



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2013

## Auglýsing Nýherja um „ALT“ undir „CTRL“

### I.

#### Erindið

Með tölvubréfi Prentvara ehf., dags. 30. janúar 2013, barst Neytendastofu kvörtun vegna auglýsingar á vegum Nýherja hf., sem birt hafi verið í íslenskum fjöl- og netmiðlum, t.d. í netútgáfu Pressunnar þann 30. janúar 2013.

Í tölvubréfinu segir að um sé að ræða auglýsingu á þjónustu Nýherja undir heitinu „*Tölvuský Nýherja*“ þar sem fyrirtækið auglýsi: „*Hagkvæm, örugg, sveigjanleg hýsing netþjóna*“, ásamt fullyrðingunni: „*Vertu með ALT undir CTRL*“. Orðin „*ALT*“ og „*CTRL*“ skírskoti til hnappa á lykklaborðum tölvunotenda. Alt, eða „*alternate*“, þýði varamaður eða staðgengill samkvæmt veforðabókinni ordabok.is og Ctrl, eða „*control*“, þýði stjórnna, stýra, ráða yfir, hafa yfir að ráða, hafa á valdi sínu, hafa stjórn á, hafa hemil á eða hamla samkvæmt sömu orðabók.

Bein þýðing á fullyrðingunni sé því „*Hafðu stjórn á staðgengli þínum*“ en skilningur Prentvara sé sá að Nýherji geri ráð fyrir að neytendur lesi fullyrðinguna „*Vertu með allt á þínu valdi*“ út úr auglýsingunni. Beinn skilningur þessarar fullyrðingar sé sá að kaupni neytendur þjónustu af Nýherja muni þeir hafa allt á sínu valdi.

Með hliðsjón af ofangreindu sé bersýnilega um að ræða brot gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, þá sérstaklega ákvæðum 5. gr. og 4. mgr. 6. gr. laganna. Fullyrðing sú sem birtist í tilvitnaðri auglýsingu sé án fyrirvara og krefjist Prentvörur þess að Nýherja verði gert að færa sönnur á þær fullyrðingar sínar að neytandi sem kaupni þjónustu fyrirtækisins muni verða með allt á sínu valdi hvað svo sem hann geri, hvenær hann geri það og hvernig sem hann geri það.



Telja verði ljóst að þessir viðskiptahættir Nýherja séu óréttmætir, villandi og til þess fallnir að blekkja neytendur og hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Þar af leiðandi feli þeir í sér að brotið sé gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005 sé þess krafist að Nýherja verði bannað að birta umrædda auglýsingu á Íslandi auk allra annarra auglýsinga þar sem orðin „Vertu með ALT undir CTRL“ séu sett fram.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindið var sent Nýherja til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. febrúar 2013. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 4. mars 2013.

Í bréfinu segir að af hálfu Nýherja sé á því byggt að kvörtun Prentvara sé á heildina litið, mjög óskýr í framsetningu, þar sem röksemdafærslur um meinta fullyrðingu breytist í útúrsnúninga hjá Prentvörum. Þá séu lagatilvísanir í flestum tilvikum mjög almennar og í sumum tilvikum beinlínis rangar. Í kvörtuninni sé engin tilraun gerð til að sýna fram á hver hin meintu brot Nýherja séu gagnvart lögum nr. 57/2005 og/eða hvernig meint háttsemi brjóti gegn tilvitnuðum lagaákvæðum. Loks sé Nýherja gerð upp fullyrðingin: „*neytandi sem kaupir þjónustu Nýherja muni verða með allt á sínu valdi hvað svo sem hann gerir, hvenær hann gerir það og hvernig hann gerir það*“ og þess krafist að fyrirtækið færi sönnur á hana. Með hliðsjón af því sem hér greini, séu svo miklir annmarkar á bæði reifun röksemda og kröfum Prentvara, að Nýherja sé gert mjög erfitt um vik að taka til efnislegra varna með skipulegum hætti. Réttast væri að mál þetta væri látið niður falla af þeim sökum og að Neytendastofa myndi ekki grípa til neinna aðgerða í máli þessu.

Afstaða Nýherja sé sú að það sé óumdeilt að birst hafi auglýsing í netútgáfu Pressunnar þann 30. janúar 2013, um svokallað „Tölvuský Nýherja“, sem sé nýleg þjónusta á vegum félagsins sem varði hýsingu á netþjónum fyrirtækja. Auglýsingin komi fram í netglugga og sýni ljósmynd af ungri konu og ungum manni, þar sem konan haldi á stórum lyklaborðshnappi „Alt“ og maðurinn haldi á öðrum stórum lyklaborðshnappi „Ctrl“, nokkru ofar en konan. Myndrænt séð birtist því „Alt“ hnappurinn neðar en „Ctrl“ hnappurinn gagnvart þeim sem myndina sér. Það leiði síðan af sér orðaleikinn „ALT undir CTRL“. Að sama skapi hafi verið búinn til orðaleikur sem blandi saman íslenska orðinu „allt“ inn í enska orðatiltækið „all under control“. Það birtist síðan í slagorðinu „Vertu með ALT undir CTRL“, sem komi fram neðst til hægri í viðkomandi auglýsingu og gæti útlagst á íslensku sem „vertu með stjórn á hlutunum“. Umrætt slagorð sé hins



vegar ekki fullyrðing af neinum toga, enda sé ekki hægt að túlka hana sem staðhæfingu um að eitthvað sé á einn veginn eða hinn. Þá sé slagorðið ekki lýsing á tiltekinni þjónustu Nýherja og gefi hvergi til kynna að þjónusta félagsins sé betri en keppinauta. Þessu til staðfestingar megi nefna að Nýherji hafi notað slagorð þetta í ýmsum útgáfum af auglýsingum og í ýmsum tilgangi. Eitt dæmi sé ráðstefna félagsins á Akureyri þann 15. nóvember 2012, sem hafi borið titilinn „Vertu með ALT undir CTRL á Akureyri“. Þar hafi verið fjallað um ýmis tölvutengd málefni og í auglýsingu fyrir ráðstefnuna hafi verið önnur ljósmynd, sem sýndi konu og karl, sem bæði haldi á tölvuhnöppum ALT og CTRL, með sama hætti og lýst sé að framan. Annað dæmi sé kynning á þjónustu Nýherja sem heiti „Umsjá“ og fjalli um hýsingu og rekstur tölvukerfa fyrirtækja. Þar hafi slagorðið verið aðlagð og sett fram sem: „Í Umsjá ertu með ALT undir CTRL“ og aftur hafi verið notuð ljósmynd sem sýndi karl og konu, sem bæði haldi á tölvuhnöppum ALT og CTRL, með sama hætti og lýst sé að framan. Fleiri dæmi megi nefna um þetta og í engu tilvika sé um að ræða fullyrðingu sem sé röng, ófullnægjandi eða veiti villandi upplýsingar gagnavart keppinautum Nýherja og hafi Prentvörur sönnunarbyrði fyrir slíkum ásökunum.

Telja verði að hugleiðingar Prentvara og þýðingar þess um „Hafðu stjórn á staðgengli þínum“ eða „Vertu með allt á þínu valdi“ séu byggðar á ákveðnum misskilningi á viðfangsefninu. Beinn skilningur Prentvara um „að kaupir neytendur þjónustu Nýherja munu þeir hafa allt á sínu valdi“ sé sama marki brenndur. Til að sýna fram á hversu fjarlægur þessi skilningur sé á auglýsingu Nýherja, þá sé sú „Tölvuský“ þjónusta sem auglýst hafi verið eingöngu beint að hýsingu á netþjónum fyrirtækja en hafi hvorki verið né sé beint að einstaklingum, þ.e. ekki að neytendum. Með hliðsjón af því hafni Nýherji því alfarið að um sé að ræða brot á lögum nr. 57/2005, þá sérstaklega 5. gr. og 4. mgr. 6. gr.

Prentvörur krefjist þess í kvörtun sinni að Nýherja verði gert að færa sönnur á þær fullyrðingar sínar að „neytandi sem kaupir þjónustu Nýherja muni verða með allt á sínu valdi hvað svo sem hann gerir, hvenær hann gerir það og hvernig hann gerir það“. Þessi krafa um sönnun á meintri fullyrðingu Nýherja sé eina krafan sem gerð sé á hendur Nýherja af hálfu Prentvara. Eins og auglýsing Nýherja sýni glögglega, þá komi hvergi fram í þeirri auglýsingu umrædd fullyrðing, hvorki í heild né að hluta. Hafi Nýherji aldrei auglýst með þeim orðum að „neytandi sem kaupir þjónustu Nýherja muni verða með allt á sínu valdi hvað svo sem hann gerir, hvenær hann gerir það og hvernig hann gerir það“. Eins og áður segi þá sé þessum auglýsingum Nýherja ekki beint til neytenda heldur fyrirtækja. Þannig sé Nýherja ókleift að færa sönnur á einhvern texta sem hann hafi ekki sjálfur skrifað eða birt opinberlega. Umrædd setning Prentvara sé rangtúlkun eða misskilningur Prentvara sjálfra og sé það fráleit krafa að Nýherja verði gert að sýna fram á réttmæti þess hugarburðar sem birtist í röksemdafærslu Prentvara.

Nýherji hafni því með öllu að félagið hafi sýnt af sér viðskiptahætti sem kunni að brjóta gegn 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Þannig sé Prentvörum ekki tækt að



byggja á 1. mgr. 8. gr. enda hafi umræddri auglýsingu ekki verið beint að neytendum heldur fyrirtækjum. Þá sé Prentvörum heldur ekki tækt að byggja á d. lið 1. mgr. 9. gr., enda sé ekki verið að auglýsa „verð vöru eða þjónustu eða útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum“. Því sé hafnað að 14. gr. eigi við og sé vísað til þess sem að framan greini um að ekki hafi verið veittar rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingunni sem kvartað hafi verið yfir.

Með hliðsjón af öllum framangreindu hafni Nýherji því að félaginu verði bannað að birta umrædda auglýsingu á Íslandi auk allra annarra auglýsinga þar sem orðin „Vertu með ALT undir CTRL“ séu sett fram.

Verði talið að kvörtun Prentvara sé tæk til efnismeðferðar sé því mótmælt sem röngu og ósönnuðu að Nýherji hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 og þess krafist að kvörtun Prentvara verði hafnað.

Nýherji vilji áréttta að félagið setti fram auglýsingu sína, dags. 30. janúar 2013, í góðri trú um að hún bryti ekki gegn lögum eða öðrum opinberum reglum. Telji Neytendastofa hins vegar, þrátt fyrir ofangreint, að Nýherji hafi gerst brotlegur við lög nr. 57/2005 eða aðrar reglur, þá muni félagið lúta leiðbeiningum Neytendastofu í þeim efnum.

## 2.

Bréf Nýherja var sent Prentvörum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. mars 2013. Þann 4. apríl 2013 barst Neytendastofu tölvubréf Prentvara þar sem fram kom að félagið myndi ekki senda frá sér frekari athugasemdir eða skýringar vegna auglýsinga Nýherja.

## 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. apríl 2013, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kvarta Prentvörur yfir auglýsingu Nýherja þar sem finna má mynd af konu sem heldur á stórum tölvuhnappi með áletruninni Alt og manni sem heldur á stórum tölvuhnappi sem staðsettur er skör hærra með áletruninni Ctrl. Neðst á ljósmyndinni stendur: „Tölvuský Nýherja – Hagkvæm, örugg og sveigjanleg hýsing netþjóna“. Neðst í hægra horni auglýsingarinnar má síðan finna textann: „Vertu með ALT undir CTRL“ þar sem orðin „ALT“ og „CTRL“ eru rituð



með feitara lettri en önnur orð. Telja Prentvörur að bein þýðing fullyrðingarinnar sé: „*Hafðu stjórn á staðgengli þínum*“ og sé gert ráð fyrir að neytendur lesi út úr fullyrðingu auglýsingarinnar: „*Vertu með allt á þínu valdi*“. Beinn skilningur fullyrðingarinnar sé að kaupir neytendur þjónustu Nýherja muni þeir hafa allt á sínu valdi. Krefjist Prentvörur þess að Nýherja verði gert að færa sönnur á þær fullyrðingar sínar að neytandi sem kaupir þjónustu félagsins muni verða með allt á sínu valdi hvað svo sem hann geri, hvenær hann geri það og hvernig sem hann geri það. Að mati Prentvara brjóti fullyrðingin gegn ákvæðum 5. gr. og 4. mgr. 6. gr. auk þess sem viðskiptahættir Nýherja feli í sér brot gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Er þess krafist að Neftendastofa banni Nýherja notkun fullyrðingarinnar „*Vertu með ALT undir CTRL*“ með vísan til 2. mgr. 21. gr. laganna.

Af hálfu Nýherja er því haldið fram að Nýherja sé gerð upp fullyrðing og þess krafist að félagið færi sönnur á fullyrðingu sem félagið hafi ekki sjálft sett fram. Slagorðið sé ekki fullyrðing af neinum toga og gefi hvergi til kynna að þjónusta félagsins sé betri en keppinauta þess. Prentvörur hafi misskilið viðfangsefnið og auglýsingunni sé einungis beint að fyrirtækjum en ekki neytendum. Eina krafan sé að Nýherja verði gert að færa sönnur á fullyrðingu sem félagið hafi aldrei birt. Umrædd setning Prentvara sé rangtúlkun eða misskilningur á auglýsingunni. Sé því alfarið hafnað að Nýherji hafi sýnt af sér viðskiptahætti sem kunni að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

## 2.

Í erindi Prentvara var vísað til ákvæða 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

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. laganna segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið 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, 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 almennri 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og í d. lið segir að átt sé við 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 gagnvart keppinauti auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

### 3.

Kvörtun Prentvara í máli þessu varðar setninguna „Vertu með ALT undir CTRL“. Töldu Prentvörur að um væri að ræða bersýnilegt brot gegn lögum nr. 57/2005 og var þess krafist að Nýherji sannaði fullyrðinguna.

Að mati Neytendastofu er ekki um eiginlega fullyrðingu að ræða þar sem vísað er til ákveðinnar þjónustu og hún beint eða óbeint borin saman við aðra þjónustu eða annað því viðkomandi ef því er að dreifa. Umrædd setning Nýherja er ekki þess eðlis að hún eigi að vekja hjá neytendum þá



upplifun, skynjun eða skilning að fullyrt sé að þjónusta Nýherja sé á einhvern hátt betri en einhver önnur þjónusta. Þá er umrædd setning heldur ekki þess eðlis að hægt sé að krefjast þess að Nýherji leggi fram sönnur henni til stuðnings.

Að mati Neytendastofu virðist því einungis vera um að ræða setningu sem sé einfaldur leikur að beinþýddum orðum sem beri að skilja á þann hátt að kaupir fyrirtæki einhverja ákveðna þjónustu af Nýherja muni hann öðlast betri færni í að hafa stjórn á ótilgreindum aðstæðum eða hlutum.

Í setningunni felst engin samanburður og verður því ekki séð að á neinn einstakling, lögaðila eða keppinaut sé hallað með umræddri setningu. Ákveðnar lágmarkskröfur verður að gera til þeirra fullyrðinga sem málsaðilum er ætlað að sanna og við það mat verður að beita vissum skynsemisrökum. Ítrekað er að Neytendastofa telur setninguna ekki þess eðlis að þörf sé á því að lögð séu fram gögn henni til stuðnings.

Að mati Neytendastofu er umrædd auglýsing ekki þess eðlis að hún brjóti á nokkurn hátt gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum eða raski verulega, eða sé líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Þá verður heldur ekki séð með hvaða hætti d. liður 1. mgr. 9. gr. getur átt við. Ekki verður með neinum hætti séð að auglýsingin sé villandi eða líkleg til að blekkja neytendur eða að þeim séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hefur ekki verið rökstutt með hvaða hætti neytendum séu veittar rangar upplýsingar um verð þjónustunnar eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértilboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum. Af hálfu Nýherja hefur komið fram að auglýsingunni sé beint að fyrirtækjum og verður að fallast á þau sjónarmið félagsins. Eiga því hvorki ákvæði 1. mgr. 8. gr. né ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 við í þessu tilfalli.

Neytendastofa telur umrædda auglýsingu ekki veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Þá telur stofnunin ekki hægt að leggja þann skilning í setninguna að hún hafi áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi keppinauta og því ekki fela í sér brot gegn 14. gr. laga nr. 57/2005.

Að öllu ofangreindu virtu er það mat Neytendastofu að auglýsing Nýherja sé hvorki villandi né til þess fallin að blekkja neytendur og er hún því ekki brot gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. eða d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Auglýsingin telst ekki fela í sér óréttmæta viðskiptahætti í háttsemi milli fyrirtækja og er því ekki brot gegn 14. gr. laganna. Þá er auglýsingin ekki þess eðlis að þörf sé á að færa sönnur á hana og telst hún því ekki brjóta gegn 4. mgr. 6. gr. laganna. Af þeim sökum telst auglýsing Nýherja ekki til óréttmætra viðskiptahátta og er því ekki brot á 5. gr. laga nr. 57/2005.



**IV.  
Ákvörðunarorð:**

**„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“**

Neytendastofa, 21. október 2013

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Sigurjón Heiðarsson