



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2015

Verðupplýsingar á vefsíðu Flugakademíu Keilis

I.

Málsmeðferð

1.

Í tilefni ábendinga frá neytendum sendi Neytendastofa Keili, miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífs ehf. bréf, dags. 14. október 2014, þar sem athugasemdir voru gerðar við að verðskrá Flugakademíu Keilis á vefsíðu félagsins, keilir.net, væri eingöngu sett fram í evrum.

Í bréfinu kom fram að samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, skuli þjónustuveitandi, sem auglýsi tiltekna þjónustu, veita upplýsingar um endanlegt verð. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglna nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu, sem Neytendastofa hafi sett með heimild í 17. gr. laga nr. 57/2005, sé endanlegt verð, söluverð fyrir selda þjónustu að meðtöldum virðisaukaskatti og öllum öðrum opinberum gjöldum. Í 1. mgr. 3. gr. sömu reglna sé kveðið á um skyldu þjónustuveitanda til að upplýsa um endanlegt söluverð, þ.á.m. við fjarsölu, í íslenskum krónum. Samkvæmt 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 skuli greina frá því hvernig verð skuli reiknað út, hafi þjónustan ekki þá eiginleika að hægt sé að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt, sbr. einnig 2. málsl. 3. mgr. 4. gr. reglna nr. 537/2011.

Óskaði stofnunin eftir skýringum Keilis við ofangreint.

2.

Svar Keilis barst með bréfi, dags. 31. október 2014, þar sem áréttað var að Keili hafi ekki verið kunnugt um að framsetning á verðskrá Flugakademíu Keilis uppfyllti ekki ákvæði íslenskra laga og reglna á sviði neytendamála.

Meirihluti nemenda Flugakademíunnar séu erlendir ríkisborgarar og yfirgnæfandi meirihluti þeirra ríkisborgarar Evrópusambandsins og ríkja sem séu aðilar að samningum um Evrópska efnahagssvæðið. Þá sinni umboðsaðilar akademíunnar markaðsstarfi í þeim ríkjum. Það hafi verið að fengnum endurteknum óskum þessara aðila að framsetningu verðskrár á vefsetrinu



hafi verið breytt og evrur orðið þar ráðandi, sbr. þó að t.a.m. kynnisflug sé kynnt í íslenskum krónum. Fram að þeim tíma hafi verðskráin verið sett fram í íslenskum krónum.

Hvað varði þann hluta bréfsins sem fjalli um virðisaukaskatt og opinber gjöld sem og upplýsingar um endanlegt söluverð og reikningsaðferðir sé ekki hægt að gefa upp verð á einfaldan hátt þá fallist Keilir á að slíkt hafi ekki verið í nægilega góðu horfi og óski eftir tilhlýðilegum og sanngjörnum fresti til að leggja fram tillögur að endurbótum sem fullnægi lagakröfum þeim sem settar séu fram af hálfu stofnunarinnar.

Keilir óski jafnframt upplýsinga um hvort akademíunni sé ekki áfram heimilt að setja fram verð í evrum til upplýsinga fyrir núverandi erlenda nemendur sem og tilvonandi erlenda nemendur.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. nóvember 2014, var Keili veittur átta vikna frestur til að gera viðeigandi lagfæringar á síðunni.

Í bréfinu kom jafnframt fram að lög nr. 57/2005 og reglur nr. 537/2011 geri eingöngu kröfu um að veittar séu upplýsingar um endanlegt verð sem skuli vera í íslenskum krónum en banni ekki aðra verðframsetningu samhliða því. Akademíunni sé því heimilt að veita jafnframt upplýsingar um verð í evrum.

4.

Neytendastofa fór fram á frekari skýringar Keilis með bréfi stofnunarinnar, dags. 27. febrúar 2015. Í bréfinu kom fram að liðinn væri sá tímafrestur sem veittur hafi verið með fyrra bréfi Neytendastofu. Við skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni hafi komið í ljós að við hlið verðs í evrum hafi verið bætt vefhlekk þar sem hægt sé að fá verðið uppgefið í íslenskum krónum. Með því að smella á vefhlekkinn opnast myntbreytingarvefsíða þar sem umrædd fjárhæð í evrum sé umreiknuð í íslenskar krónur. Neytendastofa telji þessa lausn ekki til þess fallna að uppfylla skyldu laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011 til þess að gefa neytendum upp endanlegt verð í íslenskum krónum. Skuli í því sambandi litið til þess að gerð sé krafa um að veittar upplýsingar um endanlegt verð í íslenskum krónum þó heimilt sé að gefa upp verð í öðrum gjaldmiðlum samhliða því. Upplýsingar um verð í íslenskum krónum beri því að veita með a.m.k. jafn skýrum hætti og verð í evrum.

5.

Neytendastofu barst svar Keilis með tölvubrési, dags. 3. mars 2015. Í bréfinu er óskað upplýsinga um hvort heimilt sé að gefa bæði verð í evrum og íslenskum krónum upp með vefhlekkjum. Þannig sé leystur sá vandi að verðin taki hverju sinni mið af gengi evru gagnvart krónu. Það yrði því svo til daglega að gera breytingar á uppgefnu verði.



Undanskilið sé að hver samningur sem gerður sé við nýja nemendur sé skriflegur og þar sé tiltekið verðið á þeim degi sem samningurinn sé gerður. Því sé það ekki svo að verðið sé fljótandi eftir að samningur sé gerður. Uppgefin verð á vefsíðunni séu til leiðbeininga sem hver nemandi geti byggt rétt sinn á, um það verð sem uppgefið hafi verið á vefsíðunni á þeim tíma sem samningurinn hafi verið gerður. Sé það beintengt gengi krónu gagnvart evru sé sönnun verðsins auðveldari ef til ágreinings kæmi en ef þær upplýsingar væri einungis hægt að sækja til vefsíðu Keilis.

Í tölvubréfi Neytendastofu til Keilis, dags. 13. mars 2015, kom fram að Neytendastofa teldi unnt að veita upplýsingar með hlekkjum á bæði verð. Stofnunin verði þó að hafa fyrirvara við þessu ef síðar komi fram athugasemdir eða sjónarmið sem breytt geti þeirri afstöðu, t.d. ef framsetning hlekkjanna sé með einhverjum hætti villandi, verði tekið á því síðar. Við úrlausn á slíku máli yrði tekið tillit til þess að þessar breytingar séu unnar án athugasemda af hálfu stofnunarinnar.

Þá var þess óskað að Keilir tilkynnti stofnuninni þegar breytingarnar hafi verið gerðar svo unnt yrði að ljúka málinu.

6.

Með bréfi Neytendastofu, dags., 28. maí 2015, var Keili veittur lokafrestur í þrjár vikur frá dagsetningu bréfsins til að koma verðupplýsingum á vefsíðunni í rétt horft. Yrði það ekki gerð mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Ekkert svar barst og við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Flugakademíu Keilis þann 28. ágúst 2015 varð ljóst að ekki höfðu verið gerðar breytingar á verðframsetningu vefsíðunnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að verðframsetningu á vefsíðu Flugakademíu Keilis, miðstöðvar vísinda, fræða og atvinnulífsins ehf. Í tilefni ábendinga frá neytendum gerði Neytendastofa athugasemdir við að á vefsíðunni væri verðskrá eingöngu birt í evrum. Við meðferð málsins var bætt við vefhlekk á vefsíðunni sem flytur notanda á myntbreytingarvefsíðu þar sem verð fáið uppgefið í íslenskum krónum. Neytendastofa gerði athugasemdir við breytinguna og taldi hana ekki fullnægja skilyrðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglum nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Þrátt fyrir lokaítrekun hafa viðeigandi lagfæringar ekki verið unnar á vefsíðunni.



2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. 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 10. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, eru tiltaldar þær upplýsingar sem fyrirtæki skulu veita upplýsingar um í auglýsingum eða öðrum slíkum viðskiptaaðferðum. Samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. skal þjónustuveitandi, sem auglýsi tiltekna þjónustu, veita upplýsingar um endanlegt verð. Í 2. mgr. 10. gr. jafnframt um það fjallað að hafi þjónustan þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt skuli greina frá því hvernig verð skuli reiknað út.

Í 17. gr. laganna, sem er í VII. kafla þeirra, segir að fyrirtæki sem selji vöru eða þjónustu til neytenda skuli verða vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Þá segir jafnframt að Neytendastofa geti sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa gefið út reglur nr. 537/2011, um verðupplýsingar við sölu á þjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglnanna er endanlegt verð, söluverð fyrir selda þjónustu að meðtöldum virðisaukaskatti og öllum öðrum opinberum gjöldum. Í 1. mgr. 3. gr. reglnanna er kveðið á um skyldu þjónustuveitanda til að upplýsa um endanlegt söluverð, þ.á.m. við fjarsölu, í íslenskum krónum.

3.

Neytendastofa telur ofangreind ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 537/2011 ekki uppfyllt með því að verð á vefsíðunni sé gefið upp í evrum og samhliða því boðið upp á vefhlekk sem flytur notanda á myntbreytingarvefsíðu þar sem verð fæst uppgefið í íslenskum krónum.

Ákvæði 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011 er afar skýrt að því leyti að verð skuli uppgefið í íslenskum krónum.

Eins og fram hefur komið í gögnum málsins telur Neytendastofa ákvæði laga nr. 57/2005 eða reglna nr. 537/2011 ekki girða fyrir að þjónustuveitandi veiti samhliða verði í íslenskum krónum upplýsingar um verðið í öðrum gjaldmiðlum. Í ljósi skyldu til að tilgreina verð í íslenskum krónum verða þær upplýsingar að vera a.m.k. með jafn skýrum hætti og verð í evrum. Því telur Neytendastofa Keili ekki hafa gert fullnægjandi breytingar á verðframsetningu á vefsíðu Flugakademíu Keilis.

4.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 14. október 2014, og hefur Keili ítrekað verið veittur frestur til að koma verðupplýsingum á vefsíðunni í rétt horf. Þrátt fyrir það hefur



félagið ekki orðið að fyrirmælum stofnunarinnar. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim úrræðum sem henni eru veittar heimildir til í IX. kafla laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Keilis að koma verðupplýsingum á vefsíðu Flugakademíu Keilis í rétt horf að teknu tillit til þeirra athugasemda sem gerðar hafa verið af hálfu stofnunarinnar í málinu. Verði það ekki gert skal Keilir greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangi brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Keilir, miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífsins ehf., Grænásbraut 920, Reykjanesbæ, hefur með því að birta verðupplýsingar á Flugakademíu Keilis í evrum en ekki íslenskum krónum brotið gegn ákvæðum 5., f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 537/2011, um verupplýsingar við sölu á þjónustu.

Keilir, miðstöð vísinda, fræða og atvinnulífsins ehf., skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 50.000 kr. (fimmtíuþúsundkrónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 11. september 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir