



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 32/2012

Verðvernd BYKO og fullyrðingar um *Lægsta verðið*

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með erindi Húsasmiðjunnar, dags. 4. janúar 2012, annars vegar og erindi Múrbúðarinnar, dags. 16. janúar 2012, hins vegar. Í báðum erindum var kvartað yfir viðskiptaháttum BYKO í tengslum við auglýsingar um *Allsherjar verðlækkun* auk þess sem kvartað var yfir verðvernd BYKO og fullyrðingum um *Lægsta verðið* í tengslum við verðvernd fyrirtækisins. Vegna tengsla kvörtunarefnanna ákvað Neytendastofa við meðferð málsins að sameina annars vegar kvartanir beggja aðila vegna viðskiptahátta í tengslum við allsherjar verðlækkun og hins vegar kvartanir beggja aðila vegna verðverndar BYKO. Í þessari ákvörðun eru til umfjöllunar verðvernd BYKO og fullyrðing BYKO um *Lægsta verðið* í tengslum við auglýsingar um verðvernd. Um auglýsingar BYKO um *Allsherjar verðlækkun* er fjallað í ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2012.

2.

Með bréfi, dags. 4. janúar 2012, barst Neytendastofu kvörtun Húsasmiðjunnar ehf. yfir auglýsingum BYKO hf. um „*lægsta verðið*“. Í bréfinu segir að auglýsingarnar hafi byrjað að birtast í fjölmiðlum þann 3. janúar 2012. Að mati Húsasmiðjunnar fari auglýsingarnar í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með auglýsingunum sé greint frá svokallaðri „*allsherjar verðlækkun*“ BYKO. Í þeim birtist m.a. fullyrðingin „*lægsta verðið*“. Verði hún ekki skilin öðruvísi en að þar sé því haldið fram að lægsta verðið á markaðnum sé að finna í BYKO. Engar sönnur séu þó færðar á þessa fullyrðingu í auglýsingunum og enginn fyrirvari eða útskýringar fylgi henni.

Að mati Húsasmiðjunnar brjóti auglýsingarnar gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Auglýsingarnar séu villandi og ekki liggi fyrir að BYKO bjóði lægsta verð á markaði. Megi því telja að



auglýsingarnar brjóti í fyrsta lagi gegn 4. mgr. 6. gr. laganna, enda séu ekki færðar sönnur á fullyrðingu um lágsta verðið. Jafnframt verði að telja að auglýsingarnar brjóti gegn 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laganna. Um sé að ræða villandi viðskiptahætti, sem líklegir séu til að blekkja neytendur. Með því sé brotið gegn 9. gr. laganna. Um leið sé brotið gegn 8. gr. sömu laga, þar sem m.a. komi fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði kaflans séu alltaf óréttmætir.

Með auglýsingum BYKO sé skýrlega gefið til kynna að þar sé í boði lágsta verðið á markaði, án þess að fyrir liggi að sú sé raunin. Verð sé meðal þeirra þátta sem mestu skipti þegar komi að ákvarðanatöku neytenda og skilaboð um lágsta verð á markaði séu ótvírætt til þess fallin að hafa veruleg áhrif í þessum efnunum. Auglýsingar BYKO séu villandi hvað varði verð og þær veiti ekki réttar upplýsingar. Þær brjóti því gegn 14. gr. laga nr. 57/2005. Af eðli 5. gr. laganna, sem banni það sem III.-V. kafli tilgreini með nánari hætti, leiði að með brotum á framangreindum ákvæðum sé um leið brotið gegn 5. gr.

Engu breyti þótt á einhverjum stöðum, þar sem fullyrðing um lágsta verðið birtist, sé búið að skeyta við orðunum „verðvernd BYKO“. Umrædd verðvernd, sem fyrirtækið bjóði geti ekki réttlætt fullyrðingu þess um lágsta verðið á markaði. Í fyrsta lagi bjóði Húsasmiðjan sams konar verðvernd fyrir neytendur. Í öðru lagi sé verðvernd háð takmörkunum og t.d. aðeins í 20 daga frá kaupum. Í þriðja lagi geti viðskiptavinur, sem ákveði að eiga viðskipti við BYKO á grundvelli fullyrðingar um lágsta verðið, ekki gengið út frá því að fá lágsta verðið hjá BYKO, hvað sem verðverndinni líði. Viðskiptavinurinn verði fyrst að finna sömu eða sambærilega vöru hjá samkeppnisaðilanum, áður en hann geti nýtt sér verðvernd BYKO og fengið mismuninn endurgreiddan. Ef viðskiptavininum sé talin trú um að BYKO bjóði lágsta verðið á markaðnum sé ekki víst að hann framkvæmi slíkan verðsamanburð og geti því ekki nýtt sér verðverndina. Hann geti því hafa keypt dýrari vöru hjá BYKO en sé talin trú um hið gagnstæða. Geti verðvernd BYKO þar engu breytt um.

Þá sé til þess vísað að auglýsingar og annað sams konar efni, sem birt sé í verslunum BYKO, sé jafn ólöglegt og þær auglýsingar sem birtist í fjölmiðlum. Ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 lúti að fullyrðingum sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti, 14. gr. að upplýsingum sem veittar séu í auglýsingum eða með öðrum hætti og 5., 8. og 9. gr. taki til viðskiptahátta sem í 6. tölul. 3. gr. séu skilgreindir sem markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða hátterni sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru eða þjónustu.

Með vísan til alls framangreinds sé þess krafist að Neytendastofa leggi bann við birtingu auglýsinga BYKO á hvaða birtingarformi sem sé, þar á meðal í fjölmiðlum og í verslunum fyrirtækisins.



3.

Erindi Húsasmiðjunnar, dags. 4. janúar 2012, var sent BYKO með bréfi Neytendastofu, dags. 11. janúar 2012. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi ákvæði 10. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, einnig koma til skoðunar í málinu. Svar BYKO barst Neytendastofu með bréfi, dags. 20. janúar 2012, þar sem fram kemur að BYKO telji ásakanir Húsasmiðjunnar ekki eiga við nokkur rök að styðjast og sé því alfarið hafnað að háttsemi félagsins fari gegn lögum nr. 57/2005. Þá sé háttsemi félagsins í fullu samræmi við 10. gr. reglna nr. 366/2008, enda sé BYKO verulega umhugað um að starfsemi félagsins sé í samræmi við lög og reglur. Í því skyni hafi verið horft til framangreindra laga og reglna við markaðssetningu hjá fyrirtækinu, þ.á.m. vegna verðverndar og nýlegra auglýsinga um verðlækkun á vörum hjá fyrirtækinu.

BYKO hafi nýverið kynnt fyrir viðskiptavinum sínum nýtt fyrirkomulag verðlagningar og afsláttarkjara hjá fyrirtækinu en breytingin sé tilkomin vegna 50 ára afmælis fyrirtækisins. Af því tilefni hafi BYKO ákveðið að taka starfsemi fyrirtækisins til róttækrar endurskoðunar með það að markmiði að einfalda fyrirtækinu og viðskiptavinum þess það kerfi sem starfað hafi verið eftir og gera það skilvirkara. Í endurskoðuninni hafi umfram allt falist lækkun á verði til allra viðskiptavina. BYKO hafi kynnt þessar breytingar undir slagorðinu „*Búðu betur – Borgaðu minna*“. Fyrirkomulagið byggir á þremur meginstöðum:

1. Varanlegri verðlækkun sem feli í sér endurskoðun á verðlagningu á öllum vörum fyrirtækisins og lækkun á verði.
2. Verðvernd BYKO þar sem fyrirtækið leitist við að tryggja viðskiptavinum sínum lægsta verðið, en í verðverndinni felist skilyrt loforð BYKO um að geti kaupandi sýnt fram á að sama eða sambærileg vara sé fáanleg á lægra verði hjá öðrum seljanda, fái hann greiddan mismuninn, og 10% að auki.
3. Breytt afsláttarkjör þar sem BYKO felli niður fasta afslætti til einstaklinga en kynni þess í stað almenna verðlækkun til allra viðskiptavina.

BYKO telji að ekkert í framangreindum aðgerðum feli í sér brot á lögum nr. 57/2005 eða reglum nr. 366/2008. Þvert á móti séu þær til þess fallnar að einfalda viðskiptavinum að átta sig á þeim kjörum sem að fyrirtækið bjóði og séu þannig liður í aðgerðum fyrirtækisins að gera viðskiptakerfi sitt einfaldara og skilvirkara.

Um verðvernd BYKO segir í bréfinu að BYKO telji verðvernd félagsins ekki á nokkurn hátt stangast á við ákvæði 10. gr. reglna nr. 366/2008. Í verðverndinni felist að viðskiptavinur sem kaupir vöru hjá BYKO og sjái sömu eða sambærilega vöru auglýsta ódýrari annars staðar, innan 20 daga, fái endurgreiddan mismuninn og 10% af honum að auki. Skilmála verðverndarinnar sé hægt að nálgast með auðveldum hætti á vefsíðu fyrirtækisins en auk þess séu skilmálarnir til



sýnis í öllum verslunum BYKO. Þar að auki hangi kynningarspjöld uppi í verslunum BYKO þar sem helstu skilmálar verðverndar séu kynntir og tímamörkum verðverndar lýst með áberandi hætti. Einnig skuli geta þess að BYKO hafi sent bréf til u.þ.b. 27.000 viðskiptavina þar sem fjallað hafi verið um aðgerðir fyrirtækisins og verðvernd BYKO kynnt. Sama bréf hafi verið að finna í auglýsingabæklingi BYKO sem dreift hafi verið inn á öll heimili landsins.

BYKO vilji enn fremur taka fram að fyrirtækið kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð fyrirtækisins í samræmi við það. Verðlagseftirlit BYKO sé mjög virkt en fyrirtækið sé t.a.m. með starfsmann í fullu starfi við það. Fyrirtækið hafi einnig innan sinna raða sérstaka vöruflokkastjóra sem sjái meðal annars um verðlagseftirlit á tilteknum vöruflokkum. Fyrirtækið leggi sig fram við að bjóða samkeppnishæf verð í samræmi við verðvernd fyrirtækisins og áður nefndar aðgerðir. Í því skyni hafi BYKO brugðist reglulega við og lækkað verð á vörum, neytendum til hagsbóta. Sé þess óskað verði verðkannanir BYKO lagðar fram.

Í þessu sambandi vilji BYKO einnig taka sérstaklega fram að fyrirtækið telji fullyrðinguna „*Verðvernd BYKO – Lægsta verðið*“, framsetningu hennar og framkvæmd verðverndar vera í fullu samræmi við ákvæði laganna.

Að öðru leyti segir um kvörtun Húsasmiðjunnar að því sé mótmælt að auglýsingar BYKO brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Auk þess mótmæli BYKO ásökunum og fullyrðingum sem komi fram í kvörtuninni enda órökstutt hvað það sé í auglýsingunum sem brjóti gegn tilvitnuðum ákvæðum.

Í kvörtuninni komi fram að með auglýsingum um allsherjarverðlækkun fylgi fullyrðing um lægsta verðið sem verði ekki skilið öðruvísi en að því sé haldið fram að lægsta verð á markaði sé að finna hjá BYKO. Af hálfu BYKO sé þessu mótmælt enda komi hvergi fram sú fullyrðing að um lægsta verð á markaði sé að ræða. Í auglýsingum BYKO komi fullyrðingin „*lægsta verðið*“ ávallt fyrir í tengslum við verðvernd BYKO. Auglýsingarnar beri þannig titilinn „*Verðvernd BYKO – Lægsta verðið*“ en eins og áður hafi verið tiltekið bjóði BYKO verðvernd á vörum fyrirtækisins og leitist þannig við að bjóða lægsta verð á markaði án þess að fullyrða um slíkt. Skilyrði BYKO hvað þetta varði séu í fullu samræmi við lög og reglur Neytendastofu. Rétt sé að geta þess að allir vöruflokkar BYKO falli undir verðverndina, að frátöldum matvælum og tímaritum, eins og skýrlega komi fram í skilmálum. Það skuli einnig tekið fram að Húsasmiðjan bjóði einnig verðvernd fyrir sína viðskiptavinum en hún gildi þó aðeins um vörur sem séu merktar sem „*Lægsta lága verð Húsasmiðjunnar*“. Verðvernd Húsasmiðjunnar sé því ekki eins víðtæk og verðvernd BYKO en hún nái t.a.m. aðeins yfir einstaka vörur auk þess sem að sambærilegar vörur falli ekki undir verðverndina, heldur sé gerð krafa að um sömu vöru sé að ræða. Verðvernd BYKO nái einnig til sambærilegra vara og hafi neytendur því töluvert víðtækari verðvernd hjá



BYKO en hjá Húsasmiðjunni. Skilmálar fyrirtækjanna séu svipaðir að öðru leyti. Ekki sé að sjá að mikill munur sé á slagorðum fyrirtækjanna hvað þetta varði.

Með kvörtuninni hafi fylgt auglýsing frá BYKO sem birtist í Fréttablaðinu þann 3. janúar 2012 en kvörtunin beinist m.a. að þeirri auglýsingu. Rétt sé að taka fram að þrátt fyrir að auglýsingin hafi birst á þremur síðum þá beri að skoða hana í heild sinni, enda ljóst af texta fyrstu tveggja blaðsíðnanna að auglýsingin sé ekki þessi eina síða og sé lesendum bent á að fletta áfram. Nafn BYKO komi t.a.m. hvergi fram á þessum síðum. Á lokasíðu auglýsingarinnar sjáist greinilega að tilvísun í lægra verðið sé tengd við verðvernd BYKO. Ótækt sé að taka hluta af auglýsingunni úr samhengi og vísa til þess að þessi tiltekni hluti kunni að fela í sér brot á lögnum. Slíkar ásakanir séu ósanngjarnar og eigi ekki við rök að styðjast.

Í kvörtun Húsasmiðjunnar sé því haldið fram að auglýsingar BYKO séu villandi, enda felist í þeim skilaboð um að BYKO bjóði lægsta verðið á markaðnum, án þess að fyrir liggi að sú sé raunin. Þessu sé jafnframt mótmælt enda sé tilvísunin um lægsta verðið tengd verðvernd BYKO. Áréttu skuli að svokölluð verðvernd sé ekki óheimil en í henni felist að fyrirtæki endurgreiði viðskiptavinum sem keypt hafi vöru hjá fyrirtækinu mismuninn finni hann sömu eða sambærilega vöru ódýrari annars staðar. Húsasmiðjunni ætti að vera þetta ljóst enda bjóði fyrirtækið sambærilega tryggingu fyrir sína viðskiptavini.

Auglýsingar BYKO beri ávallt með sér að þar sem um lægsta verðið sé að ræða sé um „Verðvernd BYKO“ að ræða. Þeirri fullyrðingu Húsasmiðjunnar að með auglýsingunum sé skýrlega gefið til kynna að í boði sé lægsta verðið á markaði, án þess að fyrir liggi að það sé raunin, sé af hálfu BYKO sérstaklega mótmælt. Þessi fullyrðing eigi ekki við nein rök að styðjast eins og sjá megi t.d. af auglýsingunum. Það megi einnig lesa úr því að hvergi sé í kvörtuninni vikið að því hvað í auglýsingum BYKO gefi það skýrlega til kynna að því sé haldið fram að um lægsta verðið á markaði sé að ræða. Þess í stað vísi Húsasmiðjan samhengislaust í ákvæði laganna án þess að gera frekar grein fyrir því hvað felist í hinum meintu brotum. Engar frekari skýringar sé að finna í erindinu hvað þetta varði. Erfitt sé fyrir BYKO að verjast slíkum almennum ásökunum um lögbrot og áskilji fyrirtækið sér því allan rétt til að koma sjónarmiðum sínum að síðar, komi frekari rökstuðningur fram.

BYKO mótmæli jafnframt þeirri almennu fullyrðingu að auglýsingarnar séu villandi og feli þannig í sér brot gegn 14. gr. laga nr. 57/2005.

Húsasmiðjan fullyrði einnig að engu máli skipti þótt að orðunum „Verðvernd BYKO“ sé skeytt við tilvísun í lægsta verðið. Úr orðum Húsasmiðjunnar megi lesa að fyrirtækið telji að um brot sé að ræða engu að síður og að verðverndin geti ekki réttlætt fullyrðingu um lægsta verð á markaði. Þessu sé mótmælt. BYKO haldi hvergi fram að um lægsta verð á markaði sé að ræða án þess að



Það sé tengt verðverndinni. BYKO bendi á að Húsasmiðjan hafi sama háttinn á í auglýsingum tengdri sinni verðvernd. Af orðum Húsasmiðjunnar megi einnig lesa að verðvernd BYKO sé í raun haldlaus, og vísað þar til þess í fyrsta lagi að Húsasmiðjan bjóði sams konar verðvernd fyrir neytendur. Í öðru lagi að hún sé takmörkum háð, þ.e. að hún gildi aðeins í 20 daga frá kaupum. Í þriðja lagi að þar sem það sé ekki víst að viðskiptavinir framkvæmi þann verðsamanburð sem nauðsynlegur sé svo að þeir geti nýtt sér verðverndina. BYKO telji þennan rökstuðning fjarstæðukenndan og telji að hér gæti misskilnings hjá Húsasmiðjunni um eðli og tilgang verðverndar. Í verðvernd felist skilyrt loforð seljanda um að geti kaupandi sýnt fram á að sama vara sé fáanleg á lægra verði hjá öðrum seljanda, fái hann greiddan mismuninn. Verðvernd sé valkostur sem fyrirtæki bjóði neytendum til hagsbóta og sé eðli málsins samkvæmt ekki þröngvað upp á neinn. Þá sé því mótmælt að verðvernd Húsasmiðjunnar leiði til þess að verðvernd BYKO sé ónothæf. Neytendur sem það kjósi geti nýtt sér þennan valkost hjá þeim fyrirtækjum sem upp á hann bjóði og þannig leitað uppi lægsta verðið á markaði hverju sinni. BYKO fagni því að fleiri bjóði neytendum þennan valkost og árétti að fyrirtæki leggi mikið upp úr því að kanna verð á markaði til þess að geta boðið viðskiptavinum sínum lægsta verðið á þeim vörum sem undir verðverndina falli.

BYKO mótmæli enn fremur fullyrðingum Húsasmiðjunnar um að þær auglýsingar og annað samskonar efni, sem birtist í verslunum BYKO, sé jafn ólögum og þær auglýsingar sem birtist í fjölmiðlum. Þessu sé mótmælt enda hvergi tilgreint hvaða auglýsingar eða hvers konar annað efni kunni að brjóta gegn ákvæðum laganna. BYKO árétti að þungbært sé að sitja undir ásökunum um ótilgreind brot og áskilji sér rétt til að koma sjónarmiðum sínum að síðar.

4.

Bréf BYKO var sent Húsasmiðjunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. janúar 2012. Svar barst með bréfi, dags. 30. janúar 2012, þar sem gerðar eru athugasemdir við andsvör BYKO.

Í bréfinu segir að því sé mótmælt að óskýrt sé og órökstutt hvað það sé í auglýsingum BYKO sem Húsasmiðjan telji að brjóti gegn þeim lagaákvæðum sem vísað hafi verið til í kvörtuninni. Ástæðulaust sé að endursegja það og því sé vísað til fyrra bréfs þar sem fram komi með skýrum hætti að hverju kvörtunin beinist. Einnig sé rétt að vísa til úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála, í máli nr. 17/2010, sem Húsasmiðjan hafi átt aðild að. Í því máli hafi Húsasmiðjunni verið meinað að birta auglýsingar um „lægsta lága verðið“ en heimilt að birta auglýsingarnar breyttar eins og þær séu birtar í dag, með ýmsum skilmálum og skilyrðum. Í málinu hafi Húsasmiðjan teflt fram ýmsum lagarökum um það hvers vegna fyrirtækinu væri heimilt að birta auglýsingarnar en Neytendastofa taldi þær hins vegar hafa að geyma fullyrðingu um að lægsta verðið á markaðnum væri í Húsasmiðjunni. Áfrýjunarnefndin hafi staðfest þá niðurstöðu. Með tilliti til þessa telji Húsasmiðjan rétt að hafna rökum BYKO um að auglýsingar



fyrirtækisins um lægsta verðið hafi ekki að geyma fullyrðingu um að lægsta verðið á markaðnum sé að finna í BYKO. Hljóti hið sama að gilda í þessu tilviki. Í málinu hafi ekki verið talið skipta máli að ekki væri fullyrt með beinum hætti að lægsta verðið væri í Húsasmiðjunni. Hið sama hljóti að gilda í þessu máli. Engu skipti þótt ekki sé beinlínis fullyrt að lægsta verðið sé í BYKO. Vísað sé til þess álits Neytendastofu, að notkun orðanna „lægsta verðið“ gefi það einfaldlega til kynna að viðkomandi auglýsandi bjóði lægsta verðið á markaðnum.

BYKO telji að ekki sé mikill munur á slagorðum BYKO og Húsasmiðjunnar. Munurinn sé þó nægilega mikill og hafi Húsasmiðjan lagfært sínar auglýsingar, svo þær brjóti ekki gegn lögum nr. 57/2005.

Húsasmiðjan telji að hafna eigi rökum BYKO um að í lagi sé að auglýsa lægsta verðið þar sem orðinu „verðvernd“ sé skeytt við fullyrðinguna. Þessi aðferðafræði BYKO sé stórlega villandi gagnvart neytendum. Þar komi glögglega fram að verðvernd BYKO gildi einvörðungu þegar viðskiptavinur sjái sömu eða sambærilega vöru auglýsta annars staðar. Þá fái hann mismuninn endurgreiddan og 10% til viðbótar. Verðverndin sé þannig í fyrsta lagi háð því að samkeppnisaðilinn auglýsi vöru. Því sé ekki nóg að viðskiptavinurinn finni vöruna í verslun samkeppnisaðilans, ef hún hafi ekki verið auglýst sérstaklega. Ef samkeppnisaðili BYKO auglýsi ekki vöru gildi verðverndin því ekki. Eftir standi fullyrðing BYKO um lægsta verðið, jafnvel þótt sömu eða sambærilegar vörur sé að finna ódýrari hjá samkeppnisaðilum. Að auki ítreki Húsasmiðjan þau sjónarmið sem rakin voru í upphaflegu erindi um að verðverndin tryggi ekki að BYKO sé með lægsta verð á markaðnum. Því skuli bætt við að skilmálar BYKO fylgi ekki öllum auglýsingum fyrirtækisins og því sé í raun verið að afvegaleiða neytendur.

Húsasmiðjan vilji einnig áréttta það sem fram kom í upphaflegu erindi að allt efni sem hafi að geyma fullyrðingu um „lægsta verðið“ og sé að finna inni í verslunum BYKO, auglýsingaspjöld og hvaðeina annað, brjóti gegn tilvitnuðum ákvæðum laga nr. 57/2005.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. janúar 2012, var BYKO sent bréf Húsasmiðjunnar til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 10. febrúar 2012, þar sem ítrekað er að BYKO telji ásakanir Húsasmiðjunnar ekki eiga við rök að styðjast og því hafnað að háttsemi fyrirtækisins farið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Áréttað sé að BYKO mótmæli þeim ásökunum og fullyrðingum sem fram komu í kvörtuninni. BYKO vilji enn fremur benda á að fyrirtækið telji órökstutt hvað það sé í auglýsingunum sem kunnir að brjóta gegn ákvæðum laganna. Megi til að mynda benda á að í síðara bréfi Húsasmiðjunnar sé hvergi vísað til lagaákvæða til stuðnings fullyrðingum um brot BYKO á lögnum.



Hvað umkvörtunarefnið varði mótmæli BYKO því í fyrsta lagi að úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála, í máli nr. 17/2010, hafi einhverja þýðingu í málinu. Í auglýsingum BYKO komi hvergi fram fullyrðing um að lægsta verðið sé í BYKO eða að það sé gefið til kynna með einhverjum hætti, heldur sé vísað til þess að með verðvernd BYKO leitist fyrirtækið við að bjóða sambærilegt verð og lægsta verðið á markaðnum hverju sinni. Áréttu skuli að auglýsingar BYKO séu kynntar undir slagorðinu „Verðvernd BYKO – Lægsta verðið“.

Rétt sé að benda á að fullyrðingar Húsasmiðjunnar um lægsta lága verðið hafi gengið töluvert lengra en þær auglýsingar BYKO sem hér séu til umfjöllunar, auk þess sem að sérstaklega hafi verið vísað til þess í úrskurði áfrýjunarnefndar að verðvernd BYKO skipti máli í þessu sambandi. Í 52. málslíð úrskurðarins segi:

„Þá veitir Byko viðskiptavinum sínum verðvernd og því geti þeir sem keypt hafa vöru hjá Byko fengið mismuninn endurgreiddan verði varan seld á lægra verði annarsstaðar innan tiltekins tíma frá því að kaup áttu sér stað.“

Í úrskurðinum sé jafnframt vísað til þess að BYKO hafi getað lagt sönnur á fullyrðingar um lægsta verðið. Verðvernd BYKO hafi verið lýst með ítarlegum hætti í fyrra bréfi BYKO.

Af ofangreindu sé ljóst að úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála, í máli nr. 17/2010, geti með engu talist hafa fordæmisgildi um að auglýsingar BYKO brjóti á einhvern hátt gegn lögum eða reglum.

BYKO mótmæli einnig sérstaklega fullyrðingum Húsasmiðjunnar um að verðverndin skipti ekki máli í þessu sambandi eða að þessi aðferðafræði sé á einhvern hátt villandi gagnvart neytendum. Aðferðafræðin sem Húsasmiðjan nefni virðist vísa til auglýsinga BYKO á verðverndinni. Benda megi á að sami háttur sé hafður á í auglýsingum Húsasmiðjunnar.

Því sé mótmælt að verðverndin sé háð því að samkeppnisaðili auglýsi vöru og að ekki sé nægilegt að viðskiptavinur finni vöru í verslun samkeppnisaðilans, ef hún hafi ekki verið auglýst sérstaklega. Þetta sé alrangt. BYKO líti svo á að uppgæfið verð, t.d. hilluverð samkeppnisaðila, sé auglýst verð ekki síður en verð sem komi fram í auglýsingum sem birtist í fjölmiðlum eða með öðrum hætti. BYKO taki öll verð í verðverndinni til skoðunar enda geri skilmálar verðverndar BYKO ráð fyrir því. Einnig skuli geta þess að allir vöruflokkar fyrirtækisins falli undir verðverndina, að frátöldum matvælum og tímaritum, eins og skýrlega komi fram í skilmálum verðverndarinnar. Aðeins valdir vöruflokkar falli undir verðvernd Húsasmiðjunnar. Þá falli sambærilegar vörur einnig undir verðvernd BYKO en aðeins sömu vörur undir verðvernd



Húsasmiðjunnar. Verðvernd BYKO sé því töluvert víðtækari og neytendavænni en verðvernd Húsasmiðjunnar.

Þá mótmæli BYKO fullyrðingum Húsasmiðjunnar um að verðverndin nái ekki tilgangi sínum vegna þess að viðskiptavinur þurfi að sjá auglýsingar samkeppnisaðila til að verðverndin geti tryggt honum betra verð. BYKO telji þennan rökstuðning í hæsta máta furðulegan og telji að enn og aftur gæti ákveðins misskilnings hjá Húsasmiðjunni um eðli og tilgagn verðverndar.

Að öðru leyti séu ítrekuð fyrri rök.

6.

Bréf BYKO var sent Húsasmiðjunni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 13. febrúar 2012. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins og aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið.

7.

Erindi Múrbúðarinnar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 16. janúar 2012. Þar voru, með vísan til 11. gr. laga nr. 57/2005, gerðar athugasemdir við auglýsingar BYKO um *allsherjar verðlækkun*. Í bréfi Neytendastofu til BYKO, dags. 20. janúar 2012, þar sem BYKO var sent erindi Múrbúðarinnar til umsagnar, kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. sömu laga ásamt ákvæðum reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, geta átt við um erindið. Erindi Múrbúðarinnar var svarað með bréfi BYKO, dags. 27. janúar 2012. Bréf BYKO var sent Múrbúðinni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. janúar 2012. Svar barst með bréfi, dags. 17. febrúar 2012, þar sem komið var að athugasemdum við svar BYKO vegna auglýsinga um *allsherjar verðlækkun* auk þess sem komið var að athugasemdum við verðvernd BYKO. Um auglýsingar BYKO vegna *allsherjar verðlækkunar* er fjallað í ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2012 og því er ekki fjallað nánar um fyrri bréf Múrbúðarinnar og BYKO í þessari ákvörðun.

Í bréfi Múrbúðarinnar, dags. 17. febrúar 2012, segir að í auglýsingaherferð BYKO um *allsherjar verðlækkun* komi fram fullyrðingar um „*Lægsta verðið*“. Þessari fullyrðingu sé af hálfu Múrbúðarinnar mótmælt sem ósannri. Jafnframt sé bent á að ekki sé leyfilegt að nota efsta stig lýsingarorðs í auglýsingum.

Á fylgiskjali með bréfinu fylgi dæmi sem sýni ágætlega hinn gríðarlega verðmismun á algengum vörum í BYKO eftir *allsherjar verðlækkun* og sambærilegum vörum frá Múrbúðinni. Þetta séu vörur sem BYKO hafi auglýst í Fréttablaðinu þann 11. febrúar 2012. Ef keypt væri ein vara af hverri tegund þá væri verðmismunur á vörukörfunni á milli verslana 29,36%, Múrbúðinni í hag.



BYKO hafi notað svokallaða verðvernd í viðskiptamódeli sínu frá árinu 2006. Nú sé kynnt til sögunnar nýtt verðverndarmyndmerki með fullyrðingunni „Lægsta verðið“. Þessi fullyrðing fái ekki staðist. Farið sé fram á að BYKO hætti notkun þessa myndmerkis með fullyrðingunni.

Látið sé í veðri vaka að neytandanum sé tryggt lægsta verð með verðverndinni, sannleikurinn sé hins vegar sá að verulegt flækjustig sé innbyggt í þessa verðverndar markaðssetningu. Seljandinn hafi sjálfðæmi um að meta hvað sé sambærileg vara, það sé hægt að teygja og toga. Neytandinn hafi ekki tíma til að eltast við að láta reyna á verðverndina, jafnframt sé það kostnaðarsamt og oftast án árangurs eins og dæmin sanni, þar sem seljandinn skilgreini sjálfur hvort um sambærilega vöru sé að ræða.

Þann 16. febrúar s.l. hafi verið keypt BYKO málning, bakki og rúlla í verslun BYKO á Granda gagnbert til að kanna hvernig verðverndin virki fyrir neytendur. BYKO hafi endurgreitt verðmismun á bakka og rúllu en neitað að endurgreiða verðmismun á innimálningu með eftirfarandi skýringum frá verslunarstjóra BYKO:

„*Dekapro málning Múrbúðarinnar er mikið vatnsblönduð*“

„*Dekapro málning Múrbúðarinnar er með glærum plastefnum*“

„*Dekapro málning Múrbúðarinnar er með minni hvítu*“

„*Dekapro málning Múrbúðarinnar þekur minna en BYKO málning*“

„*Dekapro málning Múrbúðarinnar er PVC málning en BYKO málningin er acryl málning*“
Múrbúðin gerir sérstakar athugasemdir við að þessi síðasta fullyrðing sé röng. Þá hafi einhver starfsmaður BYKO gert athugasemdir um að Dekapro málningin ýrðist mikið en Múrbúðin segi það alrangt, málningin búi yfir þeim eiginleikum að ýrast alls ekki.

Í dæminu að ofan noti BYKO sömu aðferð og þeir hafi gert lengi, þ.e. að ófrægja vörur samkeppnisaðila. Þetta hafi verið sérstaklega áberandi í lagna- og málningardeildum BYKO. Múrbúðin áskilji sér rétt til að koma að sérstakri kvörtun um það seinna.

Ekki sé aðeins gripið til ófrægingar á vörum Múrbúðarinnar heldur jafnframt vikist undan því að rísa undir lofordum um verðvernd. Innihald yfirlýsingar um lægsta verð með verðvernd sé því afar rýrt fyrir neytendur.

8.

Bréf Múrbúðarinnar var sent BYKO með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2012, og gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum. Bréf BYKO er dags. 1. mars 2012. Þar segir að BYKO mótmæli þeim ásökunum og fullyrðingum sem komi fram í bréfi Múrbúðarinnar. BYKO vilji enn fremur benda á að órókstutt sé í hverju hin meintu brot felist, enda hafi kvartanirnar verið óskýrar hvað þetta varði. Megi til að mynda benda á að í kvörtunum



Múrbúðarinnar hafi nánast hvergi verið vísað til lagaákvæða til stuðnings fullyrðingum um brot BYKO á lögnum. Eðli málsins samkvæmt sé erfitt fyrir BYKO að svara slíkum ásökunum. BYKO telji ólíðandi að þurfa að sitja undir slíkum órökstuddum ásökunum og þurfa að leggja í vinnu og kostnað við að halda uppi vörnum vegna slíkra ásakana samkeppnisaðila.

Rökstuðningur að baki fullyrðingu Múrbúðarinnar um að verðvernd BYKO sé meingölluð sé mjög takmarkaður en fullyrðingunni sé af hálfu BYKO mótmælt. BYKO árétti að verðvernd BYKO sé í fullu samræmi við lög og reglur. Einnig sé rétt að benda á að áfrýjunarnefnd neytendamála hafi staðfest gildi verðverndar við mat á fullyrðingum í auglýsingum BYKO, en í 52. málslið úrskurðar nr. 17/2010 segi:

„Þá veitir Byko viðskiptavinum sínum verðvernd og því geta þeir sem keypt hafa vöru hjá Byko fengið mismuninn endurgreiddan verði varan seld á lægra verði annarsstaðar innan tilskilins tíma frá því að kaupin áttu sér stað.“

BYKO ítreki að fyrirtækið kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð fyrirtækisins í samræmi við það. Sú staðhæfing að Múrbúðin kunnir í einhverjum tilvikum að bjóða lægra vöruverð en BYKO skipti auðvitað engu máli í þessu sambandi. Verðvernd BYKO gildi þrátt fyrir það og sé valkostur sem BYKO bjóði upp á, neytendum til hagsbóta. Í þessu sambandi vilji BYKO einnig taka sérstaklega fram að fyrirtækið telji að framsetning auglýsinga um verðvernd BYKO og framkvæmd verðverndarinnar sé í fullu samræmi við ákvæði laganna.

Með bréfi Múrbúðarinnar hafi fylgt auglýsinga frá BYKO þar sem orðin „lægsta verðið“ komi fram. Rétt sé að taka fram að auglýsingin hafi birst á þremur síðum og beri því að skoða hana í heild sinni. Augljóst sé af texta fyrstu tveggja blaðsíðnanna að auglýsingin sé ekki þessi eina síða og lesendum bent á að fletta áfram. Nafn BYKO komi t.a.m. hvergi fram á þessum síðum. Á lokasíðu auglýsingarinnar sjáist greinilega að tilvísun í lægsta verðið sé tengd við „Verðvernd BYKO“. Múrbúðin láti tvær blaðsíður auglýsingarinnar ekki fylgja. Ótækt sé að taka hluta af auglýsingunni úr samhengi og vísa til þess að þessi tiltekni hluti kunnir að fela í sér brot á lögnum. Slíkar ásakanir séu ósanngjarnar og eigi ekki við rök að styðjast.

Múrbúðin vísi einnig til þess að þann 16. febrúar 2012 hafi verið keypt málning, bakki og rúlla í verslun BYKO til þess að kanna hvernig verðvernd BYKO virki. Án þess að það sé tilgreint sérstaklega sé gert ráð fyrir að lögð hafi verið fram gögn um lægra verð hjá Múrbúðinni til þess að freista þess að fá þennan mismun endurgreiddan og 10% af mismuninum eins og skilmálar verðverndar BYKO kveði á um. Í bréfinu komi skýrlega fram að verðmismunur á bakka og rúllu hafi verið greiddur út án vandræða. Hins vegar hafi málning ekki verið endurgreidd þar sem ekki sé um sambærilega vöru að ræða. Málning Múrbúðarinnar sem notuð hafi verið til þess að „prófa“ verðverndina sé ekki sambærileg þeirri málningu BYKO sem um ræði. Í þessu felist ekki



að BYKO sé að ófrægja vörur samkeppnisaðila eins og fram komi í bréfinu. BYKO hafni þeim fullyrðingum sem fram komi og óski eftir því að færðar verði sönnur á að starfsmenn BYKO hafi sett fram umræddar fullyrðingar um málningu Múrbúðarinnar. Hins vegar telji BYKO að málningin sé ekki sambærileg málningu BYKO og byggir BYKO skoðun sína á upplýsingum frá framleiðanda og fagaðilum. Þær prófanir sem sérfræðingar BYKO hafi gert á málningunni gefi t.a.m. í skyn að hula (þekja) málningar Múrbúðarinnar sé ekki eins góð og málningar BYKO. Mælingar hafi einnig sýnt að gljástig málningar Múrbúðarinnar sé heldur minna en málningar BYKO. BYKO hafi látið rannsóknardeild Málningar hf. staðfesta fyrri prófanir um framangreint. Niðurstöður prófananna fylgi bréfinu. Þar megi sjá að hula (þekja) málningarinnar sé ekki sambærileg. Augljóst sé að prófanirnar staðfesti að ekki sé um sambærilega vöru að ræða. BYKO telji að málningin sem fyrirtækið bjóði upp á sé betri en málning Múrbúðarinnar. Því hafi verið hafnað að um sambærilega vöru væri að ræða og af þeim sökum falli hún ekki undir verðverndina. Rétt sé að geta þess að Málning hf. hafi engra hagsmuna að gæta í málinu en fyrirtækið framleiði ekki umrædda málningu. BYKO hafi aðeins óskað eftir því að Málning hf. myndi framkvæmda umrædda prófun til þess að sýna fram á muninn á málningunni.

9.

Bréf BYKO var sent Múrbúðinni til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 5. mars 2012. Samhliða því var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

10.

Með bréfi, dags. 13. mars 2012, óskaði Múrbúðin eftir að fá að koma á framfæri athugasemdum vegna prófana Málningar hf. á hulu hvítrar málningar frá BYKO og Dekapro 10 stofni A frá Múrbúðinni.

Í bréfinu segir að langt sé seilst í að reyna að blekkja Neytendastofu og hafa áhrif á úrlausn málsins. A stofnar séu ætíð hvítir en þeir séu ætlaðir sem stofn til blöndunar ljósra lita og þeki því síður en lituð hvít málning. Til að bera saman þessar tvær málningartegundir hefði þurft að bera hvíta Dekapro 10 málningu saman við hvíta BYKO málningu. Þetta viti starfsmenn Málningar sem og BYKO mætavel en freisti þess að villa um fyrir Neytendastofu.

Málning sé aðal málningarbirgi BYKO og hafi verið um áraraddir. Það sé því óásættanlegt að prófanir þeirra séu teknar til greina.

Málning BYKO (hvít) verði prófuð á rannsóknarstofu að tilstuðlan Múrbúðarinnar á næstu dögum með samanburði við sambærilega hvíta Dekapro málningu frá Múrbúðinni. Því óski Múrbúðin eftir það að koma þeim niðurstöðum að hjá Neytendastofu.



11.

Neytendastofu bárust frekari athugsemdir Múrbúðarinnar með bréfi, dags. 22. mars 2012. Þar segir að Múrbúðin hafi fengið Colorex, birgja sinn, til að gera prófanir á málningunni. Borin hafi verið saman A stofn frá Múrbúðinni og hvít málning frá BYKO, vörunúmer 85540083-1083. Samanburðurinn sé sambærilegur við prófanir Málningar fyrir BYKO, þ.e. að þekja Dekapro sé minni en á BYKO málningunni enda sé verið að bera saman ósambærilega hluti. Jafnframt hafi verið borin saman BYKO málning sem seld sé sem hvít málning við hvíta málningu frá Múrbúðinni, þar sem þekja sé algerlega sambærileg.

Múrbúðin selji ekki A stofn sem hvíta málningu. Ef viðskiptavinur biðji um hvíta málningu sé hún blönduð með aukinni hvítu eða selt málarahvít málning sem sé tilbúin hvít Dekapro 10 málning. A stofn Dekapro 10 sé í reynd hráefni til litunar en ekki tilbúin málning. Svo virðist sem BYKO og Málning hafi vísitandi reynt að villa um með framsetningu og samanburði með því að bera saman A stofn, þ.e. hráefni til litunar, við hvíta málningu.

BYKO málningin sé framleidd af Sadolin undir nafninu Hvítt-290-9000 (Snow White – defination) framleidd einkum til sölu sem hvít málning, þó með möguleika á að lita í ljósum litum með takmörkunum.

Af framangreindu telji Múrbúðin ljóst að þessar tvær málningar séu algerlega sambærilegar og BYKO geti, skv. verðvernd, ekki neitað að endurgreiða verðmismun á grundvelli minni gæða. BYKO þurfi þá að sýna fram á að hvít málning frá Múrbúðinni, væntanlega Dekapro 10 þaki minna en þeirra málning. Prófanir Colorex sýni að þekja sé sambærileg á þessum umræddu málningartegundum.

Réttast væri að Neytendastofa léti óháðan sérfræðing fara yfir gögnin.

12.

Bréf Múrbúðarinnar voru sent BYKO til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. mars 2012. Svar barst með bréfi, dags. 2. apríl 2012. Þar segir að BYKO mótmæli þeim ásökunum og fullyrðingum sem fram komi í bréfunum enda séu þær rangar eða byggðar á miklum misskilningi. Varðandi fullyrðingu Múrbúðarinnar í bréfi, dags. 13. mars 2012, um að BYKO sé í samráði við starfsmenn Málningar að blekkja Neytendastofu með því að bera saman ólíkar málningartegundir, þá sé slíkum fullyrðingum hafnað sem röngum. Rétt sé að benda á að atvik málsins hafi verið á þann veg að starfsmenn Málningar hafi farið í verslun Múrbúðarinnar og beðið um hvíta málningu. Hafi þeir þá fengið afhenta umþrætta málningu að gerðinni Dekapro í stofni A. Þessi málning hafi síðan verið notuð til samanburðar en niðurstöðum samanburðarins hafi áður verið lýst. Engin tilraun hafi verið gerð til að blekkja Neytendastofu eða hafa áhrif á niðurstöðurnar af hálfu BYKO.



Til frekari rökstuðnings megi benda á þá hjákátlegu staðreynd að Múrbúðin fullyrði á heimasíðu sinni að umþrætt málning sé ekki sambærileg öðrum málningarkerfum. Að öllu framangreindu virtu sé ljóst að ekki sé um sambærilega vöru að ræða og því falli hún utan verðverndar BYKO.

Að öðru leyti er vísað til fyrri samskipta.

13.

Múrbúðinni var sent bréf BYKO til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 12. apríl 2012. Aðilum málsins var jafnframt tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

14.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 2. maí 2012, var aðilum málsins tilkynnt um sameiningu þess.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvartanir Húsasmiðjunnar hf. og Múrbúðarinnar ehf. yfir verðvernd BYKO hf. og fullyrðingum um *Lægsta verðið* í tengslum við verðvernd félagsins. Telja Húsasmiðjan og Múrbúðin að fullyrðingin brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk þess sem Múrbúðin hefur vísað til þess að fullyrðingin brjóti gegn reglum nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði. Að mati Húsasmiðjunnar gefur fullyrðingin til kynna að lægsta verðið á markaðnum sé að finna í BYKO en þó hafi engar sönnur verið færðar fyrir fullyrðingunni í auglýsingunum og enginn fyrirvari eða útskýringar fylgi henni. Múrbúðin hefur einnig kvartað almennt yfir því að félagið telji verðvernd BYKO villandi þar sem henni fylgi mjög ströng skilyrði, auk þess sem BYKO ákveði sjálf hvaða vörur keppinauta séu sambærilegar vörum BYKO. Í gögnum málsins hefur verið vísað til ákvæða 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 11. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 auk 10. gr. reglna nr. 366/2008. Af hálfu BYKO er því hafnað að fullyrðingin brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 eða reglna nr. 366/2008. *Lægsta verðið* vísi til verðverndar BYKO en ekki almennrar fullyrðingar um að BYKO bjóði lægsta verð á markaði. Þá sé verðvernd sem félagið bjóði og skilmálar hennar í fullu samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og reglna nr. 366/2008.

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 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, 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 9. gr. 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. Í erindi Húsasmiðjunnar var ekki vísað til tiltekinna staflíða ákvæðisins en að mati Neytendastofu geta b. og d. liðir átt við um erindið. Þar segir:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]

d. 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, [...]“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:



„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 neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Ákvæði 11. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

Tilgangur ákvæðisins er að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, þar sem er að finna ýmis ákvæði sem koma til fyllingar ákvæði 11. gr. laga nr. 57/2005 við mat á því hvort framsetning og kynning á útsölu, tilboði eða afslætti teljist villandi.

Í 10. gr. reglna nr. 366/2008 er fjallað um verðvernd. Ákvæðið er svohljóðandi:

„Í verðvernd felst skilyrt loforð seljanda um að geti kaupandi sýnt fram á að sama vara sé fánleg á lægra verði hjá öðrum seljanda, fái hann greiddan verðmuninn.“

Bjóði seljandi verðvernd ber honum að kanna reglulega verð á markaði og leiðrétta verð sitt í samræmi við það.

Skýrt skal koma fram í auglýsingu og í verslun hver tímamörk verðverndar eru.“

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 keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

3.

Í auglýsingum BYKO tengdum verðvernd félagsins kemur fram fullyrðingin *Lægsta verðið* og vísar hún að sögn BYKO til þess að með verðverndinni sé tryggt að neytendur fái lægsta verð fyrir vöruna, þar sem BYKO geri reglulega verðkannanir hjá keppinautum sínum og neytendur fái endurgreiddan mismun á verði, og 10% að auki, finni þeir sömu eða sambærilega vöru á lægra verði hjá keppinautum.

Hugtakið verðvernd gefur neytendum almennt til kynna að verð sé lægra hjá auglýsanda verðverndarinnar en keppinautum hans. Þá hafa norrænir umboðsmenn neytenda fjallað um það að þar sem neytendur telji hugtakið verðvernd fela í sér að verð sé lægra kynni þeir sér síður verð annars staðar. Að mati Neytendastofu styður fullyrðing BYKO um *Lægsta verðið* enn frekar við það að verð hjá BYKO sé sannanlega það lægsta á markaði og neytendum sé því óþarft að kanna sérstaklega verð keppinauta. Þannig telur Neytendastofa fullyrðingu um lægsta verð ekki einungis vísa til þess að um lægsta verð BYKO sé að ræða heldur sé til þess vísað að BYKO bjóði lægsta verðið á markaði.

Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum. Sú skylda er afdráttarlaus og á við um allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum. Í ákvörðun samkeppnisráðs nr. 7/2000 *Kvörtun Húsasmiðjunnar hf. yfir auglýsingum BYKO með yfirskriftinni „Bestu kaupin“* var um það fjallað að auglýsandi geti ekki notað verðvernd til að velta sönnunarbyrði yfir á neytendur. Þrátt fyrir að lagaumhverfið hafa að einhverju leyti breyst frá því að sú ákvörðun var tekin telur Neytendastofa þetta grunnsjónarmið enn gilda. Þó neytendum sé boðin endurgreiðsla ef þeir finna sambærilega vöru á lægra verði hjá keppinautum BYKO telur Neytendastofa verðvernd félagsins því ekki geta komið til sönnunar á afdráttarlausri fullyrðingu um lægsta verðið.

Í gögnum málsins kemur fram að í tengslum við verðvernd félagsins hafi BYKO haldið úti verðlagseftirliti. Telur Neytendastofa að með því tryggi BYKO að félagið geti, skv. 10. gr. reglna nr. 366/2008, boðið neytendum verðvernd. Verðlagseftirlitið ætti þannig að tryggja að vörur í verslunum BYKO séu ódýrari en keppinauta en í undantekningartilvikum sé hægt að grípa til verðverndarinnar til að svara verðbreytingum keppinauta, eða verðbreytingum BYKO gagnvart neytendum sem keypt hafa vöru hjá félaginu áður en verð hennar var lækkað. Fullyrðing BYKO um lægsta verðið er mjög afdráttarlaus og gefur til kynna að alla vörur félagsins séu ávallt ódýrari en hjá keppinautum þess. Múrbúðin hefur lagt fram gögn því til stuðnings að dæmi séu fyrir því að vörur hafi verið ódýrari í Múrbúðinni en hjá BYKO. Verðvernd BYKO tók á þeim málum og



var kaupandanum endurgreitt skv. skilmálum hennar. Sú staðreynd að dæmi finnst þar sem verð BYKO sé ekki það lægsta leiðir hins vegar til þess að fyrirtækið getur ekki birt afdráttarlausar fullyrðingar um lægsta verðið í auglýsingum sínum. Með vísan til þessa hefur BYKO ekki fært sönnur á fullyrðinguna, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Neftendastofa telur fullyrðingar um að auglýsandi bjóði lægsta verðið til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Þar sem ekki hafa verið færðar sönnur á fullyrðinguna er hún villandi gagnvart neytendum og brýtur þar með gegn ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að vera til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn vara, sbr. ákvæði 14. gr. sömu laga. Þar sem um er að ræða brot gegn ákvæðum í III. og V. kafla laganna er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.

4.

Múrbúðin gerði við meðferð málsins athugasemdir við framkvæmd verðverndar BYKO og þau þröngu skilyrði sem verðverndinni eru sett. Þannig sé það alfarið undir starfsmönnum BYKO að meta hvaða vörur geti talist sambærilegar þeim vörum sem BYKO selur. Var í þessu sambandi sérstaklega rakið að BYKO hafi neitað að endurgreiða skv. verðvernd verðmismun á málningu sem Múrbúðin selur og telur sambærilega málningu sem seld er undir merkjum BYKO.

Neftendastofa vill taka fram að þar sem stofnunin sinnir opinberu eftirliti m.a. með lögum nr. 57/2005 telur stofnunin, eins og hér stendur sérstaklega á, að það sé ekki á hennar færi að taka á þeim einkaréttarlega ágreiningi hvort tiltekin málning sem seld er í Múrbúðinni teljist sambærileg málningu sem BYKO selur undir merki fyrirtækisins og falli þannig undir skilyrði verðverndar BYKO. Stofnunin getur aftur á móti tekið til skoðunar hvort skilmálar verðverndar BYKO séu svo skilyrtir að þeir feli í sér að neftendur geti í raun ekki nýtt sér verðverndina og að notkun hugtaksins sé villandi.

Eins og áður hefur komið fram er fjallað um verðvernd í 10. gr. reglna nr. 366/2008. Í ákvæðinu felst skilgreining á hugtakinu verðvernd auk þess sem fram kemur sú krafa að seljandi kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð sitt í samræmi við það. Þá skal, skv. ákvæðinu, koma fram í auglýsingum og í verslun hver tímamörk verðverndarinnar séu. Í ákvæðinu er ekki fjallað um skilmála verðverndarinnar að öðru leyti eða hvernig fara skuli með vafamál. Neftendastofa telur skilmála verðverndarinnar þurfa að vera í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og mega skilmálarnir því ekki fela í sér að neftendum séu veittar villandi eða rangar upplýsingar um þá verðvernd sem fyrirtækið veitir, í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti.



Í skilmálum verðverndar BYKO segir að BYKO tryggi viðskiptavinum sínum sama eða lægra verð en samkeppnisaðilar, selji og auglýsi þeir sömu eða alveg sambærilega vöru. Í skilmálunum segir um þær vörur sem falla undir verðverndina:

„SAMA VARA, merkir að um sama vörumerki og vörunúmer frá framleiðanda sé að ræða. Varan þarf að vera til á lager hjá samkeppnisaðila á Íslandi.

SAMBÆRILEG VARA, þarf að vera gætt sömu eiginleikum, gæðum (gæðastöðlum), stærð, þyngdar, þykktar eða hvers annars sem við á. Komi upp vafamál mun BYKO (starfsmaður / verslunarstjóri) úrskurða um hvort um sambærilega vöru sé að ræða eða ekki.“

Þá eru frekari skilyrði verðverndarinnar:

„VERÐVERND nær yfir auglýst verð eða auglýst verðtilboð frá samkeppnisaðilum.

[...]

VERÐVERND GILDIR EKKI: Verðverndin nær ekki yfir sérstakar útsölur, rýmingarsölur, tilboð til einstakra viðskiptamanna, 2 fyrir 1 tilboð (o.p.h.), útsölur á gölluðum vörum, vörum í takmörkuðu magni og prentvillum á tilboðum frá samkeppnisaðilum. Þá nær hún ekki yfir vöru sem boðin er til sölu notuð. Tímarit og matvæli (svo sem gos, samlokur og sælgæti) eru undanskilin verðvernd BYKO.“

Til álita kemur bæði hvort umræddir skilmálar séu í samræmi við ákvæði 10. gr. reglna nr. 366/2008 sem og hvort þeir teljist villandi eða ósanngjarnir gagnvart neytendum vegna takmarkana á verðverndinni og að teknu tilliti til framsetningar auglýsinga og kynninga um hana, sbr. ákvæði laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur kröfu til þess að vara þurfi að hafa sama vörunúmer frá framleiðanda svo hún teljist sambærileg, nokkuð strangt skilyrði. Þegar hins vegar litið er til þess að sambærilegar vörur falla einnig undir verðverndina og að teknu tilliti til þess að sama vara, þó hún hafi ekki sama vörunúmer frá framleiðanda, myndi alla jafna teljast sambærileg, telur Neytendastofa ekki ástæðu til að telja skilyrðið óþarflega íþyngjandi eða fela í sér að neytendum séu veittar villandi upplýsingar um þann rétt sem verðverndin veitir þeim.

Í bréfum Múrbúðarinnar voru gerðar sérstakar athugasemdir við það að verðvernd BYKO væri háð því að keppinautar auglýstu þær vörur sem boðnar væru á lægra verði en hjá BYKO. Í gögnum málsins hefur BYKO haldið því fram að í framkvæmd hafi ekki verið gerð krafa um að vörur keppinauta væru auglýstar. Fullnægjandi væri að vörurnar væru boðnar til sölu hjá keppinauti. Eftir sem áður taka skilmálar verðverndarinnar enn samkvæmt orðanna hljóðan til auglýsts verðs. Í skilgreiningu á verðvernd, skv. 10. gr. reglna nr. 366/2008, segir að um sé að ræða skilyrt loforð um að ef kaupandi geti sýnt fram á að sama vara sé fánleg á lægra verði hjá



öðrum fái hann greiddan verðmismuninn. Neytendastofa telur skilyrði um að vara hafi verið auglýst ekki vera í samræmi við skilgreiningu um að vara þurfi að vera fánæg. Auk þessa telur Neytendastofa sú takmörkun sem BYKO gerir við að verðvernd nái eingöngu til auglýsts verðs, en ekki þess verðs sem fram kemur í verslun keppinautarins, ekki vera í samræmi við viðamiklar auglýsingar BYKO um verðvernd og þess vegna fela í sér villandi upplýsingar gagnvart neytendum. BYKO hefur því brotið gegn ákvæðum 10. gr. reglna nr. 366/2008, sem og ákvæðum b.liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Að lokum telur Neytendastofa þau tilvik sem undanskilin eru verðvernd BYKO ekki fela í sér að verðverndin teljist villandi gagnvart neytendum.



III.

Ákvörðunarorð:

„BYKO hf., Bíldshöfða 20, Reykjavík, hefur með fullyrðingunni „Lægsta verðið“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

BYKO hf. hefur með skilmálum um að verðvernd félagsins gildi einungis um auglýst verð keppinauta brotið gegn ákvæðum 10. gr. regna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verð, og ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. 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, er BYKO hf. bönnuð birting fullyrðingarinnar „Lægsta verðið“. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Bannið tekur gildi einni viku frá birtingu ákvörðunarinnar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er BYKO hf. gert að breyta skilmálum verðverndar sinnar svo hún taki til verðs keppinauta hvar sem það er birt. Verði ekki farið að fyrirmælum Neytendastofu innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunarinnar má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 3. júlí 2012

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir