

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 1/2012**

Kæra Brynjólfs Ara Sigurðssonar á ákvörðun Neytendastofu 9. desember 2011.

1. Þann 18. febrúar 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 1/2012: Kæra Brynjólfs Ara Sigurðssonar á ákvörðun Neytendastofu frá 9. desember 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 3. janúar 2012, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 9. desember 2011, um að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda er snertir sýningartíma kvikmyndahúsa. Áfrýjunarnefnd neytendamála lítur svo á að í kærinni felist krafa um að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og að lagt verði fyrir Neytendastofu að beina þeim tilmælum til kvikmyndahúsa að birta ítarlegar og réttar upplýsingar um sýningartíma og lengd sýninga.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Hinn 13. nóvember 2011 sendi kærandi inn ábendingu á rafræna Neytendastofu. Í ábendingunni kemur fram að kærandi hafi farið í kvikmyndahús kvöldið áður. Auglýst hafi verið að kvikmyndasýningin ætti að hefjast kl. 10:20 en hún hafi ekki hafist fyrr en kl. 10:42. Þannig hafi verið um að ræða 22 mínútna seinkun á auglýstum sýningartíma. Í ábendingunni er tekið fram að þetta sé örugglega brot á einhverjum reglum og að kærandi vilji að það verði kannað.
5. Neytendastofa svaraði erindinu þann 23. nóvember 2011. Í svarinu er tekið fram að alkunna sé að auglýsingar séu spilaðar í kvikmyndahúsum fyrir sýningar á kvikmyndum. Þetta sé venja í flestum kvikmyndahúsum. Sumir sýningargestir telji þannig myndbrot sem sýnd séu úr væntanlegum kvikmyndum sjálfsagðan hluta þeirrar þjónustu sem keypt sé. Neytendastofa fái ekki séð að þessir viðskiptahættir falli undir þau lög og reglur sem stofnunin hafi eftirlit með. Þá megi benda á sem dæmi að í skilmálum Sambíóanna sé mælt með því að sýningargestir mæti tímanlega á sýningar til þess að ekki sé of mikil truflun og umgangur eftir að kvikmyndasýning hefst. Þetta megi ef til vill rekja til þess að sýningargestir séu misstundvísir. Að mati Neytendastofu sé það því til fyrirmyndar að tími sé afmarkaður fyrir komu sýningargesta svo ekki hljóti ónæði af.
6. Kærandi svaraði samdægurs með tölvubréfi, dags. 23. nóvember 2011, þar sem spurt er hvort stofnunin sé ekki að grínast með svar sitt. Um hafi verið að ræða seinkun upp á 20 mínútur á auglýstum sýningartíma. Kærandi spyr hversu langan tíma fólk eigi að þurfa til að koma sér í

sætin. Hægt sé að koma tveimur góðum stuttmyndum fyrir á þessum tíma. Þá sé kærandi ekki sammála því að Neytendastofa eigi ekki að skipta sér að þessu og minnr á 1., 17. og 18. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Í lok tölvubréfsins biður kærandi um að ábending hans verði ekki hunsuð heldur verði þeim fyrirmælum beint til kvikmyndahúsa að auglýsa réttan sýningartíma, upphaf og lengd sýningar.

7. Neytendastofa svaraði með tölvubréfi, dags. 24. nóvember 2011. Þar kemur fram að 18. gr. laga nr. 57/2005 heimili Neytendastofu að gefa fyrirmæli með opinberri tilkynningu. Það þýði að Neytendastofa geti sett reglur til nánari útfærslu á því sem kveðið sé á um í 18. gr. Neytendastofa hafi sett ýmsar reglur með stoð í greininni en ekkert ákvæði sem Neytendastofa hafi eftirlit með taki á því óhagræði sem minnst sé á í erindi kæranda. Kærandi sé fullvissaður um að það hafi verið rannsakað. Stofnunin telji því ekki ástæðu til aðgerða og ítreki það sem fram hafi komið í svari sínu. Neytendastofa verði að fara að lögum, til að mynda stjórnarsýslulögum nr. 37/1993 og í þessu tilfelli lögum nr. 57/2005. Í lok bréfsins tekur viðkomandi starfsmaður fram að hann skilji vel sjónarmiðin um sýningartíma í ábendingunni og hafi fulla samúð með þeim. Því vilji hann benda á að heppilegra væri að leita til Neytendassamtakanna með erindið en þau hafi ekki jafn bundnar hendur þar sem um félagasamtök sé að ræða.
8. Kærandi svaraði Neytendastofu með tölvubréfi, dags 3. desember 2011. Þar er spurt hvort stofnunin sé að segja að ekkert í 5. og 9. gr. laga nr. 57/2005 hafi með það að gera að auglýstur sé villandi sýningartími sem sé 20 mínútum á undan réttum sýningartíma. Og hvort það séu réttmætir viðskiptahættir að selja fólki miða inn á 20 mínútur af óumbeðnu, ótilkynntu og ótilteknu auglýsinga- og kynningarefni. Hvort það sé alveg á tæru að kærandi hafi keypt sér þessa þjónustu og þá hvernig. Kærandi spyr jafnframt hvort það yrði látið afskiptalaust af hálfu Neytendastofu ef bensínsölur fylgdu öllum verðmerkingum en settu dæluna ekki af stað fyrir en viðkomandi væri búinn að hlusta á 20 sekúndna auglýsingu. Þá spyr kærandi jafnframt hvað átt sé við með tilvísunum í stjórnarsýslulög. Venjur flestra kvikmyndahúsa, mat Neytendastofu og kenningar um suma bíógesti, ásamt áliti Neytendastofu á því hvað sé til fyrirmyndar við kvikmyndasýningar, sé hæpinn rökstuðningur. Að minnsta kosti finnist kæranda þetta óásættanlegt og meðfylgjandi sé skjal þar sem kærandi fari ítarlega yfir þetta og hann vonist til þess að stofnunin gefi skýrt og rökstutt svar sem líti ekki út eins og grín eða huns.
9. Umrætt skjal er bréf kæranda, dags. 28. nóvember 2011. Þar kemur fram að auglýsingar Háskólabíós og Sambíóanna, ásamt auglýsingum þeirra á vefsíðu og miðasöluinni midi.is, standist ekki og sé villandi auglýsing. Sýningartímar kvikmyndanna séu rangir og þjónustan sem um sé talað hefjist ekki á tilsettum tíma. Lengd sýningartíma sé einnig gefin upp með röngum og villandi hætti og standist ekki. Ekki séu gefnar upplýsingar sem séu marktækar til að lok sýningar séu augljós. Kærandi telji að viðskiptahættirnir og auglýsingarnar varði við lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Í bréfinu er síðan vísað til 6. mgr. 3. gr., 5. gr., a- og b-liðar 9. gr., og 2. mgr. 9. gr. laganna.
10. Þessir viðskiptahættir sem kvikmyndahúsin stundi séu einstaklega villandi fyrir neytandann þar eð hann geti ekki tekið það sem gildum upplýsingum sem fram komi við miðakaupin. Eðli vörunnar

og þjónustunnar sé ekki það sem vænta hafi mátt. Notkun og samsetning þjónustunnar sé ekki í samræmi við það sem vænta hafi mátt. Þetta valdi ónæði, óhagræði og truflun á notagildi þjónustunnar þar sem tíminn frá auglýstum tíma og þar til hin raunverulega þjónustu sem keypt hafi verið hefjist, sé notuð til að birta neytanda óumbeðið, ótiltekið og ótilkynnt auglýsinga- og kynningarefni. Skortur á upplýsingum um raunverulega lengd sýningartíma og lok sýningar valdi verulegri truflun á ákvarðanatöku um viðskiptin. Allt þetta misræmi í upplýsingum valdi því að ekki sé hægt að taka rökrétta og skipulega ákvörðun um kaupin á þjónustunni og kærandi telji að þetta sé með vilja gert til að hafa áhrif á hegðun og ákvörðun neytenda um kaupin. Kærandi vilji, í samræmi við það hlutverk Neytendastofu að koma í veg fyrir að neytendum séu veittar rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar, að þeim tilmælum verði beint til kvikmyndahúsa að bæta úr framangreindu og birta ítarlegar og réttar upplýsingar um upphaf sýningartíma og lengd sýningar.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

11. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 9. desember 2011, komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda. Þar er fyrst vikið að efni kvörtunar kæranda og efni 5., 8. og 9. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 rakið.
12. Síðan segir að alkunna sé að auglýsingar og kynningar séu sýndar í kvikmyndahúsum áður en kvikmyndasýningar hefjist. Markmið auglýsts sýningartíma vegna ýmissa viðburða, svo sem leiksýninga, tónleika eða kvikmyndasýninga, sé að jafnaði að tryggja að sýningargestir mæti tímanlega á sýningar svo komið sé í veg fyrir truflun og umgang eftir að sýning hefjist. Þá tíðkist birting á lengd sýningartíma á miðasöluvefsíðum kvikmyndahúsanna. Telja verði afar ólíklegt að auglýstur sýningartími hafi áhrif á ákvörðun neytenda um kaup á þjónustunni. Neytendastofa fái ekki séð með hvaða hætti þessir viðskiptahættir séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda eða hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Þá sé til þess að líta að hvorki sérstaklegra né verulegra, lögvarinna hagsmuna njóti við af hálfu kæranda í málinu. Með vísan til framangreinds telji Neytendastofa ekki tilefni til að taka málið upp að eigin frumkvæði.

### RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

13. Í kæru, dags. 3. janúar 2012, segir að það sé nú einu sinni þannig að íslensk lög séu reglur sem settar séu fram á mannamáli og að hver og einn læs á íslenku ætti að geta skilið íslensk lög. Lög séu einnig túlkunaratriði og kærandi vilji túlka lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 á eftirfarandi hátt. Samkvæmt 1. gr. eigi lögin vel við um starfsemi kvikmyndahúsa og miðasölu á netinu. Samkvæmt 3. gr. sé kærandi og allir aðrir sem eigi viðskipti við kvikmyndahúsin neytendur í skilningi lagaanna. Kærandi vilji setja út á viðskiptahætti og það eigi við athafnir sem og athafnaleysi. Neytendastofa eigi að fylgja lögnum eftir en virðist ekki ráða við það og noti hluti eins og „alkunna“ og hinar ýmsu kenningar um hvað henni finnist eða hvað hún telji sér finnast.

14. Það geti ekki verið skýrara í 5. gr. laga nr. 57/2005 að óréttmætir viðskiptahættir séu bannaðar. Í 1. mgr. 8. gr. segi að viðskiptahættir sem brjóti í bága við III. kafla séu alltaf óréttmætir en ákvörðun Neytendastofu virðist ekki taka það til greina. Í kærinni er efni 9. gr. síðan rakið og í kjölfarið birt mynd af vefsíðunni midi.is, sem sýni það sem kærandi sé að setja út á. Í lýsingunni á viðkomandi kvikmynd, sé ekkert minnst á auglýsingar eða kynningarefni. Þá gefi upplýsingarnar um lengd kvikmyndarinnar ekki til kynna lok þjónustu sem keypt hafi verið. Upplýsingarnar um sýningartíma standist ekki, enda byrji myndin 15-20 mínútum eftir hinn birta tíma vegna auglýsinga.
15. Það sé alkunna að auglýsingar séu sýndar á undan kvikmyndum. Um það sé ekki deilt og það komi skýrt fram í ákvörðun Neytendastofu. Þær upplýsingar í auglýsingum og miðasölu sem gefnar séu upp um þjónustuna innihaldi hins vegar engar slíkar upplýsingar um þetta. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 séu það óréttmætir viðskiptahættir að taka ekki fram eðli þjónustunnar og eðli þjónustunnar sé að sýna auglýsingar og kynningarefni á þjónustutímanum. Þá séu veittar rangar upplýsingar um samsetningu þjónustunnar samkvæmt b-lið 1. mgr. 9. gr. laganna, enda hvergi minnst á allt að 20 mínútna óumbeðið og ótilgreint kynningarefni sem sé sýnt frá auglýstum sýningartíma. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. séu viðskiptahættir villandi ef ekki sé greint frá upplýsingum sem telja megj að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim sé leynt og þær séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Almennt hljóti það að skipta máli að þjónusta hefjist ekki á tilgreindum tíma og lengd þjónustu standist ekki því sýning auglýsinga og hlé á kvikmyndasýningu lengi „lengd“ um 20-30 mínútur. Kærandi spyr hvað skipti máli ef 20-30 mínútur af ranglega tilkynntum tíma þjónustu sem keypt sé skipti ekki máli. Þetta skipti kæranda allavega verulegu máli.
16. Viðskiptahættirnir sem kvikmyndahúsin stundi séu einstaklega villandi fyrir neytandann þar eð hann geti ekki tekið það sem gildum upplýsingum sem fram komi við miðakaupin. Eðli vörunnar og þjónustunnar sé ekki það sem vænta hafi mátt. Þetta valdi ónæði, óhagræði og truflun á notagildi þjónustunnar, þar sem tíminn frá auglýstum tíma og þar til raunveruleg þjónusta sem hafi verið keypt hefjist, sé notuð til að birta neytandanum óumbeðið, ótiltekið og ótilkynnt auglýsinga- og kynningarefni. Á 20 mínútum væri hægt að koma fyrir tveimur góðum stuttmyndum. Þessu mætti líkja við ef að bensínsölur færu að taka upp á því að neytandi greiddi fyrir bensín en dælan færi ekki af stað fyrir en hann væri búinn að hlusta á 20-30 sekúndna auglýsingar fyrst. Það væri nú ekki til fyrirmyndar, enda ekki sú þjónusta sem greitt hafi verið fyrir. Fari maður á kvikmynd klukkan 8 og telji sig vera búinn á henni eftir 90 mínútur, en sé svo ekki búinn fyrir en eftir 120 mínútur, geti maður mætt seint í vinnu, misst af strætó og þurft að taka leigubíl, og önnur plön farið úr skorðum. Það sé augljóst að það að leyna þessum upplýsingum geti orðið til þess að neytandi kaupi miða sem hann annars myndi ekki gera vegna tímaskorts. Og sérstaklega þegar verslaðir séu miðar yfir netið ætti að vera algjör óþarfi að leita sér upplýsinga um þetta sjálfur.
17. Kærandi minnir á 2. málsl. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 um að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla séu alltaf óréttmætir. Og kvikmyndahúsin hafi 100% tæknilega möguleika á að gefa þennan tíma upp rétt. Alveg eins og sjónvarpsþættir og kvikmyndir hefjist iðulega á

réttum tíma. Restin af lögnum fjalli um háttsemi milli fyrirtækja, samanburðarauglýsingar, ábyrgðaryfirlýsingar, trúnaðarskyldur, upplýsingaskyldu, viðurlög og gildi, sem kærandi telji ekki umræðuefni hér. Hins vegar sé VII. kafli sá kafli sem kærandi hafi farið fram á að Neytendastofa framfylgi og beini þeim tilmælum til kvikmyndahúsanna að veita fullnægjandi og réttar upplýsingar um þjónustu sína þar sem þau auglýsi hana.

18. Í ákvörðun Neytendastofu segi að kærandi eigi ekki lögvarinna hagsmuna að gæta. Kærandi verði að viðurkenna að hann þekki ekki skilgreininguna á þessu orðatiltæki. Hann hafi leitað töluvert og það eina sem wikipedia hafi stungið upp á hafi verið „lögmaður hagsmunir“. En ef kærandi eigi að draga ályktun út frá orðunum lögvarðir hagsmunir, þá séu hagsmunir hans sem neytanda lögvarðir (verndaðir í lögum) og það séu hans hagsmunir sem neytanda í viðkomandi lögum sem um sé fjallað hér. Ef kærandi sé að misskilja þessi lög og þau verndi ekki hagsmuni hans sem neytanda varðandi það að fá réttar upplýsingar um þjónustu sem kvikmyndahúsin séu að selja, þá sé það auðvitað eitthvað sem mætti taka til athugunar og gera lögin skýrari. Því kærandi geti alls ekki skilið þau öðruvísi. Kærandi vilji því, í samræmi við það hlutverk Neytendastofu að koma í veg fyrir að neytendum séu veittar rangar ófullnægjandi eða villandi upplýsingar, að þeim tilmælum verði beint til kvikmyndahúsa að bæta úr þessu og birta ítarlegar og réttar upplýsingar um upphaf sýningartíma og lengd sýningar.
19. Með bréfi, dags. 10. janúar 2012, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 23. janúar 2012, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Neytendastofa hafni kröfum kæranda og bendi á að ekki sé skylt að taka til meðferðar öll þau mál sem stofnuninni berist. Neytendastofa fallist ekki á að þeir viðskiptahættir sem kærandi lýsi í erindi sínu feli í sér brot gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Neytendastofa telji því að ekki sé nægilegur grundvöllur til að aðhafast vegna málsins. Ákvæði 1. málsl. 8. gr. laga nr. 57/2005 geri ráð fyrir að viðskiptahættir geti talist óréttmætir þó þeir brjóti ekki gegn hinum sérhæfðari bannákvæðum laganna. Viðskiptahættirnir verði að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega eða vera líklegir til að raska verulega fjárhagslegri heðgun neytanda. Sýningartími viðburða sem almenningur hafi aðgang að sé jafnan auglýstur í þeim tilgangi að sýningargestir mæti tímanlega svo ekki hljótist af truflun eða umgangur þegar sýning hefjist. Neytendastofa fái ekki séð að þeir viðskiptahættir raski verulega fjárhagslegri hegðun hins almenna neytanda. Því sé ekki um að ræða brot gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.
20. Neytendastofa telji einnig að sú venja sem sé á auglýstum sýningartíma og sýningu kynningarefnis í hæfilegan tíma fyrir kvikmyndasýningar sé ekki til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun hins almenna neytanda um að sækja kvikmyndahús. Umræddir viðskiptahættir séu því ekki villandi í skilningi 1. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í erindum kæranda sé þess farið á leit að Neytendastofa beini tilmælum til ótilgreindra kvikmyndahúsa landsins en kærandi hafi ekki lagt fram gögn því til stuðnings að hann hafi átt viðskipti við kvikmyndahús. Telji Neytendastofa því að hann hafi ekki nægilega sérstakra, verulegra, lögvarinna hagsmuna að gæta í málinu. Að öðru leyti vísi Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.

21. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 25. janúar 2012, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Athugasemdir bárust með bréfi kæranda, dags. 15. febrúar 2012. Þar kemur fram að til að byrja með langi kæranda til að ítreka að lög nr. 57/2005 geti ekki eingöngu átt við þá sem raskist verulega fjárhagslega, sbr. síðustu málsgrein 8. gr. um að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði kaflans séu alltaf óréttmætir. Kærandi geti ekki túlkað þetta á þann hátt að viðskiptahættir verði að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega eða vera líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Það sé að mati kæranda nóg að viðskiptahættir séu villandi eða rangir til að teljast óréttmætir. Kærandi rekur síðan efni a-, b- og g-liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 12. gr. laganna.
22. Í IV. kafla laganna sé fjallað um aðra hagsmuni en fjárhagslega. Þeir eigi að vera verndaðir samkvæmt lögum sem Neytendastofu beri að fylgja eftir. Þá rekur kærandi efni 13. gr. og tekur fram að hagsmunir neytenda hljóti alltaf að felast í því að þjónusta sé veitt eins og hún sé auglýst, sem ekki sé gert af kvikmyndahúsunum sem um ræði. Í VII. kafla sé fjallað um verðmerkingar en einnig segi þar í 18. gr. að Neytendastofa geti gefið fyrirtækjum sérstök fyrirmæli um að gera ráðstafanir til að auðvelda viðskiptavinum að meta verð og gæði. Fyrirmælin geti falist í skyldu til að tilgreina verð, viðskiptakjör, gæði og aðra eiginleika og hvernig vara skuli mæld, vegin og flokkuð. Neytendastofa geti gefið slík fyrirmæli með opinberri tilkynningu.
23. Nú sé til annað kvikmyndahús, Bíó Paradís. Þar sé sýningartími auglýstur hárréttur og einnig sýningarlengd myndar. Það geti reynst erfitt að bera saman þessa keppinauta í verði, gæðum og viðskiptakjörum ef ekkert af áður töldun upplýsingum komi fram við auglýsingu á þjónustu Háskólabíós eða Smárabíós. Þetta sé nákvæmlega það sem kærandi hafi farið fram á í byrjun, að Neytendastofa myndi beina þeim fyrirmælum til kvikmyndahúsanna að laga auglýsingar og upplýsingarnar í þeim. Einnig langi kæranda til að fara fram á að Neytendastofa krefji kvikmyndahúsin um upplýsingar um þetta mál, sbr. 20. gr. í VIII. kafla laganna, þar sem ekki sé vitað hve langur tími af þjónustunni fari í óumbeðnar sýningar á auglýsingum og kynningarefni. Raunar sé kynningarefnið ekki samkvæmt 6. gr. laganna, þar sem stiklur kvikmyndahúsanna séu ótæxtaðar. Það sé hlutur sem líka þurfi að kanna.
24. Reynsla kæranda sé nefnilega sú að kynningar- og auglýsingaefnið sé ekki jafn langt við allar sýningar. Það geti verið 10 mínútur, 15 mínútur eða í alverstu tilfellum sem kærandi lendi í 20 mínútur, og það hafi verið við síðustu sýningu kvikmyndar. Kærandi geri ráð fyrir að þá leyfi kvikmyndahúsið sér að auglýsa meira því það muni ekki trufla næstu sýningu á eftir eins mikið. Þetta séu hlutir sem Neytendastofa þurfi að afla sér upplýsinga um, því ef tímalengd auglýsinga fer eftir hentisemi kvikmyndahúsanna sé hæpið að þau þjóni eingöngu þeim tilgangi að láta sýningargesti mæta tímanlega og ekki hljótist truflun þegar sýning hefst. Kærandi spyr hvað Neytendastofa hafi annars fyrir sér í því og hvort það sé ekki bara skoðun, kenning eða álit hennar. Um þetta vísar kærandi til svars stofnunarinnar frá 23. nóvember 2011 þar sem segi: „Að mati Neytendastofu er það því til fyrirmyndar að tími sé afmarkaður fyrir komu sýningargesta svo ekki hljótist ónæði af“. Áður hafi þó verið búið að segja í svarinu: „Þá má benda á það sem dæmi að í skilmálum Sambíóanna er mælt með því að sýningargestir mæti tímanlega á sýningar til þess að ekki sé of mikil truflun og umgangur eftir að kvikmyndasýningin hefst“. Kærandi spyr hvort

ekki sé svolítil þversögn í þessu. Hvar Sambíóin taki fram í skilmálunum hvenær kvikmyndasýning hefjist. Hvort það sé ekki á bíómiðanum.

25. Bíó Paradís þurfi ekki þennan tíma, þar séu ekki auglýsingar, ekki ein einasta. Sýning þar hefjist á sýningartíma, ekki á einhverjum óskilgreindum tíma í framtíðinni. Að lokum láti kærandi svo fylgja með í viðhengi skannaðar kvittanir/bíómiða á þær sýningar sem hann hafi farið á síðan hann lagði fram kvörtun. Skjátlist honum ekki hafi stofnun eins og Neytendastofa ákveðnum upplýsingaskyldum að gegna og það að reyna að koma því á kæranda að hann hafi ekki sýnt fram á viðskipti við kvikmyndahúsin eða tekið fram hvaða kvikmyndahús sé um að ræða sé lélegt af stofnuninni og ekki góð vinnubrögð. Sérfræðingur Neytendastofu hafi strax átt að biðja kæranda um slík gögn. Kærandi hafi reyndar tekið strax fram í rafrænni kvörtun sinni að um hafi verið að ræða Smárabíó og vefsíðuna [midi.is](http://midi.is). Og kærandi hafi farið tvisvar á Tinna í þrívídd. Á öðrum staðnum (Háskólabíói) hafi hann fengið lánuð þrívíddargleraugu en á hinum staðnum (Smárabíói) hafi honum verið tilkynnt við innganginn að hann þyrfti að kaupa gleraugun á 150 kr. Það hafi verið 450 kr. aukalega fyrir þrjár manneskjur sem ekki hafi vitað af því tilboði, sem hafi heldur ekki verið auglýst, frekar en annað í fyrirkomulagi þjónustunnar.
26. Kærandi hafi farið einu sinni með vinum og einu sinni með fjölskyldu, enda stórkostleg kvikmynd, sem þó hafi því miður verið skemmd að nokkru leyti vegna óumbeðinna ótilkynnta og óvæntra inngripa kvikmyndahúsanna Háskólabíós og Smárabíós með 20 mínútna bið eftir myndinni og 10 mínútna hléi í miðri mynd. Upplýsingum sem hafi alveg verið haldið frá kæranda við kaup á þjónustunni. Það sé því víða pottur brotinn í viðskiptaháttum Smárabíós og Háskólabíós og full ástæða fyrir Neytendastofu að taka þau mál upp. Kærandi verði að játa að þegar hann hafi skannað bíómiðana hafi hann rekist á svolítið sem hann hafi ekki tekið eftir áður, þ.e. að það standi á miðanum fyrir neðan sýningartímann hvenær myndin sé búin. Það sé ágætt mál. En það séu auðvitað upplýsingar sem kærandi telji sig eiga rétt á áður en miðinn sé prentaður út. Þetta segi kæranda einnig að kvikmyndahúsin viti fyrirfram nákvæmlega hvað þau ætli að sýna mikið efni fyrir framan auglýstan sýningartíma. En því sé leynt fyrir neytandanum fram að miðakaupum.

## **NIÐURSTAÐA**

27. Í máli þessu er deilt um þá ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda sem snerti sýningartíma kvikmyndahúsa. Kærandi telur að það brjóti gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 að auglýsa tiltekinn sýningartíma myndar, sem síðan gangi ekki eftir vegna auglýsinga sem sýndar séu þar til sýning myndarinnar hefjist. Kærandi fór fram á að Neytendastofa beindi þeim tilmælum til kvikmyndahúsa að bæta úr þessu og birta ítarlegar og réttar upplýsingar um upphaf sýningartíma og lengd sýningar. Neytendastofa telur umrædda háttsemi ekki brjóta gegn lögum nr. 57/2005 og að ekki sé ástæða til aðgerða. Með kærinni leitar kærandi endurskoðunar á þeirri afstöðu.
28. Það er alkunna að í kvikmyndahúsum hér á landi er auglýsinga- og kynningarefni almennt sýnt áður en kvikmyndasýningar hefjast, líkt og óumdeilt er í málinu. Sá háttur er raunar alls ekki

bundinn við Ísland, heldur virðist hið sama eiga við víða erlendis. Sýning umrædds efnis leiðir til þess að kvikmyndirnar sjálfar hefjast ekki fyrr en nokkuð eftir hinn auglýsta sýningartíma, enda hefst sýning fyrrnefnda efnisins gjarnan á hinum auglýsta tíma. Í ljósi þess hversu algengt og útbreitt umrætt fyrirkomulag er verður að telja óhætt að leggja til grundvallar að hinn dæmigerði neytandi sé meðvitaður um það og gangi í reynd að nokkru marki út frá því. Með hliðsjón af því verður að fallast á það með Neytendastofu að þeir viðskiptahættir sem kærandi kvartar yfir verði ekki taldir líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti í skilningi 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 eða að þeir geti á annan hátt talist til óréttmætra viðskiptahátta í skilningi annarra ákvæða laganna.

29. Á hinn bóginn telur áfrýjunarnefnd neytendamála ljóst að Neytendastofu væri heimilt að setja fyrirmæli á grundvelli 18. gr. laga nr. 57/2005, sem fælu í sér skyldu til nánari upplýsingagjafar um raunverulegan sýningartíma kvikmynda. Það er hins vegar ekki áfrýjunarnefndar neytendamála að setja slík fyrirmæli, í máli sem snertir tiltekinn neytanda og tiltekin kvikmyndahús, heldur verður að miða við að slíkt þyrfti að gerast með almennri og opinberri tilkynningu á grundvelli heimildar Neytendastofu í 18. gr laga nr. 57/2005. Slíkt hefur stofnunin ekki gert og þeir viðskiptahættir sem kærandi kvartar yfir fela þannig ekki í sér brot á fyrirmælum samkvæmt umræddu ákvæði.
30. Samkvæmt öllu framansögðu verður ekki talið að fyrir liggja brot á lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Samkvæmt því ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson