



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2010

Auglýsingar Bensínorkunnar ehf. með fullyrðingum um ódýrasta eldsneytið á Íslandi

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Olíuverslunar Íslands hf. með bréfi, dags. 1. mars 2010, þar sem kvartað er yfir auglýsingum og kynningarefni Bensínorkunnar, sem rekur bensínstöðvar undir nafninu Orkan. Í erindinu kemur fram að þann 18. febrúar 2010, hafi Bensínorkan auglýst í útvarpi með svohljóðandi texta:

„Nú er ofurdagur hjá Orkunni. Fimm krónu raunverulegur afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi. Þetta eru ekki punktar, heldur beinharðir peningar, beint í vasann“

Að mati Olíuverslunar Íslands er umrætt orðalag auglýsingarinnar brot á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nánar tiltekið 5. gr. og 4. mgr. 6. gr., enda um ósanna fullyrðingu að ræða. Í bréfinu segir einnig að Neytendastofa hafi talið slíkar fullyrðingar til þess fallnar að vera brot á 8., 9., 14. og 15. gr. sömu laga.

Samkvæmt kvittun og afritum af heimasíðum ÓB, sem Olíuverslun Íslands rekur, og Orkunnar þennan dag sé ljóst að ódýrasta bensínið var hjá ÓB í Bolungarvík og á Ísafirði. Að mati Olíuverslunar Íslands stenst því framangreind fullyrðing Bensínorkunnar ekki.

Í erindinu er einnig vísað í tilboðsblað sem gefið var út á vegum Bensínorkunnar. Í tilboðinu kemur fram að einn af kostum þess sé „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“. Olíuverslun Íslands telur orðalag tilboðsblaðsins ósannað og villandi fyrir neytendur. Orðlagið sé því brot á 5., 4. mgr. 6. gr., 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Er þess krafist að Neytendastofa leggi bann við háttsemi Bensínorkunnar og fyrirtækinu gert að hætta birtingu umræddra auglýsinga og að eyða ofangreindu orðalagi úr kynningarefni og tilboðum sem send eru til neytenda að viðlögðum dagsektum. Jafnframt er þess krafist að stjórnvaldssekt verði lögð á fyrirtækið í samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005.



Málsmæðferð

1.

Erindið var sent Bensínorkunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags 19. mars 2010. Í bréfinu var Bensínorkunni, ásamt því að vera gefin kostur á að bregðast við erindi Olíuverslunar Íslands, bent á ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 sem staðfest var af áfrýjunarnefnd samkeppnismála í máli nr. 4/2004. Samkvæmt ákvörðun samkeppnisráðs hafði Bensínorkan í því máli, með fullyrðingum sínum um að Orkan bjóði almennt lægra eldsneytisverð en keppinautar, brotið gegn ákvæðum 20. gr. a. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

Svar Bensínorkunnar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 30. mars 2010. Í bréfinu kemur fram að umrædd auglýsing, sem flutt var í útvarpi 18. febrúar 2010, hafi vísað til sérstaks „*ofurdags*“ og í framhaldi af því vísað til „*afsláttar af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“. Ljóst sé að hinn veitti afsláttur vísi til bensínverðs Orkunnar þennan tiltekna dag, þ.e. 18. febrúar 2010. Að mati Bensínorkunnar hafi félagið boðið ódýrasta bensínið á Íslandi þennan tiltekna „*ofurdag Orkunnar*“ og því hafi umrædd auglýsing verið rétt.

Í bréfi Bensínorkunnar kemur fram að samkvæmt óháðu verðkönnunarþjónustunni, GSMbensín, sýni gögn þess fram á að þróun verðs 95 oktana bensíns og díselolíu hafi 17. og 18. febrúar 2010 verið með eftirfarandi hætti:

17. febrúar 2010

95 oktana bensín

Þennan dag hafi verð verið lægst á öllu landinu á stöðvum Orkunnar á Ísafirði, Súðavík og Bolungavík (187,5 kr.). Lægsta verð ÓB hafi á öllu landinu hafi hins vegar verið á Ísafirði og Bolungarvík (187,6 kr.).

Díselolía

Þennan daga hafi verð verið lægst á öllu landinu á stöðvum Orkunnar á Ísafirði, Súðavík og Bolungavík (185,2 kr.). Lægsta verð ÓB hafi á öllu landinu hafi hins vegar verið á Ísafirði og Bolungarvík (185,3-185,9).

18. febrúar 2010.

95 oktana bensín

Í upphafi dags hafi Orkan verið með lægsta verð á öllu landinu á Ísafirði, Súðavík og Bolungavík (187,5 kr.). Í tilefni s.k. „*ofurdags*“ hafi verið veittur fimm krónu afsláttur af þessu verði við greiðslu með staðgreiðslulyklum eða Orkulyklum Orkunnar og hafi verð félagsins þennan dag þá í raun verið 182,5 kr. Líkt og deginum áður hafi lægsta verð ÓB við upphaf dags verið á Ísafirði og í Bolungarvík (187,6 kr.). Um klukkan 9:10 hafi ÓB lækkað verð sitt niður í 181,6 kr.



Lækkun ÓB hafi því verið 6 kr. Afsláttur Orkunnar hafi verið 5 kr. og hafi ÓB því lækkað verð sitt í Bolungarvík og á Ísafirði um 1 kr. umfram afslátt Orkunnar. Þá hafi það vakið sérstaka athygli að um klukkan 9:20 hafi ÓB hækkað verðið aftur uppí 187,6 kr. Engar frekari breytingar hafi verið gerðar á bensínverði á stöðvum ÓB á Ísafirði og í Bolungarvík þennan dag, auk þess sem ÓB hafi ekki lækkað verð sitt með sambærilegum hætti annars staðar á landinu þennan tiltekna dag.

Díselolía

Í upphafi dags hafi Orkan verið með lægsta verð á öllu landinu á Ísafirði, Súðavík og Bolungavík (185,2 kr.). Í tilefni s.k. „*ofurdags*“ hafi verið veittur fimm króna afsláttur af þessu verði við greiðslu með staðgreiðslulyklum eða Orkulyklum Orkunnar og hafi verð félagsins þennan dag þá í raun verið 180,2 kr. Líkt og deginum áður hafi lægsta verð ÓB við upphaf dags verið á Ísafirði og í Bolungarvík (185,3 kr.). Um klukkan 9:10, eða á sama tíma og ÓB hafi lækkað verð sitt á 95 oktana bensíni, hafi ÓB lækkað verð sitt á díselolíu niður í 179,3 kr. Lækkun hafi verið nákvæmlega sú hin sama og í tilviki 95 oktana bensíns, þ.e. 6 kr. eða sem nam 1 kr. umfram afslátt Orkunnar. Um klukkan 9:20 hafi ÓB hækkað verðið aftur uppí 185,3 kr. Engar frekari breytingar hafi verið gerðar á olíuverði á stöðvum ÓB á Ísafirði og í Bolungarvík þennan dag, auk þess sem ÓB hafi ekki lækkað verð sitt með sambærilegum hætti annars staðar á landinu þennan tiltekna dag.

Bensínorkan gerir alvarlegar athugasemdir við framsetningu erindis Olíuverslunar Íslands þar sem vísað er til tímabundinnar lækkunar ÓB. Samkvæmt gögnum frá hinni óháðu verðkönnunarþjónustu GSMbensín, virðist sem ÓB hafi lækkað eldsneyti sitt á Ísafirði og í Bolungarvík eingöngu í þeim tilgangi að hrekja staðhæfingu Orkunnar í umræddri útvarpsauglýsingu, þ.e. þannig að ÓB væri mögulegt að sýna fram á að félagið byði lægsta eldsneytisverðið en ekki Orkan. Bensínorkan telji enga tilviljun að ÓB hafi eingöngu lækkað verð sitt um 6 kr. eða 1 kr. umfram hinn veitta afslátt Orkunnar og að umræddar lækkanir hafi eingöngu átt sér stað á tveim stöðvum ÓB, þ.e. einmitt þeim tveim stöðum af þremur þar sem Orkan hafi boðið lægsta eldsneytisverðið á öllu landinu. Því sé ljóst að Orkan hafi boðið neytendum raunverulega lægsta eldsneytisverðið þennan tiltekna dag, enda virðist sem hið lægra verð ÓB hafi eingöngu staðið neytendum til boða í um 10 mínútur.

Jafnframt gerir Bensínorkan athugasemdir við þau gögn sem Olíuverslun Íslands hafi lagt fram með erindi sínu til Neytendastofu sem hafi verið ætlað til að bera saman verð á 95 oktana bensíni hjá ÓB í Bolungarvík annars vegar og Orkunni í Bolungarvík hins vegar. Samkvæmt framlögðum kvittunum Olíuverslunar Íslands hafi verð ÓB verið 179,6 kr. (181,6 kr. og 2 kr. afsláttur vegna Olíukortsins) en verð Orkunnar 187,5 kr. Umrædd viðskipti hafi átt sér stað klukkan 14:31 hjá ÓB en klukkan 14:21 hjá Orkunni. Á grundvelli þeirra gagna sem Bensínorkan hefur aflað frá GSMbensíni virðist hins vegar eldsneytisverð ÓB á Ísafirði og í



Bolungarvík einungis hafa verið lækkað milli 9:10 og 9:20 og engar aðrar breytingar átt sér stað þennan dag. Telur Bensínorkan að ljóst sé að félagið hafi í raun og veru boðið lægsta bensín- og olíuverð á öllu landinu hinn 18. febrúar 2010. Fullyrðingar í umræddri útvarpsauglýsingu eigi því við rök að styðjast.

Bensínorkan gerir í erindi sínu athugasemdir við þá háttsemi ÓB að lækka eldsneytisverð sitt í skamman tíma að því er virðist í þeim eina tilgangi að framkalla gögn er geti verið grundvöllur kvörtunar til stjórnvalda en séu ekki ætlaðar til hagsbóta fyrir neytendur. Er það mat Bensínorkunnar að slíkir viðskiptahættir séu óréttmætir eða a.m.k. villandi, þar eð slík háttsemi markaðsaðila hljóti að teljast ámælisverð og ósanngjörn í alla staði og til þess fallin að villa um fyrir neytendum. Fer Bensínorkan þess á leit við Neytendastofu að umrædd háttsemi Olíuverslunar Íslands verði tekin til sérstakrar skoðunar, enda kunni að felast í henni brot á ákvæðum laga nr. 57/2005.

Hvað varði orðalag í tilboðsblaði Orkunnar þar sem fram komi orðalagið „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“ telur Bensínorkan sig geta fært sönnur á fullyrðinguna með samanburðargögnum frá GSMbensíni yfir nokkra mánaða tímabil. Í bréfi Bensínorkunnar var þess farið á leit að félagið fengi að leggja fram gögn fullyrðingunni til stuðnings á síðari stigum málsins.

2.

Svar Bensínorkunnar við síðari hluta erindis Olíuverslunar Íslands barst Neytendastofu með bréfi, dags. 8. apríl 2010. Þar er á það bent að svonefnt tilboðsblað Orkunnar hafi í raun verið söfnunarblað íþróttafélagsins í Bolungarvík. Var blaðið afhent íþróttafélaginu, 8.-9. febrúar 2010. Söfnunarátak íþróttafélagana með sölu eldsneytislykla hafi ekki átt að hefjast fyrr en 1. mars 2010. Íþróttafélagið í Bolungarvík hóf hins vegar söfnun fyrir þann tíma. Fyrir þann tíma hafi öllum íþróttafélögum, sem tóku þátt í söfnuninni, verið send ný útgáfa söfnunarblaðanna. Í nýju söfnunarblöðunum hafi orðalagið „*ódýrasta eldsneytið á Íslandi*“ ekki verið notað. Ekki sé því lengur stuðst við það orðalag sem erindi Olíuverslunar Íslands lýtur að og hafi notkun þess í raun verið hætt áður en Olíuverslun Íslands lagði fram kvörtun sína.

Í bréfi Bensínorkunnar kemur fram að gögn frá GSMbensín sýni fram á að á tímabilinu frá 8. febrúar til 8. mars 2010, þ.e. mánaðartímabil sem fellur innan þess tímaramma þegar umrætt söfnunarblað hafi verið í notkun, hafi Orkan almennt boðið neytendum ódýrasta eldsneyti á Íslandi, bæði í einstökum landshlutum og yfir allt landið. Tímabilið spanni 720 klukkustundir, en af þeim hafi Orkan boðið ódýrasta eldsneytið á landsvísu sem og í hverjum landshluta í minnst um 694 klukkustundir, en önnur félög mest í um 26 klukkustundir. Skýrist hið lægra verð annarra félaga af tímabundnum lækkunum en Orkan hafi brugðist við lækkunum með því að lækka verð sitt aftur niður fyrir verð annarra félaga. Að mati Bensínorkunnar séu umræddar 26



klukkustundir viðbragðstími Orkunnar við verðlækkunum annarra félaga og innan eðlilegs svigrúms til að bregðast við verðlækkunum.

Hafnar Bensínorkan því að atvik þessa máls séu sambærileg atvikum þess máls sem Neytendastofa bendir á í bréfi sínu, dags. 19. mars 2010. Í því máli hafi samkeppnisráð tekið til skoðunar orðlagið „*alltaf ódýrasta bensínið*“ en með engu móti verði því haldið fram að sú víðtæka nálgun felist í orðalaginu „*ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“. Einnig hafnar Bensínorkan því að umrætt orðalag sé ósannað. Þvert á móti hafi það verið í þágu hagsmuna neytenda að þeir væru upplýstir um hvar ódýrasta eldsneytið á Íslandi væri að finna á umræddum tíma. Orðlagið hafi því ekki verið brot á lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. apríl 2010, var Olíuverslun Íslands sent svar Bensínorkunnar til umsagnar. Í bréfi Neytendastofu er vakin athygli á athugasemdum Bensínorkunnar varðandi þá meintu háttsemi ÓB að lækka eldsneytisverð í takmarkaðan tíma í þeim tilgangi að framkalla gögn er gætu verið grundvöllur kvörtunar til stjórnvalda.

Svar Olíuverslunar Íslands vegna athugasemda Bensínorkunnar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 29. apríl 2010. Í bréfi Olíuverslunar Íslands kemur fram að sú fullyrðing að ÓB hafi einungis lækkað verð í um 10 mínútur umræddan dag sé röng. Hið rétta sé að verð hjá ÓB hafi verið lækkað í 72 mínútur eins og fram komi í tölvukerfi ÓB. Verð ÓB á eldsneyti hafi verið lækkað eftir hádegi en ekki um morguninn eins og fram komi í svari Bensínorkunnar. Verð ÓB á eldsneyti hafi því verið lægra en verð Orkunnar frá klukkan 14:16 til klukkan 15:27 í Bolungarvík og á Ísafirði hafi verð verið lækkað klukkan 14:15 en hækkað aftur klukkan 15:27.

Samanburður á verði sé jafnframt rangur enda lækkaði ÓB listaverð um 6 kr. í 72 mínútur meðan Orkan hafi haldið óbreyttu listaverði, en hafi hins vegar hækkað afslátt vegna dæluylkils úr 2 kr. í 5 kr. Að mati Olíuverslunar Íslands hafi ÓB því boðið listaverð sem var 5,9 kr. lægra en verð Orkunnar á umræddum tíma. Viðskiptavinir sem hafi greitt með dæluylkli hjá báðum félögum hafi þannig fengið eldsneytið á 2,90 kr. lægra verði hjá ÓB en hjá Orkunni á sama tíma.

Olíuverslun Íslands hafnar því að lækkun ÓB hafi verið gerð í þeim tilgangi að framkalla gögn er geti verið grundvöllur stjórnsýslukæru.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. maí 2010, var Bensínorkunni sent svar Olíuverslunar Íslands til umsagnar. Svar Bensínorkunnar vegna athugasemda Olíuverslunar Íslands barst Neytendastofu með bréfi, dags. 17. maí 2010. Í bréfi Bensínorkunnar kemur fram að GSMbensín



sé óháður verðkönnunaraðili og samkvæmt gögnum þess fyrirtækis hafi ÓB lækkað eldsneyti sitt einungis í 10 mínútur. Hins vegar bendir Bensínorkan á að við útlestur gagna GSMbensín sem fylgt hafi bréfi Bensínorkunnar, dags. 30. mars 2010, hafi tímasetningar ekki verið réttar en réttar tímasetningar sé að finna í þeim gögnum er fylgdu bréf Bensínorkunnar, dags. 8. apríl 2010. Af þeim má vera ljóst að verðlækkunar ÓB í Bolungarvík og á Ísafirði hafi átt sér stað milli klukkan 14:20 og 14:30, hinn 18. febrúar en ekki milli klukkan 9:10 og 9:20, eins og áður hefur komið fram. Sé það mat Bensínorkunnar að gögn óháðs verðkönnunaraðila hafi ríkara sönnunargildi en innanhús gögn frá ÓB.

Að mati Bensínorkunnar sé engin eðlismunur á þeirri háttsemi ÓB að lækka verð í skamman tíma, hvort sem slík lækkun hafi átt sér stað í 10 mínútur eða 71-72 mínútur. Að öðru leyti ítrekar Bensínorkan fyrri rök sín í málinu og kröfur um að Neytendastofa taki háttsemi ÓB þennan tiltekna dags til skoðunar.

5.

Bréf Bensínorkunnar var sent Olíuverslun Íslands til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 18. maí 2010, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri þar með lokið. Málið yrði því tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Olíuverslun Íslands hf. yfir auglýsingum og kynningarefni Bensínorkunnar ehf. Telur Olíuverslun Íslands að Bensínorkan hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með fullyrðingunni „*afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“ í útvarpsauglýsingum Orkunnar í tilefni s.k. Ofurdags. Þá telur Olíuverslun Íslands að Bensínorkan hafi brotið gegn sömu ákvæðum laganna með fullyrðingunni „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“ á tilboðsblaði Orkunnar. Fer Olíuverslun Íslands fram á að Neytendastofa banni Bensínorkunni að birta umræddar auglýsingar og að fyrirtækinu verði jafnframt gert að eyða ofangreindu orðalagi úr kynningarefni og tilboðum sem send eru til neytenda að viðlögðum dagsektum. Jafnframt er þess krafist að beitt verði stjórnvaldssektum í samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005.

Af hálfu Bensínorkunnar er því hafnað að auglýsingarnar séu villandi gagnvart neytendum eða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Félagið hafi boðið ódýrasta bensínið á Íslandi þennan tiltekna dag og útvarpsauglýsing þess efnis því rétt þrátt fyrir tímabundna lækkun ÓB sama dag. Fer



Bensínorkan fram á að Neytendastofa kanni sérstaklega þá háttsemi ÓB að lækka verð í skamman tíma, í þeim tilgangi að framkalla gögn sem gætu verið grundvöllur stjórnvaldskæru, enda kunni í slíkri háttsemi að felast brot á lögum nr. 57/2005. Hvað varði fullyrðingar á tilboðsblaði Orkunnar, sem var í notkun á tímabilinu 8. febrúar til 8. mars 2010, er það mat Bensínorkunnar að Orkan hafi almennt boðið neytendum ódýrasta eldsneytið á Íslandi á tímabilinu, bæði í einstökum landshlutum og yfir allt landið.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. 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.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Í máli þessu er um að ræða fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum og á tilboðsblaði Orkunnar. Ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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, samkvæmt 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 samkvæmt 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. Tilgangur auglýsinga Orkunnar, sem um er deilt í máli þessu, er sá að fá neytendur í viðskipti við félagið og er þeim því ætlað að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.



Í 9. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almenntri 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. Í erindi Olíuverslunar Íslands er ekki vísað til tiltekinna liða 1. mgr. 9. gr. en að mati Neytendastofu getur ákvæði d. liðar komið til álita í málinu. Þar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um:

„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,“

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„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 gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar 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.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar um stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyra þar undir. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 107/2000, þar sem ákvæðið kom fyrst fram í lögum, segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrði að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Með gildistöku laga nr. 50/2008 var bætt við nýrri málsgrein og á ákvæðið nú einnig við aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Olíuverslunar Íslands er ekki vísað til tiltekinna ákvæða 15. gr. Að mati Neytendastofu getur a. liður 2. mgr. 15. gr. komið til álita í málinu. Þar segir:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,



Í auglýsingum Orkunnar er með óbeinum hætti vísað til keppinauta og þjónustu sem keppinautar bjóða. Ákvæði 14. gr. og a. liður 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 koma því til álita í máli þessu.

3.

Í erindi Olíuverslunar Íslands er kvartað annars vegar yfir fullyrðingu Orkunnar „*afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“ í útvarpsauglýsingum vegna s.k. Ofurdags Orkunnar og hins vegar vegna fullyrðingarinnar „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“ í tilboðsblaði Orkunnar.

Verður nú farið yfir hvort kvörtunarefnið fyrir sig:

3.1.

Í umræddri útvarpsauglýsingu Orkunnar vegna s.k. Ofurdags er fullyrt að afsláttur sé veittur af ódýrasta bensíninu á Íslandi. Að mati Olíuverslunar Íslands er ljóst að ódýrasta eldsneytið hafi verið hjá ÓB í Bolungarvík og á Ísafirði. Fullyrðing Orkunnar standist því ekki.

Af hálfu Bensínorkunnar er því neitað að fullyrðingin brjóti gegn ákvæðum laganna. Bensínorkan hafi í upphafi dags, þann 18. febrúar, verið með ódýrasta eldsneyti á Íslandi. Í skamman tíma hafi ÓB hins vegar lækkað almennt verð sitt í Bolungarvík og á Ísafirði í þeim tilgangi að hrekja fullyrðingar Orkunnar um að fyrirtæki byði ódýrasta bensínið á Íslandi.

Í auglýsingu Bensínorkunnar er fullyrt að í tilefni Ofurdags Orkunnar veiti félagið afslátt af ódýrasta bensíni á Íslandi. Afsláttur Bensínorkunnar var hins vegar veittur af bæði bensíni og díselolíu. Af þeim sökum telur Neytendastofa fullyrðinguna eiga við um allt eldsneyti, bæði bensín og díselolíu.

Samkvæmt gögnum verðkönnunarþjónustunnar GSMbensín og þeim gögnum sem aðilar hafa lagt fram í málinu er ljóst að Orkan var með ódýrara almennt verð á eldsneyti í Bolungarvík og á Ísafirði 18. febrúar 2010 utan þess skamma tíma sem ÓB lækkaði almennt verð sitt umfram almennt verð Orkunnar. Aðila greinir á um í hve langan tíma ÓB var með lægra verð en Orkan umræddan dag. Þannig telur Olíuverslun Íslands að verð ÓB hafi verið lægra en Orkunnar í 72 mínútur en Bensínorkan telur hins vegar að umrædd lækkun hafa einungis varað í um 10 mínútur eins og gögn GSMbensíns sýna frá á. Að mati Neytendastofu verður að styðjast við gögn hinnar óháðu verðkönnunarþjónustu GSMbensín sem sýnir að ÓB lækkaði almenna verð sitt á Ísafirði og Bolungarvík umfram almennt verð og tilboðsverð Orkunnar í um 10 mínútur.

Að mati Neytendastofu hefur hin skamma verðlækkun ÓB á Ísafirði og í Bolungarvík ekki slíkt gildi fyrir neytendur að hún geti verið grundvöllur þess að álíta beri að fullyrðing Orkunnar um ódýrasta bensínið á Íslandi sé röng. Neytendastofa fær ekki séð hvaða tilgangi framangreind



lækkun ÓB hefur þjónað öðrum en að gera ÓB kleift að sýna fram á lægra eldsneytisverð en keppinautar. Hvort sú lækkun hafi einungis verið framkvæmd til að framkalla gögn til grundvallar stjórnsýslukæru telur Neytendastofa að sé ósannað, enda liggur ekki fyrir í málinu hvort ÓB hafi áður framkvæmt slíkar skyndilækkanir.

Í gögnum aðila sem og verðkönnunarþjónustunnar GSMbensín er landinu skipt upp í markaðssvæði eftir landshlutum. Að mati Neytendastofu verða auglýsingar sem beinast að öllum landsmönnum, þess efnis að ákveðið fyrirtæki bjóði lægsta verð á Íslandi, að hafa sama gildi fyrir neytendur hvar sem þeir eru staðsettir á landinu. Neytendastofa telur að í fullyrðingu Orkunnar, þess efnis að fyrirtækið bjóði afslátt af ódýrasta bensíninu á Íslandi, felist sá skilningur að verð á bensíni sé ódýrast á öllu landinu hjá Orkunni áður en afsláttur er reiknaður af verðinu. Kemur þá til skoðunar hvort almennt verð Orkunnar hafi í raun verið lægra en almennt verð keppinauta á öllu landinu þann 18. febrúar 2010.

Samkvæmt gögnum málsins voru ÓB og Atlantsolía í nokkrum tilfellum með ódýrara verð á eldsneyti en Orkan, sé litið á landið sem eitt markaðssvæði. Þannig var t.d. eldsneytisverð ÓB á Baulu í Borgarnesi það sama og eldsneytisverð Orkunnar á Hreðavatnsskála í Borgarnesi. Þá var eldsneytisverð ÓB í Baulu lægra en t.d. eldsneytisverð á öllum stöðvum Orkunnar í Reykjavík. Einnig má benda á að eldsneytisverð ÓB á Akranesi var lægra en eldsneytisverð Orkunnar í sama bæjarfélagi. Þá var eldsneytisverð ÓB á Akranesi lægra en eldsneytisverð Orkunnar á flestum stöðvum fyrirtækisins í Reykjavík. Auk þess var eldsneytisverð Atlantsolíu í Borgarnesi lægra en t.d. eldsneytisverð Orkunnar á Akranesi, Grundafirði, Stykkishólmi og allra stöðva fyrirtækisins í Reykjavík.

Neytendastofa telur að ríkar kröfur verði að gera til fyrirtækja sem með auglýsingum sínum vilja höfða til neytenda á grundvelli verðsamanburðar. Samkvæmt framangreindu var almennt verð Orkunnar á eldsneyti þann 18. febrúar 2010 ekki lægst í öllum tilfellum, hvort sem litið er á landið sem eitt markaðssvæði eða eftir landshlutum.

Eins og áður hefur fram komi er það mat Neytendastofu að ætla megi að hinn almenni neytandi geti ekki skilið auglýsingar um að Orkan bjóði afslátt af ódýrasta bensíninu öðruvísi en svo að Orkan bjóði ódýrara eldsneyti en keppinautar áður en afsláttur er veittur. Með vísan til framangreinds er fullyrðing Orkunnar blekkjandi gagnvart neytendum og til þess fallin að raska fjárhagslegum hagsmunum þeirra. Þá er fullyrðingin ósanngjörn gagnvart keppinautum og samanburðurinn villandi. Því er um að ræða brot á ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í II.-V. kafla laganna en framangreindar lagagreinar



er að finna í III. og IV. kafla laganna. Auglýsing Bensínorkunnar með fullyrðingunni „*afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“ brýtur því einnig gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

3.2.

Í erindi Olíuverslunar Íslands var einnig kvartað yfir tilboðsblaði sem gefið var út á vegum Bensínorkunnar. Í tilboðsblaðinu kemur fram að einn af kostum þess sé „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“. Telur Olíuverslun Íslands orðalagið ósannað og villandi fyrir neytendur. Að mati Olíuverslunar Íslands brýtur fullyrðingin gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Bensínorkan telur að á gildistíma tilboðsblaðs, þ.e. 8. febrúar til 8. mars 2010, hafi Orkan almennt boðið neytendum ódýrasta eldsneyti á Íslandi, bæði í einstökum landshlutum og yfir allt landið. Tímabilið spanni 720 klukkustundir, en af þeim hafi Orkan boðið ódýrasta eldsneytið í minnst 694 klukkustundir. Að mati Bensínorkunnar skýrist lægra verð annarra félaga af tímabundnum lækkunum en Orkan hafi brugðist við lækkunum með því að lækka verð sitt aftur niður fyrir verð annarra félaga. Viðbragðstími Orkunnar við lækkunum annarra félaga hafi því verið um 26 klukkustundir.

Samkvæmt því sem áður hefur fram komið var Orkan ekki ávallt með ódýrasta eldsneytið á Íslandi á tímabilinu frá 8. febrúar til 8. mars 2010. Með vísan til framangreinds og þess sem að framan hefur verið rakið í kafla 3.1, telur Neytendastofa fullyrðinguna villandi gagnvart neytendum og til þess fallna að hafa áhrif á fjarhagslega hegðun neytenda sem og að hafa áhrif á eftirspurn. Auglýsing Bensínorkunnar með fullyrðingunni „*beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“ brýtur því gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Í bréfi Neytendastofu til Bensínorkunnar, dags. 19. mars 2010, er vísað til ákvörðunar samkeppnisráðs nr. 29/2004 sem staðfest var með úrskurði áfrýjunarnefnd samkeppnismála í máli nr. 4/2004. Í ákvörðun samkeppnisráðs var niðurstaðan sú að Bensínorkan hefði með almennum fullyrðingunum sínum um að Orkan biði almennt lægra eldsneytisverð en keppinautar brotið gegn ákvæðum a. og c. liða 2. mgr. 20. gr. a. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

Ákvæði þágildandi a. og c. liða 2. mgr. 20. gr. a. samkeppnislega nr. 8/1993 voru svohljóðandi:

„*Samanburðarauglýsingar eru allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður.*

Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:



a. að þær séu ekki villandi,

[...]

c. að gerður sé samburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill“

Ákvæði þágildandi 21. gr. samkeppnislega nr. 8/1993 voru 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.“

Ákvæði 20. gr. a. eldri samkeppnislaga er samhljóða núgildandi ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá er 1. mgr. 21. gr. eldri samkeppnislaga samhljóða núgildandi 14. gr. laga nr. 57/2005 en gildissviði þess hefur verið breytt og á það nú eingöngu við um viðskiptahætti milli fyrirtækja. Ákvæði 2. mgr. 21. gr. eldri samkeppnislaga er samhljóða núgildandi ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Bensínorkan hafnar því að um sambærileg atvik sé að ræða í þessu máli og ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004. Í því máli hafi orðalagið „*alltaf ódýrasta bensínið*“ verið tekið til skoðunar og er því hafnað að svo víðtæk nálgun felist í „*ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“.

Í ákvörðunarorðum samkeppnisráðs voru almennar fullyrðingar um að Orkan byði lægra verð en keppinautar bannaðar. Voru ákvörðunarorðin almenns eðlis enda laut kvörtun Olíuverslunar Íslandi í því máli að fleiri fullyrðingum en „*alltaf ódýrasta bensínið*“. Innihéldu auglýsingar Orkunnar í því máli m.a. fullyrðingar eins og „*Alls staðar ódýrast*“, „*Ódýrast í Reykjavík*“, „*Ódýrast á Seltjarnarnesi*“ og „*Orkan bensín er ódýrast í Kópavogi. Orkan bensín er alls staðar ódýrast*“.

Að mati Neytendastofu eru þær fullyrðingar sem kvörtun Olíuverslunar Íslands beinist nú að sambærilegar þeim og ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 laut að, enda er markmið þeirra hið sama, að telja neytendum trú um að Orkan sé ódýrari en önnur fyrirtæki sem selja eldsneyti með almennum fullyrðingum þess efnis. Þrátt fyrir að breytingar hafi verið gerðar á lagaumhverfi hafa ekki verið gerðar breytingar á þeim skilyrðum sem auglýsendum eru settar og því hefur breytingin ekki haft áhrif á bann það sem samkeppnisráð lagði á Bensínorkuna. Hefur Bensínorkan með fullyrðingunum „*afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“ og „*beinn afsláttur*



á dælu af ódýrasta eldsneytinu á Íslandi“ því brotið gegn eldri ákvörðun um sama efni, sbr. ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 frá 3. desember 2004 sem staðfest var af áfrýjunarnefnd samkeppnismála í máli nr. 4/2004.

Af málsatvikum er ljóst að umfang brotsins er umtalsvert og hefur sem slíkt haft áhrif á neytendur. Í ljósi þess að einnig er um að ræða ítrekað brot gegn ákvæðum laga um neytendavernd, sbr. ákvörðun 29/2004, telur Neytendastofa rétt að Bensínorkan greiði stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 600.000 (sexhundraðþúsundkrónur) vegna brota á ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



II.

Ákvörðunarorð:

„Bensínorkan ehf., Hólmaslóð 10, Reykjavík, hefur með fullyrðingunni „*afsláttur af ódýrasta bensíninu á Íslandi*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Bensínorkan hefur með fullyrðingunni „*Beinn afsláttur á dælu af ódýrasta eldsneyti á Íslandi*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. 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 bannar Neytendastofa Bensínorkunni notkun á framangreindum fullyrðingum þegar fyrirtækið er í raun ekki að bjóða neytendum á öllu landinu verð sem er lægra en verð keppinauta.

Bannið tekur gildi að viku liðinni frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Skal Bensínorkan að þeim tíma liðnum hafa fjarlægt fullyrðingarnar úr öllum auglýsingum og kynningarefni sínu. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með heimild í 22. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu leggur Neytendastofa á Bensínorkuna stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 600.000,- (sexhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þrem mánuðum eftir dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 21. júní 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir