



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2008

**Kvörtun Véla og Verkfæra ehf. yfir óréttmætum viðskiptaháttum
Neyðarþjónustunnar ehf. og Óðins Sigurðssonar
framkvæmdarstjóra Neyðarþjónustunnar ehf.**

I.

Málsmeðferð

1.

Erindi Véla og Verkfæra barst Neytendastofu með bréfi, dags. 21. febrúar 2008, þar sem kvartað er yfir upplýsingum á heimasíðu Neyðarþjónustunnar og bréfi Neyðarþjónustunnar undirrituðu af Óðni Sigurðssyni framkvæmdastjóra félagsins sem sent var fjölda viðskiptavina Véla og Verkfæra.

Í erindinu segir að á heimasíðu Neyðarþjónustunnar og í bréfi Neyðarþjónustunnar séu bornar saman vörur frá ASSA ABLOY (ASSA), sem Vélar og Verkfæri hafi umboð fyrir hér á landi, og vörur frá MÖLLER UNDALL (MU), sem Neyðarþjónustan hafi umboð fyrir. Neyðarþjónustan selji einnig vörur frá ASSA sem fyrirtækið kaupir af Vélum og Verkfærum. Tilgangur Neyðarþjónustunnar hafi augljóslega verið sá að ná til sín viðskiptum frá Vélum og Verkfærum og hafi til þess verið beitt óréttmætum viðskiptaháttum. Með rangfærslum kasti Neyðarþjónustan rýrð á gæði vara frá ASSA án sannana eða sýnilegra réttmætra ástæðna. Neyðarþjónustan hafi því að mati Véla og Verkfæra brotið gegn ákvæðum 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Í erindinu er kvörtun Véla og Verkfæra raðað upp í ellefu liði.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. febrúar 2008, var Neyðarþjónustunni sent erindi Véla og Verkfæra og gefinn kostur á að koma að athugasemdum. Svar barst með bréfi, dags. 17. mars 2008.

Í bréfinu er því mótmælt að framsetning auglýsinga hafi verið til þess ætluð að kasta rýrð á vörur ASSA enda selji Neyðarþjónustan einnig vörur frá ASSA. Dreifibréf það sem vísað er til í kvörtun Véla og Verkfæra hafi einungis verið sent til fárra lögaðila og var dreifingu þess stöðvað



Þegar Neyðarþjónustunni var ljóst að efni þess hafði verið kært til Neytendastofu. Í dreifibréfinu hafi verið leitast við að kynna nýja vöru á markaði og gera samanburð á þeim vörum sem algengastar séu á íslenskum markaði.

Því er hafnað að 7. gr. laga nr. 57/2005 geti komið til álita enda ekki um samanburðarauglýsingu að ræða í skilningi ákvæðisins. Kynningarbréfið hafi einungis verið sent til örfárra lögaðila en ekki til neytenda og hafi það ekki verið ætlað til almennrar birtingar opinberlega.

Þá er í bréfinu gerð krafa um að kvörtun gegn Óðni Sigurðssyni sé vísað frá vegna skorts á lagastoð.

Vélar og Verkfæri gerðu athugasemdir við bréf Neyðarþjónustunnar með bréfi til Neytendastofu, dags. 28. mars. Athugasemdir við það bréf gerði Neyðarþjónustan með bréfi til Neytendastofu, dags. 10. apríl 2008.

2.

Sem að framan greinir er kvörtun Véla og Verkfæra skipt í ellefu liði. Er þeim svarað í sömu röð í athugasemdum Neyðarþjónustunnar eins og hér greinir:

I. Í erindi Véla og Verkfæra segir að staðhæft sé í bréfi Neyðarþjónustunnar að vörur MU séu hannaðar af fyrrum hönnuði ASSA sem bætt hafi hönnunina frá þeirri fyrri. Staðhæfingin sé hins vegar ekki á rökum reist enda sé um að ræða uppfinningu frá árinu 1861 sem tekið hafi litlum breytingum. Þá sé hvorki tilgreint hver hönnuðurinn sé né hverju hafi verið breytt.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að skv. upplýsingum frá framkvæmdarstjóra MU í Noregi sé einn fyrrum hönnuður ASSA nú hönnuður hjá MU. Neyðarþjónustan hafi treyst þessum upplýsingum en við frekari eftirgrennslan hafi komið í ljós að hönnuðurinn hafi ekki komið að frumhönnun á MU lyklakerfum.

II. Í erindinu segir að staðhæft sé í bréfi Neyðarþjónustunnar að vörur frá MU séu norskar. Hið rétta sé að vörurnar séu framleiddar í Kína eins og framleiðandi hafi viðurkennt.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að hvergi sé fullyrt að vörurnar séu framleiddar í Noregi. Þó svo að varan sé framleidd í Kína sé vörumerkið og varan norskt. Með sömu rökum mætti einnig halda því fram að ASSA væri ekki sænsk vara þar sem margar af vörum ASSA séu framleiddar í Kína.



Vélar og Verkfæri mótmæltu fullyrðingum Neyðarþjónustunnar í bréfi, dags. 28. mars 2008, enda gæti fyrirtækið sýnt fram á upprunavottorð vöru sinnar um að hún sé framleidd í Svíþjóð. MU sé hins vegar ekki framleiðslufyrirtæki og sé allt framleitt fyrir það í Kína.

III. Í erindinu segir að staðhæft sé í bréfi Neyðarþjónustunnar að gæði MU séu ekki síðri og oft meiri en hjá ASSA. Neyðarþjónustan hafi hins vegar ekki sýnt fram á neinar prófanir eða rannsóknir staðhæfingunni til sönnunar.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að ekki sé fullyrt að gæði vöru frá MU sé betri heldur lýsir starfsmaður Neyðarþjónustunnar því að Neyðarþjónustan telji gæðin ekki síðri og í sumum tilvikum meiri en hjá ASSA.

IV. Í erindinu segir að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé staðhæft að sýlinderar frá ASSA, 5-, 6- og 7-pinna, sé nokkuð auðvelt að stinga upp en sýlinderar frá MU, 6-pinna, sé nánast útilokað að stinga upp, enda hafi starfsmönnum Neyðarþjónustunnar enn ekki tekist það. Vélar og Verkfæri benda á að alþekkt sé að oftast séu sýlinderar boraðir upp eða kúbein notað í innbrotum. Það sé því brot á góðum viðskiptaháttum að auglýsa sýlinderar frá MU með þessum hætti, hvort sem staðhæfingin er rétt eða röng.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að í dreifibréfinu sé lýst því álitum starfsmanns Neyðarþjónustunnar að nánast sé ógerningur að stinga upp 6-pinna sýlindera frá MU þar sem honum hafi ekki tekist það. Neyðarþjónustan hafi yfir 20 ára reynslu af opnun lása og læstra hirslna og í bréfinu hafi verið lýst reynslu þess.

Í bréfi Véla og Verkfæra, dags. 28. mars 2008, segir að fyrirtækið hafi fengið upplýsingar frá starfsmanni Neyðarþjónustunnar um að hann hafi verið nokkuð fljótur að pikka upp viðkomandi 6-pinna sýlinder frá MU.

V. Í erindinu segir að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé staðhæft að lásahúsin og aðrar vörur séu ryðfríar og því séu þær endingarbetri. Að mati Véla og Verkfæra sé ekki um að ræða endingu heldur útlit því ending á ryðfríum framhluta þurfi ekki að vera meiri.

Neyðarþjónustan telur augljóst að lásahús sem að hluta til sé ryðfrítt endist lengur en það sem sé það ekki og þurfi ekki sérstakar prófanir til að sýna fram á það. Það eigi ekki síður við um þá hluta sem snúi út á við í íslenskri veðráttu. Ending slíkra lásahúsa verði því lengri. Ryðfrír hluti sé staðalbúnaður í öllum lásahúsum frá MU en greiða þurfi sérstaklega fyrir að ryðfrítt frontjárn frá ASSA.



Vélar og Verkfæri mótmæltu rökum Neyðarþjónustunnar þar sem hurðaskrár eða láshús séu í öllum tilfellum inni í hurðum og ekki áveðurs þannig að ryðfrír framhluti og tunga skipta endingu ekki máli.

Neyðarþjónustan telur rök Véla og Verkfæra byggja á misskilningi því þeim eigi að vera vel kunnugt um að þegar skipt sé um láshús sé framendinn of mjög ryðgaður. Einnig séu tungur í láshúsum oft svo eyddar að ekki sé lengur hægt að nota láshúsið.

VI. Í erindinu segir að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé staðhæft að vörur frá MU séu ódýrari vegna mjög hagstæðra samninga. Staðhæfingin sé röng þar sem ASSA bjóði sambærilegar vörur sem séu ódýrari en tilgreindar vörur í verðlista sem fylgdi með bréfi Neyðarþjónustunnar.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að miðað sé við heildsöluverð á sambærilegum vörum frá keppinautum. Neyðarþjónustan hafi lengi átt í viðskiptum við Vélar og Verkfæri og notið þar afsláttarkjara en í samanburðinum hafi verið tekið mið af innkaupsverði án afsláttar.

Af hálfu Véla og Verkfæra er því mótmælt að verið sé að bera saman sambærilegar vörur. Útreikningar Véla og Verkfæra sýni fram á að um sé að ræða rangfærslur af hálfu Neyðarþjónustunnar þar sem notuð voru verð á pakkningu á móti lausavöru. Niðurstöður Véla og Verkfæra hafi sýnt fram á 5% verðmun en Vélar og Verkfæri eigi einnig vörur á lager, t.d. með ryðfríum framhliðum, sem séu 20% ódýrari en vörur frá MU.

Neyðarþjónustan benti á að nánast undantekningalaust hafi fyrirtækið keypt ASSA vörur í magnpakkningum frá Vélum og Verkfærum og því hafi Neyðarþjónustan ekki geta miðað verðsamanburð sinn við önnur verð.

VII. Í erindinu segir að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé staðhæft að verð í heildsölu hjá Neyðarþjónustunni séu betri en hjá keppinauti. Vélar og verkfæri segja að í samanburðinum sé ekki um sambærilegar vörur að ræða og því sé staðhæfingin röng.

Neyðarþjónustan mótmælir því að samanburðurinn taki ekki til sambærilegra vara. Í yfirliti í kynningarbréfi Neyðarþjónustunnar sé gerður samanburður á sambærilegum vörum frá ASSA og MU t.d. séu láshúsin með sama útlit að öllu öðru leiti en því að láshús frá MU hafi ryðfrían hluta.

VIII. Í erindinu segir að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé verðsamanburður á vörum frá MU og ASSA sem þurfi í eina hurð blekkjandi þar sem ekki séu borin saman sambærileg verð á sambærilegum hlutum.



Neyðarþjónustan hafnar fullyrðingu Véla og Verkfæra sem rangri.

IX. Í erindinu er mótmælt staðhæfingu í verðsamanburði Neyðarþjónustunnar um að með vörum frá MU sé boðið upp á meiri gæði.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að vísun til betri gæða byggir á því að vörur frá MU séu með svokallaða sveppapinna og að staðalbúnaður láshúsa frá MU séu með ryðfrían hluta. Ítrekað er að um sé að ræða texta sem fram kom í dreifibréfi sem sent var til fárra lögaðila en hafi ekki verið birtur á vefsíðu Neyðarþjónustunnar eða í auglýsingum.

Í bréfi Véla og Verkfæra, dags. 28. apríl 2008, er því mótmælt að bréf Neyðarþjónustunnar hafi aðeins verið sent til fárra lögaðila. Hið rétta sé að það hafi verið sent fjölda aðila, þ.á.m. tuga viðskiptavina Véla og Verkfæra.

X. Í erindinu er staðhæfingu Neyðarþjónustunnar um að ASSA sé 20% dýrari en MU mótmælt sem rangri.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að það að vörur frá MU séu 20% ódýrari en vörur frá ASSA sé fengið með því að bera saman verð sambærilegra algengra vara frá hvorum framleiðanda fyrir sig. Ítrekað er að textinn hafi komið fram í kynningarbréfi en ekki birst á vefsíðu Neyðarþjónustunnar eða í auglýsingum.

XI. Þá er í erindinu gerð athugasemd við vefsíðu Neyðarþjónustunnar þar sem m.a. segir að vörur frá MU slái vörum frá ASSA við bæði í gæðum og verði og fullyrt er að einokuninni sé lokið.

Í svari Neyðarþjónustunnar segir að Neyðarþjónustan hafi unnið að breytingum á vefsíðu fyrirtækisins. Þar sem vísað hafi verið til ASSA sé nú rætt um samkeppnisaðila. Yfirlýsing um að einokunin sé rofin hafi verið fjarlægð og ekki sé vísað til þess að vörur frá MU hafi komið í stað ASSA heldur að vörur frá MU komi í stað algengustu læsinga á Íslandi.

Vélar og Verkfæri telja það ekki fullnægjandi að fjarlægja nafn ASSA út fyrir orðið samkeppnisaðili enda sé öllum ljóst að fullyrðingunum sé beint að ASSA og Vélum og Verkfærum.

3.

Með bréfi Neytendastofu til aðila málsins, dags. 16. apríl 2008, var þeim tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og yrði það tekið til ákvörðunar Neytendastofu. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Vélar og Verkfæri yfir viðskiptaháttum Neyðarþjónustunnar vegna upplýsinga sem birtar eru á vefsíðu Neyðarþjónustunnar og yfir viðskiptaháttum Óðins Sigurðssonar framkvæmdastjóra Neyðarþjónustunnar vegna dreifibréfs sem sent var til viðskiptavina Véla og Verkfæra. Telja Vélar og Verkfæri að Neyðarþjónustan og Óðinn Sigurðsson hafi brotið gegn ákvæðum 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Því er mótmælt af hálfu Neyðarþjónustunnar að tilgangur upplýsinga á vefsíðu fyrirtækisins og í dreifibréfi hafi verið sá að kasta rýrð á vörumerki ASSA og Vélar og Verkfæri. Því er mótmælt að 7. gr. laga nr. 57/2005 komi til álita enda hafi bréfið verið sent fáum lögaðilum og aldrei verið ætlað til opinberrar birtingar. Þá fer Neyðarþjónustan fram á það að kvörtun sem beinist að Óðni verði vísað frá vegna skorts á lagastoð.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að óheimilt sé 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. Ákvæðið er almenn vísiregla að því er varðar viðskiptasiðferði og er ætlað að stuðla að góðum síðum í viðskiptum. Ákvæði 6. og 7. gr. laganna setja auglýsendum skilyrði sem auglýsingar verða að uppfylla.

Ákvæði 6. gr. laganna er svohljóðandi:

"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, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til 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.

Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála."

Í 6. gr. er gerð krafa um það að auglýsingar og aðrar upplýsingar fyrirtækja séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum. Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar,



ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem fyrirtæki birtir með öðrum hætti en í auglýsingum. Fullyrðingar Neyðarþjónustunnar sem Vélar og Verkfæri kvarta yfir birtust á vefsíðu fyrirtækisins og í dreifibréfi undirrituðu af framkvæmdastjóra þess. Neytendastofa telur birtingu upplýsinganna ekki fela í sér auglýsingu í skilningi ákvæðisins en telur ákvæði greinarinnar þó eiga við í máli þessu þar sem það fjallar einnig um aðrar upplýsingar.

Aðilum málsins greinir á um það hvort ákvæði 7. gr. laga nr. 57/2005 eigi við í máli þessu. Eins og að framan greinir telur Neytendastofa birtingu upplýsinga á vefsíðu og í dreifibréfi sem ekki er ætlað til almennrar opinberrar birtingar ekki vera auglýsingu. Ákvæði 7. gr. fjallar einungis um auglýsingar í þrengri merkingu og kemur greinin því ekki til álita í máli þessu.

3.

Sem að framan greinir fór Neyðarþjónustan fram á það við meðferð málsins, að þeim lið kvörtunarinnar sem snéri persónulega að Óðni Sigurðssyni yrði vísað frá.

Lög nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins fjalla um viðskiptahætti fyrirtækja á markaði gagnvart hvert öðru og gagnvart neytendum. Af ákvæði 5. gr. laganna er ljóst að löggin taka ekki einungis til viðskiptahátta fyrirtækja sem slíkra heldur einnig viðskiptahátta einstaklinga sem fram koma fyrir hönd fyrirtækja. Að mati Neytendastofu getur kvörtun Véla og Verkfæra beinst að Óðni Sigurðssyni sem framkvæmdastjóra þess.

Dreifibréf það sem kvörtunin snýr að var undirritað af Óðni Sigurðssyni framkvæmdastjóra Neyðarþjónustunnar. Í bréfinu eru kynntar nýjar vörur sem Neyðarþjónustan býður til sölu og borið saman verð og gæði þeirra við vörur frá Véllum og Verkfærum. Þrátt fyrir að bréfið sé undirritað af Óðni miðar það að því að auka viðgang Neyðarþjónustunnar á markaði og því að mati Neytendastofu augljóslega sent út fyrir hönd Neyðarþjónustunnar. Neytendastofa vísar því frá kvörtun sem snýr persónulega að Óðni Sigurðssyni.

4.

Verður nú farið yfir hvern lið kvörtunar í sömu röð og í erindi Véla og Verkfæra.

I. Kvartað er yfir því að í bréfi Neyðarþjónustunnar sé fullyrt að fyrrum hönnuður ASSA hafi komið að hönnun MU og sé ekki „rökrétt að hann hafi nýtt tækifærið og betrubætt það sem hann var ekki ánægður með í fyrra skiptið.“ Við meðferð málsins hefur komið fram að hönnuðurinn hafi ekki komið að frumhönnun hjá MU. Þá hefur Neyðarþjónustan ekki sýnt fram á það að hönnuðurinn hafi staðið fyrir breytingum á vörunni til hins betra frá fyrri hönnun.

Fullyrðingin gefur til kynna að vörur frá MU séu betri en vörur frá ASSA án þess þó að vera studd fullnægjandi rökum. Kemur t.a.m. ekki fram í bréfinu hverju hönnuðurinn hafi breytt. Þá



hefur Neyðarþjónustunni við meðferð málsins ekki tekist að færa sönnur fyrir fullyrðingunni. Þar sem fullyrðingin vísar til yfirburða Neyðarþjónustunnar án þess að færð hafi verið rök fyrir henni er fullyrðingin að mati Neytendastofu til þess fallin að vera villandi og því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

II. Kvartað er yfir þeirri fullyrðingu Neyðarþjónustunnar að vörurnar frá MU séu norskar. Af hálfu Véla og Verkfæra er því haldið fram að varan sé framleidd í Kína og hefur því ekki verið mótmælt af Neyðarþjónustunni. Möller Undall sé hins vegar norskt fyrirtæki og fari öll hönnun og heildsala vörunnar fram í Noregi.

Í bréfi Neyðarþjónustunnar segir að um norska vöru sé að ræða og á vefsíðu Neyðarþjónustunnar segir að um sé að ræða vörur frá MU sem sé norskt fyrirtæki. Hvorki í bréfi Neyðarþjónustunnar né á vefsíðu fyrirtækisins er vísað til þess eða látið í veðri vaka að vörurnar séu framleiddar í Noregi. Að mati Neytendastofu er fullyrðingin því ekki villandi.

III. Kvartað er yfir fullyrðingu Neyðarþjónustunnar þess efnis að gæði á vörum frá MU séu ekki síðri og oft meiri en hjá ASSA.

Í bréfi Neyðarþjónustunnar segir: „*Að okkar mati eru gæðin ekki síðri og oft meiri en hjá ASSA [...]*“. Að mati Neytendastofu leikur ekki vafi á því að um mat Neyðarþjónustunnar sé að ræða en ekki fullyrðingu um gæði vörunnar. Að mati Neytendastofu brýtur slík framsetning ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

IV. Kvartað er yfir fullyrðingu um að 5-, 6- og 7- pinna sýlinderar frá ASSA sé nokkuð auðvelt að stinga upp en 6- pinna sýlinderar frá MU sé nánast ómögulegt að stinga upp. Segja Vélar og Verkfæri að við innbrot séu lásar yfirleitt boraðir upp eða kúbein notað. Fullyrðingin sé því þýðingarlaus og andstætt góðum viðskiptaháttum að nota hana í kynningarstarfsemi með slíkum hætti. Neyðarþjónustan byggir fullyrðinguna á eigin reynslu, m.v. margra ára þekkingu. Við meðferð málsins lögðu Vélar og Verkfæri hins vegar fram gögn þess efnis að fyrrum starfsmaður Neyðarþjónustunnar hafi verið nokkuð fljótur að stinga upp 6-pinna sýlinder frá MU.

Í bréfi Neyðarþjónustunnar kemur fram að Neyðarþjónustunni hafi ekki tekist að stinga lásana upp. Neyðarþjónustan hefur í málinu ekki lagt fram frekari gögn því til stuðnings að lása frá MU sé erfiðara að stinga upp en lása frá ASSA. Fullyrðingin byggir því eingöngu á reynslu Neyðarþjónustunnar. Fullyrðing Neyðarþjónustunnar gefur í skyn að lásar frá MU veiti íbúðar- eða húseigendum meira öryggi gegn innbroti þar sem erfiðara sé að stinga þá upp. Fullyrðingin er ósönnuð og að mati Neytendastofu villandi. Er hún því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.



V. Kvartað er yfir fullyrðingu um að ryðfrír framhluti og tungur geri vörur frá MU endingarbetri. Vélar og Verkfæri hafa mótmælt fullyrðingunni enda hafi ryðfrítt efni í vörunum eingöngu áhrif á útlit þeirra, ekki endingu. Í gögnum Neyðarþjónustunnar segir að þegar skipt sé um lása séu framhlutar og tungur oft mjög ryðgaðir og geti það leitt til þess að lásinn sé í raun ónothæfur.

Að mati Neytendastofu er framangreind fullyrðing ekki studd nægjanlegum rökum. Er fullyrðingin því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

VI. Kvartað er yfir fullyrðingu um að vörur frá MU séu ódýrari vegna mjög hagstæðra samninga við framleiðanda. ASSA bjóði sambærilegar vörur sem séu ódýrari en tilgreindar vörur í bréfi Neyðarþjónustunnar.

Að mati Neytendastofu er forsenda þess að bera saman verð eða gæði vöru við verð eða gæði vöru keppinautar að byggt sé á réttum upplýsingum, þ.e. að bornar séu saman sömu eða algerlega sambærilegar vörur og að verð keppinautar sé rétt. Sá sem samanburðinn gerir ber ávalt ábyrgð á því að upplýsingarnar séu réttar. Í máli þessu hefur Neyðarþjónustunni ekki tekist að sýna fram á það með fullnægjandi hætti að verð á vörum ASSA frá Vélum og Verkfærum sem birt er í dreifibréfi Neyðarþjónustunnar séu rétt. Verðsamanburðurinn brýtur því gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

VII. Kvartað er yfir fullyrðingu um að verð í heildsölu sé betra en hjá keppinauti. Samanburðurinn sé rangur þar sem ekki sé verið að bera saman sambærilega vöru.

Í bréfi Neyðarþjónustunnar er fullyrðing um að verð í heildsölu sé betri en hjá keppinauti ekki studd neinum rökum. Þá hefur Neyðarþjónustan ekki lagt fram fullnægjandi gögn fullyrðingunni til staðfestingar við meðferð málsins. Þar sem ekki hefur tekist að sanna fullyrðinguna er hún villandi og því brot á ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005.

VIII. Kvartað er yfir því að ekki séu bornar saman sambærilegar vörur við samanburð á verði á vörum sem þurfi í eina hurð.

Í verðsamanburði Neyðarþjónustunnar kemur ekki fram til hvaða vöru verðið vísar. Tekið er t.d. fram verð á sýlindri án þess að tilgreina nánar hvernig sýlinder sé um að ræða. Neyðarþjónustan hefur við meðferð málsins ekki vísað til þess hvaða vörur verðsamanburðurinn tekur til og því ekki fært fullnægjandi sönnur fyrir því að verðsamanburður taki til sambærilegra vara. Verðsamanburðurinn brýtur því gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

IX. Kvartað er yfir fullyrðingu í verðsamanburði Neyðarþjónustunnar um að með vörum frá MU sé boðið upp á meiri gæði.



Fullyrðing Neyðarþjónustunnar er byggð á því að erfiðara sé að stinga upp lása frá MU en frá ASSA. Í kvörtunarlið IV. í ákvörðun þessari hefur Neytendastofa komist að því að sú fullyrðing Neyðarþjónustunnar hafi ekki verið studd öðrum gögnum en reynslu Neyðarþjónustunnar og því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005. Eðli málsins samkvæmt verður fullyrðing um meiri gæði ekki sönnuð með annarri ósannaðri fullyrðingu. Fullyrðing Neyðarþjónustunnar um að með vörum frá MU sé boðið upp á meiri gæði en með vörum frá ASSA er því villandi og brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

X. Kvartað er yfir fullyrðingu Neyðarþjónustunnar um að vörur frá MU séu 20% ódýrari en vörur frá ASSA.

Við meðferð málsins hefur Neyðarþjónustan ekki lagt fram nein frekari gögn fullyrðingu sinni til stuðnings. Neyðarþjónustan hefur fullyrt að um samanburð á sambærilegum vörum sé að ræða en sú fullyrðing hefur ekki verið studd frekari gögnum. Að mati Neytendastofu hefur Neyðarþjónustunni því ekki tekist að sanna fullyrðinguna með fullnægjandi hætti. Fullyrðingin er því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

XI. Kvartað er yfir vefsíðu Neyðarþjónustunnar þar sem fram komu ýmsar fullyrðingar um að vörur frá MU standi framur vörum frá ASSA. Þá var einnig fullyrt að einokuninni væri lokið með tilkomu MU á markað.

Við meðferð málsins hefur vefsíða Neyðarþjónustunnar verið tekin til endurskoðunar. Fjarlægðar voru fullyrðingar um að einokun væri rofin og vísanir til keppinautar. Neytendastofa hefur kynnt sér vefsíðu Neyðarþjónustunnar og er það mat stofnunarinnar að upplýsingar sem þar koma fram séu ekki í andstöðu við ákvæði laga nr. 57/2005.

5.

Aðilum málsins greinir á um það hvort dreifibréfið hafi verið sent örfáum viðskiptamönnum Neyðarþjónustunnar eða fjölda aðila, þ.m.t. viðskiptavina Véla og Verkfæra. Í bréfinu eru borin saman gæði og verð á vörum frá MU og vörum frá ASSA. Þar sem verð á vörunum er borið saman er með beinum hætti tekið fram að versamanburðurinn eigi við um verð á MU frá Neyðarþjónustunni og ASSA frá Vélum og Verkfærum. Eðli málsins samkvæmt má því ætla að öðrum samanburði á vörunum sé beint að Vélum og Verkfærum. Þá eru Vélar og Verkfæri umboðsaðili fyrir ASSA á Íslandi en Neyðarþjónustan fyrir MU. Í dreifibréfinu er að mati Neytendastofu kastað rýrð á vörumerki ASSA bæði með beinum og óbeinum hætti. Óhjákvæmilega beinist sú gagnrýni að Vélum og Verkfærum sem umboðsaðila ASSA á Íslandi. Hefur Neyðarþjónustan með dreifibréfinu því að mati Neytendastofu brotið gegn ákvæðum 5. gr. laga nr. 57/2005. Gildir einu hverjum eða hversu mörgum bréfið var sent.



III.

Ákvörðunarorð:

„Neyðarþjónustan ehf., Laugavegi 168, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins með fullyrðingum um að:

1. fyrrum hönnuður ASSA hafi hannað MU, og rökrétt sé að hann hafi nýtt tækifærið til að betrumbaeta það sem hann hafi ekki verið ánægður með í fyrra skiptið,
2. 5-, 6- og 7- pinna sýlinder frá ASSA sé nokkuð auðvelt að stinga upp en 6- pinna sýlindera frá MU sé nánast ómögulegt að stinga upp,
3. vörur frá MU séu endingabetri en vörur frá ASSA,
4. vörur frá MU séu ódýrari vegna mjög hagstæðra samninga við framleiðendur,
5. verð í heildsölu hjá Neyðarþjónustunni sé betra en hjá keppinautum,
6. með vörum frá MU sé boðið upp á meiri gæði,
7. vörur frá MU séu 20% ódýrari en vörur frá ASSA.

Neyðarþjónustan ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 með því að bera saman verð á ósambærilegum vörum frá MU og ASSA.

Neyðarþjónustan ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að senda bréf til viðskiptamanna þar sem kastað er rýrð á vörur frá ASSA.

Með vísan til 2. mgr. 16. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins bannar Neytendastofa Neyðarþjónustunni ehf. að nota slíkar fullyrðingar í auglýsingum eða annarri kynningarstarfsemi fyrirtækisins.“

Neytendastofa, 20. ágúst 2008

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir