

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 11/2008

Kæra Heklu hf. á ákvörðun Neytendastofu í máli nr. [27/2008](#).

1. Þann 26. febrúar 2009 er tekið fyrir málið nr. 11/2008: Kæra Heklu hf. á ákvörðun Neytendastofu 22. október 2008. Í málinu úrskurða Ása Ólafsdóttir, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 18. nóvember 2008, hefur Hekla hf. kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, í málinu nr. 27/2008, nánar tiltekið þann þátt ákvörðunar Neytendastofu að Hekla hf. hefði gerst brotleg við ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 vegna meintra ummæla framkvæmdastjóra bílasviðs Heklu hf. í viðtali við fréttamiðilinn [www.mbl.is](#) þann 30. apríl 2008 um að meðallækkun á bifreiðum í átaki Heklu hf. í baráttu við verðbólgu sem hófst þann sama dag og viðtalið var birt, hafi numið 12% af verði þeirra.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytenda, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfum til Neytendastofu, dags. 5. maí 2008 og 6. maí 2008, óskuðu félögin Toyota á Íslandi annars vegar og Brimborg ehf. hins vegar eftir athugun Neytendastofu á meintum villandi fullyrðingum í yfirlýsingum og markaðsupplýsingum Heklu hf. tengdum verðlækkun félagsins á nýjum bifreiðum sem kynnt var þann 30. apríl 2008. Með bréfi Neytendastofu, dags. 28. maí 2008, tilkynnti stofnunin um að málin hefðu verið sameinuð.
5. Í bréfi Brimborgar ehf., dags. 16. júní 2008, var meðal annars bent á að í viðtali við framkvæmdastjóra bílasviðs Heklu hf. við fréttamiðilinn [www.mbl.is](#) þann 30. apríl 2008 hefði komið fram sú fullyrðing að meðallækkun á bifreiðum í átaki Heklu hf. í baráttu við verðbólgu sem hófst þann sama dag og viðtalið var birt, hafi numið 12% af verði þeirra. Fullyrðing væri þó röng, þar sem hún væri andstæð eigin útreikningum Heklu hf. á 7,88% meðaltalslækkun bifreiða. Með bréf Heklu hf., dags. 30. júní 2008, var fallist á að rangt hefði verið eftir framkvæmdastjóranum haft í fjölmiðlum, og að framkvæmdastjórinn hefði gert sér grein fyrir fyrrgreindum röngu ummælum á þeim tíma sem þau birtust. Hins vegar hafi hann ekki talið rétt að biðjast afsökunar opinberlega á þeim, þar slíkt myndi draga enn frekar athygli að þeim, því þau hafi birst á þeim tíma þegar auglýsingar Heklu hf. hafi verið mjög til umfjöllunar í fjölmiðlum. Þá hefðu ummælin ekki birst í auglýsingum Heklu hf., öðrum yfirlýsingum eða kynningarefni sem Hekla hf. hefði sent frá sér. Að auki væru þau lítill hluti þess sem um þau birtist í fjölmiðlum og hefðu þau ekki hlotið mikla umfjöllun eða athygli almennings. Væri Hekla hf. hins vegar tilbúin

til þess að koma fram opinberlega og að draga fyrrgreind ummæli til baka, væri þess óskað. Þá bæri jafnframt að taka mið af því að á sama blaðamannafundi og umrædd ummæli framkvæmdastjórans áttu að hafa fallið hafi forstjóri Heklu hf. tekið fram að algengasta lækkun bifreiða væri 9-11%, en sú fullyrðing hefði jafnframt birst í prentaðri útgáfu Morgunblaðsins þann 1. maí og verði að telja að þau ummæli hefðu ekki hlotið minni útbreiðslu en meint fullyrðing framkvæmdastjórans. Í auglýsingum Heklu hf. hefði enn fremur verið lögð áhersla á einstök dæmi um algenga lækkun bifreiða, og að mesta verðlækkun félagsins næmi 17%.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

6. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 27/2008 var fjallað um fullyrðingar og auglýsingar Heklu hf. sem birtust og vörðuðu lækkun félagsins á bifreiðum þess. Í 7. hluta ákvörðunar Neytendastofu var fjallað um fyrrgreindar fullyrðingar framkvæmdastjórans sem meðal annars birtust á vefmiðlinum www.mbl.is um að Hekla hf. hefði að meðaltali lækkað verð bifreiða um 12%. Samkvæmt fullyrðingum Brimborgar væri meðaltal lækkunarinnar 5,8% en af hálfu Heklu hf. hefði því verið mótmælt þar sem félagið byggði á svokölluðu reikningslegu meðaltali í stað vegins meðaltals við útreikning meðaltals lækkunar. Þá hefði Hekla hf. ætíð tekið mið af sölu bifreiða, þar sem það hefði verið markmið félagsins að lækka mest verð þeirra bifreiða sem mest seldust. Þannig hefðu þær 15 bifreiðategundir sem mynduðu 80% af heildarsölu Heklu lækkað að meðaltali um 9,1%.
7. Í ákvörðun Neytendastofu um þennan þátt ákvörðunarinnar var tekið fram að samkvæmt 6. gr. laga nr. 57/2005 væri óheimilt að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, og tæki ákvæðið því til auglýsinga í víðri merkingu. Þrátt fyrir að ummælin hefðu verið höfð eftir framkvæmdastjóra bifreiðasviðs félagsins í viðtali væru þau að mati Neytendastofu sett fram fyrir hönd Heklu hf. og til þess fallin að hafa viðskiptaleg áhrif. Þótt hæpið væri að meðallækkun gæti verið 12% þegar algengasta lækkun væri 9-11%, var það álit Neytendastofu að ummælin eins og þau voru sett fram hefðu sannanlega verið röng, auk þess sem í gögnum málsins hefði komið fram að þau hefðu ekki verið dregin til baka. Var því talið að í ummælunum hefði falist brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

8. Í kæru, dags. 18. nóvember 2008, er kærð sú ákvörðun Neytendastofu nr. 27/2008, að því er varðar niðurstöðu stofnunarinnar um að Hekla hf. hefði gerst brotleg við ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 vegna meintra ummæla framkvæmdastjóra bílasviðs félagsins í viðtali við fréttamiðilinn www.mbl.is um að meðallækkun bifreiða félagsins hefði numið 12%.
9. Við mat þess hvort um viðskiptaleg ummæli væri að ræða yrði að meta viðskiptaleg áhrif með tilliti til útbreiðslu áhrifa ummæla og birtingarforms þeirra. Því gætu ummæli sem höfð voru eftir starfsmanni félagsins í fréttaskýringum með sjónvarpsviðtali hjá einum af fjölmörgum fjölmiðlum landsins ekki talist hafa umtalsverð viðskiptaleg áhrif. Þá hafi enginn annar innlendur fjölmiðill birt upplýsingar um 12% meðalverðlækkun bifreiða Heklu hf. Hafi ummælin verið höfð eftir á

fjölmiðlafundi sem fram hafi farið á starfsstöð Heklu hf., en á fundinum hefði verið afhent ýmis konar kynningarefni með nánari upplýsingum. Þar hefði hvergi komið fram að um 12% meðalverðlækkun væri að ræða. Þá hefðu ummælin ekki beinlínis komið fram í sjálfu viðtalinu, heldur einungis í skýringum sem fylgdu viðtalinu sem óbein tilvitnun. Minntist starfsmaðurinn þess ekki að hafa látið ummælin falla í umrætt skipti og teldi það í reynd fráleitt þar sem hann hafi tekið virkan þátt í framkvæmd átaksins og hafi einstaka verðlækkanir verið byggðar á ákvörðunum hans. Hins vegar hafi ekki verið talin ástæða til þess að gera athugasemdir við fyrrgreindar fullyrðingar þar sem um hafi verið að ræða ummæli sem einungis birtust í einum fjölmiðli og sem aukaatriði í texta með sjónvarpsviðtali sem birtist á vefmiðli.

10. Því væri einkar varhugavert væri að slá því föstu að um brot gegn 6. gr. laga nr. 57/2005 væri að ræða þegar svo virtist sem um mistök eða eftir atvikum misritun blaðamanns væri að ræða, en væri ekki fallist á það ætti að skýra allan vafa Heklu hf. í hag. Byggja yrði ákvörðunina á staðreyndum og í því sambandi yrði að líta til þess að engin sönnunargögn sýndu fram á að starfsmaður Heklu hf. hefði látið meint ummæli falla. Yrði stjórnvald í þessum efnum að byggja á rannsóknarreglu stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og bæri stjórnvaldi að staðreyna hvort upplýsingar séu réttar.
11. Með bréfi, dags. 28. nóvember 2008, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Greinargerð Neytendastofu barst nefndinni 15. desember 2008. Í greinargerðinni er þess krafist að niðurstaða stofnunarinnar nr. 27/2008 verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í greinargerð Neytendastofu kemur fram að í ákvörðuninni hafi verið talið að auglýsingar kæranda brytu í bága við 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Þótt Heklu hf. hefði tekist að færa sönnur á allar þær fullyrðingar sem upphaflegt mál stofnunarinnar hefði fjallað um, hefði Heklu hf. ekki tekist að færa sönnur á þá fullyrðingu að um 12% meðallækkun bifreiða hefði verið að ræða. Þótt ummælin hefðu verið höfð eftir starfsmanni Heklu hf. í fréttaviðtali og því ekki um eiginlega auglýsingu að ræða, taki ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 til auglýsinga í rýmri merkingu. Væri það mat stofnunarinnar að öll ummæli sem geti haft viðskiptaleg áhrif falli undir ákvæðið. Þá hafi því ekki verið mótmælt af hálfu Heklu hf. að um 12% meðalverðlækkun hefði verið að ræða og fælu þau því að mati Neytendastofu í sér brot gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005.
12. Af hálfu Neytendastofu var enn fremur tekið fram að þótt framkvæmdastjóri bílasviðs félagsins hefði ekki sagt beinum orðum í tilvísuðu sjónvarpsviðtali sem birtist í vefútgáfu Morgunblaðsins að um 12% meðallækkun hefði verið að ræða, hefði komið fram í texta sem fylgdi því að um væri að ræða 12% lækkun að meðaltali að sögn framkvæmdastjórans. Þá hafi í bréfi Heklu hf. til Neytendastofu, dags. 30. júní 2008, verið tekið fram að ummælin væru röng að beðist væri velvirðingar á þeim. Þá hefði aldrei komið fram við meðferð málsins að ranglega hefði verið haft eftir framkvæmdastjóranum og því hefði stofnunin aldrei haft ástæðu til annars en að ætla að réttilega hefði verið eftir honum haft.
13. Með bréfi, dags. 22. desember 2008, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við umsögn Neytendastofu. Athugasemdir kæranda bárust með bréfi, dags. 12. janúar 2009. Í bréfi

kærandi er mótmælt fyrrgreindum sjónarmiðum Neytendastofu. Var tekið fram að í bréfi Heklu hf. til Neytendastofu, dags. 30. júní 2008, hefði komið fram að ummæli væru röng og að beðist væri velvirðingar á þeim. Þótt framkvæmdastjóri félagsins minntist þess ekki að hafa látið umrædda fullyrðingu falla í viðtalinu, hefði hann hins vegar kosið að biðjast forláts á framangreindum ummælum í stað þess að neita þeim alfarið. Hefði neitun hans jafnframt valdið óróa þar sem orð hans hefði þá staðið gegn orðum blaðamanns. Ekki væri til upptaka sem sýndi fram á að hann hefði látið ummælin falla, auk þess sem hin meintu ummæli voru ekki áberandi í fjölmiðlum miðað við þær fréttir sem um efnið birtust. Í auglýsingum Heklu hf. hefðu birst prósentutölur en 12% meðaltalslækkun hefði aldrei komið þar fram. Fyrir lægi að framkvæmdastjórinn hefði ekki fullyrt slíkt í viðtali við fjölmiðla, en hins vegar hafi það verið mistök að benda ekki á þær upplýsingar fyrr og væri nú beðist velvirðingar á þeim mistökum.

14. Þá væru hin meintu ummæli ekki til þess fallin að hafa viðskiptaleg áhrif, en við mat þess yrði að líta til útbreiðslu ummælanna og til þess hversu áberandi þau hefðu verið. Þegar slíkar upplýsingar lægju fyrir væri að því loknu hægt að meta hvort þau hefðu verið til þess fallin að hafa viðskiptaleg áhrif. Þá væru bifreiðakaup oft á tíðum umfangsmestu lausafjárkaup neytenda og áður en tekin er ákvörðun um kaup bifreiða hefðu neytendur oft velt fyrir sér hvert beina eigi viðskiptum sínum. Ef neytendur hefðu ætlað að kaupa nýja bifreið hjá Heklu hf. á þeim tíma er viðtalið birtist hefði meintur misskilningur verið fljótlega leiðréttur með lestri neytenda á efni, þ.m.t. bæklingum og öðrum auglýsingagögnum, sem stafa frá Heklu hf. Því hefðu viðskiptaleg áhrif meintra ummæla framkvæmdastjóra félagsins verið hverfandi og vart mælanleg.
15. Með bréfum, dags. 22. janúar 2009, var Toyota á Íslandi og Brimborg kynnt kæruefnið og óskað eftir afstöðu félaganna til þess og barst áfrýjunarnefndinni bréf Toyota á Íslandi, dags. 2. febrúar 2009, þar sem írekaðar voru fyrri kröfur og sjónarmið sem fram komu við málsmeðferð Neytendastofu.

NIÐURSTAÐA

16. Hinn 22. maí síðastliðinn tóku gildi lög nr. 50/2008 um breytingu á lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, nr. 57/2005, með síðari breytingum. Með þeim lögum voru gerðar breytingar á lögnum, þar á meðal 6. gr. laganna sem deilt er um í þessu máli. Ekki er í hinum nýju lögum að finna nein ákvæði um lagaskil, þ.e. ákvæði sem leysa úr því hvernig fara skuli með atvik sem stofnast í tíð eldri laga en hefur ekki verið leyst úr við gildistöku nýrra laga. Í ljósi þess að sú yfirlýsing sem er nú til úrlausnar áfrýjunarnefndarinnar, birtist áður en hin nýju lög gengu í gildi verður ekki byggt á hinum nýju lögum, heldur miðað við lög in eins og þau voru þegar hún birtist.
17. Í 6. gr. laga nr. 57/2005 eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, eins og greinin hljóðaði þegar hin umdeilda frétt birtist, kom fram að óheimilt væri að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki væru brenndar, enda væru upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða

annars þess sem haft væri á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til. Verður fallist á með Neytendastofu að sú yfirlýsing sem um er deilt í málinu, sé til þess fallin að hafa þau áhrif sem fram koma í ákvæðinu, enda er ekki deilt um að ætluð ummæli hafi verið sett fram af framkvæmdastjóra bílasviðs Heklu hf. í viðtali við blaðamann í tengslum við ákvörðun bílaumboðsins um lækka verð á nýjum bifreiðum og sem kynnt var á fjölmiðlafundi þann 30. apríl 2008.

18. Samkvæmt framansögðu verður því að taka afstöðu til þess hvort sú yfirlýsing sem um er deilt hafi verið röng, ófullnægjandi eða villandi í skilningi 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Við mat þess verður meðal annars litið til þess samhengis sem hún birtist í og verður lagt mat á hana miðað við almennan skilning þeirra neytenda sem slíkum yfirlýsingum er beint að. Í máli þessu birtist viðtal á fréttamiðlinum www.mbl.is þar sem samhliða fréttaupptöku sem birtist á vefsíðu birtist skýringartexti þar sem höfð var eftir meint fullyrðing framkvæmdastjóra félagsins. Til þess er að líta, að í athugasemdum Heklu hf. til Neytendastofu þann 30. júní 2008 var enn fremur tekið fram að fullyrðingin hafi verið röng og var þar jafnframt beðist velvirðingar á ummælum framkvæmdastjóra bílasviðs félagsins.
19. Í ljósi þess sem að framan hefur verið rakið er það álit áfrýjunarnefndar neytendamála að miða verði við að fullyrðingin hafi stafað frá starfsmanni Heklu hf. Auk þess er viðurkennt að Heklu hf. hafi verið ljóst að fyrrgreind fullyrðing hafi birst, en félagið hafi hins vegar ekki talið rétt að vekja máls á meintu mishermi eða koma á framfæri leiðréttingu við fréttina á þeim tíma sem hún birtist. Samkvæmt framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Ása Ólafsdóttir

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson