



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 29/2009

**Auglýsingar N1 hf. með fullyrðingu um fimm króna afslátt af eldsneytisverði í Sparitilboði N1**

**I.**

**Málsmeðferð**

**1.**

Með bréfi Neytendastofu til N1, dags. 29. október 2009, óskaði stofnunin eftir skýringum N1 á auglýsingu fyrirtækisins með fullyrðingu um að veittur sé fimm króna afsláttur af hverjum eldsneytislítra skrái neytendur sig í Sparitilboð N1 með því að sækja um Viðskiptakort N1. Tílefnið voru ábendingar sem stofnuninni höfðu borist þess efnis að ekki væri um fimm króna afslátt að ræða heldur þriggja króna afslátt og söfnun vildarpunkta.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu N1 væri ekki ljóst hvort veittur afsláttur væru fimm krónur eða þrjár krónur auk vildarpunkta eins og fram komi í ábendingunum. Á vefsíðu N1 sé þó sett upp í töflu þær fjárhæðir sem neytendur geti sparað sér í rekstrarkostnaði bifreiða á ári hverju og komi þar fram bæði afsláttur í krónum og punktar.

Neytendastofa óskaði því eftir skýringum N1 á því hvernig framangreindur fimm króna afsláttur væri veittur. Þá óskaði stofnunin eftir upplýsingum og gögnum sem liggi að baki útreikningum þeim sem fram komi í töflu á vefsíðu N1 og sýni árlegan sparnað.

Í bréfinu kom einnig fram það mat Neytendastofu að ákvæði 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gætu komið til álita í málinu.

**2.**

Bréf N1, dags. 2. nóvember 2009, barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 3. nóvember 2009. Í bréfinu kemur fram að N1 þakki fyrir ábendingar um að framsetning á afsláttarkjörum megi vera skýrari og hafi þegar verið gripið til ráðstafana til að bæta þar úr.



Afsláttur af eldsneytiskaupum þeirra sem nýti sér tilboðið nemi fimm krónum næstu 12 mánuði. Þar af séu tvær krónur í formi safnkortspunkta sem safnist á reikning viðkomandi viðskiptavinar. Sá afsláttur sem veittur sé í gegnum Viðskiptakort N1 skili sér hvort sem viðskiptakortið sé tengt við kreditkort, debetkort eða einfaldlega inn á viðskiptayfirlit og greiðsluseðil. Allir þeir sem taka þessu tilboði verði sjálfkrafa safnkortshafar og þar safnist upp sá hluti ávinningsins sem greiddur sé í punktaformi.

Hver punktur jafngildi inneign upp á eina krónu hjá N1 og gildi í öllum viðskiptum við félagið, hvar á landinu sem er. Punktana sé hægt að innleysa strax ef viðskiptavinur óski þess. Fjölmargir viðskiptavinir nýti sér fremur þann valkost að nota punktana þegar sérstök tilboð eru í gangi þar sem hver punktur fái aukið vægi, allt að tífoldun.

Safnkortskerfið sé annað stærsta tryggðarkerfi landsins með um 80 þúsund korthöfum. Þar af nýti 48.500 manns sér safnkortspunkta í viðskiptum við N1 einu sinni í mánuði eða oftar.

N1 leitist ávallt við að setja skilaboð um ávinning fólks af viðskiptum við félagið fram á skýran og einfaldan hátt. N1 hafi því hafið þá vinnu að bregðast við ábendingum Neytendastofu, bæði hvað varði auglýsingar og upplýsingar á vefsíðu N1.

Varðandi útreikninga í töflu á vefsíðu N1 þá sé miðað við árlegan rekstur meðalbifreiðar þar sem stuðst sé við töflur af vef Félags íslenskra bifreiðaeigenda um meðalakstur.

## **II.**

### **Niðurstaða**

#### **1.**

Í máli þessu kemur fram að N1 hefur auglýst fimm króna afslátt af eldsneytislítra fyrir viðskiptavini í Sparitilboði N1 þegar afsláttur er í raun þrjár krónur auk tveggja safnkortspunkta, sem jafngilda tveimur krónum.

Af hálfu N1 hefur verið á það bent að allir safnkortshafar N1 safni safnkortspunktum sem þeir geti nýtt sér við kaup á vörum hjá N1, þ.m.t. eldsneyti skv. skilmálum kortsins. Auglýsingunum hafi hins vegar verið breytt við meðferð málsins til að skýra tilboðið.

Í hinum breyttu auglýsingum N1 má sjá stjörnumerkingu þar sem vísað er til neðanmáls með smáu letri að um sé að ræða þrjár krónur í formi peninga og tvær krónur í formi safnkortspunkta.



## 2.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 29. október 2009, er vísað til ákvæða 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

*„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 með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennt 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 og í d. lið segir:

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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.



### 3.

Undanfarið hefur tíðkast að fyrirtæki sem selja bifreiðaeldsneyti bjóða viðskiptavinum sínum upp á ýmsar áskriftarleiðir, s.s. í formi sérstakra greiðslukorta eða lykla. Með áskriftarleiðunum eru viðskiptavinum boðinn afsláttur sem kynntur er sem fjöldi króna í afslátt af hverjum lítra eldsneytis eða söfnun fríðinda s.s. í formi punkta. Í umræddum auglýsingum er kynnt áskriftarleið þar sem viðskiptavinir geta hvoru tveggja fengið afslátt af eldsneytisverði og safnað punktum, auk þess sem kortið veitir viðskiptavininum nánar tilgreindan prósentuafslátt af ýmsum vörum og þjónustu sem N1 býður.

Viðskiptavinir N1 sem safna punktum við kaup á eldsneyti eða öðrum vörum hjá félaginu geta nýtt punktana til kaupa á vörum eða eldsneyti og er virði hvers punkts ein króna. Af hverjum eldsneytislítra safna viðskiptavinir N1 því sem nemur tveimur krónum í punkta sem þeir síðar geta notað við kaup á vörum eða eldsneyti hjá N1. Að mati Neytendastofu ber fullyrðing N1 um fimm króna afslátt hins vegar með sér að í hvert skipti sem viðskiptavinur í áskriftarþjónustu N1 kaupir eldsneyti lækki dæluverð um fimm krónur á hvern lítra.

Að mati Neytendastofu er framsetning afsláttarins villandi gagnvart neytendum enda ekki um raunverulega fimm króna lækkun á verði eldsneytislítra að ræða. Stofnunin telur fullyrðinguna því til þess fallna að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005, og veita neytendum villandi upplýsingar um verð vörunnar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti, sbr. d. liður 1. mgr. 9. gr. laganna. Viðskiptahættir sem brjóta gegn ákvæðum III. kafla laga nr. 57/2005 eru einnig brot gegn ákvæðum 5. gr. laganna.

Stjórnumerking sem vísar til neðanmálsskýringar um þriggja króna lækkun og söfnun punkta að verðmæti tveggja króna er einnig að mati stofnunarinnar ófullnægjandi og í ósamræmi við fullyrðingu um fimm króna afslátt.

Með vísan til alls framangreinds brjóta auglýsingar N1 um Sparitilboð N1 þar sem fullyrt er að veittur sé fimm króna afsláttur af eldsneytislítra, sem felur í raun í sér þriggja króna afslátt af verði og söfnun punkta að verðmæti tveggja króna, gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er N1 bannað að birta auglýsingar með fullyrðingum um afslátt af eldsneytisverði þegar hluti afsláttarins felst í söfnun punkta.

Bannið tekur gildi einni viku frá birtingu ákvörðunar þessarar.



#### 4.

Í bréfi Neytendastofu til N1, dags. 29. október 2009, óskaði stofnunin einnig eftir skýringum N1 á útreikningum á afslætti í þar til gerðri töflu sem fram kæmi á vefsíðu félagsins.

Neytendastofa hefur farið yfir gögn þau sem fylgdu svari N1 vegna útreikninganna og telur stofnunin ekki ástæðu til að gera sérstakar athugasemdir við þá. Með vísan til þriðja kafla niðurstöðu ákvörðunar þessarar telur stofnunin að með því að leggja saman samtölu afsláttar í krónum og verðmæti punktastöfnunar og kynna sem heildarsparnað í töflu á vefsíðu félagsins, [www.n1.is](http://www.n1.is) brjóti N1 gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Þá er það mat Neytendastofu að skv. 2. mgr. 9. gr. sömu laga þurfi samhliða töflunni að koma fram á hvaða upplýsingum hún er byggð. Með því móti geti neytendur áttað sig á því hvort útreikningarnir eigi við um notkun þeirra.



### III.

#### Ákvörðunarorð:

„N1 hf., Dalvegi 10-14, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með birtingu auglýsinga þar sem fullyrt er að veittur sé fimm króna afsláttur af verði hvers eldsneytislítra fyrir viðskiptavini í Sparitilboði N1, þar sem um er að ræða þriggja króna afslátt og söfnun punkta að verðmæti tveggja króna.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er N1 hf. bönnuð birting auglýsinganna.

N1 hf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að leggja saman samtölu afsláttar í krónum og verðmæti punktasoöfnunar og kynna sem heildarsparnað í töflu á vefsíðu félagsins, [www.n1.is](http://www.n1.is).

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er N1 hf. bannað að kynna samtölu afsláttar í krónum og verðmæti punktasoöfnunar sem heildarsparnað.

Bannið tekur gildi einni viku frá birtingu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 12. nóvember 2009

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir