



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2008

Kvörtun Toyota á Íslandi hf. og Brimborgar ehf. yfir framsetningu Heklu hf. á verðlækkunum hjá félaginu

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofu barst erindi Toyota á Íslandi hf. með bréfi, dags. 5. maí 2008, þar sem kvartað er yfir framsetningu Heklu hf. á verðlækkunum hjá félaginu. Segir í erindinu að Hekla hafi með framsetningunni brotið gegn ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og því til stuðnings nefnd þrjú dæmi:

Hekla hafi auglýst allt að 17% lækkun á bifreiðum. Staðreyndin sé sú að einungis ein bifreið nái þeim afslætti, Audi A4 1,8l TFSI beinskíptur. Skv. sölutölum hafi slík bifreið hvorki selst á þessu ári né árið 2007. Almenn lækkun félagsins sé talsvert lægri, 9-11% eða jafnvel enn lægri þar sem ekki sé lengur veittur 3-5% afsláttur af auglýstu verði eins og tíðkist á markaði fyrir sölu bifreiða.

Hekla hafi notfært sér bágborið efnahagsástand í tilraun til þess að blása lífi í sölu á bifreiðum. Það sé gert undir þeim formerkjum að berjast gegn verðbólgunni með því að lækka verð á bifreiðum um allt að 17%. Í ljósi þess sem fram hafi komið geri afsláttur Heklu lítið í því að slá á verðbólguna.

Hekla segi í fréttatilkynningu sinni að verðlækkunin sem um ræðir geri það að verkum að verðhækkun sú sem orðið hafi hjá fyrirtækinu frá áramótum sé að mestu gengin til baka. Að mati Toyota séu það villandi upplýsingar og til þess fallnar að blekkja tilvonandi viðskiptavinum. Svo dæmi sé tekið sé VW Polo nú 11,3% dýrari en um síðustu áramót og VW Golf 13,2% dýrari þrátt fyrir að báðar bifreiðategundirnar séu nefndar sem dæmi Heklu um lækkun á verði.

Erindi Toyota var sent Heklu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. maí 2008.



2.

Neytendastofu barst erindi Brimborgar ehf. með bréfi, dags. 6. maí 2008, þar sem kvartað er yfir framsetningu Heklu á verðlækkunum hjá félaginu. Segir í erindinu að með framsetningunni hafi Hekla brotið gegn ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005.

Að mati Brimborgar fá fullyrðingar Heklu ekki staðist um allt að 17% verðlækkun á nýjum bifreiðum, 12% meðaltals lækkun og að varanlegar verðlækkningar séu framlag Heklu til þess að ná verðbólgunni niður. Af verðskrá Heklu megi sjá að meðallækkun Volkswagen bifreiða sé 9,6% en aðrar bifreiðategundir lækki mun minna, allt niður í 3,4%. Meðaltal lækkunarinnar sé 5,8% og dæmi séu þess að sumar tegundir hafi hækkað í verði. Ef tekið sé tillit til raunverulegrar sölu og hlutdeildar einstakra tegunda á markaði megi færa rök fyrir því að lækkunin sé ennþá minni. Sé stuðst við sölutölur frá Umferðastofu megi sjá að af fimm bifreiðategundum sem Hekla hefur til sölu lækki þrjár tegundir um minna en 5% og vegi þær 61,3% af heildarbifreiðasölu Heklu. Aðeins ein bifreiðategund, af 162, sé lækkuð um 17%. Það sé Audi A4 1,8 TFSI sex gíra beinskiptur. Skv. staðfestum upplýsingum frá Umferðastofu hafi slík bifreið ekki verið seld hér á landi síðan árið 2005. Ástæðan fyrir mikilli verðlækkun af þeirri bifreiðategund sé því líklega önnur en framlag í baráttu gegn verðbólgu. Þá sé það villandi að nota slíka einstaka og afmarkaða verðlækkun sem meginröksemd fyrir fullyrðingu í auglýsingaherferð Heklu um allt að 17% verðlækkun.

Í yfirlýsingum Heklu segi að algengasta verðlækkunin sé á bilinu 9-11%. Raunin sé sú að einungis 40 af 162 bifreiðategundum hafi lækkað í verði sem því nemi.

Þá telur Brimborg að Hekla hafi reynt að fela raunverulegan tilgang yfirlýsinganna með því að kalla til forsvarsmenn launþega og atvinnulífsins til þess að gefa yfirlýsingunni trúverðuglegri blæ.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2008, var Heklu sent erindi Brimborgar til umsagnar ásamt þeim viðbótargögnum sem stofnuninni bárust frá Brimborg dags. 8. maí s.á.

3.

Með bréfi Heklu, dags. 23. maí 2008, til Neytendastofu svaraði félagið erindum Toyota og Brimborgar. Í erindinu er því hafnað að Hekla hafi með kynningum á verðlækkunum sínum brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Þann 30 apríl 2008, hafi Hekla kynnt umtalsverða lækkun nýrra bifreiða. Tilefni lækkunarinnar hafi verið að Hekla náði betri samningum við framleiðendur bifreiðanna um lækkun innkaupsverðs og því hafi verið mögulegt að lækka útsöluverð til neytenda. Verðlag hafi hækkað mjög í þjóðfélaginu frá síðustu áramótum og þar á meðal verð nýrra bifreiða. Viðskiptaráðherra



hafi beint þeim tilmælum til verslunarmanna að halda aftur af verðhækkunum enda hafi slíkar hækkunir neikvæð áhrif í baráttunni við verðbólguna. Hekla hafi viljað leggja sitt af mörkum í baráttunni gegn verðbólgu enda hafi hækkun á verði nýrra bifreiða áhrif á vísitölu neysluverðs og þar með verðbólgu. Varanlega verðlækkunin sem átti sér stað 30. apríl hafi því leitt til þess að þær hækkunir sem höfðu átt sér stað frá áramótum vegna gengisbreytinga og verðbólgu hafi gengið að talsverðu leyti til baka. Lögð hafi verið áhersla á að ná betri samningum um grunnverð bifreiða en vara- og aukahlutir hafi að mestu haldist óbreyttir í verði. Aðaláhersla hafi verið lögð á að vinsælustu bifreiðarnar lækkuðu hlutfallslega mest. Mesta einstaka verðlækkunin hafi numið 17,09% af verði einnar bifreiðar en algengasta lækkunin hafi verið 9-11%.

Um „allt að 17% verðlækkun“ segir í bréfi Heklu að bæði Brimborg og Toyota hafi auglýst vörur sínar með svipuðum eða sama hætti. Verð séu auglýst með „allt að“ ákveðnum afslætti eða verð séu „frá“ ákveðinni upphæð og herra. Þá hafi framsetningar af þessu tagi í auglýsingum hingað til ekki talist rangar eða villandi enda liggi fyrir að lækkunin sé frá 0% og mest sé hún 17,09%. Næst mesta lækkunin sé 15,4%, einstaka bifreiðir hafi lækkað um 12,5% og ein um 11,84% en algengasta lækkun hafi verið 9-11%. Auglýsingaaðferðir af sama toga hafi viðgengist um árabil og verið notaðar af fyrirtækjum í öllum geirum atvinnulífsins. Engin blekking eða tilraun til blekkingar eigi sér stað við slíka framsetningu né verði slíkar auglýsingar taldar villandi í skilningi 6. gr. laga nr. 57/2005.

Um vísun Toyota og Brimborgar til þess að 17% lækkun eigi eingöngu við um bifreið sem ekki hafi verið seld frá því árið 2005 segir í bréfi Heklu að um sé að ræða glænýja gerð af Audi A4 1,8 TFSI sem kynnt hafi verið í lok mars 2008. Eldri gerðin, sem Toyota og Brimborg vísa til, hafi ekki hentað íslenskum markaði líkt og sölutölur gefi til kynna. Hekla eigi von á því að nýja gerðin hljóti mun meiri vinsældir en sú eldri. Þá segir að lúxusbifreiðar líkt og Audi A4 séu vinsælli með sjálfskiptingu en beinskiptingu og hafi Hekla ekki fyrr en nú lagt áherslu á beinskiptan Audi A4 1,8 TFSI. Þar sem sjálfskiptar bifreiðar seljist almennt betur en beinskiptar geti það ekki talist óeðlilegir viðskiptahættir að beinskipt bifreið lækki meira í verði en sjálfskipt.

Um meðalverðlækkun og algengustu verðlækkun segir í bréfi Heklu að þeir útreikningar sem Brimborg hafi lagt fram því til stuðnings að meðallækkun á bifreiðum hjá Heklu séu 5,8% séu rangir. Útreikningar Heklu á meðaltali hafi tekið mið af sölutölum enda hafi það verið markmið Heklu að lækka verð á vinsælustu bifreiðategundum hlutfallslega mest. Við útreikninginn hafi því verið notast við vegið meðaltal en Brimborg notist við reikningslegt meðaltal í útreikningum sínum. Þá er fullyrðingu Toyota þess efnis að ekki sé lengur veittur 3-5% afsláttur af bifreiðum frá Heklu eins og tíðkast hafi hafnað sem rangri. Hekla hafi ekki ætlað að láta af þeim afslætti og hafi ekki verið gefnar út yfirlýsingar um það.



Um þá fullyrðingu Toyota að verðhækkunar Heklu frá áramótum og svo lækkun á verði þeirra í lok apríl séu settar fram með villandi hætti segir í bréfi Heklu að í fréttatilkynningum hafi komið fram að tilgangur verðlækkunarinnar hafi verið sá að verðhækkunar frá áramótum myndu ganga að talsverðu leyti til baka. Því hafi ekki verið haldið fram að verðhækkunar myndu að öllu leyti ganga til baka eða að verð bifreiða myndi verða lægra en það var fyrir og um s.l. áramót. Framtak Heklu hafi hins vegar leitt til þess að hækkunar á verði bifreiða Heklu hafi verið mun minni en hjá keppinautum.

Bréf Heklu var sent Toyota og Brimborg með bréfi Neftendastofu, dags. 28. maí 2008, og þeim gefinn kostur á að koma að athugasemdum. Kom þar einnig fram að vegna tengsla málanna yrði meðferð þeirra sameinuð.

4.

Svar Toyota bars með bréfi, dags. 6. júní 2008, þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri kröfur. Þá er sameiningu málanna mótmælt af hálfu Toyota þar sem nálgun félaganna á málinu sé með mjög ólíkum hætti. Brimborg hafi kostið að koma fram í fjölmiðlum og tjáð sig á vefsíðu sinni um háttsemi Heklu. Toyota hafi ekki kosið að koma fram opinberlega en þess í stað lagt málið fyrir Neftendastofu.

Skýringar Heklu þess efnis að 17% afsláttur eigi við um nýja bifreið sem hafði verið í sölu hjá félaginu í fjórar vikur áður en verðlækkunin var tilkynnt staðfesti þau sjónarmið Toyota að um villandi framsetningu sé að ræða.

5.

Svar Brimborgar barst með bréfi, dags. 16. júní 2008, þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri kröfur.

Í bréfinu segir að útreikningar Brimborgar séu byggðir á einföldum útreikningi á vegnu meðaltali m.v. þær fimm bifreiðategundir sem Hekla sagðist hafa lækkað verð á. Því er hafnað að í auglýsingum eða kynningum Heklu hafi komið fram að verð á algengustu bifreiðum ætti að lækka hlutfallslega mest og er 17% lækkun á einni tegund af Audi bifreið sem ekki hafi selst s.l. tvö ár staðfesting á því.

Útreikningar Brimborgar á 5,8% meðallækkun sé byggðar á einföldum útreikningi á vegnu meðaltali m.v. þær fimm bifreiðategundir sem Hekla hafi sagst lækkað verðið á. Hekla hafi reiknað meðaltalið 7,88% og þar með staðfest niðurstöðu Brimborgar um að meðaltalslækkun sé langt frá auglýstri 17% lækkun.

Brimborg gerir athugasemd við útreikninga Heklu sem staðfesta áttu að verðlækkun hafi verið mest á bilinu 9-11%. Sýnt sé fram á að 34,64% bifreiða á verðlistum og 48,63% bifreiða ef



miðað sé við sölu hafi lækkað um 9-11,99%. Með þessu sé Hekla að hækka hlutfall bifreiða sem falli innan flokksins og þar með að hagræða niðurstöðunum. Þá bendir Brimborg á að hvorki í auglýsingum né á heimasíðu Heklu sé tekið fram að algengasta lækkunin sé 9-11% heldur að lækkun á nýjum bifreiðum sé allt að 17%.

6.

Bréf Toyota og Brimborgar var sent Heklu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. júní 2008. Svar Heklu barst með bréfi, dags. 30. júní 2008, þar sem m.a. eru ítrekuð fyrri rök.

Beðist er velvirðingar á því að í viðtali við framkvæmdastjóra bílasviðs Heklu í Morgunblaðinu þann 30. apríl, hafi komið fram að meðallækkun bifreiða hafi verið um 12%. Það sé rangt og Hekla hafi gert sér grein fyrir röngu ummælunum. Hekla hafi hins vegar talið rétt að vekja ekki frekari athygli á því með því að birta sérstaka leiðréttingu. Hafa beri í huga að ekki hafi verið um að ræða auglýsingu eða aðra yfirlýsingu eða kynningarefni. Greinin hafi einungis verið brot af öllu því sem birtist um verðlækkanirnar og að mati Heklu hafi greinin ekki náð þeirri útbreiðslu sem Brimborg villa halda fram. Einnig verði að hafa í huga að á sama blaðamannafundi hafi forstjóri Heklu sagt að algengasta lækkun bifreiða væri 9-11%. Augljóslega sé hæpið að meðalverðlækkun bifreiða geti verið 12% þegar algengasta lækkun sé 9-11%.

Með bréfinu fylgdu upplýsingar af vefsíðu Hagstofu Íslands sem sýna breytingar á vísitölu s.l. mánuði. Ólíkt öðrum vísitölum sem myndi vísitölu neysluverðs hafi bifreiðavísitalan lækkað um 0,26% á milli apríl og maí 2008. Verðlækkanir Heklu hafi tekið gildi 1. maí og því telji Hekla að lækkun á vísitölu stafi m.a. af aðgerðum Heklu.

Bréf Heklu var sent Toyota og Brimborg með bréfi Neytendastofu, dags. 1. júlí 2008, og aðilum tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvarta Toyota á Íslandi hf. og Brimborg ehf. yfir framsetningu Heklu hf. á verðlækkunum á bifreiðum hjá félaginu. Telja Toyota og Brimborg að Hekla hafi brotið gegn ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins með því að kynna „allt að 17%“ lækkun þegar sú lækkun eigi einungis við um eina bifreiðategund sem ekki hafi selst frá árinu 2005. Hekla hafi nýtt sér bágborið efnahagsástand í tilraunum til að auka sölu á bifreiðum sínum undir þeim formmerkjum að verið sé að slá á verðbólguna. Þá séu fullyrðingar Heklu um að með verðlækkununum séu verðhækkanir frá



áramótum gengnar til baka, að meðallækkun sé 12% og að algengasta lækkun sé á bilinu 9-11% ekki réttar.

Að mati Heklu er kynning félagsins í samræmi við þá viðskiptahætti sem viðhafðir eru á markaðnum. Ekki hafi verið kynnt að meðallækkun sé 12% og útreikningum Brimborgar sem sýna eigi fram á að meðallækkunin sé önnur séu ekki réttir. Að mati Heklu er því ekki um að ræða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 segir 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. Af ákvæðinu má ráða að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki að virða tiltekin siðferðileg gildi og viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki er lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 er svo hljóðandi:

"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 að auglýsingar og aðrar upplýsingar frá fyrirtækjum séu ekki rangar eða villandi. Með öðrum upplýsingum er m.a. átt við upplýsingar á heimasíðu fyrirtækja og ummæli forsvarsmanna fyrirtækja á opinberum vettvangi. Fyrirtæki verða því að gæta þess að upplýsingarnar séu hvorki villandi né rangar.

3.

Í erindum Toyota og Brimborgar er kvartað yfir fullyrðingu Heklu um „allt að 17% verðlækkun“. Telja fyrirtækin fullyrðinguna ekki geta staðist þar sem 17% verðlækkun eigi eingöngu við um eina bifreiðategund og sem ekki hafi selst síðan árið 2005. Hekla hefur bent á að um sé að ræða nýja gerð af bifreiðinni sem kynnt hafi verið í lok mars 2008.



Í auglýsingum Heklu í kjölfar verðlækkunarinnar er tiltekin allt að 17% verðlækkun á nýjum bifreiðum. Að mati Neytendastofu vísar fullyrðingin ekki til þeirrar bifreiðar sem auglýst er hverju sinni. Fullyrðingin er sett fram með smáu lettri neðst í auglýsingunum, fyrir utan ramma þeirrar bifreiðar sem auglýst er. Fullyrðingin er því ekki villandi í skilningi laga nr. 57/2005. Meðal gagna málsins er afrit af verðlistum Heklu fyrir og eftir verðlækkun. Er af verðlistunum augljóst að umrædd Audi A4 bifreið hafi lækkað í verði um 17,09%.

Að mati Neytendastofu eru fullyrðingar Heklu um allt að 17% verðlækkun ekki villandi eða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 enda nær lækkunin vissulega 17% og við auglýsingu á bifreiðum sem lækkuðu minna í verði er að mati Neytendastofu ekki með villandi hætti vísað til 17% lækkunar.

4.

Í erindi Toyota er kvartað yfir því að Hekla hafi notfært sé bágborið efnahagsástand í tilraun til að auka sölu á bifreiðum undir formerkjum þess að verið sé að slá á verðbólguna. Kvörtun Toyota er mótmælt af hálfu Heklu enda hafi Hekla viljað leggja sitt af mörgum í baráttunni gegn verðbólgu. Í kjölfar tilmæla viðskiptaráðherra sem beint var að verslunarmönnum og þess óskað að verslunarmenn héldu aftur af verðhækkunum hafi Hekla ákveðið að lækka verð á nýjum bifreiðum. Verðlækkunin hafi haft það í för með sér að verðhækkningar sem átt höfðu sér stað frá áramótum höfðu að mestu gengið til baka og skv. upplýsingum frá Hagstofunni hafi bifreiðavísitalan, sem meðal annarra myndar vísitölu neysluverðs, lækkað frá þeim tíma sem Hekla lækkaði verð á bifreiðum sínum.

Vísitala neysluverðs mælir breytingu á verðlagi einkaneyslu skv. undirvísitölum hennar. Fyrst og fremst mælir vísitala neysluverðs þó verðbólgu í landinu.¹ Lækki verð vöru getur það því komið til lækkunar á vísitölu sem leiðir til lækkunar á verðbólgu. Svokölluð bifreiðavísitala er ein af undirvísitölum vísitölu neysluverðs og koma þar fram breytingar á verði bifreiða í hverjum mánuði.

Af gögnum málsins er ljóst að bifreiðavísitalan lækkaði um 0,26% milli mánaðanna apríl – maí 2008 andstætt hækkunum alla aðra mánuði frá áramótum. Áhrifa lækkunar á verði bifreiða hjá Heklu gætir að mati Neytendastofu í lækkun vísitölu og því telur stofnunin fullyrðingu Heklu ekki vera til þess fallna að vera villandi eða brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

5.

Í erindi Toyota er kvartað yfir fullyrðingum Heklu þess efnis að með verðlækkunum séu verðhækkningar frá áramótum að mestu gengnar til baka. Fullyrðingin sé ekki rétt og því til

¹ Heimild: Hagstofa Íslands (2008). *Vísitala neysluverðs*.
http://www.hagstofan.is/vorulyingar/v_transporter.asp?filename=V01011.htm (skoðað 13. ágúst 2008)



stuðnings nefnd tvö dæmi um bifreiðar sem séu dýrari en þær voru fyrir áramót þrátt fyrir verðlækkunirnar. Kvörtun Toyota er mótmælt af hálfu Heklu enda hafi komið fram í fréttatilkynningum Heklu að tilgangur lækkanna sé sá að verðhækkunir frá áramótum gangi að talsverðu leyti til baka. Ekki hafi verið fullyrt að þær gengju alfarið til baka eða að verð bifreiðanna yrði lægra. Þá hafi lækkunir Heklu leitt til þess að verðhækkunir hjá félaginu séu mun minni en hjá keppinautum.

Í fréttatilkynningu Heklu sem m.a. birtist á vefsíðu mbl.is þann 7. maí 2008, segir m.a.: „*Með þessum aðgerðum afturköllum við að talsverðu leyti þær verðbreytingar sem orðið höfðu frá áramótum vegna gengishækkunar ...*“

Að mati Neytendastofu ber tilkynningin það ekki með sér að með verðlækkunum séu verðhækkunir frá áramótum á öllum biðreiðum að fullu gengnar til baka. Þvert á móti segir í henni að verðhækkunir séu að talsverðu leyti gengnar til baka og því telur Neytendastofa að ætla megi að verð einhverra bifreiðategunda hafi ekki lækkað að fullu til þess sem verð þeirra var fyrir áramót.

Að mati Neytendastofu er því ekki um villandi fullyrðingu að ræða eða brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

6.

Í erindi Brimborgar er kvartað yfir fullyrðingu Heklu þess efnis að algengasta verðlækkunin hafi verið á bilinu 9-11%. Gögn Brimborgar sýni fram á að einungis 40 af 162 bifreiðategundum hafi lækkað í verði sem því nemi. Af hálfu Heklu er kvörtun og útreikningum Brimborgar vísað á bug. Brimborg hafi í útreikningum sínum notast við reikningslegt meðaltal síðustu fjögurra mánaða. Hekla hafi gefið út að tilgangur lækkunarinnar hafi verið að lækka hlutfallslega mest verð þeirra bifreiðategunda sem seljast mest. Því hafi Hekla í útreikningum sínum notast við vegið meðaltal eftir raunverulegri sölu einstakra tegunda og undirtegunda síðustu 16 mánuði. Betra sé að notast við sem lengst tímabil til þess að eyða að mestu þeim skekkjuáhrifum sem toppar og botnar hafa á heildina, það skili lægra staðalfráviki og auki á vissu niðurstöðunum.

Í gögnum Heklu er sýnt fram á það að 34,64% bifreiðategunda í verðlista eða 48,63% af seldum bifreiðum hafi lækkað um 9 - 11,99% í verði. Brimborg hefur mótmælt útreikningunum þar sem í auglýsingum segi að algengasta lækkun sé 9-11% en með þessu sé Hekla að stækka flokkinn og samræmist það ekki auglýsingunni. Neytendastofa hefur farið yfir gögn Heklu og framlagða töflu yfir lækkun á bifreiðum m.v. sölu árið 2007. Leiddi það í ljós að þrátt fyrir að eingöngu séu teknar saman þær bifreiðar sem lækka um 9-11% hefur það ekki svo mikil áhrif að það leiði til þess að fullyrðing Heklu standist ekki.



Að mati Neytendastofu hefur Hekla sýnt fram á það með fullnægjandi hætti að algengasta lækkun á verði bifreiða hafi verið 9-11%, hvort heldur miðað sé við hlutfall af verðlista eða hlutfall af sölu.

7.

Í erindi Brimborgar er kvartað yfir ummælum framkvæmdastjóra bílasviðs Heklu í viðtali sem birtist á mbl.is og segir að um sé að ræða 12% meðallækkun. Skv. útreikningum Brimborgar sé meðaltal lækkunarinnar aðeins 5,8%. Af hálfu Heklu er útreikningum Brimborgar um 5,8% meðallækkun mótmælt. Notast sé við reiknislegt meðaltal í stað vegins meðaltals. Þá hafi í útreikningum Heklu ávallt verið tekið mið af sölu bifreiðanna enda var það yfirlýst markmið Heklu að lækka hlutfallslega mest verð þeirra bifreiða sem seljast mest. T.a.m. hafi þær 15 bifreiðategundir sem mynda 80% af heildarsölu Heklu lækkað að meðaltali um 9,1%.

Hekla benti einnig á að í auglýsingum sínum hafi ekki verið lögð áhersla á hver meðallækkunin væri heldur hver væri algengasta lækkun og að mesta lækkun næmi 17%. Ummæli framkvæmdastjóra bifreiðasviðs Heklu í viðtali við Morgunblaðið hafi verið röng en Hekla hafi talið rétt að vekja ekki frekari athygli á því með því að birta leiðréttingu á þeim. Hafa beri í huga að ummælin hafi ekki birst í auglýsingu né öðrum yfirlýsingum eða kynningarefni sem Hekla sendi frá sér. Á sama blaðamannafundi hafi komið fram að algengasta lækkun væri 9-11%. Augljóslega sé hæpið að meðallækkun bifreiða geti verið 12% ef algengasta lækkun sé 9-11%.

Skv. 6. gr. laga nr. 57/2005 er óheimilt að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar. Ákvæðið tekur því til auglýsinga í víðri merkingu. Þrátt fyrir að ummælin sé höfð eftir framkvæmdastjóra bifreiðasviðs í viðtali eru þau að mati Neytendastofu sett fram fyrir hönd Heklu og eru til þess fallin að hafa viðskiptaleg áhrif. Þrátt fyrir að hæpið sé að meðallækkun geti verið 12% þegar algengasta lækkun sé 9-11% eru ummælin sannanlega röng. Í gögnum málsins kemur fram að ummælin voru ekki dregin til baka. Ummælin eru því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

8.

Í erindum Toyota og Brimborgar er því haldið fram að Hekla hafi brotið gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að ekki hafi verið um brot á ákvæðinu að ræða.



III.

Ákvörðunarorð:

„Hekla hf., Laugavegi 174, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins með ummælum, sem birtust meðal annars á vefsíðu mbl.is, um 12% meðallækkun í tengslum við verðlækkunar hjá félaginu“

Neytendastofa, 21. október 2008

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir