



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 4/2007

## **Kvörtun MHG verslunar ehf. vegna viðskiptahátta Vetrarsólar ehf.**

### **I.**

#### **Erindið**

Með erindi, dags. 14. júlí 2005, til Neytendastofu kvartar Sveinn Andri Sveinsson hrl., f.h. MHG verslunar ehf., yfir viðskiptaháttum Vetrarsólar ehf. þar sem þeir séu brot gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Í erindinu segir að MHG og Vetrarsól séu báðir innflutningsaðilar á tækjabúnaði og vélum sem tengist umhirðu golfvalla. MHG flytji inn vélar af tegundinni Jacobsen en Vetrarsól flytji inn TORO-vélar. Vélar þær sem Vetrarsól flytji inn séu ekki öflugri en svo að fyrirtækið sjái sig knúið til að beita óheiðarlegum og ólögumætum aðferðum í samkeppni sem felist í því að rógbera keppinaut sinn og fara ófögurum orðum um vörur hans. Brotin felist í ummælum í tölvupóstum sem sendir hafi verið til viðskiptavina Vetrarsólar.

Í tölvupósti sendum Guðmundi Oddssyni hjá GKG sé að finna eftirfarandi ummæli:  
*„Rökin hjá Guðmundi vallarstjóra GKG fyrir að velja þessar Jacobsen vélar eru þau að fyrirtækið MHG er með vélamann í heilsársstarfi. Þau rök eru ágæt en „hvers virði“ er slík öryggisvélaþjónusta fyrir GKG, þegar vélar bila þannig að ekki er hægt að laga þær á skömmum tíma.“*

*„Golfklúbbur Oddfellowa er með mjög hæfan vélamann sem heitir Magnús sem er í dag „þeirra aðalumsagnaraðili“ varðandi vélakaup. Síðustu tvær vélar sem þeir hafa verslað hafa verið Toro vélar, einungis vegna þess að Magnús hefur gefið þeim sín albestu meðmæli, eftir að hafa borið þær saman við svipaðar vélar frá Jacobsen.“*

*„Fyrirtækið MHG var stofnað síðla árs 2000 þegar Hilmar Árnason sagði upp störfum hjá fyrirtækinu GÁP í Faxafeni. Í framhaldi af uppsögn sinni þar þá hafði hann undirbúið að taka með sér flest þau umboð sem fyrirtækið GÁP hafði umboð fyrir. Þó tókst honum ekki að taka með sér umboð fyrir MTD smátraktora þar sem Daninn sem er sölustjóri þess, sagðist ekki treysta þessum manni. Hann tók sem sagt með sér Jacobsen umboðið fyrir golfvallarvélar, Husquarna umboðið fyrir traktora fyrir sveitarfélög, umboð fyrir frá og áburð o.fl.“*



„Að lokum vil ég benda þér á að þegar þetta MHG fyrirtæki var ca. 2,5 ára gamalt þá var það tekið í „TÉKK“ hjá Tollstjóraembættinu í Hafnarfirði vegna allra þeirra gáma sem það hafði flutt inn frá stofnun fyrirtækisins. Sú naflaskoðun leiddi til þess að þessi Hilmar Árnason var ákærður fyrir að hafa vísvitandi merkt röng tollanúmer á reikninga fyrirtækisins og þurfti að endurgreiða Tollstjóraembættinu margar milljónir króna auk þess sem fyrirtækið MHG mun að öllum líkindum fá „háa sekt“ fyrir þessi brot því hér er um hreinan fjárdrátt að ræða. Sláttuvélar almennt bera 20% vörugjöld en fjöldi gáma með golfvallarvélum hafði verið tollaður inn í landið á engum tollum. Hef ég það frá einum af æðstu mönnum Tollstjórans í Hafnarfirði að mjög erfitt hafi verið að vinna þessa rannsókn þar eð Hilmar Árnason, frkvstj. fyrirtækisins sé einkar hortugur í öllum samskiptum.“

„Ég bið þig vinsamlega um að hafa þessar upplýsingar fyrir þig, en af þessu getur þú ráðið hvers konar fyrirtæki það er sem hann Guðmundur vallarstjóri leggur allt sitt traust á þegar versla á vélar fyrir GKG.“

Í tölvupósti sendum Pálma Pálmasoni hjá Golfklúbbi Húsavíkur sé tiltekinn hópur manna sem allir hafi reynslu af vélum MHG og síðan segi:

„Hver og einn þessara manna hefur lýst fyrir mér persónulega sínum vandamálum varðandi þegar endarnir á hnífunum í sláttukeflunum bogna eða brotna lengst út til hægri og vinstri þ.e.a.s. til beggja hliða. Þannig að hér er um „kaldar staðreyndir“ að ræða.“

Að lokum er tekið fram að einsýnt sé að í tölvupóstum Vetrarsólar felist skýlaus brot gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 og þess sé krafist að Neytendastofa taki málið til meðferðar og láti Vetrarsól sæta hæfilegri ábyrgð samkvæmt lögum.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 22. júlí 2005, var erindi MHG sent Vetrarsól til umsagnar. Svar barst frá Jóni Ól. Þórðarsyni hdl., f.h. Vetrarsólar, dags. 11. ágúst 2005.

Þar segir að framkvæmdastjóri Vetrarsólar, Bára Sigurgeirsdóttir, hafi að gefnu tilefni sent tölvupóst til vinar síns Guðmunds Oddssonar sem trúnaðarmál og síðar til Pálma Pálmasonar, sem hafi ekkert haft með viðskipti að gera. Tilefni tölvupóstsins til Guðmundar hafi verið að svara spurningu hans þess efnis hvort rétt væri að Vetrarsól hefði ekki vélamann í heilsársstarfi, sem hafi verið ástæða þess að ekki væri verslað



við fyrirtækið. Bára svari þessu í tölvupóstinum og útskýri að Vetrarsól láni viðskiptavininum sínum samskonar vél og bilar endurgjaldslaust á meðan á viðgerð stendur í stað þess að hafa vélamann á launum allt árið og rökstyðji að sú leið sé öruggari og betri bili vél svo illa að ekki sé unnt að ljúka viðgerð á skömmum tíma. Hér sé sagt satt og rétt frá öllu og einkennilegt ef bannað sé að skýra frá staðreyndum.

Þá séu ummælin um Golfklúbb Oddfellowa og Magnús vélamann sönn. Hann hafi keypt TORO-vélar af Vetrarsól vegna þess að hann hafi talið þær betri en Jacobsen-vélar MHG. Bára hafi ritað tölvubréf til vinar síns og sagt frá ánægðum viðskiptavini, sem telji hennar vélar betri en vélar MHG. Að telja slíkt brjóta í bága við góða viðskiptahætti eða vera óhæfilegt hagsmunum neytenda sé öldungis fráleitt.

Ummæli um störf og viðskilnað framkvæmdastjóra MHG, Hilmar Árnason, séu sögð eftir bestu vitund Báru. Komi í ljós að ummælin séu röng sé sjálfsagt að biðjast afsökunar. Ekki skipti máli fyrir viðskiptavini hvernig fyrirtæki hafi komist yfir umboð fyrir vörurnar sem verið sé að selja og því eigi þessi ávirðing kæranda ekkert erindi til Neytendastofu.

Ekki hafi verið sýnt fram á að Bára beri Hilmar röngum sakargiftum vegna meðferðar tollamála. Hann hafi leiðrétt tollskýrslur eftir á, en ekki minnst á hvort hann hafi gert það ótilneyddur. Með því að koma sér hjá því að greiða vörugjöld og virðisaukaskatt í tvö ár skapist samkeppnisforskot á hinum mjög þrönga markaði fyrir golfvallarvélar.

Alrangt sé að tölvupósturinn hafi verið sendur til viðskiptavina Vetrarsólar þar sem hann hafi verið sendur til vinar Báru, sem sé fyrirverandi kennari hennar. Um trúnaðarupplýsingar sé að ræða og felli sú staðreynd reyndar allan málatilbúnað kæranda.

Fram kemur að Bára hafi átt símtal við Pálma Pálmason Golfklúbbsi Húsavíkur og hann hafi þá verið búinn að kaupa Jacobsen-brautarvél af MHG. Í mestu vinsemd hafi hún sagt honum frá veikleika í vélum af þessari gerð sem gæti valdið honum vandræðum. Til þess að Pálmi vissi hvernig bæri að taka á þessu vandamáli hafi hún gefið honum upp nöfn fjögurra vélamanna og eins vallarstjóra sem hann gæti spurt ráða. Bréfið hafi verið sent Pálma einum en því hvergi dreift. Sérstaklega beri að taka fram að Bára hafi ekki verið að reyna að selja Golfklúbbsi Húsavíkur sams konar vél né að tryggja sér viðskipti við klúbbinn í framtíðinni.

## 2.

Sveini Andra Sveinssyni hrl., f.h. MHG, var sent svar Vetrarsólar til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. ágúst 2005. Svar MHG er dagsett 27. ágúst 2005.



Í svarinu segir að rangt sé að Magnús sjái um vélakaup fyrir GK auk þess sem hann segi það ósannindin ein að hann hafi lýst því persónulega fyrir fyrirsvarsmanni Vetrarsólar hvernig hnífur á sláttukeflum brautarvélanna bogna og/eða brotna. Þvert á móti vilji hann aðra slíka vél þegar endurnýja skuli vegna ánægju sinnar með hana.

Ummæli varðandi viðskilnað framkvæmdastjóra MHG gagnvart GÁP séu ekki aðeins ósönn heldur alsendis óviðeigandi. Brot Vetrarsólar felist í því að bera út sögur um keppinaut sinn alls óviðkomandi starfsemi MHG og sem tengist ekki heiðarlegum samanburði á vörum eða þjónustu fyrirtækjanna.

Þá er tekið fram að ummæli Vetrarsólar um fjárdrátt og tollasvik MHG, að framkvæmdastjóri þess hafi verið ákærður og að fyrirtækið hafi þurft að greiða milljónir til baka séu hrein ósannindi. Auk þess hafi Hilmar átt gott samstarf við tollstjóraembættið og fullyrðingar um „háa sekt“ séu ekki réttar. Þar fyrir utan tengist söguburður á engan hátt heiðarlegri samkeppni.

Vetrarsól fullyrði að tölvupósturinn til Guðmundar Oddssonar hafi ekki verið sendur viðskiptavini fyrirtækisins heldur hafi Bára verið að senda fyrrum kennara sínum tölvupóst. Það sé þá líklega hrein og klár tilviljun að hann skuli vera í fyrirsvari fyrir golfklúbb sem sé í viðskiptum við kæranda.

### 3.

Bréf MHG var sent Jóni Ól. Þórðarsyni hdl., f.h. Vetrarsólar, til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. september 2005. Ekkert svar barst og var honum veittur lokafrestur til að koma að athugasemdum með bréfi Neytendastofu, dags. 28. október 2005. Svar barst, dags. 3. nóvember 2005.

Þar segir að ummæli um Magnús í svari MHG séu með öllu óskiljanleg þar sem í undirrituðu bréfi, sem vitnað sé til, segi ekkert í þá veru. Í bréfinu sé Magnús réttilega sagður vélamaður í Golfklúbbi Oddfellowa, sem hafi keypt vél af Vetrarsól. Ósannindin séu ekki komin frá Vetrarsól, fyrirsvarsmanni þess né lögmanni.

Ef til vill megi komast að þeirri niðurstöðu að ummæli Báru um viðskilnað Hilmars þegar hann hafi hætt hjá GÁP og um tollamálin séu óviðeigandi. Gildi þá einu hvort ummælin séu sönn eða ósönn. Þau hafi hins vegar ekki verið borin út heldur send sem trúnaðarmál.

### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 23. nóvember 2005, var málsaðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að fyrirsjáanlegar væru tafir á afgreiðslu málsins sökum



mikils málafjölda í meðferð hjá stofnuninni. Með bréfi, dags. 7. júlí 2006, tilkynnti Neytendastofa enn um töf á afgreiðslu málsins.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu kvartar MHG verslun ehf. yfir viðskiptaháttum Vetrarsólar ehf. Framkvæmdastjóri Vetrarsólar sendi tveimur aðilum tölvupósta með ummælum um MHG og framkvæmdastjóra þess og að mati MHG brýtur það í bága við ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Í því ákvæði kemur fram að óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.

Af m.a. 5. gr. laga nr. 57/2005 má ráða þann vilja löggjafans að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki að virða tiltekin siðferðisleg gildi. Fyrirtækjum er þannig uppálagt að viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Ekki hefur verið talið unnt að tilgreina fyrirfram í lögum hvað telja beri góða viðskiptahætti heldur er mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla. Sökum þessa geta stjórnendur fyrirtækja ekki vitað fyrirfram í öllum tilvikum hvort hegðun þeirra brýtur í bága við 5. gr. laga nr. 57/2005. Því er sú leið farin í lögunum að aðgerðir fyrirtækja sem taldar eru brjóta í bága við umræddar siðareglur geta ekki leitt til viðurlaga heldur aðeins til þess að bann verði lagt við því að aðgerðum sé haldið áfram. Sé hins vegar bann brotið er heimilt að beita viðurlögum. Þrátt fyrir að útilokað hafi verið talið að tilgreina nákvæmlega í lögum hvað teljist óréttmætir viðskiptahættir, verður að telja að með hliðsjón af almennum siðferðislegum gildum samfélagsins, viti stjórnendur fyrirtækja í meginþorra tilvika hvað sé siðferðislega verjandi í viðskiptum og hvað ekki. Þannig má ljóst vera að viðskiptaaðferðir sem sýnilega eru óheiðarlegar, ósanngjarnar, eða villandi gagnvart keppinautum eða neytendum eru andstæðar lögum nr. 57/2005.

##### 2.

MHG og Vetrarsól eru keppinautar þar sem bæði fyrirtækin eru innflutningsaðilar á tækjabúnaði og vélum sem tengist umhirðu golfvalla. Framkvæmdastjóri Vetrarsólar heldur því fram að með tölvupóstssendingunum hafi hún einungis verið að senda vini sínum og fyrrverandi kennara trúnaðarupplýsingar og verið að upplýsa um veikleika í vélum keppinautar en það hafi ekki verið gert í viðskiptalegum tilgangi. Að mati Neytendastofu er ekki hægt að fallast á þessi sjónarmið enda verður ekki annað séð en að tölvupóstunum, sem sendir voru í nafni fyrirtækisins, hafi verið ætlað að hafa viðskiptaleg áhrif á viðtakendur.



Vetrarsól hefur ekki fært sannanir fyrir ummælum í tölvupóstunum og gögn málsins gefa að mati Neytendastofu ekki til kynna að Vetrarsól hafi haft tilefni til fullyrðinga um MHG og framkvæmdastjóra þess. Fyrirtæki verða að gæta hófs í yfirlýsingum og hafa í huga að allar fullyrðingar verði þeir að geta sannað og sýnt fram á með óyggjandi hætti. Þá verði fyrirtæki að gæta þess í viðskiptum að reyna ekki að hafa áhrif á viðskiptavinum með villandi eða ósanngjörnum upplýsingum um keppinauta sína. Neytendastofa telur því að Vetrarsól hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr. laga nr. 57/2005 þar sem hegðun fyrirtækisins hafi ekki verið í samræmi við góða viðskiptahætti.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

**„Vetrarsól ehf., Askalind 4, Kópavogi hefur með óviðeigandi ummælum um keppinaut sinn brotið gegn ákvæðum 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.“**

Neytendastofa, 30. janúar 2007