

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 1/2022**

Kæra Costco Wholesale Iceland ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2021 frá 20. desember 2021.

1. Þann 26. september 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 1/2022: Kæra Costco Wholesale Iceland ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 12. janúar 2022, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með villandi kynningu á gildistíma endurnýjunar viðskiptaaðildar. Var kæranda jafnframt bannað að viðhafa umrædda viðskiptahætti. Er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 19. apríl 2021, var greint frá því að stofnuninni hefði borist ábending vegna fyrirkomulags endurnýjunar á aðild að vöruhúsi kæranda. Lyti ábendingin að því að þegar viðskiptavinur endurnýjaði aðild sína, sem gildi í eitt ár, væri upphafsdagur hinnar endurnýjuðu aðildar sá dagur sem fyrri aðild rann út en ekki sá dagur sem ný aðild væri skráð og greitt væri fyrir. Aðild sem rynni út þann 1. janúar og væri endurnýjuð 1. febrúar miðaði því við 1. janúar en ekki 1. febrúar og væri því í raun 11 mánuðir en ekki 12. Kom fram að Neytendastofa teldi að 1. mgr. 8. gr. og d. liður 1. mgr. 9. gr. kæmu til skoðunar í málinu. Þá var óskað skýringa kæranda.
5. Svar barst með tölvubréfi kæranda, dags. 27. apríl 2021. Þar kom fram að aðild væri gild í 12 mánuði frá endurnýjun. Væri stofnuð aðild í janúar 2021 rynni viðkomandi aðild út 31. janúar 2022. Kysi meðlimur að endurnýja aðild sína fyrir 31. janúar 2022 breytti það ekki gildistímanum en væri áskrift endurnýjuð 29. desember 2021 rynni hún út 31. janúar 2023. Allar seldar áskriftir væru með 12 mánaða gildistíma sem gæfi aðgang að 805 vöruhúsum Costco á heimsvísu.
6. Með öðru bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 4. maí 2021, var vísað til fyrri samskipta og tekið fram að kærandi hefði ekki svarað þeim hluta ábendingar stofnunarinnar sem lyti að því að aðild sem endurnýjuð væri eftir að gildistími fyrri aðildar rynni út miðaði ekki við dagsetningu

endurnýjunarinnar heldur þann tíma sem eldri aðild rann út. Óskaði stofnunin eftir upplýsingum um það hvenær 12 mánaða gildistími hæfist ef aðild væri endurnýjuð eftir að fyrri aðild rynni út. Var óskað eftir að svarað yrði hvort miðað væri við daginn sem endurnýjunin ætti sér stað eða þann dag sem fyrri aðild rynni út.

7. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 10. maí 2021. Þar kom fram að félagið gæti ekki svarað spurningu Neytendastofu þar sem svarið færi eftir því hvenær áskrift væri endurnýjuð og þyrfti félagið því að fá nákvæmara dæmi til þess að geta svarað. Með tölvubréfi starfsmanns Neytendastofu, dags. 11. maí 2021, var fyrirspurn stofnunarinnar útskýrð með nákvæmari hætti. Var tekið dæmi af meðlimakorti sem gefið væri út 1. janúar 2020 og gildi í 12 mánuði eða til 1. janúar 2021. Spurt var á hvaða tímamarki 12 mánaða gildistími hæfist ef aðildin væri endurnýjuð 5. mars 2021, þ.e. hvort tímamarkið væri 5. mars 2021 eða dagurinn sem fyrri aðild rynni út, þ.e. 1. janúar 2021. Af hálfu kæranda var erindinu ekki svarað. Með bréfi stofnunarinnar, dags. 6. júlí 2021, var erindið ítrekað og tekið fram að stofnunin tæki málið til ákvörðunar ef ekkert svar bærst innan tveggja vikna. Ekkert svar barst frá kæranda og var málið því tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

8. Í hinni kærðu ákvörðun eru fyrri samskipti aðila rakin og tekið fram að kærandi hafi ekki svarað spurningum Neytendastofu um tilhögun endurnýjunar aðildar að vöruhúsi kæranda. Því næst er fjallað um ákvæði laga nr. 57/2005, einkum 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem fjallað er um óréttmæta viðskiptahætti og villandi upplýsingar um helstu einkenni og verð vöru eða þjónustu. Í ákvörðuninni segir síðan að fram hafi komið af hálfu kæranda að gildistími aðildar að vöruhúsi hans séu 12 mánuðir. Hafi kærandi tiltekið sem dæmi að aðild sem greitt sé fyrir í janúar 2020 hafi gildistíma til loka janúar 2021. Þá hafi kærandi lýst því að ef endurnýjun eigi sér stað fyrr, til að mynda í lok desember 2021, gildi aðildin þrátt fyrir það til loka janúarmánaðar 2023.
9. Kærandi hafi hins vegar ekki svarað fyrirspurn stofnunarinnar um gildistíma endurnýjunar sem eigi sér stað eftir að aðild renni út, þ.e. hvort ný aðild hefjist á endurnýjunardegi eða þegar fyrri aðild rennur út. Þegar skilmálar kæranda séu skoðaðir á vefsíðu hans megi sjá að undir skilmálum um endurnýjun aðildar komi fram að endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil miðað við upphaflega skráningu hvort sem réttur til að versla hafi verið nýttur eður ei. Þá segi ennfremur að aðild sem sé endurnýjuð innan tveggja mánaða frá því að fyrri aðild rann út verði endurnýjuð í 12 mánuði frá því að gildistíminn rann út. Að lokum komi fram að aðild sem sé endurnýjuð tveimur mánuðum eða seinna eftir að hún renni út verði framlengd um 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunar.
10. Þegar horft sé til skýringa kæranda sem og skilmála félagsins telji Neytendastofa þá villandi, ósanngjarna í garð neytenda og til þess fallna að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Byggi sú afstaða stofnunarinnar á því að fram komi að endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil og sé miðað við upphaflega skráningu. Ljóst sé hins vegar, þegar horft sé til svara félagsins sem og skilmála þess, að aðildartímabilið sé misjafnt eftir því hvenær endurnýjun eigi sér stað. Samkvæmt skilmálum kæranda gildi aðild sem sé endurnýjuð á næstu tveimur mánuðum eftir að

hún renni út aldrei í 12 mánuði. Þessi 12 mánaða aðildartími virðist því einungis eiga við þegar endurnýjun sé framkvæmd fyrir lok tímabilsins eða a.m.k. ekki á fyrrgreindu tímamarki. Ætla megi að hinn almenni neytandi muni ekki gera sér grein fyrir umræddum fyrirvörum á gildistíma enda alla jafna talað um árlegt aðildargjald og 12 mánaða gildistíma og ekki sé gerð grein fyrir þessum skilmála í kynningarefni aðildarinnar heldur einungis skilmálum. Þá verði einnig að horfa til þess að það gjald sem greitt sé fyrir endurnýjun sé hið sama og greitt sé fyrir upphaflega aðild. Því sé ekki um neitt verðhagræði eða annað slíkt að ræða sem gæti skýrt ástæðu þess að gildistíminn sé styttri. Þá vilji stofnunin einnig benda á að í gögnum málsins hafi ekkert komið fram af hálfu kæranda um að neytendum sé gerð sérstök grein fyrir þessum skilmálum við kaup á aðild hjá félaginu og að gildistíminn geti verið misjafn eftir því hvenær endurnýjun eigi sér stað.

11. Að framangreindu virtu telji Neytendastofa að kynning kæranda á tímalengd endurnýjunar aðildar sé villandi og til þess fallin að valda því að hinn almenni neytandi taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið og sé líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Kærandi hafi því brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með umræddum viðskiptaháttum og séu þeir bannaðir, sbr. 2. mgr. 21. gr. c. sömu laga.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

12. Í kæru, dags. 12. janúar 2022, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Þar kemur fram að kærandi sé hluti af alþjóðlegri keðju heildverslana sem starfræki vöruhús um allan heim undir vörumerkinu Costco Wholesale. Kærandi hafi hafið rekstur vöruhúss og bensínstöðvar á Íslandi í maí 2017 að Kaupþúni, Garðabæ. Meðlimum kæranda eða gestum þeirra sé eingöngu heimilt að versla í vöruhúsi kæranda á grundvelli aðildar og greiðslu aðildargjalds. Í grundvallaratriðum sé fyrirkomulag aðildartímabils með þeim hætti að ef aðild sé keypt í janúar 2020 renni hún út 31. janúar 2021.
13. Fram kemur að kærandi geti ekki fallist á forsendur og niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar. Á heimasíðu hans sé fjallað um aðild og aðildargjöld. Þar segi að aðildargjald einstaklinga gildi í 12 mánuði frá skráningarmánuði. Endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil miðað við upphaflega skráningu hvort sem réttur til að versla hafi verið nýttur eða ekki. Um endurnýjun aðildar segi að sé aðild endurnýjuð innan tveggja mánaða frá því að núverandi aðild rann út verði aðild endurnýjuð í 12 mánuði frá því að gildistíminn rann út. Aðild sem sé endurnýjuð tveimur mánuðum eða seinna eftir að hún rann út verði framlengd um 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunar.
14. Þessu til viðbótar séu skilmálarnir ávallt skýrðir meðlimum kæranda í hag. Í því tilliti megi nefna að meðlimir geti verslað í vöruhúsi kæranda í tvo mánuði eftir að aðild rennur út. Í þeim tilvikum sé þeim tilkynnt um að aðildin sé runnin út og þeir minntir á að endurnýja þurfi aðildina. Hafi meðlimir verslað hjá kæranda innan tveggja mánaða frá því aðild rann út og ákveði síðan að endurnýja aðildina á því tímabili sé honum tilkynnt við endurnýjun að tímabil endurnýjunarinnar gildi í 12 mánuði frá þeirri dagsetningu sem fyrri aðild rann út enda hafi meðlimurinn þá nýtt sér rétt sinn til að versla hjá kæranda án endurnýjunar. Hafi meðlimur hins vegar ekki nýtt sér rétt sinn til að versla hjá kæranda innan tveggja mánaða frá því aðild rann út en ákveði innan þess tímabils

að endurnýja aðildina þá sé honum annars vegar boðið að fá nýja aðild og kynnt að sú aðild gildi í 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunarinnar eða að halda fyrri aðild og kynnt að sú aðild muni gilda í 12 mánuði frá dagsetningunni sem fyrri aðild rann út. Sumir meðlimir kjósi síðarnefnda kostinn til að halda fyrri aðildarnúmeri sínu.

15. Sömu skilmálar kæranda og framkvæmd þeirra gildi í öllum þeim löndum sem kærandi starfræki vöruhús sín, m.a. í fjölda annarra Evrópuríkja. Þess beri að geta að kærandi hafi haft starfsemi í þeim löndum til mun lengri tíma en hér á landi. Að mati kæranda verði það að teljast verulega ólíklegt ef öll þau lönd geri minni kröfur til neytendaverndar en Ísland. Þá kannist kærandi ekki við að hafa fengið athugasemdir frá meðlimum sínum varðandi endurnýjun aðildar, en þeir telji tugi þúsunda hér á landi.
16. Í niðurlagi kærunnar segir síðan að skilmálar kæranda séu skýrir um þær reglur er gildi um aðild og endurnýjun hennar. Þá séu þeir aðgengilegir öllum á heimasíðu kæranda. Kærandi geti því ekki fallist á að skilmálarnir séu villandi. Auk þess sé meðlimum tilkynnt með tölvupósti þegar líði að því að aðild þeirra renni út. Renni aðild út í lok janúar 2022 sé viðkomandi send fyrrnefnd tilkynning undir lok nóvember 2021. Af framangreindu sé ljóst að kærandi hafi með engum hætti brotið gegn 8. eða 9. gr. laga nr. 57/2005.
17. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 26. janúar 2022, var Neytendastofu gefinn kostur á að taka afstöðu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 8. febrúar 2022, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Vísað er til þess sem fram kemur í kæru um að hafi viðskiptavinur ekki nýtt sér rétt sinn til að versla hjá kæranda innan tveggja mánaða frá því að aðild hans rann út sé honum annars vegar boðið að fá nýja aðild, og kynnt að hún muni gilda í 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunar, eða að halda fyrri aðild, sem muni gilda í 12 mánuði frá þeirri dagsetningu sem fyrri aðild rann út. Neytendastofa bendi á að skilmálar félagsins fjalli að engu leyti um þennan valrétt viðskiptavina. Séu tilvitnaðir skilmálar orðaðir svo: „Aðild sem er endurnýjuð innan 2ja mánaða frá því að núverandi aðild rann út verður endurnýjuð í 12 mánuði frá því að gildistíminn rann út.“ Af skilmálunum að dæma hafi neytandi þannig ekki val um hvort hann vilji miða upphaf 12 mánaða gildistíma við endurnýjunardag eða daginn sem fyrri aðild rann út. Skilmálarnir sem slíkir séu því ekki í samræmi við þær upplýsingar að endurnýjun sé fyrir 12 mánaða tímabil.
18. Fullyrðingar í kæru, um að skilmálanir séu í raun túlkaðir viðskiptavinum í hag og að viðskiptavinum sé í framkvæmd boðið að velja á milli framangreindra dagsetninga þegar minna en tveir mánuðir séu liðnir frá því að fyrri aðild rann út, myndu jafnframt renna stöðum undir þá niðurstöðu að umrætt ákvæði skilmálanna sé villandi fyrir neytendur þar sem það endurspegli ekki raunverulegan rétt viðskiptavina við endurnýjun. Því til viðbótar sé í skilmálunum ekki tekið fram að viðskiptavinir hafi tveggja mánaða glugga til að halda áfram að versla hjá félaginu eftir að fyrri aðild rann út. Ekkert sé því til fyrirstöðu að kærandi taki þau atriði fram í skilmálum sínum sem tilgreind séu í kæru um raunverulega túlkun skilmála og rétt neytenda við endurnýjun og raunverulega framkvæmd félagsins við endurnýjun. Geti Neytendastofa ekki fallist á að skilmálar félagsins séu skýrir um þær reglur sem gildi um endurnýjun aðildar.

19. Í greinargerðinni segir síðan að fallist áfrýjunarnefndin ekki á framangreint telji Neytendastofa að líta beri til þess að upplýsingar um að viðskiptavinum væri í raun veittur réttur til að velja hvort endurnýjun aðildar miðaðist við þann dag sem tilkynnt væri um endurnýjun eða þann dag sem fyrri aðild rann út hafi ekki legið fyrir við meðferð málsins hjá stofnuninni. Neytendastofa hafi gert ítrekaðar tilraunir til að afla skýringa kæranda á umræddum skilmálum og hafi félaginu verið í lófa lagið að greina frá þeim atriðum sem tilgreind væru í kæru. Í svörum kæranda 27. apríl og 10. maí 2021 hafi hvergi verið minnst á að skilmálar félagsins væru túlkaðir viðskiptavinum í hag og að framkvæmd endurnýjunar væri á annan veg en skilmálar tilgreini. Engin frekari svör hafi borist stofnuninni þrátt fyrir frekari beiðnir um upplýsingar og tvær ítrekanir Neytendastofu á erindi sínu, dags. 11. júní og 6. júlí 2021. Hin kærða ákvörðun byggir því á þeim gögnum sem hafi legið fyrir í málinu á þeim tíma. Með hliðsjón af öllu framangreindu telji stofnunin ekkert fram komið sem leiða eigi til þess að fella beri hina kærðu ákvörðun úr gildi.
20. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 14. febrúar 2022, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Engar frekari athugasemdir bárust frá kæranda.

## **NIÐURSTAÐA**

21. Kæran í máli þessu lýtur að þeirri ákvörðun Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með villandi kynningu á gildistíma endurnýjunar aðildar að vöruhúsi kæranda. Fólst brotið að mati stofnunarinnar í því að neytendum væru gefnar upplýsingar um að endurnýjuð aðild gildi í 12 mánuði þegar fyrir lægi að gildistími aðildar, sem endurnýjuð væri eftir að sú fyrri rann út, miðaðist við þann dag sem fyrri aðild rann út en ekki dag endurnýjunar. Aðildartíminn væri þannig ekki 12 mánuðir í öllum tilvikum.
22. Samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Gildir þetta bann áður, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Samkvæmt ákvæðinu er í III.-V. kafla laganna nánar tilgreint hvað teljist óréttmætir viðskiptahættir. Þannig segir í 1. mgr. 8. gr. að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá kemur í 1. mgr. 9. gr. fram að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, sbr. b. lið málsgreinarinnar.
23. Óumdeilt er í málinu að ef neytandi endurnýjar aðild sína að vöruhúsi kæranda fyrir lok gildistíma fyrri aðildar miðast gildistími hinnar endurnýjuðu aðildar við 12 mánuði frá þeim degi sem fyrri aðild rann út. Þá virðist ekki um það deilt að sé aðild endurnýjuð eftir að tveir mánuðir hafa liðið frá því að fyrri aðild rann út er upphaf gildistíma aðildar sá dagur sem hún er endurnýjuð. Ágreiningur málsins lýtur þannig einungis að því hvort í því felist villandi viðskiptahættir að við

endurnýjun aðildar, sem eigi sér stað á tímabilinu frá lokum fyrri aðildar og næstu tvo mánuði á eftir, miðist gildistími hinnar endurnýjuðu aðildar við þann dag sem fyrri aðild rann út.

2. Í skilmálum um endurnýjun aðildar, sem finna má á heimasíðu kæranda, kemur fram að endurnýjun sé miðuð við 12 mánaða tímabil miðað við upphaflega skráningu hvort sem réttur til að versla hefur verið nýttur eða ekki. Þá segir eftirfarandi í skilmálunum: „Aðild sem er endurnýjuð innan 2ja mánaða frá því að núverandi aðild rann út verður endurnýjuð í 12 mánuði frá því að gildistíminn rann út. Aðild sem er endurnýjuð tveimur mánuðum eða seinna, eftir að hún rann út verður framlengd um 12 mánuði frá dagsetningu endurnýjunar.“ Þótt réttilega sé byggt á því í hinni kærðu ákvörðun að aðild sem endurnýjuð er næstu tvo mánuði eftir að hún rennur út gildi ekki í fulla 12 mánuði frá degi endurnýjunar er samkvæmt framangreindu ljóst að neytendur eru upplýstir um það fyrirkomulag í skilmálum kæranda. Í hinni kærðu ákvörðun er hvorki vísað til markaðs- eða kynningarefnis á vegum kæranda þar sem annað er gefið til kynna né er bent á aðra viðskiptahætti kæranda þar sem ranglega er gefið til kynna að endurnýjunartímabil áskriftar séu allaf 12 mánuðir frá degi endurnýjunar. Þótt Neytendastofa hafi vísað til slíkrar markaðssetningar hafa gögn þar að lútandi ekki borist nefndinni. Loks er til þess að líta að þeirri fullyrðingu kæranda, að neytendum sé í framkvæmd boðið að velja á milli fyrrgreindra dagsetninga þegar tveir mánuðir eru liðnir frá því að fyrri aðild rann út, hefur hvorki verið mótmælt né verður leitt af skilmálum kæranda að umræddir valkostir standi neytendum ekki til boða. Með vísan til alls framangreinds hefur ekki verið sýnt fram á að viðskiptahættir kæranda að því er kynningu á endurnýjunartímabili áskriftar varðar séu villandi í skilningi 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005. Verður hin kærða ákvörðun því felld úr gildi.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er felld úr gildi.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson