



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2012

## **Auglýsingar N1 ehf. í tilefni Krúserdags**

### **I.**

#### **Erindið**

Neytendastofu barst erindi Skeljungs hf. með bréfi dags. 6. september 2011. Þar er kvartað yfir auglýsingu N1 ehf. í tengslum við Krúserdag N1, sem birtist í Morgunblaðinu og Fréttablaðinu 25. ágúst 2011.

Sá háttur hafi ætíð verið sá hjá olíufélögnum að ákveðið almennt verð sé gefið upp á dælum og verðskiltum, svo kallað dæluverð, en af því sé viðskiptavinum með greiðslulykla eða greiðslukort viðkomandi félags gefinn ákveðinn afsláttur. Sá afsláttur komi einungis fram á viðkomandi dælu eftir að viðskiptavinur hafi lagt sinn persónulega greiðslulykil eða greiðslukort upp að dælu. Verðið á verðskiltinu haldist hins vegar óbreytt. Sé þetta fyrirkomulag haft á þar sem viðskiptavinir séu með misháan afslátt.

Sem dæmi um þetta fyrirkomulag megi benda á að á heimasíðu N1 hafi komið fram að notkun N1 kortsins veiti 1 kr. afslátt og samkvæmt kvittun fyrir dælingu með greiðslulykli, þann 2. september 2011, hafi verð á lítra verið 229,70 kr. Á sama tíma hafi verð N1 samkvæmt heimasíðu félagsins og gsmbensin.is verið 232,70 kr. og haldist óbreytt þó svo að viðskiptavinurinn hafi fengið 3 kr. í afslátt.

Í umræddri auglýsingu N1 segi: „13 kr. afsláttur af dæluverði á bensíni og diesel á N1 um land allt í allan dag í tilefni Krúserdagsins.“

Útfærslan hafi verið sú að dæluverð hafi verið lækkað niður í kr. 219,70. Á kvittunum af viðskiptum við N1 þar sem annars vegar sé greitt með almennum VISA korti sem veiti engan afslátt og hins vegar með N1 greiðslulykli, sem almennt veiti 3 kr. afslátt, sé enginn afsláttur veittur af uppgefnu dæluverði, þ.e. 219,70 kr.



Á sama tíma hafi Orkan auglýst 13 kr. verðlækkun á eldsneyti, þ.e. lækkun á dæluverði. Afslættir viðskiptavina hafi haldið sér.

Skeljungur telji umrædda auglýsingu N1 hafa verið villandi fyrir neytendur, þar sem þeir hafi mátt búast við 13 kr. afslætti af dæluverði N1, þ.e. af 219,70 kr. Þá telji Skeljungur að einnig hefði mátt misskilja auglýsinguna á þann hátt að neytendur hefðu talið sig eiga rétt á sínum hefðbundna afslætti til viðbótar 13 kr. afslættinum þar sem þar hafi í raun verið um verðlækkun að ræða. Hefðbundinn afsláttur hafi ekki verið veittur. Þar sem verðbreytingar séu mjög tíðar hjá olúfélögunum sé mikilvægt að þær séu ekki kallaðar afsláttur.

Í þessu sambandi telji Skeljungur rétt að líta til þess að hér sé um verulega verðlækkun að ræða, meiri en sem gangi og gerist á almennum tilboðsdögum olúfélaganna og hafi hún sem slík til verið þess fallin að hafa veruleg áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Miklar biðraðir hafi verið við sölustaði N1. Hefðu greiðslulykla- og kortaeigendur sem margir eigi greiðslulykla eða greiðslukort frá fleiri en einu félagi haft upplýsingar um það að almennur afsláttur væri ekki veittur hjá N1 megi leiða líkur að því að margir þeirra hefðu frekar átt viðskipti við Orkuna þar sem dæluverðið hafi verið lægra auk þess sem almennur afsláttur hafi verið veittur líkt og endranær. Að mati Skeljungs séu þessir viðskiptahættir afar ámælisverðir.

Að mati Skeljungs hafi N1 með auglýsingunni brotið gegn d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 8. og 5. gr. laganna.

Skeljungur geri þær kröfur að Neytendastofa leggi bann við framangreindri háttsemi N1. Að lögð verði stjórnvaldssekt á fyrirtækið sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005 og að litið verði til þess við ákvörðun fjárhæðarinnar hversu mikil áhrif hin villandi auglýsing hafi haft á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

## **II.**

### **Málsmeðferð**

#### **1.**

Erindi Skeljungs var sent N1 til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. september 2011. Svar N1 er dagsett 23. september 2011. Þar segir að N1 hafi auglýst, hinn 25. ágúst 2011, sk. Krúserkvöld á planinu við verslun fyrirtækisins að Bíldshöfða 9 í Reykjavík. Í auglýsingunni hafi þess verið getið að þann dag yrði veittur 13 kr. afsláttur af dæluverði á bensíni og diesel á afgreiðslustöðvum N1 um allt land.



Í samræmi við auglýsinguna hafi N1 lækkað tímabundið verð á eldsneyti um 13 kr. á öllum afgreiðslustöðvum snemma að morgni 25. ágúst 2011 og hafi svo hækkað verðið að nýju á miðnætti aðfaranótt 26. ágúst 2011.

Með hliðsjón af 4. gr. reglna Neytendastofu um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti nr. 385/2007 hafi N1 gætt þess sérstaklega að uppgæfið verð á verðskiltum á afgreiðslustöðvum fyrirtækisins væri verð með afslætti, þ.e. lægsta verð á sölustað. Fullt samræmi hafi verið á milli verðs sem gæfið var upp á verðskiltum og uppgæfins verðs á eldsneytisdælunum sjálfum.

Ákvæði framangreindra reglna um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti geri ráð fyrir að uppgæfið verð á verðskilti skuli vera lægsta verð á sölustað. N1 hafi í þessu tilviki gætt þess sérstaklega að uppgæfið verð á verðskilti og á dælum hafi verið lægsta verð á sölustað. N1 telji útillokað að neytendur hafi mátt búast við því að fá 13 kr. afslátt til viðbótar frá því verði. Auglýsingin hafi borið með sér að verð á eldsneyti yrði lækkað tímabundið um 13 kr., fimmtudaginn 25. ágúst 2011. Í ljósi framangreindra reglna um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti hafi neytendur mátt búast við því að N1 birti verð með afslættinum á skiltum og dælum á afgreiðslustöðvum fyrirtækisins en ekki venjulegt verð. Þá megi telja óeðlilegt að viðskiptavinur sem almennt njóti einnar krónu afsláttar af vöru geti litið svo á að þegar fyrirtæki ákveði að veita almennt 13 kr. afslátt af sömu vöru skuli hann samtals njóta 14 kr. afsláttar. Engum vafa sé undirorpið að venjuleg málnotkun og skilningur á orðinu afsláttur feli í sér að viðskiptavinir njóti almennt afsláttarkjara frá fullu eða venjulegu verði á vöru eða þjónustu en ekki frá afsláttarverði.

Þó svo að ólíklegt sé að viðskiptavinir gætu litið svo á að venjulegur afsláttur þeirra gildi til viðbótar afsláttarverðinu þá hafi að morgni 25. ágúst 2011, 30.000 handhöfum N1 korta verið sendur tölvupóstur þar sem þess hafi sérstaklega verið getið að aðrir afslættir giltu ekki til viðbótar afsláttarverðinu.

Þá sé til þess að taka að N1 hafi ætíð lagt sig fram um að haga verðmerkingum og markaðssetningu á vörum fyrirtækisins til samræmis við þau lög og reglur sem um þær gilda.

## 2.

Bréf N1 var sent Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. september 2011. Svar Skeljungs er dags. 3. október 2011. Þar segir að í auglýsingu N1 sé auglýstur afsláttur af dæluverði sem sé það verð sem standi á verðskiltum og dælum. Þrátt fyrir það hafi ekki verið veittur afsláttur af því verði sem stóð á verðskiltum og dælum.

Sú framkvæmd að gefa upp á verðskiltum verð með afslætti sé ekki í samræmi við það sem tíðkist á eldsneytismarkaðinum, þ.m.t. hjá N1. Skeljungur telji að það ósamræmi í framkvæmd sem átti sér stað á Krúserdeginum bjóða upp á misskilning hjá viðskiptavinum.



Skeljungur sé ekki sammála því að viðskiptavinur sem almennt njóti 1 kr. afsláttar geti ekki búist við því að fá 14 kr. afslátt þegar fyrirtæki bjóði almennt 13 kr. afslátt. Föstum viðskiptavini sé veittur ákveðinn tryggðarafsláttur umfram aðra sem hann gæti enn talið sig eiga rétt á þótt almenn verðlækkun eigi sér stað.

Þá telji Skeljungur að leiðréttingartölvupóstur N1 sýni að fyrirtækið hafi áttað sig á því að auglýsingin gæti talist villandi. Að mati Skeljungs geti leiðrétting með tölvupósti til ákveðins hóps ekki talist jafn víðtæk birting og birting í tveim dagblöðum á landsvísu.

### 3.

Bréf Skeljungs var sent N1 til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. október 2011. Bréf N1 er dags. 13. október 2011.

Í bréfinu segir að í fyrsta lagi hafi N1 gætt þess sérstaklega að haga verðmerkingum á verðskiltum á afgreiðslustöðvum til samræmis við 4. gr. reglna um verðmerkingar á eldsneyti nr. 385/2007. Hafi N1 verið sérstaklega umhugað að haga verðmerkingum á eldsneytinu til samræmis við reglurnar þar sem Neytendastofa hafði hvatt fyrirtækið sérstaklega til þess með bréfi dags. 10. júní 2011. Í því bréfi sé þess sérstaklega getið að verð á verðskilti skuli vera verð með afslætti.

Í öðru lagi til samræmis við auglýsinguna, reglur Neytendastofu og tilmæli stofnunarinnar hafi N1 lækkað tímabundið verð á eldsneyti um 13 kr. á öllum afgreiðslustöðvum fyrirtækisins snemma morguns 25. ágúst 2011 og hækkað verðið að nýju á miðnætti aðfararnótt 26. ágúst 2011.

Í þriðja lagi telji N1 að framangreindar reglur Neytendastofu um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti útiloki með öllu þá misskilningshættu sem Skeljungur geri að umfjöllunarefni í kvörtun sinni, þ.e. að neytendur hafi mátt vænta 13 kr. afsláttar til viðbótar frá uppgefnu verði á verðskiltum. Neytendur hafi með hliðsjón af reglunum einmitt mátt vænta þess að uppgefið verð á verðskiltum væri lægsta verð á viðkomandi sölustað, þ.e. að uppgefið verð væri með auglýstum afslætti.

Í fjórða lagi ítreki N1 þá skoðun sína að venjuleg málnotkun og skilningur á orðinu afsláttur feli í sér að viðskiptavinur sem njóti almennt tiltekinna afsláttarkjara af verði á vöru eða þjónustu, njóti þeirra kjara frá fullu eða venjulegu verði en ekki afsláttarverði. Þannig geti neytandi sem almennt njóti 5 kr. afsláttar af verði vöru ekki með réttu litið svo á að hann njóti samtals 18 kr. afsláttar af verði sömu vöru ef söluaðili ákveður að veita tímabundinn kr. 13 afslátt af verði hennar.



Í fimmta lagi hafni N1 því að fyrirtækið hafi sent leiðréttingartölvupóst eins og haldið sé fram í bréfi Skeljungs. Tölvupósturinn hafi verið sendur handhöfum N1 korta til kynningar á Krúserdeginum og þeim afslætti sem fyrirtækið hygðist bjóða viðskiptavinum í tilefni dagsins. Sambærilega tölvupósta sendi N1 reglulega til þessa sama hóps til kynningar á vörum, þjónustu og ýmiss konar afsláttarkjörum sem þeir njóta hverju sinni.

Tölvupóstinum hafi ekki verið ætlað að leiðrétta nokkuð heldur hafi einfaldlega verið um að ræða venjubundna kynningar- og markaðsstarfssemi. Þó svo N1 hafi talið ólíklegt að viðskiptavinir gætu litið svo á að venjulegur afsláttur þeirra af eldsneytisverði ætti að bætast við umtalsverða og tímabundna verðlækkun á eldsneyti hafi þess sérstaklega verið getið að aðrir aflættir giltu ekki á Krúserdeginum. Sú áréttung endurspeglar ekki viðurkenningu N1 á því að auglýsingin geti talist villandi heldur einbeittan vilja fyrirtækisins til að haga upplýsingagjöf til neytenda og markaðssetningu til samræmis við þau lög og reglur sem um þær gildi.

N1 hafi ávallt lagt sig fram um að haga verðmerkingum og markaðssetningu þannig að þjóni öryggi og réttindum neytenda í viðskiptum. N1 undrist þann mikla mun sem virðist vera á afstöðu og túlkun N1 og Skeljungs til reglna Neytendastofu um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti.

#### 4.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 20. október 2011, var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu koma til álita viðskiptahættir N1 hf. í tilefni af svokölluðum Krúserdegi. Skeljungur hf. kvartaði yfir auglýsingum og verðmerkingum N1 þar sem auglýstur var 13 kr. afsláttur af dæluverði en N1 hafi haft þann háttinn á að birta verð með afslætti á verðskilti og því hafi verð á dælu ekki lækkað þegar neytendur hófu dælingu. Þá hafi handhafar dælulykla og –korta ekki notið afsláttarkjara sem þeir njóti almennt. Af hálfu N1 hefur verið bent á það að verðmerkingar hafi verið í samræmi við 4. gr. reglna nr. 358/2007, um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti, og tilmæli Neytendastofu. Öllum handhöfum dælulykla og –korta hafi verið sendur tölvupóstur með kynningu á Krúserdeginum og þar hafi komið fram að hefðbundinn afsláttur sem dælulykill og –kort veiti komi ekki tilviðbótar almennum afslætti á Krúserdegi.



Í erindi Skeljungs kemur fram það álit fyrirtækisins að N1 hafi með birtingu auglýsinganna brotið gegn d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 8. og 5. gr. laganna.

Í 5. gr. laganna er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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 1. mgr. 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 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“.*

Í 2. mgr. 9. gr. laganna segir:

*„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 neytanda um að eiga viðskipti.“*

Í greinargerð með lagagreinininni kemur fram að viðskiptahættir séu villandi og geti þar af leiðandi verið ólögsmætir ef upplýsingar vantar þannig að það verði til þess að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann annars hefði ekki gert. Leyni fyrirtæki upplýsingum sem skipta máli fyrir neytendur eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt gildi það sama. Megi hafa til hliðsjónar þau atriði sem tilgreind séu í a – g liðum í 1. mgr. 9. gr.



Í 4. gr. reglna um verðmerkingar á bifreiðaeldsneyti segir:

*„Uppgefið verð á verðskilti skal miðast við lágsta verð á sölustað enda komi það skýrt fram á skiltinu. Verðið skal standa öllum neytendum til boða. Efst á verðskiltinu skal skrá verð á 95 okтана bensíni en neðst skal skrá verð á dísilólú. Verðskilti skal vera lýst upp þegar opið er á sölustaðnum.“*

## 2.

Á svokölluðum Krúserdegi ákvað N1 að veita almennan 13 kr. afslátt af bifreiðaeldsneyti, aðeins þann eina dag. Var það m.a. auglýst í dagblöðum á Krúserdeginum, 6. september 2011. Í auglýsingunni segir að 13 kr. afsláttur verði veittur af dæluverði á eldsneyti á N1 um land allt í allan dag í tilefni Krúserdagsins. Almennt dæluverð félagsins var 232,70 kr. en þennan dag var eldsneytið selt á 219,70 kr. Þetta verð stóð öllum til boða sem keyptu eldsneyti af fyrirtækinu.

Afsláttur af þessu tagi er óalgengur hjá olúfélögum. Aftur á móti eru viðbótarafslættir til lykil- og korthafa nokkuð algengir. Er þá t.d. auglýstur 5 kr. afsláttur til lykil- og korthafa í einn dag. Er þá engum vafa undirorpið að átt er við 5 kr. afslátt frá dæluverði. Hinn almenni afsláttur lykil- eða korthafa bætist ekki við 5 kr. viðbótarafsláttinn.

Í 4. gr. reglna nr. 385/2007 segir að uppgæfið verð á verðskilti skuli vera það lágsta á sölustað og standa öllum neytendum til boða. Af hálfu N1 hefur í málinu verið vísað til þessa, sem og bréfs Neytendastofu til fyrirtækisins, dags. 10. júní 2010, og því hafi N1 borið að birta afsláttarverðið á verðskilti. Í bréfi Neytendastofu, dags. 10. júní 2010, voru gerðar athugasemdir við framkvæmd N1 við verðmerkingar þegar eldsneytisverð var lækkað um 10 kr. á tiltekinni bensínafgreiðslustöð félagsins. Í því máli birti N1 lágsta verð á verðskilti auk þess sem við hlið verðskiltisins var auglýsing þar sem stóð „-10 kr.“ Þar sem verðlækkunin hafði verið reiknuð inn í verð á verðskilti lækkaði dæluverð ekki frá því. Neytendastofa taldi það villandi og beindi þeim tilmælum til N1 að birta ekki auglýsingu um lækkun samhliða verðskilti þegar verð á skiltinu lækkaði ekki frekar. Í bréfinu var rakið að stofnunin teldi N1 þó bera að birta lágsta verðið á verðskiltinu skv. 4. gr. reglna nr. 385/2007 en lagði þó upp að þar sem um óalgengan afslátt væri að ræða væri hugsanlegt að beita undaþáguákvæði 6. gr. Áður en til framkvæmda kæmi yrði N1 þó ávallt að leita til Neytendastofu.

Reglur nr. 385/2007 gera í raun ekki ráð fyrir almennum afslætti frá eldsneytisverði eins og N1 veitti á Krúserdeginum. Samkvæmt ákvæðum laga og reglna sem gilda almennt um útsölu, afslætti og tilboð skal annað hvort geta þess að veittur sé prósentuafsláttur frá tilgreindu verði eða geta bæði fyrra verðs og afsláttarverðs. Ómögulegt er fyrir N1 að geta bæði fyrra verðs og



afsláttarverðs á verðskilti og því fór N1 að mati Neytendastofu rétt að með því að birta lægsta verð á eldsneytisdælum og verðskilti sbr. 4. gr. reglna nr. 385/2007. Neytendastofa telur hins vegar ástæðu til að gera athugasemdir við kynningu N1 um að veittur væri afsláttur af dæluverði.

Með því að tilgreina lægsta verð á verðskilti og dælum er almennt afsláttarverð í raun orðið að dæluverði gagnvart neytendum og neytendum ómögulegt að sjá hið almenna dæluverð. Því er að mati Neytendastofu villandi og til þess fallið að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda að kynna verðlækkun, sem beint er til allra neytenda, sem afslátt frá dæluverði. Auglýsingar N1 á 13 kr. afslætti frá dæluverði á Krúserdegi brutu því gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005

Af hálfu Skeljungs voru einnig gerðar athugasemdir við að lykil- og korthafar hafi ekki notið sérstaks afsláttar sem lyklar og kort veiti þeim almennt til viðbótar við afslátt í tilefni Krúserdags. Þar sem um óvenjulegt tilboð var að ræða af hálfu N1, 13 kr. afsláttur til allra þeirra sem keyptu eldsneyti af fyrirtækinu þennan tiltekna dag, þykir Neytendastofu ótrúlegt að handhafar dælulykils N1 hafi jafnframt reiknað með, eða mátt reikna með, hefðbundnum dælulykilsafslætti. Neytendastofa telur jafnframt ekki óeðlilegt að N1 hafi sent handhöfum N1 korta tölvupóst til kynningar á tilboðinu enda senda olúfélögin yfirleitt föstum viðskiptavinum tilkynningu í tölvupósti eða með sms skeyti ef verðtilboð er á eldsneyti.

#### IV.

##### Ákvörðunarorð:

**„N1 hf., Dalvegi 10-14, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi kynningu á afslætti í auglýsingum um 13. kr. afslátt af dæluverði á bensíni og dísel um land allt í tilefni Krúserdagsins.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er N1 bannað auglýsa almennan afslátt af dæluverði þegar neytendur geta ekki áttað sig á verðhagræðinu á sölustaðnum.“**

Neytendastofa, 14. maí 2012

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir