

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 8/2021**

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

1. Þann 29. desember 2021 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 8/2021: Kæra Flekaskila ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 19. maí 2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 14. júní 2021, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að grípa ekki til aðgerða vegna starfshátta Origo hf. og vísa frá erindi kæranda til stofnunarinnar. Er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og lagt fyrir Neytendastofu að taka málið til efnislegrar meðferðar.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

**MÁLAVEXTIR**

4. Með bréfi til Neytendastofu, dags. 13. apríl 2021, fór kærandi þess á leit að Neytendastofa bannaði Origo hf. að birta auglýsingar og kynningarefni er lytu að hótélbókunarkerfinu Booking Factory þar sem ranglega væri gerður samanburður á því kerfi og öðru nafngreindu kerfi kæranda. Fram kom í erindi kæranda að háttsemi Origo hf. væru í andstöðu við 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9., gr. 13. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í erindinu var rakið að upplýsingar sem fram kæmu í auglýsingum kæranda væri rangar og þá sér í lagi varðandi það bókunarkerfi sem kærandi býði til sölu. Í erindinu var bent á ýmsar staðhæfingar í auglýsingum Origo hf. sem kærandi taldi að væru þessu marki brenndar. Auglýsingarnar væru ósanngjarnar gagnvart keppinautum Origo hf. og ekki léki vafi á að fyrirtækið gæti ekki sannað þær fullyrðingar sem þar kæmu fram. Væri því brotið gegn 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Um væri að ræða brot gegn neytendum í skilningi a.-f. liða 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá hefði Origo ehf. veitt rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum sem væru til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem væri á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lögin tækju til. Hefði fyrirtækið því brotið gegn 14. gr. laga nr. 57/2005. Þá uppfylltu auglýsingar Origo hf. ekki ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005 um samanburðarauglýsingar.
5. Með tölvubréfi, dags. 21. apríl 2021, óskaði Neytendastofa eftir því að kærandi skýrði út að hvaða leyti umrædd háttsemi Origo hf. varðaði hagsmuni neytenda. Með tölvubréfi, dags. 27. apríl 2021, færði kærandi rök fyrir því að auglýsingar Origo hf. vörðuðu slíka hagsmuni. Vísað var til upphaflegs erindis kæranda auk þess sem bent var á að neytendum sem leituðu eftir þjónustu

kærandi væri vísað beinlínis inn á síðu samkeppnisaðila þar sem finna mætti hinn ranga samanburð á þeirri þjónustu sem fyrirtækin veittu. Þá var ítrekað að samanburður sá sem Origo hf. gerði í auglýsingum sínum væri rangur. Háttsemi fyrirtækisins væri til þess fallinn að neytendur tækju ákvarðanir um viðskipti á grundvelli rangra forsendna.

### **ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU**

6. Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. maí 2021, var kærandi kynnt hin kærða ákvörðun. Segir þar að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 ákveði Neytendastofa hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Við afgreiðslu mála samkvæmt lögnum sé stofnuninni heimilt að raða málum í forgangsröð. Með ákvæðinu sé kveðið á um heimildir Neytendastofu til að ákveða hvaða mál séu rannsökuð og að til að stofnuninni sé unnt að sinna því eftirlitshlutverki sem henni sé falið samkvæmt lögnum sé mikilvægt að henni sé gert kleift að taka ákvarðanir um að sinna fyrst og fremst þeim verkefnum sem þyki brýnust. Neytendastofa hafi ríkt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og sé lögð áhersla á mál sem teljist brýnust fyrir heildarhagsmunum neytenda. Með vísan til framangreinds og 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 yrði málið ekki tekið til efnislegrar meðferðar hjá stofnuninni og yrði því ekki aðhafst frekar.

### **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

7. Í kæru, dags. 14. júní 2021, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Kærandi bendir á að engum vafa sé undirorpið að verkefni Neytendastofu teljist til stjórnýslu ríkisins í merkingu 1. mgr. 1. gr. stjórnýslulaga nr. 37/1993. Hin kærða ákvörðun sé því stjórnvaldsákvörðun í merkingu 2. mgr. 1. gr. stjórnýslulaga. Við meðferð mála hjá Neytendastofu gildi því ákvæði stjórnýslulaga að því leyti sem ekki gildi í sérlögum ákvæði sem gangi framar þeim.
8. Kærandi telur að þrátt fyrir 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 geti Neytendastofa ekki vísað erindum frá án þess að leggja efnislegt mat á kæruefnið. Þótt lögskýringargögn kunni að gefa til kynna að vilji löggjafans hafi verið sá að veita Neytendastofu víðtækar heimildir til að vísa málum frá án efnislegrar skoðunar í þágu forgangssjónarmiða sé stofnunin eftir sem áður bundin að meginreglum stjórnýsluréttarins og stjórnýslulögum og þar með talið rannsóknarskyldunni. Ef ætlun löggjafans hafi verið sú að taka úr sambandi meginreglur stjórnýsluréttarins með þeirri lagabreytingu sem gerð hafi verið með lögum nr. 21/2020 verði að gera þá lágmarkskröfu að í lagaákvæðinu sjálfu sé tekin af öll tvímæli um þá fyrirætlan. Ekkert slíkt megi hins vegar lesa úr lagatextanum. Sú ákvörðun sé stjórnvaldsákvörðun og stofnunin sé við þá ákvörðun bundin af reglum stjórnýsluréttarins.
9. Kærandi vísar til þess að samkvæmt 10. gr. stjórnýslulaga nr. 37/1993 hvíli sú skylda á Neytendastofu að sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun sé tekin. Ljóst sé að sú skylda sé enn ríkari þegar um sé að ræða þau atvik máls sem beinlínis geti ráðið úrslitum um niðurstöðu. Kærandi hafi mátt treysta því að sú ákvörðun sem kvörtun hans laut að yrði tekin til nákvæmrar rannsóknar af hálfu Neytendastofu. Augljóst virðist vera að þetta hafi ekki verið gert, enda felist í raun í ákvörðun Neytendastofu að málinu sé vísað frá án þess að efnislegt mat hafi

verið lagt á þau atriði sem tilgreind hafi verið í erindi kæranda og á grundvelli rangra ályktana sem stofnunin dragi um starfsemi kæranda og viðskiptavini hans.

10. Kærandi bendir á að veruleg vanræksla á rannsókn máls geti leitt til ógildingar ákvörðunar. Öll skilyrði séu fyrir hendi til ógildingar hinnar kærðu ákvörðunar. Annars vegar sé þar litið til þess sem fyrir segi um misskilning Neytendastofu á atvikum sem skiptu verulegu máli við úrlausn málsins og hins vegar þeirrar staðreyndar að um sé að ræða íþyngjandi ákvörðun fyrir kæranda. Beri því að ógilda hina kærðu ákvörðun þegar af þeirri ástæðu að rannsóknarregla stjórnáslulaga hafi verið brotin.
11. Kærandi tekur fram að þótt Neytendastofa geti ákveðið að taka ekki mál til meðferðar telji stofnunin að erindi gefi ekki nægar ástæður til rannsóknar verði sú ákvörðun að vera byggð á málefnalegum grunni, að undangenginni fullnægjandi rannsókn og gætt sé að jafnræðissjónarmiðum. Varðandi hið síðarnefnda bendir kærandi á að ótal sambærileg mál, er lúta að samanburðarauglýsingum, hafi fengið efnismeðferð hjá Neytendastofu, sbr. mál stofnunarinnar nr. 38/2019, 24/2015, 4/2015, 2/2015, 6/2014, 41/2014 og svo megi lengi telja. Engin rök standi til annars en að mál kæranda hljóti sams konar efnismeðferð.
12. Kærandi telur að við blasi að rannsóknarskyldu hafi ekki verið sinnt með nokkrum hætti í málinu, enda ljóst af hinni kærðu ákvörðun að hún hafi ekki verið tekin á grundvelli þess að hin umdeilda samanburðarauglýsing brjóti ekki í bága við lög heldur með vísan til forgangssjónarmiða. Að mati kæranda sé fullkomlega ótækt að lögbrot fái að líðast í skjóli þess að eftirlitsstofnanir taki, vegna tímaskorts og manneklu, aðeins til úrlausnar þau mál sem stofnunin telji brýnust.
13. Við þetta bætist að andmælaréttur hafi verið brotinn á kæranda, enda hafi fyrirtækið ekki fengið tækifæri til að tjá sig um hina umdeildu ákvörðun um að vísa málinu frá áður en hún var tekin. Kærandi hafi aðeins fengið tækifæri til að tjá sig um það að hvaða leyti kærandi teldi að háttsemi Origo hf. bryti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Frávísun málsins hafi komið kæranda algjörlega í opna skjöldu og fyrirtækið hafi ekki haft tækifæri á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri, t.a.m. um þann misskilning stofnunarinnar að kaup á tæknilausn kæranda séu eingöngu gerð í atvinnuskyni.
14. Í kæru er einnig vikið að efnishluta málsins. Kærandi bendir á að nær allar upplýsingar sem Origo hf. setji fram í umræddri samanburðarauglýsingu séu rangar og villandi og sé samanburðurinn beinlínis settur fram í þeim tilgangi að hafa áhrif á eftirspurn þeirra vara og þjónustu sem fyrirtækin tvö selji. Þá hafi Origo hf. keypt auglýsingar af Google sem hafi þá virkni að þegar neytendur leiti eftir þjónustu kæranda sé þeim beint inn á síðu Origo hf. þar sem finna megi hinn ranga samanburð. Með þessu sé brotið freklega gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum. Augljóst sé að framferði fyrirtækisins sé líklegt til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Engu breyti um alvarleika háttsemi Origo hf. þótt að umrædd samanburðarauglýsing hafi verið fjarlægð, enda hafi brotið verið fullframið þegar auglýsingin var birt.
15. Kærandi telur að háttsemi Origo hf. sé óhæfileg gagnvart hagsmunum neytenda. Hin ranga og villandi samanburðarauglýsing, sem þeim neytendum sem leita á netinu eftir vörumerki kæranda

er beint sérstaklega inn á, geri það að verkum að neytandi kunni að taka ákvörðun um viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og það á röngum forsendum. Með þessu sé verið að afvegaleiða neytendur í fjárhagslegum tilgangi.

16. Kærandi telur ljóst að ákvörðun Neytendastofu sé byggð á röngum forsendum um grundvallaratriði málsins. Um sé að ræða alvarleg brot sem m.a. beinist að heildarhagsmunum neytenda en einskorðist ekki við að kaupin á tæknilausninni séu gerð í atvinnuskyni, líkt og Neytendastofa gefi sér ranglega. Kaupendur umræddrar tæknilausnar geti bæði verið fyrirtæki í atvinnurekstri sem og einstaklingar sem vilji leigja út íbúðir sínar í heimagistingu samkvæmt 3. gr. laga nr. 85/2007 um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald. Hinir síðarnefndu séu stór hópur viðskiptavina kæranda. Samkvæmt 5. mgr. 13. gr. laga nr. 85/2007 teljist heimagisting sem uppfylli skilyrði laganna ekki fara fram í atvinnuhúsnæði í skilningi laga nr. 4/1995 um tekjustofna sveitarfélaga. Einstaklingar sem bjóði fasteign sína til heimagistingar teljist því ekki stunda atvinnustarfsemi, sbr. dóm Landsréttar 25. október 2019 í máli nr. 821/2018. Kaup á tæknilausninni séu því fjarri því ávallt gerð í atvinnuskyni. Þvert á móti sé markhópurinn stór og taki til allra fyrirtækja og einstaklinga sem eigi fasteign hvaða nafni sem nefnist. Það sé því augljóst að kaupendur tæknilausnarinnar geti verið neytendur í skilningi 3. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 57/2005 gagnstætt því sem Neytendastofa álykti.
17. Kærandi krefst þess að áfrýjunarnefnd neytendamála taki ákvörðun Neytendastofu til endurskoðunar með vísan til 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005. Um efnislegan grundvöll málsins er að öðru leyti vísað til kæru, dags. 13. apríl 2021, og viðbótarskýringa kæranda sem sendar voru með tölvubréfi 27. apríl 2021. Kærandi ítrekar þá kröfu að Origo hf. verði beitt viðurlögum á grundvelli ákvæða laga nr. 57/2005. Til vara er þess krafist að málinu verði vísað til nýrrar meðferðar Neytendastofu.
18. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 24. júní 2021, var Neytendastofu gefinn kostur á að taka afstöðu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 9. júlí 2021. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Fram kemur að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 sé Neytendastofu veitt heimild til að ákveða hvort erindi sem berist gefi nægar ástæður til rannsóknar auk þess sem stofnuninni sé heimilt að raða málum í forgangsrið. Með ákvæðinu sé stofnuninni veitt víðtækt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og skuli lögð áhersla á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Núgildandi ákvæði 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 hafi verið lögfest með lögum nr. 21/2020 sem taki m.a. til breytinga á lögum nr. 57/2005.
19. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 21/2020 komi fram að Neytendastofa geti tekið mál upp á sviðum þar sem brot séu algeng, hafi mikla þýðingu eða valdi miklum skaða fyrir neytendur en ákvæðið útiloki hins vegar ekki að stofnunin fjalli um mál sem varði einnig aðra hagsmuni samkvæmt lögnum, svo sem hagsmuni sem varða háttsemi milli fyrirtækja. Af ákvæðinu leiði að stofnunin eigi ekki að láta sig varða mál sem snerti neytendur með takmörkuðum hætti eins og t.d. viðbótarvernd auðkenna, ólögmetar eftirlíkingar eða ólögmetar öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála. Reikna megi með að í kjölfar breytinganna muni þeim tilfellum fækka þar sem kvartandi hafi aðild að máli sem stofnunin ákveði að taka upp.

20. Með ákvæðinu sé stofnuninni tryggt vítt svigrum við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og að ákvæðið beri að skýra í samhengi við ákvæði núgildandi 1. mgr. 4. gr. laganna um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda.
21. Að því er varðar tilvísanir kæranda til sambærilegra mála sem hafi fengið efnismeðferð stofnunarinnar bendir Neytendastofa á að umrædd mál hafi öll verið afgreidd fyrir gildistöku núgildandi 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005. Þá hafi andmælaréttur ekki verið brotinn á kæranda, enda hafi Neytendastofa óskað eftir frekari skýringum frá kæranda með tölvubréfi, dags. 21. apríl 2021, sem kærandi svaraði með öðru tölvubréfi, dags. 27. apríl 2021. Með því svari hafi Neytendastofa metið að efni málsins og afstaða kæranda gagnvart því væru nægilega skýr.
22. Í hinni kærðu ákvörðun komi fram þær forsendur fyrir ákvörðun stofnunarinnar að umrædd auglýsing sé ekki lengur í birtingu og að erindið varði takmarkaðan hóp neytenda þar sem um sérhæfða tæknilausn sé að ræða og kaup á þjónustunni almennt gerð í atvinnuskyni. Af hálfu Neytendastofu sé því ekki haldið fram að auglýsingin beinist ekki að neytendum heldur sé það mat stofnunarinnar eftir frummat á erindi og viðbótargögnum að viðskiptahættirnir varði aðeins takmarkaðan hóp neytenda.
23. Með vísan til alls framangreinds telji Neytendastofa að stofnunin hafi heimild til að vísa máli kæranda frá og taka það ekki til efnislegrar meðferðar og að sú ákvörðun hafi verið byggð á fullnægjandi gögnum, málefnalegum sjónarmiðum og uppfylli í öllu ákvæði laga nr. 57/2005.
24. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 20. júlí 2021, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Kærandi gerði athugasemdir við greinargerðina með bréfi, dags. 9. ágúst 2021. Kærandi ítrekar að þrátt fyrir þær breytingar sem gerðar voru á 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 með lögum nr. 21/2010 geti Neytendastofa ekki að eigin hentisemi vísað erindum frá án þess að leggja efnislegt mat á kæruefnið. Þótt heimildir stofnunarinnar hafi aukist með framangreindri lagabreytingu sé ljóst af lögskýringargögnum að frávísunarrétturinn eigi fyrst og fremst við um tilvik þegar mál snerti neytendur með takmörkuðum hætti eins og til dæmis viðbótarvernd auðkenna, ólögmætar eftirlíkingar eða ólögmæta öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála.
25. Kærandi bendir á að málið sé ekki því marki brennt að snerta neytendur með takmörkuðum hætti. Þvert á móti sé um að ræða samanburðarauglýsingu sem ætlað sé að ná til breiðs hóps neytenda þar sem samanburðurinn sem settur sé fram sé rangur og villandi og beinlínis settur fram í þeim tilgangi að hafa áhrif á eftirspurn þeirra vara og þjónustu sem þessi tvö fyrirtæki selji. Origo hf. hafi leitast við að hinn rangi samanburður nái enn frekari útbreiðslu og nái til sem flestra neytenda með því að kaupa auglýsingar af Google sem vísa þeim sem leita eftir þjónustu kæranda inn á heimasíðu Origo hf. þar sem hinn ranga samanburð sé að finna.
26. Kærandi telur að hin kærða ákvörðun sé reist á röngum forsendum. Kaupin á tæknilausninni séu fjarri því einskorðuð við að þau séu gerð í atvinnuskyni eða varði aðeins takmarkaðan hóp neytenda líkt og fjölbreyttur hópur viðskiptavina kæranda beri skýran vott um. Þar á meðal sé fjöldi einstaklinga sem ekki nýti lausnina í atvinnuskyni. Í ljósi þess að um íþyngjandi

stjórnvaldsákvörðun sé að ræða sem byggð sé á röngum forsendum telji kærandi óhjákvæmilegt að fallist verði á kröfur hans í málinu.

## **NIÐURSTAÐA**

27. Kæran í máli þessu lýtur að ákvörðun Neytendastofu frá 19. maí 2021 um að taka erindi kæranda, dags. 13. apríl 2021, ekki til meðferðar. Erindi kæranda laut að ætluðu broti gegn 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9., gr. 13. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þegar erindi kæranda barst Neytendastofu höfðu tekið gildi lög nr. 21/2020 sem fólu meðal annars í sér breytingu á 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005. Eftir breytinguna er mælt fyrir um það í greindri málsgrein að Neytendastofa ákveði hvort erindi sem berst gefi nægar ástæður til rannsóknar. Þá segir jafnframt í ákvæðinu, eins og gerði fyrir gildistöku laga nr. 21/2020, að við afgreiðslu mála samkvæmt lögum nr. 57/2005 sé Neytendastofu heimilt að raða málum í forgangs röð.
28. Í hinni kærðu ákvörðun var vísað til framangreindrar heimildar Neytendastofu til að raða málum í forgangs röð. Eins og fram kemur í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar 11. ágúst 2015 (7/2015) verður að líta svo á að umrædd heimild feli í sér heimild stofnunarinnar til að víkja frá þeirri meginreglu sem talin er felast í 1. mgr. 9. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 um að afgreiða skuli mál í þeirri tímaröð sem þau berast. Af því leiðir að Neytendastofu er samkvæmt umræddri heimild veitt heimild til að afgreiða síður mikilvægari mál á eftir öðrum brýnni sem kunna að hafa borist síðar. Eins og bent var á í áðurnefndum úrskurði felst ekki í heimild Neytendastofu til að forgangsraða málum að stofnuninni sé heimilt að vísa frá erindum sem henni berast án þess að leggja efnislegt mat á þau atriði sem koma fram í slíkum erindum.
29. Kemur því til skoðunar hvort Neytendastofu hafi verið heimilt að vísa erindi kæranda frá með vísan til þess að eftir gildistöku laga nr. 21/2020 er mælt fyrir um það í 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 að það sé Neytendastofa sem ákveður hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Í athugasemdum með frumvarpi því er varð að lögum nr. 21/2020 kemur fram að til þess að Neytendastofu sé unnt að sinna því eftirlitshlutverki sem henni sé falið samkvæmt lögnum sé mikilvægt að henni sé gert kleift að taka ákvarðanir um að sinna fyrst og fremst þeim verkefnum sem þykja brýnust. Tilfni rannsóknar geti verið skriflegar kvartanir frá neytendum eða keppinautum fyrirtækja eða ábendingar frá almenningi sem settar séu fram skriflega, munnlega, undir nafni eða nafnlaust. Með ákvæðinu sé Neytendastofu tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar. Beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði 1. mgr. 4. gr. um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Í þessu tilliti er einnig til þess að líta að með lögum nr. 21/2020 var 4. gr. laga nr. 57/2005 breytt á þann hátt að eftir breytinguna er kveðið á um að Neytendastofa fari með eftirlit samkvæmt lögnum „einkum í þágu neytenda“. Um þessa breytingu segir meðal annars í athugasemdum með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 21/2020 að af ákvæðinu leiðir að Neytendastofa á ekki að láta sig varða mál sem snerta neytendur með takmörkuðum hætti eins og til dæmis viðbótarvernd auðkenna, ólögmætar eftirlíkingar eða ólögmæta öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála.

30. Af framangreindu leiðir að eftir gildistöku laga nr. 21/2020 er ekki aðeins mælt fyrir um heimild Neytendastofu til að raða málum í forgangsröð heldur hefur löggjafinn nú kveðið skýrar á um það en áður að stofnunni sé veitt vítt svigrúm til þess að ákveða hvort taka skuli mál til rannsóknar. Þótt ákvarðanir Neytendastofu um að neita að taka mál til rannsóknar kunni að sæta kæru til áfrýjunarnefndar neytendamála er endurskoðun nefndarinnar í slíkum tilvikum háð því að löggjafinn hefur mælt fyrir um að svigrúm Neytendastofu sé vítt.
31. Kemur því til skoðunar hvort slíkir annmarkar hafi verið á málsmeðferð Neytendastofu að ástæða sé til að ógilda hina kærðu ákvörðun og leggja fyrir Neytendastofu að taka málið til nýrrar meðferðar. Í erindi kæranda til Neytendastofu var sem fyrr greinir vísað til ætlaðs brots gegn 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9., gr. 13. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Laut erindi kæranda einkum að þeirri háttsemi Origo hf. að gera samanburð á tilteknu bókunarkerfi sem það fyrirtæki býður til sölu og markaðssetur fyrir hótél og annars konar gististaði og sams konar kerfi sem kærandi býður til sölu. Vísaði kærandi einkum og sér í lagi til þess að samanburður sá er Origo hf. gerði á kerfum fyrirtækjanna tveggja væri rangur og að fyrirtækið hefði séð til þess að neytendum sem leituðu á netinu að kerfi það sem kærandi byði til sölu væri beint á síðu þar sem hinn rangi samanburður kæmi fram.
32. Eins og að framan greinir er Neytendastofu veitt víðtækt svigrúm til mats á því hvort erindi gefi nægar ástæður til meðferðar. Er og ljóst að við matið ber stofnuninni að hafa hliðsjón af því hversu brýnt erindi er fyrir neytendur almennt eða heildarhagsmuni neytenda. Fram er komið í málinu að Neytendastofa óskaði upplýsinga frá kæranda um það að hvaða leyti erindi hans varðaði hagsmuni neytenda og mat það svo í kjölfar þess að svör kæranda bárust stofnuninni að ekki væri ástæða til að stofnunin tæki málið til meðferðar. Í hinni kærðu ákvörðun var á því byggt að stofnunin teldi að erindið varðaði takmarkaðan hóp neytenda og að hin umdeilda auglýsing væri ekki lengur í birtingu. Verður ekki séð að umrædd sjónarmið séu ómálefnaleg eða byggji á svo bersýnilega röngum ályktunum um staðreyndir málsins að tilefni sé fyrir áfrýjunarnefndina að ógilda hina kærðu ákvörðun og að málið verði tekið til nýrrar meðferðar Neytendastofu. Þá verður ekki séð að hin kærða ákvörðun brjóti í bága við jafnræðisreglu stjórnsluréttar, sbr. 11. gr. stjórnslulaga, með vísan til fyrri ákvarðana Neytendastofu í sambærilegum málum sem kærandi vísar til, enda um að ræða mál sem leidd voru til lykta fyrir gildistöku laga nr. 21/2020. Gögn málsins bera með sér að Neytendastofa hafi óskað afstöðu kæranda til þess að hvaða leyti erindi fyrirtækisins varðaði hagsmuni neytenda og verður þar af leiðandi ekki fallist á með kæranda að málsmeðferð Neytendastofu hafi brotið í bága við andmæla- eða rannsóknarreglu stjórnsluréttar, sbr. 10. og 13. gr. stjórnslulaga.
33. Með vísan til framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson