



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2020

Verðvernd Bauhaus og fullyrðing um lágsta verðið

I.

Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. yfir auglýsingum og markaðssetningu Bauhaus slhf. á verðvernd félagsins með bréfi, dags. 10. febrúar 2020. Í bréfinu kemur fram að kvörtunin snúi að fullyrðingunni „*Hjá BAUHAUS getur þú verið viss um að fá alltaf lágsta verðið á markaðnum.*“ Að mati Húsasmiðjunnar brjóti auglýsingarnar og fullyrðingin sem þar komi fram gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Sú fullyrðing sem fram komi af hálfu Bauhaus að neytendur geti verið vissir um að fá alltaf lágsta verðið á markaðnum brjóti að mati Húsasmiðjunnar í bága við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 enda séu ekki færðar sönnur á fullyrðingar fyrirtækisins. Einnig telji Húsasmiðjan að þær brjóti gegn 5., 8., 9. og 14. gr. laganna. Um sé að ræða villandi viðskiptahætti sem líklegir séu til að blekkja neytendur. Með þessu sé verið að brjóta gegn 9. gr. Um leið sé brotið gegn 8. gr. þar sem þar komi fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir.

Húsasmiðjan telji að gera verði þá kröfu til fyrirtækja sem auglýsa með þessum hætti að þau sanni þær fullyrðingar sem settar séu fram í auglýsingum eða kynningarefni. Ekki verði séð hvernig Bauhaus geti sannað þær fullyrðingar sem félagið setji fram í umkvörðuðum auglýsingum.

Þá séu skilyrði sem neytendur þurfi að uppfylla til að standast verðverndina það ströng og sérstök að neytendur eigi litla sem enga möguleika á að uppfylla skilyrðin.

Húsasmiðjan telji að með birtingu þeirra auglýsinga og fullyrðinga sem fram komi sé Bauhaus að brjóta gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012. Þó orðalag og framsetning í auglýsingabæklingi Bauhaus og á heimasíðu félagsins sé ekki með nákvæmlega sama hætti og árið 2012 þá sé ljóst að um sama efnisinnihald og boðskap sé að ræða. Verið sé að fullyrða að kaupandi geti verið viss um að fá alltaf lágsta verð á markaðnum hjá Bauhaus. Engar upplýsingar komi fram um þau ströngu skilyrði sem sett séu fyrir hinni meintu verðvernd heldur



sé fullyrt að kaupendur geti treyst því að fá alltaf lágsta verðið á markaðnum án allra fyrirvara eða athugasemda annarra en að nánari upplýsingar sé hægt að finna á heimasíðu félagsins.

Húsnámsmiðjan krefjist þess að Neytendastofa bregðist þegar við kvörtuninni og banni Bauhaus að birta auglýsingar og kynningarefni af því tagi og með þeirri framsetningu sem félagið setji fram sem og að Neytendastofa beiti öðrum þeim viðurlögum sem stofnuninni telji sér fært að beita.

Að mati Húsnámsmiðjunnar séu brot Bauhaus á mælisverð í ljósi þess að með ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012 hafi það verið niðurstaða stofnunarinnar að Bauhaus hafi brotið gegn sömu ákvæðum laganna og nú sé vísað til með framsetningu sinni á verðvernd. Það tilvik sem hér um ræði sé sambærilegt og það sem ákvörðun nr. 53/2012 hafi tekið til.

Með bréfinu fylgdu afrit af umkvörtuðum auglýsingum Bauhaus og upplýsingum á vefsíðu félagsins.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Húsnámsmiðjunnar var sent Bauhaus til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. febrúar 2020.

Svar barst með bréfi, dags. 18. mars 2020, þar sem segir að í ljósi kvörtunarinnar telji Bauhaus nauðsynlegt að skýra framkvæmd verðverndar fyrirtækisins.

Í verðvernd Bauhaus felist að ef neytandi finni sömu vöru ódýrari hjá samkeppnisaðila lækki fyrirtækið sitt verð. Sama hvaða verð aðrir samkeppnisaðilar séu að bjóða eða hvers konar afslátt eða endurgreiðslu, þ.m.t. tilboð og tax free afslætti. Bauhaus muni ávallt bjóða neytendum lægra verð.

Bauhaus skilgreini samkeppnisaðila hvað þetta varði mjög vítt og nái verndin því í raun til allra íslenskra söluaðila sem selji sömu vöru, þ.m.t. til allra vefverslana sem endi á .is.

Nokkur einföld skilyrði þurfi að vera uppfyllt svo að verðverndin gildi. Í fyrsta lagi að vera um sömu vöru að ræða, þ.e. sama vörumerki og sömu gerð. Í öðru lagi þurfi varan að vera til á lager hjá samkeppnisaðila. Í þriðja lagi þurfi sama vara á núverandi tímapunkti að vera í sölu á lægra verði hjá samkeppnisaðila.

Verðvernd Bauhaus taki til allra vara sem seldar séu í versluninni, m.a. byggingarefni ef það hafi sömu eða sambærileg gæði og Bauhaus bjóði upp á.



Verðverndin nái eingöngu til vörunnar en eigi ekki við um frían sendingarkostnað eða sendingargjald samkeppnisaðila þar sem Bauhaus sendi vörusendingar með Póstinum eða öðrum flytjanda innanlands. Verðvernd nái þannig ekki til vöru eða þjónustu þriðja aðila heldur eingöngu þeirrar vöru sem Bauhaus bjóði upp á.

Á heimasíðu Bauhaus komi einnig eftirfarandi fram:

„Framvísa þarf staðfestingu á því að varan sé seld á lægra verði hjá samkeppnisaðila (t.d. gildandi tilboðsblað, auglýsing í dagblaði eða auglýsing á netmiðlum) eða vísa í heimasíðu samkeppnisaðila.“

Framkvæmd verðverndar sé að mati Bauhaus þægileg fyrir neytandann. Það eina sem hann þurfi að gera sé að framvísa staðfestingu af einhverju tagi um að sama vara sé seld á lægra verði annars staðar, líkt og ofangreindur texti á heimasíðunni beri með sér. Þá geti viðskiptavinur tilkynnt Bauhaus á netinu/samfélagsmiðlum eða við þjónustuborð/afgreiðslumenn að hann telji vöru annars staðar ódýrari. Reynist það rétt sé brugðist strax við og vara lækkuð strax í kerfum verslunarinnar. Eftir að kvörtun þessi hafi borist hafi Bauhaus séð að ástæða sé til að uppfæra upplýsingar á heimasíðu/verslun félagsins hvað þetta varði og hafi þegar verið ráðist í að vinna þær breytingar.

2.

Bréf Bauhaus var sent Húsasmiðjunni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. apríl 2020. Aðilum málsins var jafnframt tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. yfir auglýsingum og markaðssetningu Bauhaus slhf. á verðvernd félagsins. Telur Húsasmiðjan auglýsingar og markaðssetningu Bauhaus, þ.m.t. fullyrðinguna „Hjá BAUHAUS getur þú verið viss um að fá alltaf lægsta verðið á markaðnum“, brjóti gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk þess að brjóta gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012, frá 18. desember 2012, *Verðvernd Bauhaus og fullyrðing um „bestu verðin“*.

Af hálfu Bauhaus hefur verið gerð grein fyrir framkvæmd verðverndar félagsins og skilyrðum sem hún er háð. Verði viðskiptavinur Bauhaus var við vöru sem er ódýrari hjá keppinaut þurfi hann aðeins að framvísa eða gera grein fyrir staðfestingu þess efnis. Viðskiptavinur geta komið



slíkri staðfestingu til Bauhaus á netinu/samfélagsmiðlum eða við þjónustuborð/afgreiðslumenn. Reynist það rétt sé brugðist strax við og verð vöru lækkað í kerfum verslunarinnar. Þá hefur Bauhaus gert grein fyrir því að félagið vinni að því að uppfæra upplýsinga á heimasíðu og í verslun hvað þetta varði.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Húsasmiðjunnar var ekki vísað til tiltekinna stafliða ákvæðisins en að mati Neytendastofu getur d. liður átt við um erindið. Þar segir:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]“

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

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til



Þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

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

3.

Athugasemdir Húsasmiðjunnar snúa m.a. að því að Bauhaus hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012. Í því máli var niðurstaða Neytendastofu sú að félagið hafi með birtingu fullyrðinganna „*bestu verðin í landinu*“ og „*besta verðið í Reykjavík*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ekki voru lögð fram fullnægjandi gögn til sönnunar fullyrðingunum enda geti verðvernd félagsins ekki komið til sönnunar fullyrðingum um lægstu verð. Þá hafi Bauhaus með skilyrði um að neytandi leggi fram skriflega, á pappír, sönnun fyrir verði keppinauta ætli þeir að nýta sér verðvernd, brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 og 10. gr. reglna nr. 366/2008. Var Bauhaus bönnuð ofangreind háttsemi að viðlögðum sektum.

Þegar litið er til fullyrðinga Bauhaus um bestu eða lægstu verðin má sjá að fullyrðingarnar sem komu til álita árið 2012 hljóðuðu í heild sinni þannig: „*Engar málalengingar. Einfaldlega bestu verðin í landinu. Þökk sé verðverndinni okkar. Gildir líka um allar tilboðsvörur.*“ Neytendastofa féllst ekki á að tilvísun til verðverndar fullnægði til þess að fullyrðingin teldist sönnuð eða ekki villandi gagnvart neytendum þar sem ekki voru lögð fram gögn til staðfestingar henni. Sú fullyrðing sem kvörtun Húsasmiðjunnar snýr nú að er í heild sinni: „*Hjá BAUHAUS getur þú verið viss um að fá alltaf lægsta verðið á markaðnum.*“ Fullyrðingin er sett fram sem hluti af myndmerki sem Bauhaus hefur útbúið fyrir verðvernd félagsins. Er fullyrðingin því, að því er virðist, eingöngu birt undir yfirskriftinni „*Verðvernd*“.

Líkt og ítrekað hefur komið fram geta fyrirtæki ekki byggt sönnur fyrir fullyrðingum um besta, lægsta eða hagstæðasta verð á því einu og sér að fyrirtækið bjóði neytendum verðvernd. Þrátt fyrir verðvernd hvílir því enn skylda á Bauhaus að sanna fullyrðingu um lægsta verðið á markaðnum. Samkvæmt skilyrðum 10. gr. reglna nr. 366/2008 skal fyrirtæki sem býður neytendum verðvernd að kanna reglulega verð keppinauta á markaði og lækka verð sitt ef tilefni þykir til og samkvæmt skýringum Bauhaus er það gert af hálfu félagsins. Því ætti ekki að vera nokkur vandi að leggja fram gögn til staðfestingar fullyrðingu um lægsta verð en slíkt hefur, þrátt fyrir það, ekki verið gert. Eftir sem áður byggir Bauhaus því sönnur fyrir fullyrðingu um lægsta verð á að félagið bjóði verðvernd. Fullyrðingin er því ósönnuð og brýtur gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að vera til þess fallin að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda og brjóta því gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., sömu laga og vera ósanngjörn gagnvart keppinautum og brjóta þannig gegn 14. gr. laganna. Hefur í því sambandi



engin áhrif þó fullyrðingin sé eingöngu sett fram samhliða yfirlýsingu um að félagið bjóði verðvernd.

Í ljósi ofangreinds er Bauhaus, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, bönnuð birting fullyrðingarinnar.

Samkvæmt kvörtun Húsasmiðjunnar eru skilmálar verðverndar Bauhaus hinir sömu og komu til álita í ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012 þar sem niðurstaðan var sú að skilmálarnir brjóti gegn 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 og 10. gr. reglna nr. 366/2008. Í skýringum Bauhaus hefur komið fram að framkvæmd hafi verið breytt en upplýsingar á vefsíðu félagsins hafi ekki verið uppfærðar. Þannig hafi verið horfið frá því þeirri kröfu að neytendur þurfi að leggja fram staðfestingu um verð hjá keppinautum á pappír og nú nægi að vísa t.d. til vefverslunar eða annarra upplýsinga með rafrænum hætti. Þá sé hægt að gera kröfu um endurgreiðslu vegna verðverndar með rafrænum hætti án þess að komið sé í verslun. Við skoðun vefsíðunnar nú má sjá að skilmálum hefur verið breytt til samræmis við skýringar sem fram koma í bréfi félagsins.

Við meðferð málsins hafa engin gögn verið lögð fram sem sýna fram á breytta framkvæmd verðverndar Bauhaus þó skýringar félagsins hafi verið þess efnis og upplýsingum á vefsíðu hafi verið breytt meðan á meðferð málsins stóð. Þau gögn sem lögð hafa verið fram í málinu benda því eingöngu til þess að brotið hafi verið gegn ákvörðun nr. 53/2012, þar til meðferð þessa máls var hafin.

4.

Þrátt fyrir að fullyrðingu hafi verið breytt frá birtingu ákvörðunar Neytendastofu nr. 53/2012 er fullyrðingin af sama meiði og brot félagsins sambærilegt, þ.e. að leggja ekki fram sönnur fyrir fullyrðingu sem fram kemur í markaðsefni þess.

Þá liggur fyrir að Bauhaus hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012 með skilmálum verðverndar félagsins.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna og gegn aðilum sem brjóta gegn ákvörðun stofnunarinnar skv. b. lið sama ákvæðis. Með vísan til þess að Bauhaus hefur annars vegar brotið gegn ákvörðun Neytendastofu og að stofnunin hefur hins vegar tekið á sömu háttsemi gagnvart Bauhaus telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Að teknu tilliti til umfangs og tíma brotsins, þeirra breytinga sem nú hafa verið gerðar á upplýsingum á vefsíðu Bauhaus, fyrri ákvarðana stofnunarinnar gagnvart Bauhaus, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga, telur Neytendastofa rétt að leggja á Bauhaus stjórnvaldssekt að fjárhæð



500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Bauhaus slhf., Lambhagavegi 2-4, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðingarinnar „Hjá BAUHAUS getur þú verið viss um að fá alltaf lágsta verðið á markaðnum.“ brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012, frá 18. desember 2012, Verðvernd Bauhaus og fullyrðing um „bestu verðin“. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Bauhaus slhf. bönnuð birting fullyrðingarinnar.

Bauhaus slhf. hefur með skilmálum verðverndar um að neytendur leggi fram skriflega, á pappír, sönnur fyrir verði keppinauta ætli þeir að nýta sér verðvernd Bauhaus slhf. brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 53/2012, frá 18. desember 2012, Verðvernd Bauhaus og fullyrðing um „bestu verðin“.

Með heimild í a. og b. liðum 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Bauhaus slhf. að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar“

Neytendastofa, 11. maí 2020

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir