi verið 434 kr. og lækkað í 347 kr. Raunveruleg lækkun á vörunni sé því 20%. Byko ehf. fái ekki skilið hvernig verð í verðkönnun kæranda hafi verið fundið út en fjölmörg önnur dæmi hafi verið um sambærilegar rangfærslur í könnuninni.
29. Í þriðja lagi bendi Byko ehf. á að nokkur dæmi séu um að verð sem notuð séu í könnuninni endurspegli ekki almennt verð á vörum í nóvember enda hafi Byko ehf. verið með ýmsar vörur á tilboðsverði samkvæmt tilboðum í Byko-blöðunum, sem dreift hafi verið til allra heimila landsins, eða samkvæmt öðrum auglýsingum félagsins sem birst hafi í fjölmiðlum. Það hafi því ekki allar vörur verið á almennt verði þegar verðkönnunin hafi verið framkvæmd og ekki hafi í öllum tilvikum verið búið að færa verð á þessum vörum til fyrra verðs þann 1. nóvember 2011. Það hafi hins vegar verið gert á fyrstu dögum nóvembermánaðar. Af þessum sökum endurspegli verðkönnunin ekki í öllum tilvikum raunverulega lækkun á verði, þ.e. almennt verði og nógildandi verði, heldur sýni breytingu á tímabundnu tilboðsverði og nógildandi verði. Eðli málsins samkvæmt sýnist verðlækkun þá vera minni en ella.
30. Sem dæmi um þetta megi nefna pottasett með vörunúmerið 41119205, en þessi vara hafi verið á tilboði á eldhúsdögum Byko ehf., líkt og sjá megi á fylgiskjali með bréfinu. Samkvæmt könnun kæranda komi fram að verð 1. nóvember 2011 hafi verið kr. 13.990 og verð þann 13. janúar sl. hafi verið 14.190 kr. Þar með sé hækkun á vörunni um 1%. Hið rétta sé að almennt verð á vörunni hafi verið kr. 14.990, en hún hafi verið á tilboðsverði 1. nóvember 2011, sem hafi ekki verið leiðrétt fyrr en 6. nóvember 2011. Nógildandi verð á vörunni sé kr. 14.190. Raunveruleg lækkun á

vörunni sé því 5%. Þetta sé ekki einsdæmi og í verðkönnuninni séu fjöldamörg dæmi um sambærilegar rangfærslur, sbr. fylgiskjal með bréfinu.

31. Í fjórða lagi sé rétt að benda á að einnig séu dæmi um að vara hafi ekki verið í sölu hjá Byko ehf. á þeim tíma sem verðkönnun kæranda fór fram. Dæmi um þetta megi nefna Halogenofn 900w með vörunúmerið 65103203, en þessi vara hafi komið til landsins 9. nóvember 2011 og hafi því ekki verið komin í verslanir Byko ehf. fyrr en 12. nóvember sama ár. Byko ehf. fái því ekki skilið hvernig það megi vera að þessari vöru og öðrum sé stillt upp í verðkönnun til þess að sýna fram á að meðaltals verðlækkun Byko ehf. sé í ósamræmi við fullyrðingar í fjölmiðlum. Byko ehf. telji að slíkt sé verulega ósamngjarnt og sýni að vart sé mark takandi á hinni svokölluðu verðkönnun kæranda. Dæmi séu um aðrar vörur sem þetta eigi við, sbr. fylgiskjal með bréfinu.
32. Í fimmta lagi beri vörunúmerum í verðkönnun kæranda ekki saman við vörunúmer í viðskiptakerfi Byko ehf. Dæmi um vörur sem þetta eigi við megi sjá á fylgiskjali með bréfinu. Í sjötta lagi séu dæmi um aðrar rangfærslur í verðkönnun kæranda og megi þar vísa til þess að fermetraverð á flísum sé rangt reiknað í verðkönnun í janúar eins og sjá megi í umfjöllun á fylgiskjali 1. Þá hafi Byko ehf. fundið 23 rangfærslur í verðkönnuninni af þeim 60 vörum sem úrtak könnunarinnar náði til. Af framangreindu sé ljóst að framkvæmd svokallaðrar verðkönnunar kæranda hafi verið verulega ábótavant og fullyrðingar sem kærandi haldi fram og byggðar séu á verðkönnuninni séu því beinlínis rangar eða byggðar á misskilningi.
33. Hvað varði fullyrðingar kæranda um brot á 11. gr. laga nr. 57/2005 sé tekið fram að Neytendastofa hafi sett nánari reglur um framkvæmd ákvæðisins, en það hafi verið gert með áður nefndum reglum nr. 266/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Í því sambandi megi benda á að samkvæmt 1. gr. reglnanna nái gildissvið þeirra aðeins til tilboða, afsláttu og annarra slíkra aðferða sem feli í sér að venjulegt verð vöru sé lækkað í tiltekinn tíma. Umræddar aðgerðir Byko ehf. séu varanlegar. Ekki sé því um að ræða útsölu eða lækkun sem standi í tiltekinn tíma. Frá þessu sé greint frá með mjög skýrum hætti í auglýsingum Byko ehf. og í raun fjallað um þetta í kvörtuninni. Af framangreindu leiði að 11. gr. laga nr. 57/2005 og reglur nr. 266/2008 eigi ekki við um þær aðgerðir sem Byko ehf. hafi ráðist í.
34. Byko ehf. mótmæli einnig því sem kærandi haldi fram um að lækkun á verði í tilteknum vöru-flokkum „fyrir iðnaðarmenn“ breyti litlu sem engu. Erfitt sé að átta sig á því hvað kærandi eigi við með þessari fullyrðingu eða við hvaða vöruflokkka sé átt. Megi ráða af kvörtuninni að hugsanlega sé átt við vörur úr timbursölu en vissulega sé rétt að lækkun á ýmsum vöruflokkum sem þar sé að finna hafi verið töluverð og í sumum tilvikum meiri en á öðrum vörum. Sýni það meðal annars fram á galla í framkvæmd verðkönnunar kæranda að þessir tilteknu vöruflokkar hafi ekki verið í úrtaki könnunarinnar. Mögulega hafi það verið gert af ásettu ráði til þess að meðaltals verðlækkun sýndist lægri en hún hafi verið í raun og veru. Byko ehf. vilji þó árétta að almenningur kaupi þessar vörur eins og iðnaðarmenn og því séu verðlækkunarir á þessum vörum jafnt til hagsbóta fyrir hinn almenna neytanda. Auk þess kaupi iðnaðarmenn í flestum tilvikum slíkar vörur fyrir sína viðskiptavinum og þannig njóti allir góðs af verðlækkuninni.

35. Byko ehf. mótmæli ennfremur fullyrðingum kæranda um að breytingar á viðskiptakerfi félagsins með niðurfellingu fastra afslátta til einstaklinga gegn almennri verðlækkun til allra viðskiptavina hafi litlu skilað til neytenda. Sé í þessu sambandi áréttað að um hafi verið að ræða allsherjar verðlækkun á öllum vörum fyrirtækisins sem sé til hagsbóta fyrir alla viðskiptavinum Byko ehf. Þá sé bent á að fyrirtæki hafi áfram haldið föstum afsláttum en þeir séu hins vegar lægri en áður. Félagið telji aðgerðir sínar ekki brjóta gegn þeim ákvæðum laga og reglna sem vísað sé til. Hafi Byko ehf. sannað með fullnægjandi hætti þær fullyrðingar sem hafðar hafi verið eftir fyrirtækinu í fjölmiðlum. Aðgerðirnar feli hvorki í sér óréttmæta né villandi viðskiptahætti. Ekkert í auglýsingunum geti talist rangt eða villandi enda sé um allsherjar verðlækkun að ræða sem feli ekki í sér neinn falinn kostnað eða viðbótarkostnað fyrir neytendur. Þvert á móti hafi félagið einfaldað viðskiptakerfi sitt og gert það skilvirkara, neytendum til hagsbóta.
36. Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. janúar 2012, var kæranda kynnt ofangreint bréf Byko ehf. og honum boðið að koma að skýringum sínum eða athugasemdum. Í bréfinu kemur fram Byko ehf. hafi óskað eftir því að farið yrði með ýmsar upplýsingar í bréfi Byko ehf. sem trúnaðargögn og Neytendastofa hafi ákveðið, með vísan til 17. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, að verða við þeirri málaleitan. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 17. febrúar 2012. Þar segir að taka verði undir sjónarmið Byko ehf. um að nýtt viðskiptakerfi fyrirtækisins einfaldi viðskiptavinum þess að átta sig á verðlagningu og sé skilvirkari fyrir neytandann. Byko ehf. hafi í reynd tekið upp sama viðskiptamódel og kærandi, sem bjóði ávallt sama verð fyrir alla. Kærandi bendi hins vegar á að Byko ehf. hafi tapað 419 milljónum árið 2010 samkvæmt ársreikningum félagsins. Því sé erfitt að sjá hvaða möguleika Byko ehf. hafi til að lækka framlegð fyrirtækisins með því að lækka verð til neytenda.
37. Því sé mótmælt að kærandi fái ekki öll gögn málsins enda takmarki það verulega möguleika til andsvara. Í bréfi Byko ehf. komi fram að sent hafi verið yfirlit um verð á vörum um áramót og hins vegar nügildandi verð. Byko ehf. velji sjálft samanburðardagsetningar sem henti til að sýna meinta verðlækkun. Fyrirtækinu hafi verið í lófa lagið að hækka verðið síðustu viku ársins og hafi til þess rafrænt verðlagningarkerfi sem auðveldi slík vinnubrögð. Neytendum hafi staðið til boða endalaus tilboðsverð frá Byko ehf. á fjölmörgum vöruflokkum á síðastliðnum árum. Samkvæmt hinum nýju viðskiptakjörum séu tilboðin ekki lengur í boði. Jafnframt hafi 10% afsláttur til einstaklinga verið felldur niður og afsláttur til stórviðskiptavina verið lækkaður verulega. Útreikningur Byko ehf. á meintri verðlækkun út frá sérvöldum dagsetningum eða upprunalegu verði segi varla hálfu söguna og sé til þess fallin að villa um fyrir neytendum.
38. Lög og reglur um útsölur og tilboð gildi um aðgerðir Byko ehf. Í reglum nr. 366/2008 sé í 2. gr. skýrt afmarkað hvað selja megi vöru á lækkuðu verði í langan tíma áður en hið lækkaða verð vörunnar verði venjulegt verð. Í ljósi þess að auglýsingar Byko ehf. telji neytendum trú um að allar vörur Byko hf. hafi lækkað í verði, þá hljóti sú kvöð að hvíla á fyrirtækinu að sýna fram á hver verðlækkunin sé á hverri vöru fyrir sig. Á árinu 2011 hafi kærandi ekki haft neina vitneskju um fyrirhugaðar breytingar á verðstefnu Byko ehf. frekar en aðrir utan þess fyrirtækis. Verðkönnun kæranda 1. nóvember 2011 hafi ekki haft það að markmiði að bera saman verð frá Byko ehf. þá og síðar. Í verðkönnuninni í janúar hafi starfsmaður kæranda einungis skráð verð á

þeim vörum sem tilgreindar séu í kvörtun kæranda til Neytendastofu, en ekki valið sérstaklega af lista til að sýna niðurstöðu sem hentaði.

39. Kærandi telji þessar 60 vörutegundir gefa ágætis dæmi um verðbreytingar Byko ehf. fyrir og eftir hið nýja fyrirkomulag. Um sé að ræða mikla breidd úr vöruúrvali Byko ehf. sem gefi raunsanna mynd af meintum verðbreytingum fyrirtækisins. Fráleitt sé að ætlast til þess að viðskiptavinur Byko ehf. þurfi að kaupa tugþúsundir af vörum til að njóta hinnar meintu verðlækkunar. Það að velja 60 vörur af handahófi til að sjá hvort fullyrðingar um 10-15% verðlækkun Byko ehf. séu sannleikanum samkvæmar sé nægilega stórt úrtak. Þetta úrtak sýni svo ekki verði um villst að sá sem hafi keypt þessar vörur hafi ekki fengið 10-15% verðlækkun á innkaupum sínum, heldur einungis 2%. Í leiðinni hafi hann hins vegar misst 10% afsláttinn sinn.
40. Kærandi geti ekki svarað athugasemdum um meintar rangfærslur í verðkönnun hans þar sem gögnum Byko ehf. sé haldið frá félaginu. Það sé hlutverk Byko ehf. samkvæmt lögum að sýna fram á að hin meinta verðlækkun sé ekki sjónhverfing enda hafi fyrirtækið allar upplýsingar í hendi sér. Neytendur eigi að geta haft fullan aðgang að þessum gögnum til að geta sjálfir gengið úr skugga um hvort verið sé að blekkja þá eða ekki. Hugsanlegt sé að verðmerkingum Byko ehf. hafi verið verulega ábótavant seint á síðasta ári og sé það líklegasta skýringin á einstökum frávikum, en erfitt sé að trúá því þar sem fyrirtækið sé með afar fullkomið rafrænt verðmerkingakerfi. Þegar verði sé breytt í tölvu fyrirtækisins birtist það strax á verðspjaldi viðkomandi vöru. Eina verðið sem gildi sé verðið sem neytandinn sjái í hillu. Þegar starfsmenn kæranda skrái hilluverð vöru í Byko ehf. gildi það verð.
41. Því sé mótmælt að Byko ehf. geti haldið fram að miða eigi útreikning verðlækkunar við hæsta verð á síðasta ári en ekki hið eiginlega söluverð vörunnar. Ef vara hafi alla jafna verið seld á 500 kr. allt árið stríði það að sjálfsgöðu gegn neytendarétti að hækka hana einn dag í 600 kr. og selja síðan á 550 kr. og kalla það verðlækkun. Þegar litið sé til fullyrðinga Byko ehf. um 10-15% verðlækkun verði að taka tillit til afsláttar sem fallið hafi niður til að fá raunsanna mynd hvort þessar fullyrðingar standist. Einnig sé fullyrðing Byko ehf., um að verð hafi lækkað öllum til hagsbóta, vafasöm í besta falli. Erfitt sé að sjá hvernig það sé til hagsbóta fyrir þá einstaklinga sem áður voru með afsláttarreikning að missa afsláttinn og í besta falli borga sömu upphæðir og áður fyrir sömu vöru.
42. Kærandi vilji benda á nokkur dæmi um verðlækkun Byko ehf. Í Byko-blaðinu 30. september og 6. október 2011 hafi félagið auglýst Lux kústaklemmu með vörunúmerið 68290610. Verðið hafi verið auglýst 399 kr. í janúar 2012, eða eftir allsherjar verðlækkun, sé sama vara auglýst á 439 kr. í Byko-blaðinu 2.-12. febrúar 2012. Þetta sé hækkun um 9%. Í auglýsingu í Fréttablaðinu 30. nóvember 2011 hafi félagið auglýst Kassel hitablásara á 1.690 kr. Sama vara hafi verið auglýst í Byko-blaðinu 2.-12. febrúar 2012, rúmum mánuði eftir allsherjar verðlækkun, á 2.691 kr. eða 37% dýrari. Þá hafi Byko ehf. auglýst ofnahreinsi á 790 kr. í Fréttatímanum skömmu fyrir jólin 2011. Sama vara hafi síðan verið auglýst í Byko-blaðinu 2.-12. febrúar á 849 kr. Þetta sé hækkun um 7% en ekki lækkun eins og lofað hafi verið. Í sömu auglýsingu í Fréttatímanum sé auglýst

Buzil gólfbón með hálkuvörn á 1.490 kr. og síðan á kr. 1.590 í Byko-blaðinu, 2.-12. febrúar 2012 eða 6,3% dýrari.

43. Ennfremur séu auglýstar í sama blaði Fréttatímans vörur sem hafi hækkað um 9% eftir allsherjar verðlækkun. Augljóst sé að neytendur séu krafðir um hærra verð á þessum vörum eftir áramótin, þrátt fyrir fullyrðingar um rausnarlega almenna verðlækkun. Í Byko-blaðinu 1.-8. nóvember 2011 hafi Byko ehf. auglýst Bossini sturtubarka með vörunúmerið 15700300/10. Um hafi verið að ræða annars vegar 1,5 metra og hins vegar 2 metra langan sturtubarka og hafi verðið verið frá 1.290. Í Byko-blaðinu 2.-12. febrúar 2012 sé sama vara auglýst með nákvæmlega sama hætti með verð frá 1.791 kr. Þetta sé hækkun um 28%.
44. Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2012, var bréf kæranda sent Byko ehf. og félaginu gefinn kostur á að koma að skýringum sínum eða athugasemdum. Svar barst með bréfi Byko ehf., dags. 1. mars 2012, þar sem fram kemur að félagið mótmæli þeim ásökunum og fullyrðingum sem komi fram í bréfi kæranda. Byko ehf. vilji ennfremur benda á að órökstutt sé í hverju hin meintu brot felist, enda hafi kvartanirnar kæranda verið óskýrar að þessu leyti. Neytendastofa hafa fengið fullnægjandi upplýsingar til þess að sannreyna raunverulegar verðlækkunarir á vörum félagsins. Fullyrðingar um að starfsmönnum kæranda hafi verið bent á verðhækkunarir á vörum Byko ehf. séu haldlausar í þessu sambandi. Ítrekað sé að engar slíkar verðhækkunarir hafi átt sér stað og að verðlækkun á vörum fyrirtækisins geti Neytendastofa staðfest með skoðun á gögnum málsins.
45. Hafnað sé fullyrðingum um að Byko ehf. velji dagsetningar til þess að láta verðsamanburð líta betur út. Viðmiðunardagsetningar hafi verið settar fram eftir því sem fyrri kvörtun kæranda hafi gefið tilefni til með það að markmiði að sýna fram á að fullyrðingar Byko ehf., sem fram komi í kvörtuninni og studdar séu með tilvísun í svokallaða verðkönnun kæranda, hafi verið rangar. Það sé fullkomlega marklaust að gera samanburð á verðum vara langt aftur í tímann. Kæranda sé ljóst að verðbreytingar verði á vörum, bæði til lækkunar eða hækkunar, og stjórnist það af mörgum þáttum, t.d. innkaupsverði vöru, flutningskostnaði og öðrum föstum og breytilegum kostnaðarliðum, svo sem gengi gjaldmiðla.
46. Í kvörtun kæranda sé einnig gefið í skyn að Byko ehf. hafi hækkað verð á vörum síðustu vikur ársins 2011 og vísað til þess að rafrænt verðlagningarkerfi Byko ehf. auðveldi slíkar hækkunarir. Hér sé um að ræða alvarlega ásökun sem eigi sér ekki nokkur rök. Byko ehf. telji ekkert í aðgerðum sínum fela í sér brot á lögum eða reglum. Þvert á móti séu aðgerðirnar til þess fallnar að einfalda viðskiptavinum að átta sig á þeim kjörum sem fyrirtækið bjóði og séu þannig liður í aðgerðum fyrirtækisins að gera viðskiptakerfi sitt einfaldara og skilvirkara. Markmið aðgerðanna sé ennfremur að lækka verð til allra viðskiptavina en ekki einstakra. Verðlækkunin sé raunveruleg eins og sýnt hafi verið fram á. Því sé alfarið hafnað að aðgerðirnar séu til þess fallnar að villa um fyrir neytendum eða að þær séu á einhvern hátt ósanngjarnar gagnvart neytendum eða keppinautum.
47. Þá geri Byko ehf., eins og áður, alvarlegar athugasemdir við framkvæmd verðkannana kæranda. Öllum fullyrðingum kæranda sé mótmælt sem röngum enda telji Byko ehf. að sýnt hafi verið fram

á það í fyrra bréfi ásamt viðeigandi fylgigögnum að enginn fótur sé fyrir þeim. Því sé mótmælt að vörur sem alla jafna hafi verið seldar á tilteknu verði hafi verið hækkaðar til þess að geta lækkað þær aftur. Ákvörðun um allsherjar verðlækkun á vörum fyrirtækisins og niðurfellingu afsláttá til einstakra viðskiptavina hafi verið viðskiptaleg ákvörðun. Ekkert í þessari aðgerð feli í sér brot á umræddum lögum og reglum. Byko ehf. ítreki að almenn lækkun á vörum fyrirtækisins hafi verið á bilinu 1-35% og sé meðaltals verðlækkun á bilinu 10-15%. Ávinningur neytenda sé augljós.

48. Þá sé því mótmælt að verð á vörum hafi hækkað frá því að allsherjar verðlækkun Byko hf. hafi verið kynnt. Í öllum tilvikum hafi verið um tímabundin tilboðsverð að ræða samkvæmt tilboðum í Byko-blöðum eða samkvæmt öðrum auglýsingum. Af þessum sökum endurspegli samanburður kæranda ekki raunverulega lækkun á verði, þ.e. almennu verði og nógildandi verði, heldur sýni breytingu á tímabundnu tilboðsverði og nógildandi verði. Eðli málsins samkvæmt verði samanburðurinn þá brenglaður. Byko ehf. bendi á að við samanburð á verðlækkun á vörum fyrirtækisins verði að miða við almennt verð fyrir áramót annars vegar og almennt verð eftir áramót hins vegar. Byko ehf. hafi farið yfir þær vörur sem tilgreindar séu í síðara bréfi kæranda og bendi á að hið sama eigi við um þessar vörur og þær vörur sem tilgreindar hafi verið í fyrra bréfi.
49. Bréf Byko ehf. var sent kæranda til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. mars 2012. Samhliða því var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfi Neytendastofu, dags. 2. maí 2012, var kæranda, Byko ehf. og Húsasmiðjunni ehf. tilkynnt að stofnunin hafi ákveðið að sameina kvartanir Húsasmiðjunnar ehf. og kæranda. Jafnframt var aðilum tilkynnt að ákveðið hefði verið að stofnunin afgreiddi sitt hvort kvörtunarefnið í hvorri ákvörðuninni. Yrði því tekin ein ákvörðun um auglýsingar Byko ehf. í tengslum við allsherjar verðlækkunina og ein ákvörðun um verðvernd Byko ehf. Líkt og áður greinir er síðarnefnda ákvörðunin ekki til skoðunar í máli þessu.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

50. Hinn 3. júlí 2012 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðu nr. 31/2012. Þar var komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er fyrst vikið að erindi kæranda og Húsasmiðjunnar ehf., sjónarmiðum aðila og efni áðurgreindra ákvæða laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Þar er síðan tekið fram að bæði Húsasmiðjan ehf. og kærandi hafi gert athugasemdir við að verð á sumum vörum Byko ehf. hafi hækkað en ekki lækkað eins og auglýsingar fyrirtækisins staðhæfi. Af hálfu Byko ehf. hafi verið bent á að í tilvitnuðum dæmum sem vísað sé til hafi fyrra verð verið tilboðsverð sem hafi eingöngu gilt í skamman tíma og endurspegli því ekki almennt verð vörunnar. Byko ehf. hafi lagt fram gögn til staðfestingar því að verð á vörum félagsins hafi sannarlega lækkað.
51. Byko hf. hafi við meðferð málsins lagt áherslu á að litið væri á almennt verð á vörunum en ekki tilboðsverð. Í auglýsingum Byko ehf. hafi komið fram að með aðgerðum félagsins væru afnumdir einstakir afslættir en almennt verð þess í stað lækkað. Húsasmiðjan ehf. og kærandi hafi bæði gert við það athugasemdir að verðlækkunin leiddi til þess að þeir viðskiptavinir sem áður hefðu notið

viðskiptamannaafsláttar nytu jafnvel ekki neinnar verðlækkunar. Því væri líklegt að gagnvart þeim hefði verð hækkað. Vegna þessa hefði Byko ehf. lagt á það ríka áherslu í málinu að um almenna verðlækkun hafi verið að ræða sem kæmi öllum viðskiptavinum félagsins til góða og nú nytu þeir allir sömu kjara.

52. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar segir svo að samkvæmt gögnum málsins hafi verið algennt að viðskiptamenn Byko ehf. nytu 10% afsláttar af almennu vöruverði. Byko ehf. hefði bent á í bréfum sínum að meðaltalslækkun væri á bilinu 10-15%. Í fylgigögnum Byko ehf. megi sjá hver væri algengasta verðlækkun félagsins, en af þeim megi ráða að ofangreind fullyrðing Byko ehf. sé rétt. Þannig hafi rúmlega helmingur varanna lækkað um 10% eða meira. Þá er í hinni kærðu vikið nánar að yfirlitum úr viðskiptamannabókhaldbi Byko ehf. og greint frá því hversu stór hluti vara félagsins hafði raunverulega lækkað eftir yfirlýsingar félagsins um allsherjar verðlækkun. Í ljósi þess að Neytendastofa hafði, með vísan til 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, fallist á að gæta trúnaðar um allar upplýsingar úr viðskiptamannabókhaldbi félagsins var hins vegar ekki greint frá þeim upplýsingum í hinni kærðu ákvörðun.
53. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er síðan vikið að því að kærandi hafi einnig gert athugasemdir við að hvorki í auglýsingum Byko ehf. né á sölustað komi fram fyrra verð á vörunum, en samkvæmt 11. gr. laga nr. 57/2005 skuli á útsölu greina frá því hvert upprunalegt verð vörunnar hafi verið. Umrætt ákvæði eigi hins vegar einungis við um útsölur sem samkvæmt reglum nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði feli í sér að venjulegt verð sé lækkað í tiltekinn tíma. Í auglýsingum Byko ehf. hafi hins vegar komið fram að um varanlega verðlækkun hafi verið að ræða. Því sé ekki unnt að fallast á að um útsölu eða sambærilega tímabundna verðlækkun hafi verið að ræða. Ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 eða reglna nr. 366/2008 eigi því ekki við um lækkunina og verði ekki lögð sú skylda á Byko ehf. að tilgreina fyrra verð á vörunum.
54. Með vísan til alls þessa telji Neytendastofa sýnt fram á að almennt hafi verð á vörum Byko ehf. lækkað. Stofnunin telji umræddar auglýsingar vera í samræmi við aðgerðir félagsins og því ekki fela í sér villandi eða blekkjandi upplýsingar gagnvart neytendum eða ósanngjarnar upplýsingar gagnvart keppinautum. Sé því ekki um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

55. Í kæru, dags. 31. júlí 2012, tekur kærandi fram að hann telji ákvörðun Neytendastofu um að aðhafast ekkert í málinu ganga í grundvallaratriðum gegn markmiðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 um að vinna gegn óréttmætum viðskiptaháttum. Hafi Neytendastofu borið að sekta Byko ehf. fyrir athæfið. Í fyrsta lagi telji kærandi Neytendastofu ekki af hafa fullnægt rannsóknarskyldu sinni samkvæmt stjórnsýslulögum nr. 37/1993 enda byggist niðurstaða hennar á einhliða fullyrðingum Byko ehf. Ekkert tillit sé tekið til þess verðsamanburðar sem kærandi hafi lagði fram með kærinni en almenn andmæli gegn þessum gögnum virðist tekin góð og gild í stað þess að Neytendastofa geri sjálfstæða athugun á þeim. Engin sjálfstæð athugun hafi farið fram hjá Neytendastofu á áhrifum niðurfellingar afsláttar

hjá viðskiptavinum Byko ehf. samhliða hinni meintu verðlækkun. Ljóst sé að niðurfelling afsláttá hafi dregið verulega úr áhrifum hinnar meintu verðlækkunar.

56. Í öðru lagi telji kærandi óþarfa leynd vera til staðar í málinu. Ótækt sé að Neytendastofa skuli taka ákvörðun sína á grundvelli upplýsinga sem að þarflausu sé haldið leyndum fyrir kærendum. Byko ehf. hafi í hinum kærðu markaðsaðgerðum haldið fram margvíslegum tölum til að rökstyðja fullyrðingar um allsherjar verðlækkun, þar á meðal um að vörur hafi lækkað í verði á bilinu 1-35% og að meðaltals verðlækkun hafi verið á bilinu 10-15%. Engin rök séu fyrir því að halda þessum tölum leyndum ef þær staðfesti í raun og veru það sem fullyrt hafi verið í auglýsingaherferð Byko ehf. í ársbyrjun 2012. Vart geti verið um viðkvæm viðskiptaleyndarmál að ræða þar sem Byko ehf. hafi áður birt tölur þar sem þessum verðlækkunum sé haldið fram. Neytendastofa láti sér nægja að segja að sýnt hafi verið fram á að „almennt hafi verð á vörum Byko lækkað.“
57. Í þriðja lagi hafi kærandi tekið saman saman lista með verðsamanburði 60 vörutegunda hjá Byko ehf., 1. nóvember 2011 og 13. janúar 2012. Sá verðsamanburður sýni að fullyrðingar Byko ehf. um 10-15% meðaltals verðlækkun í byrjun janúar 2012 hafi ekki verið sannleikanum samkvæmt. Samkvæmt þeim samanburði hafi meðaltals verðlækkun vörukörfunnar í mesta lagi verið 2%. Múrbúðin bendi einnig á að 10% afsláttur viðskiptavina og enn hærri afsláttur iðnaðarmanna hafi fallið niður um áramótin. Af þessu megi álykta að vöruverð Byko ehf. hafi í raun hækkað um áramótin og því séu fullyrðingar um 10-15% allsherjar verðlækkun villandi.
58. Kærandi telji að Neytendastofa hafi látið leiða sig á alvarlegar villigötur með því að taka trúanlega fullyrðingu Byko ehf. um að nokkur dæmi væru um að vöruverð í könnun kæranda endurspegladi ekki almennt verð á vörunum í nóvember, þar sem þær hafi verið á tímabundnu tilboðsverði. Kæran snúist um það hvernig Byko ehf. hagi markaðs- og auglýsingastarfi sínu, þ.e. hvaða mynd fyrirtækið reyni að skapa í huga almennings. Aðaláherslan hafi alla tíð verið lögð á tilboðsverð en ekki „almennt verð“. Markaðsherferðin í janúar 2012 hafir reyndar gengið svo langt að gefa í skyn að allt verð í Byko ehf. hafi lækkað, þ.e. eins konar allsherjar tilboðsverð. Í markaðsherferðinni „allsherjar verðlækkun“ hafi Byko ehf. ekki borið saman verð sem verslunin hafi ávallt kynnt í auglýsingum sínum (tilboðsverð) við almennt verð eftir áramót enda hefði þá orðið ljóst að um verðhækkun á viðkomandi vörum hafi verið að ræða en ekki verðlækkun. Neytendur greiði hilluverð ef það stangist á við kassaverð og hafi Neytendastofa staðið tryggan vörð um þann rétt. Í þessu máli gegni hinu sama. Tilboðsverð og auglýst verð séu „hilluverð“ og því sé tilvísun Byko ehf. til „almenns verðs“ í verðlista marklaus.
59. Í fjórða lagi geti kærandi ekki fallist á sjónarmið Neytendastofu og Byko ehf. um „varanlega verðlækkun“. Afstaða Neytendastofu sé vægast sagt einfeldningsleg og órókrétt. Stofnunin geri enga athugasemd við fullyrðingu Byko ehf. um „varanlega verðlækkun.“ Neytendastofu eigi að vera fullkunnugt um að hér á landi sé ekkert til sem heiti varanleg verðlækkun, en þremur mánuðum eftir að markaðsherferðin hófst hafi vísitala neysliverðs t.d. hækkað um 2,87% og gengisvísitalan um 4,83%. Ljóst sé að um tímabundna verðlækkun hafi verið að ræða, líkt og þegar verð vöru hækki aftur að útsölu lokinni. Hafi Byko ehf. því verið skylt að greina neytendum

frá upprunalegu verði vörunnar og skipti þá engu máli hvort meint verðlækkun hafi átt við um margar vörur eða fáar.

60. Í fimmta lagi hafi Neytendastofa alveg látið hjá líða að taka afstöðu til ábendingar kæranda um þau áhrif sem afnám afsláttarkjara Byko ehf. hafi á kjör viðskiptavina. Þess í stað taki Neytendastofa einhverjar leyndartölur Byko ehf. góðar og gildar sem sönnun þess að „almennt hafi verð á vörum lækkað.“ Byko ehf. viðurkenni að almennur afsláttur upp á 10%, sem flestir viðskiptavinir hafi notið, hafi verið felldur niður um leið og „allsherjar verðlækkunin“ hafi verið kynnt til sögunnar. Jafnframt hafi mun hærri afslættir stórkaupenda (25-40%), þ.e. verktaka og iðnaðarmanna, ýmist verið felldir niður að öllu leyti eða dregið verulega úr þeim. Í ljósi þess að Byko ehf. hafi þótt veita Neytendastofu fullan aðgang að viðskiptabókhalði sínu hafi Neytendastofu verið í lófa lagið að reikna út áhrif niðurfellingar afsláttarins. Það hafi stofnunin hins vegar ekki gert.
61. Í sjötta lagi telji kærandi um að ræða þjónkun Neytendastofu við Byko ehf. og lögmannsstofu þess. Neytendastofa vanræki rannsóknarskyldu sína, taki einhliða fullyrðingar Byko ehf. sem heilagan sannleik og sleppi því að fjalla um gögn frá kærendum. Neytendastofa sjái ekkert athugasvert við þá fullyrðingu Byko ehf. að úrtak 60 vörutegunda í verðkönnun kæranda sé svo lítið að verðkönnunin verði villandi fyrir vikið. Þá hafi Neytendastofa ekkert tillit tekið til gagna sem kærandi telji sýna að verð auglýstra vara hafi hækkað heldur afgangi með því að „þessu sé mótmælt sem röngu.“
62. Með bréfi, dags. 15. ágúst 2012, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 5. september 2012, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í greinargerðinni er því hafnað að Neytendastofa hafi ekki sinnt rannsóknarskyldu sinni. Stofnunin hafi við rannsókn málsins fengið afhent öll þau gögn sem nauðsynleg hafi verið til þess að taka ákvörðun í málinu en heildstætt mat hafi verið lagt á öll gögn málsins. Því sé hafnað að gögnum málsins hafi verið haldið leyndum að óþörfu. Umrædd gögn hafi haft að geyma upplýsingar úr viðskiptabókhalði Byko ehf. og hafi stofnunin fallist á að hagsmunir Byko ehf. af því að gögnunum yrði haldið frá öðrum aðilum málsins hafi verið mun ríkari en hagsmunir kæranda af því að fá gögnin afhent.
63. Hvað varði athugasemdir kæranda þess efnis að Neytendastofa hafi ekki tekið af skarið í ákvörðun sinni að fullyrðingar Byko ehf. um 10-15% meðaltals verðlækkun væru sannleikanum samkvæmar, taki stofnunin fram að hún telji auglýsingarnar í fullu samræmi við aðgerðir félagsins. Auglýsingarnar feli því ekki í sér villandi eða blekkjandi upplýsingar gagnvart neytendum eða ósanngjarnar upplýsingar gagnvart keppinautum. Þá sé þess getið, vegna ummæla kæranda um að 10-15% meðaltalslækkun hafi verið lykilþáttur í herferð Byko ehf., að þær upplýsingar, ásamt upplýsingum um að lækkunin hafi verið á bilinu 1-35%, hafi komið greinilega fram í viðtölum við forsvarsmann Byko ehf.
64. Mat Neytendastofu sé byggt á nákvæmri skoðun á gögnum málsins. Því sé hafnað að ekki hafi verið litið til verðkannana kæranda eða ábendinga um hækkun á verði í janúar 2012 frá auglýstu

verði og verði samkvæmt verðkönnun kæranda ýmist í nóvember eða desember 2011. Hafi gögn Byko ehf. stutt þær skýringar félagsins að um tilboðsauglýsingar hafi verið að ræða sem hafi haft takmarkaðan gildistíma.

65. Þá hafi stofnunin talið auglýsingar og kynningu Byko ehf. um allsherjar verðlækkun, sem og þau gögn sem stofnuninni hafi verið afhent við meðferð málsins, sýna fram á að ekki hafi verið um tímabundna verðlækkun að ræða. Því sé ekki um að ræða tilboð eða útsölu í skilningi 11. gr. laga nr. 57/2005 eða reglna 366/2008. Þótt verð á vöru hafi verið lækkað en nokkrum vikum síðar hugsanlega verið breytt eða hækkað feli það ekki í sér að lækkunin teljist tilboð eða útsala. Neytendastofa hafi tekið afstöðu til auglýsinga og kynninga Byko ehf. út frá þeim gögnum sem lögð hafi verið fram og talið þær vera í samræmi við aðgerðir félagsins. Þá hafni Neytendastofa því að hún hlífi Byko ehf. við að sæta reglum neytendaréttar.
66. Neytendastofa telji ekki ástæðu til að svara efnislega athugasemd kæranda um að stofnunin láti hjá líða að taka afstöðu til ábendinga um þau áhrif sem afnám afsláttarkjara Byko ehf. hafi á kjör viðskiptavina en vegna trúnaðar hafi þessar upplýsingar verið fjarlægðar í hinni birtu ákvörðun stofnunarinnar. Loks hafni Neytendastofa sjónarmiðum kæranda um ætlaða þjónkun stofnunarinnar við Byko ehf., en í þeim efnun vísí hún m.a. til ákvörðunar sinnar nr. 3/2010.
67. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til kæranda, dags. 6. september 2012, var kæranda send greinargerð Neytendastofu og óskað eftir afstöðu hans til hennar. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 27. september 2012. Þar er tekið fram að kærandi telji greinargerð Neytendastofu staðfesta að stofnunin hafi ekki sinnt rannsóknarskyldu sinni enda staðfesti hún að niðurstaða stofnunarinnar sé alfarið byggð á gögnum frá Byko ehf. og öðrum röksemdum hafnað. Opinberum upplýsingum, sem sýnt hafi að Byko ehf. hafi lítið sem ekkert lækkað verð, eða jafnvel hækkað það, sé vísað á bug, en þess í stað sé sagt að fullyrðingar og auglýsingar fyrirtækisins hafi verið sannleikanum samkvæmt.
68. Það sé mikill misskilningur hjá Neytendastofu að kærandi hafi óskað eftir fullum aðgangi að „viðamiklum gögnum úr viðskiptabókhaldbi Byko ehf.“ sem afhent hafi verið stofnuninni. Kærandi hafi einungis óskað eftir því að þær niðurstöðutölur, sem Neytendastofa hafi stuðst við í ákvörðun sinni, en fellt út vegna trúnaðar, yrðu gerðar opinberar. Engin „viðamikil gögn“ séu birt í ákvörðun Neytendastofu heldur aðeins niðurstöðutölur sem eigi að staðfesta, samkvæmt upplýsingum sem Byko ehf. hafi veitt Neytendastofu, að auglýsingaherferð fyrirtækisins hafi verið sannleikanum samkvæmt. Fyrst og fremst verði að aflétta trúnaði af niðurstöðutölum sem hafi verið felldar út á bls. 21 í ákvörðun Neytendastofu, þ.e. liðum 9, 10 og 11.
69. Kærandi bendi á að Neytendastofa hafi ekki tekið af skarið um að segja hreint út að fullyrðingar Byko ehf. um 10-15% meðaltals verðlækkun hafi verið sannleikanum samkvæmt en geti þess að forsvarsmenn fyrirtækisins segi lækkunina hafa verið á bilinu 1-35%. Þetta svar Neytendastofu segi ekkert en veki mikla tortryggni. Spyrja megí hvora töluna Neytendastofa staðfesti með þessu en verulegur munur sé á 10-15% meðaltals verðlækkun eða verðlækkun á bilinu 1-35%. Í fyrra

tilfellinu gætu allar vörur hafa lækkað um a.m.k. 10% að jafnaði en í síðara tilfellinu gætu 90% af vörunum hafa lækkað um 1% og 10% um 35%. Meðaltals lækkunin væri þá 1,35%.

70. Kærandi bendi á að Neytendastofa hafni því að verðkannanir kæranda hafi eitthvert gildi á þeim forsendum að í báðum verðkönnunum hafi verið um „tilboðsauglýsingar“ að ræða, sem hafi haft takmarkaðan gildistíma. Umræddar verðkannanir hafi náð til 60 vörunúmera. Aðeins hluti þeirra hafi verið á tilboði. Með röngum fullyrðingum sínum, sem ættaðar séu frá Byko ehf., um að um „tilboðsauglýsingar“ hafi verið að ræða, vanræki Neytendastofa rannsóknarskyldu sína. Þegar verðkannanir hafi verið gerðar í nóvember, svo og aftur í desember, hefði ekkert legið fyrir um hvort umrædd „tilboðsverð“ væru varanleg eða ekki. Þetta hafi einfaldlega verið gild söluverð á þeim tíma. Verðsamanburður hjá Byko ehf. þann 1. nóvember 2011 annars vegar og 13. janúar 2012 hins vegar hafi sýnt 6,63% meðaltals verðlækkun á öllum vörum í körfunni en 2,07% verðlækkun á heildarverði körfunnar. Þetta staðfesti blekkingar auglýsingaherferðar félagsins. Engu að síður styðjist Neytendastofa fremur við leynileg gögn Byko ehf. til að réttlæta markaðshegðun fyrirtækisins, innanhúsgögn sem skipti neytendur að sjálfsögðu engu máli og hvorki þeir né keppinautar viti nokkuð um.
71. Neytendastofa beri við trúnaði um það hvers vegna engin svör hafi fengist við fyrirspurn um áhrif niðurfellingar afsláttá á kjör viðskiptavina. 10% afsláttur til almennra viðskiptavina og enn hærra afsláttur til verktaka og iðnaðarmanna hafi verið felldir niður. Byko ehf. geri ávallt mikið úr þessum afsláttum í markaðsefni sínu og því megi ætla að þeir hafi skipt verulegu máli. Sérstakur Byko-klúbbur hafi verið rekinn til að halda utan um þetta vildarkerfi. Með öllu sé óásættanlegt að þessari ábendingu skuli ekki svarað efnislega á nokkurn hátt á grundvelli trúnaðar. Eina ályktunin sem kærandi geti dregið af niðurstöðu Neytendastofu um þetta efni sé sú að afsláttarkjörin hafi engu máli skipt fyrir neytendur þrátt fyrir mikla áherslu Byko ehf. á þau í markaðsefni sínu. Neytendastofa hafi hæglega getað upplýst um það, án þess að tilgreina nákvæmlega með prósentutölu úr viðskiptabókhalda Byko ehf., hversu lítið gagn þessi afsláttarkjör gerðu. Kærandi telji mikilvægt að áfrýjunarnefndin hlutist til um að ljósi verði varpað opinberlega á það hvers vegna Neytendastofa telji að niðurfelling afsláttá Byko ehf. hafi ekki haft minnstu áhrif á fullyrðingar um allsherjar verðlækkun um 10-15% að meðaltali.
72. Kærandi taki fram að sú staðreynd, að Neytendastofa gangi þvert gegn málvenjum með því að rita nafn Byko ehf. með hástöfum, sýni eins konar óttablandna virðingu fyrir fyrirtækinu, að vilja ekki ganga gegn kröfum þess um þennan afkárlega og ranga rithátt. Auk þess telji kærandi ýmislegt annað styðja undirlægjuhátt, sem ekki sé ástæða til að rekja nánar. Kærandi krefjist þess að trúnaði verði aflétt af þeim upplýsingum frá Byko ehf. sem eigi að sýna að fótur hafi verið fyrir umræddum fullyrðingum enda verði ekki séð að þær hafi að geyma viðskiptaleyndarmál. Kærandi krefjist þess einnig að upplýst verði hvers vegna niðurfelling afsláttarkjara viðskiptavina Byko ehf. hafi virst hafa engin áhrif til að draga úr vægi fullyrðinga um „allsherjar verðlækkun.“
73. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns Byko ehf., dags. 1. október 2012, var félaginu send kærán og önnur gögn málsins og óskað eftir afstöðu þess til kærunnar. Svar barst með bréfi, dags. 18. október 2012. Þar er því hafnað að Neytendastofa hafi ekki sinnt

rannsóknarskyldu sinni en í þeim efnum er vísað til hinnar löngu málsmeðferðar og viðamikilla gagna málsins. Í bréfinu segir að kærandi leitist með kæru sinni við að kasta rýrð á ákvörðun Neytendastofu. Þá er á það benti að víða í kærinni og bréfi, dags. 27. september 2012, sé ranglega farið með staðreyndir. Séu þær flestar samhengislausar og órökstuddar, sem geri Byko ehf. erfiðara um vik að gæta andmælaréttar síns samkvæmt 13. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Þrátt fyrir það verði leitast við að svara einstökum liðum í kærinni.

74. Byko ehf. standi við fyrri fullyrðingar um að varanleg verðlækkun hafi orðið á vörum fyrirtækisins. Hafi verið sýnt fram á þetta með fullnægjandi hætti með ítarlegum fjárhagsupplýsingum úr bókhaldi fyrirtækisins og öðrum gögnum. Þá beri gögn málsins skýrlega með sér að Neytendastofa hafi kallað eftir öllum þeim upplýsingum sem nauðsynlegar hafi verið til að taka ákvörðun í málinu. Því fari fjarri að niðurstaðan sé byggð á „einhlíða fullyrðingum“ Byko ehf. sem Neytendastofa hafi ekki kannað nánar. Undir rekstri málsins hafi Byko ehf. lagt fram upplýsingar og gögn úr viðskiptabókhaldi Byko ehf. sem sýni með óyggjandi hætti að verðlækkun fyrirtækisins hafi verið í fullu samræmi við auglýsingar þess.
75. Hvað varði verðkönnun kæranda, varanlega verlækkun, afnám afsláttu o.fl., vísi Byko ehf. til bréfs fyrirtækisins til Neytendastofu 27. janúar 2012, sem og annarra gagna málsins. Ítrekað sé að verðlækkunin hafi verið varanleg. Í 1. gr. reglna nr. 366/2008 segi að reglunar taki til útsölu eða annarrar sölu sem feli í sér að venjulegt verð á vöru sé lækkað í tiltekinn tíma. Í 2. gr. reglnanna segi enn fremur að þegar vara hafi verið seld á lækkuðu verði í sex vikur skuli lækkað verð vera venjulegt verð. Af því leiði að verðlækkun teljist varanleg þegar hún gildi í sex vikur eða lengur. Verðlækkun Byko ehf. hafi verið varanleg í því skyni að ekki hafi verið um að ræða lækkun á vörum í tiltekinn tíma heldur hafi lækkunin gilt til frambúðar. Eðli málsins samkvæmt þýði það ekki að vöruverð geti ekki tekið almennum breytingum með tilliti til verðbólgu, gengisbreytinga o.s.frv. þegar fram líði stundir.
76. Því sé mótmælt að Neytendastofu hafi ekki borið að fara leynt með þær upplýsingar sem Byko ehf. hafi óskað eftir að farið yrði með sem trúnaðarupplýsingar. Í 17. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, sbr. 6. gr. laga nr. 83/2000, segi að þegar sérstaklega standi á sé stjórnvaldi heimilt að takmarka aðgang aðila máls að gögnum ef hagsmunir hans af því að notfæra sér vitneskju úr þeim þyki eiga að víkja fyrir mun ríkari almanna- eða einkahagsmunum. Í þessu felist m.a. að stjórnvald verði að meta þá andstæðu hagsmuni sem uppi séu í málinu. Verði að líta svo á að hagsmunir kæranda af því að fá aðgang að umræddum upplýsingum úr viðskiptabókhaldi Byko ehf. víki fyrir mun ríkari einkahagsmunum Byko ehf. að upplýsingum verði haldið leyndum. Ekki verði séð að kærandi hafi á nokkrum tíma haft hagsmuni af því að fá umrædd gögn eða að aðgangur hans hafi getað breytt niðurstöðu málsins. Enn fremur er á það benti að fyrirtæki verði að geta treyst því að viðkvæmar viðskiptaupplýsingar séu ekki gerðar opinberar.
77. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til kæranda, dags. 23. október 2012, var kæranda sent síðastgreint bréf Byko ehf. og honum gefinn kostur á að tjá sig um efni þess. Með bréfi kæranda til áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 11. febrúar 2013, gerði kærandi ýmsar athugasemdir við bréfið. Engu breyti þótt Byko ehf. hafi sent gríðarlegt gagnamagn til Neytendastofu, löng og

ítarleg bréf og aðrar upplýsingar. Neytendastofa hafi ekki fullnægt rannsóknarskyldu sinni samkvæmt stjórnslulögum nr. 37/1993, þar sem niðurstaða hennar byggist á einhliða fullyrðingum sem Byko ehf. hafi sett fram og Neytendastofa virðist ekki kanna nánar.

78. Kærandi telji nauðsynlegt að hnykkja á þeirri ábendingu að fjárhagsupplýsingar úr bókhaldi Byko ehf. hafi nákvæmlega ekkert að segja um það hvort boðin hafi verið varanleg verðlækkun eða ekki. Þegar verðkannanir séu gerðar gildi hilluverð en ekki verð á kassa. Óverulegar villur í verðkönnunum kæranda breyti ekki þeirri meginniðurstöðu að fullyrðingar Byko ehf. um 10-15% meðaltals verðlækkun hafi ekki verið sannleikanum samkvæmt. Meðaltals verðlækkun vörukörfunnar hafi í mesta lagi verið um 2%. Of mikill munur sé á þessum tvennum niðurstöðum til að Neytendastofa geti einfaldlega vísað verðkönnuninni á bug og aðeins stuðst við einhliða bókhaldsupplýsingar Byko ehf. Í þjóðfélagi með verðbólgu sé að sjálfsögðu ekkert til sem heiti varanleg verðlækkun. Að auglýsa slíka verðlækkun sem varanlega á sama tíma og verðbólga ríki sé ekkert annað en tilraun til að blekkja neytendur.
79. Kærandi taki fram að hann standi við þá kröfu að trúnaði verði að lágmarki aflétt á liðum 9, 10 og 11 í hinni ákvörðun. Um þær athugasemdir Byko ehf. að fyrirtæki þurfi almennt að geta varist órökstuddum og tilhæfulausum kvörtunum samkeppnisaðila með því að leggja fram nauðsynleg gögn til að sanna mál sitt, án þess að viðkvæmar trúnaðarupplýsingar verði gerðar opinberar, telji kærandi það ekki eiga við í þessu tilfalli. Byko ehf. hafi sett fram fullyrðingar um 10-15% meðaltals verðlækkun. Verðkannanir hafi sýnt að þetta væru tilhæfulausar og órökstuddar fullyrðingar. Engum trúnaði væri aflétt þótt skýrt væri frá því opinberlega hver væri raunveruleg meðaltals verðlækkun.
80. Í ákvörðun Neytendastofu komi fram að Byko ehf. hafi lagt mikla áherslu á að líta á hið „almenna“ verð við meðferð málsins en ekki tilboðsverð. Nóg sé að skoða auglýsingar og bæklinga Byko ehf. til að sjá að þar sé engin áhersla lögð á hið „almenna“ verð heldur sé tilboðs- og afsláttarverð ráðandi. Þetta sýni enn og aftur að við meðferð málsins hafi Byko ehf. snúið Neytendastofu á haus. Í stað þess að beina rannsókninni að því sem raunverulega hafi blasað við neytendum, því sem þeir sjá í hillunum og í auglýsingum, hafi stofnunin lagst yfir tölur úr bókhaldskerfi sem ekkert sýni eða sanni.
81. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála í apríl 2013 var aðilum málsins tilkynnt, með vísan til 3. mgr. 9. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, að afgreiðsla málsins myndi tefjast, vegna mikilla anna nefndarinnar. Skipunartími áfrýjunarnefndar neytendamála rann hins vegar út í júní 2013 og var málið ekki tekið til úrskurðar fyrr en eftir skipun nýrrar nefndar í október 2013.

NIÐURSTAÐA

2. Í máli þessu er deilt um ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða í tilefni af kvörtun kæranda vegna auglýsinga Byko ehf. um allsherjar verðlækkun. Skilja verður kærana svo að kærandi krefjist þess að ákvörðun Neytendastofu verði felld úr gildi. Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir orðrætt: „Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á“. Enda þótt ákvæðið hafi

fyrst verið lögfest með lögum nr. 50/2008 fól það ekki í sér efnisleg nýmæli þar sem bannið við villandi upplýsingum, sem rekja má allt til 1. gr. laga nr. 84/1933 um varnir gegn óréttmætum verzlunarháttum, hafði lengi verið túlkað á þann hátt að fyrirtæki þyrftu að geta fært sönnur á fullyrðingar sínar í auglýsingum. Þannig var í skýringum við ákvæðið í því frumvarpi sem varð að lögum nr. 50/2008 tekið fram að með ákvæðinu væri lögfest áralöng framkvæmd. Líkt og áfrýjunarnefnd neytendamála hefur áður vikið að, sbr. m.a. úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála 10. febrúar 2011 (19/2010), rúmast ákvæðið í 4. mgr. 6. gr. og sú beiting þess að krefja auglýsendur um sönnun á staðhæfingum sínum um staðreyndir innan marka tilskipunar 2005/29/EB og þeirra takmörkunarheimilda sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 73. gr. stjórnarskrárinnar, sbr. og 2. mgr. 10. gr. mannréttindasáttmála Evrópu.

2. Til stuðnings markaðsherferð sinni um „allsherjar verðlækkun“ hefur Byko ehf. lagt fram gögn úr viðskiptabókhaldi sínu sem sýna að mati félagsins fram á réttmæti fullyrðinga þess um allsherjar verðlækkun. Líkt og áður greinir var trúnaði heitið um gögnin hjá Neytendastofu með vísan til 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993, en af þeim sökum voru í hinni kærðu ákvörðun ekki opinberaðar úr gögnunum upplýsingar sem stofnunin byggði ákvörðun sína á. Samkvæmt umræddu ákvæði er stjórnvaldi heimilt þegar sérstaklega stendur á að takmarka aðgang aðila máls að gögnum ef hagsmunir hans af því að notfæra sér vitnektju úr þeim þykja eiga að víkja fyrir mun ríkari almanna- eða einkahagsmunum. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður að telja að hagsmunir Byko ehf. af því að upplýsingum úr viðskiptabókhaldi félagsins sé haldið leyndum hafi, líkt og á stóð, vegið þyngra en hagsmunir kæranda af því að fá aðgang að umræddum gögnum. Vísast í því sambandi m.a. til þess að umrædd gögn, sem hafa að geyma upplýsingar um söluverð einstakra vörutegunda Byko ehf., kostnaðarverð þeirra og magn seldra vara, geta falið í sér viðkvæm viðskiptaleyndarmál og því þess eðlis að rétt sé að takmarka aðgang samkeppnisaðila félagsins að þeim. Ennfremur verður ekki séð að aðgangur kæranda að gögnunum hafi getað breytt nokkru um niðurstöðu málsins eða málalíbúnað kæranda að öðru leyti. Verður því að fallast á það mat Neytendastofu að stofnuninni hafi, með vísan til 17. gr. stjórnsýslulaga, borið að fara leynt með umræddar upplýsingar.
3. Þrátt fyrir framangreint verður ekki séð að 17. gr. stjórnsýslulaga standi því í vegi að opinberaðar séu almennar niðurstöður sem byggja á skoðun umræddra bókhaldsgagna og fela ekki í sér viðkvæm viðskiptaleyndarmál í áðurgreindum skilningi. Þannig verður t.d. ekki séð að hagsmunir Byko ehf. af því að trúnaði sé gætt um bókhaldsgögn félagsins standi því í vegi að veittar séu almennar upplýsingar um það hve stór hluti þeirra vörutegunda, sem finna má í gögnunum, hafi lækkað í verði eða hver afsláttarprósentan hafi verið, ef þess er á annað borð gætt að veita ekki aðrar upplýsingar um einstakar vörutegundir. Verður enda ekki séð að slíkar almennar upplýsingar varpi nokkru ljósi á efnislegt innihald fyrirliggjandi gagna eða feli yfirhöfuð í sér viðkvæm málefni.
4. Í hinni kærðu ákvörðun kemur fram að skoðuð hafi verið verð á 41.743 vörutegundum Byko ehf. á tímabilinu nóvember 2011 til janúar 2012. Borin hafi verið saman verð fyrir og eftir umrædda auglýsingaherferð, en í því sambandi hafi verið miðað við almenn verð en ekki sérstök tilboðsverð. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður að fallast á það mat Neytendastofu að

það gefi ranga mynd af mögulegri verðlækkun Byko ehf. að bera saman vöruverð eftir verðlækkun við einstök tilboðsverð fyrir verðlækkunina. Við mat á því hvort Byko ehf. hafi raunverulega lækkað verð á vörum sínum verður enda að miða við það verð sem vörur kostuðu almennt en ekki verð sem einungis giltu nokkra daga í senn.

5. Í hinni kærðu ákvörðun kemur ennfremur fram að af þeim 41.783 vörutegundum Byko ehf. sem skoðaðar hafi verið á tímabilinu nóvember 2011 til janúar 2012 hafi 20.848 vörutegundir lækkað um 10% eða meira í verði. Þrátt fyrir að sumar vörur hafi lækkað minna en 10% hafi meðaltalsverðlækkun eftir auglýsingaherferðina verið á bilinu 10-10,9% og allflestar vörur fyrirtækisins lækkað eitthvað frá almennu verði. Hins vegar hafi 226 vörutegundir hækkað í verði á greindu tímabili án þess að séð verði hverjar ástæður þessa hafi verið.
6. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála er ekki ástæða til að hrófla við því mati Neytendastofu að auglýsingar Byko ehf. hafi verið í samræmi við aðgerðir félagsins. Verður enda ekki annað séð en að allsherjar verðlækkun hafi raunverulega átt sér stað í versluninni þrátt fyrir að afsláttarprósentan hafi í sumum tilvikum verið lægri en 10% og raunar stundum eingöngu nokkur prósent. Breytir engu í þeim efnum hvort fyrirtækið hafi afnumið fasta afslætti til einstakra viðskiptavina, og það dragi sannarlega úr heildaráhrifum verðlækkunarinnar, líkt og kærandi bendi á, enda virðist því hafa verið kyrfilega haldið til haga í markaðsherferð Byko ehf. að fastir afslættir yrðu afnumdir og almennt verð lækkað í staðinn. Hinum venjulega neytanda mátti þannig vera ljóst að þrátt fyrir verðlækkunina breyttust verð þeirra sem áður höfðu notið afsláttar ekki og því væri í raun ekki um að ræða verðlækkun í tilviki þeirra. Verðlækkanirnar hefðu þannig mismunandi áhrif. Þá virðist því hafa verið haldið til haga, a.m.k. í yfirlýsingum forstjóra Byko ehf., sem kærandi vísar m.a. í máli sínu til stuðnings, að verðlækkunin hafi verið á bilinu 1-35%. Máttu neytendur því ekki vænta annars en að sumar vörutegundir hefðu eingöngu lækkað lítið sem ekkert.
7. Líkt og áður greinir verður af gögnum málsins hins vegar ráðið að verð á 226 vörutegundum hafi beinlínis hækkað eftir markaðsherferð Byko ehf. Fallast verður á það með kæranda að þessar óútskýrðu verðhækkanir gangi þvert gegn yfirlýsingum félagsins um allsherjar verðlækkun. Í ljósi þess að eingöngu er um að ræða 0,5% af þeim vörutegundum sem skoðaðar voru, og þess sem að framan greinir um að vöruverð hafi í langflestum tilvikum lækkað, verður hins vegar eins og málum er háttað ekki séð að þetta geti breytt nokkru um niðurstöðu málsins. Vísast í því sambandi til þess að um er að ræða verulega lítið hlutfall af vöruframboðinu sem til skoðunar var, auk þess sem ekki verður séð að hinn almenni neytandi leggi þann skilning í orðin „allsherjar verðlækkun“ að útilokað sé að undantekningar kunni að vera gerðar á einstökum vörutegundum. Þannig er t.d. vel þekkt að verslanir auglýsi útsölu þrátt fyrir að lítill hluti varanna, t.d. nýjar vörur, séu ekki á útsölu eða eftir atvikum með minni afslætti en aðrar vörur.
8. Kærandi hefur einnig gert athugasemdir við að fyrra verð hafi ekki komið fram í auglýsingum og á sölustað Byko ehf. Vísar kærandi í því sambandi til 11. gr. laga nr. 57/2005, en þar segir í 2. málsl. að á útsölu skuli þess gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar hafi verið. Líkt og fram kemur í hinni kærðu ákvörðun á ákvæði þetta einungis við um

útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, en samkvæmt reglum nr. 366/2008 um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði felur útsala í sér að venjulegt verð sé lækkað í tiltekinn tíma. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður ekki annað ráðið en að verðlækkun Byko ehf. hafi verið varanleg en ekki tímabundinn í þessum skilningi. Þegar af þeirri ástæðu hvíldi ekki sú skylda á Byko ehf. að tilgreina fyrra verð á vörum sínum.

9. Samkvæmt framansögðu verður fallist á það með Neytendastofu að hinar umdeildu auglýsingar Byko ehf. hafi ekki brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Ekki verður heldur á það fallist að stofnunin hafi brotið gegn rannsóknarreglu stjórnslulaga nr. 37/1993 líkt og kærandi heldur fram. Vísast í því sambandi til þess að gögn málsins bera skýrlega með sér að stofnunin hafi kallað eftir öllum þeim upplýsingum sem nauðsynlegar hafi verið til þess að taka ákvörðun í málinu og studdist m.a. við yfirlit úr viðskiptabókhalda Byko ehf. sem sýna fram á verð einstakra vörutegunda á greindu tímabili. Þá verður ekki séð að frekari rannsókn hefði leitt í ljós atriði sem þýðingu hefðu haft um ákvörðunina umfram þau atriði sem þegar lágu fyrir á greindu tímamarki. Hina kærðu ákvörðun ber því að staðfesta.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir