



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 43/2014

Auglýsingar um fimm ára ábyrgð Toyota bifreiða

I.

Erindið

1.

Neytendastofu barst erindi Toyota á Íslandi hf., dags. 18. mars 2013, þar sem fyrirtækið kvartaði undan viðskiptaháttum Stóru bílasölnunar ehf.

Kom fram að Toyota á Íslandi væri innflytjandi Toyota bifreiða. Þann 1. janúar 2010 hafi Toyota á Íslandi, fyrst íslenskra bifreiðafyrirtækja, hafið að bjóða fimm ára ábyrgð á öllum nýjum bifreiðum sem fyrirtækið selji. Fyrir þessa auknu ábyrgð greiði félagið sjálft þóknun til framleiðanda og sé þessi aukna ábyrgð einn liður í því að tryggja hag viðskiptavina þess sem og að hámarka endursöluvirði bifreiða þeirra. Af þessu tilefni hafi Toyota á Íslandi lagt út í vinnu og kostnað við auglýsingar undir fyrirsögninni: „*Ertu til í langtímasamband? Fimm ára ábyrgð.*“

Fyrir nokkru hafi Toyota á Íslandi orðið þess vart að Stóra bílasalan auglýsti til sölu nýjar Toyota bifreiðar með fimm ára ábyrgð. Auglýsingar þessar séu rangar og villandi því það rétta sé að umræddar bifreiðar séu ekki nýjar. Þá sé Stóra bílasalan ekki með sambærilega fimm ára verksmiðjuábyrgð og þá sem Toyota á Íslandi bjóði viðskiptavinum sínum upp á.

Í fylgiskjöllum megi sjá mynd af Toyota Yaris. Á framrúðu bifreiðarinnar hangi miði sem á standi: „*Nýr bíll*“. Af fylgiskjöllum sem fengin séu úr ökutækjaskrá, megi hins vegar sjá að umrædd bifreið sé ekki ný heldur hafi hún verið flutt notuð til landsins, sbr. það sem fram kemur um innflutningsástand bifreiðarinnar. Bifreiðin hafi verið nýskráð þann 18. febrúar 2013 og sama dag hafi verið skráður eigandi fyrir bifreiðinni. Það sama megi segja varðandi aðra bifreið, Toyota Aygo, sem vísað sé til í fylgiskjöllum, þ.e. að hún hafi verið flutt notuð til landsins, fyrsta skráning hafi verið 20. desember 2012 og hún sé nýskráð 18. febrúar 2013.

Þá megi sjá auglýsingar á heimasíðu Stóru bílasölnunnar þess efnis að bifreið af gerðinni Toyota Aygo sé nýr bíll með fimm ára ábyrgð. Ábyrgð framleiðanda gildi ekki í fimm ár og greiði Toyota á Íslandi sem fyrr segi sjálft fyrir þá auknu ábyrgð sem félagið bjóði viðskiptavinum sínum sem kaupi nýja bíla hjá félaginu. Toyota á Íslandi greiði að sjálfsögðu ekki ábyrgðargjaldið fyrir þá bíla sem þriðji aðili flytji til landsins og selji. Allar upplýsingar skorti í auglýsingum Stóru bílasölnunnar um það hvers konar ábyrgð sú bílasala sé að bjóða en ljóst sé að ekki sé um að ræða sambærilega ábyrgð og þá sem Toyota á Íslandi bjóði. Með þessu sé Stóra bílasalan því að nýta sér, á óheimilan hátt auglýsingar og kjör Toyota á Íslandi.

Með þeim fullyrðingum Stóru bílasölnunnar að um nýjar bifreiðar sé að ræða beiti bílasalan viðskiptavinum sína blekkingum og svikum. Um sé að ræða skýlaust brot á lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti. Ekki verði séð að Stóra bílasalan geti með nokkrum hætti fært sönnur fyrir þeim fullyrðingum sínum að um nýja bíla sé að ræða.

Þegar Stóra bílasalan haldi því fram að um nýjar bifreiðar sé að ræða sem auk þess séu með fimm ára ábyrgð sé um verulega villandi viðskiptahætti að ræða sem séu líklegir til að blekkja neytendur enda séu neytendum veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. m.a. a.-c. liði 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Með þessu framferði sínu nýti Stóra bílasalan sér þær auglýsingar og þau bættu kjör sem viðskiptavinir Toyota á Íslandi njóti og séu viðskiptavinir Stóru bílasölnunnar blekkir með tilvísun til þjónustu og fyrsta flokks orðspors Toyota á Íslandi. Á þann hátt brjóti Stóra bílasalan auk þess gegn Toyota á Íslandi skv. 2. mgr. 6. gr. laganna þar sem um verulega ósanngjarna auglýsingu sé að ræða gagnvart Toyota á Íslandi.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 skal fyrirtæki eftir því sem við á veita upplýsingar um helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar. Það að geta þess ranglega að um nýjar bifreiðar með fimm ára ábyrgð sé að ræða, geti ekki verið í samræmi við fyrirmæli ákvæðisins.

Varðandi fullyrðingar Stóru bílasölnunnar um fimm ára ábyrgð sé rétt að benda á 2. mgr. 16. gr. a sömu laga þar sem segi að ábyrgðaryfirlýsing sé lagalega bindandi fyrir ábyrgðaraðila á grundvelli þeirra skilyrða sem koma fram í ábyrgðarskilmálum og auglýsingum hans.

Gerð sé krafa til þess að Neytendastofa grípi til aðgerða skv. IX. kafla laga nr. 57/2005. Farið sé fram á að Stóru bílasölnunni verði bannað að auglýsa bifreiðar til sölu á þann hátt sem rakið sé hér að ofan. Þá sé farið fram á að lagðar verði stjórnvaldssektir á bílasölnuna vegna framangreindra

brotá á ákvæðum laganna. Að lokum sé gerð krafa um að fari Stóra bílasalan ekki að ákvörðun Neytendastofu verði lagðar dagsektir á bílasöluna.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Toyota á Íslandi var sent Stóru bílasölnni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. mars 2013. Var þar tekið fram að Neytendastofa teldi einnig að háttsemi sú sem kvartað væri yfir gæti varðað við ákvæði 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

Forsvarsmaður Stóru bílasölnnar vitjaði Neytendastofu til þess að koma á framfæri upplýsingum þess efnis að rekstur Stóru bílasölnnar væri í höndum SS bíla ehf. Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. apríl 2013, beindi stofnunin erindi Toyota á Íslandi til SS bíla.

Neytendastofu barst símtal frá fyrirsvarsmanni SS bíla ehf. þar sem hann vildi koma á framfæri upplýsingum þess efnis að markaðssetning og kynning á bílum fyrir Stóru bílasölnna væri í höndum Úranusar ehf. Með bréfi Neytendastofu, dags. 17. apríl 2013, beindi stofnunin erindi Toyota á Íslandi til Úranusar.

2.

Þann 21. maí 2013 barst Neytendastofu tölvubréf frá Toyota á Íslandi þar sem komið var á framfæri óánægju félagsins með þá ítrekuðu fresti sem Stóru bílasölnni hafi verið veittir í máli þessu.

Taldi Toyota á Íslandi þetta óásættanlegt enda hafi félagið þegar orðið fyrir skaða vegna þeirra tafa sem orðið hafi á afgreiðslu málsins og ófyrirséð hvaða afleiðingar þetta myndi hafa í framhaldinu. Eins og fram hafi komið í samtölum Toyota á Íslandi við Neytendastofu hafi Stóra bílasalan haldið áfram að brjóta á Toyota á Íslandi m.a. með því, í auglýsingum sínum, að gefa upp röng verð á þeim bílum sem Toyota á Íslandi hafi til sölu.

Toyota á Íslandi muni í framhaldinu skoða sína stöðu gagnvart Neytendastofu enda óásættanlegt að gagnaðila séu veittir ítrekaðir frestir, sem hann hafi nýtt sér til enn frekari brota gegn Toyota á Íslandi.

3.

Neytendastofu barst bréf Úranusar þann 23. maí 2013. Þar er tekið fram að félagið hafni með öllu þeim ásökunum sem fram komi í kvörtun Toyota. Því sé alfarið hafnað að auglýsingar á vegum

félagsins um sölu á nýjum Toyota bifreiðum með fimm ára ábyrgð séu rangar og villandi eða brjótí í bága við tilvitnuð ákvæði laga nr. 57/2005. Í kvörtun Toyota á Íslandi sé vísað til tveggja atriða, annars vegar að bifreiðar á vegum félagsins séu auglýstar sem nýjar og hins vegar að þær séu með fimm ára ábyrgð.

Svo því sé haldið til haga þá sé um að ræða nýjar bifreiðar. Um sé að ræða bifreiðar sem hafi aldrei verið teknar í almenna notkun en hafi þó verið forskráðar erlendis (fyrsti skráningardagur sé erlent skráningarskírteini) enda innfluttar sem nýjar frá birgja í Evrópu. Skráning í ökutækjaskrá undir liðnum „innflutningsástand“ sé engin staðfesting á því hvort bifreiðin sé raunverulega ný eða notuð og hvað felist í því. Um sé að ræða starfsreglur Umferðarstofu sem unnt sé að fá staðfestar hjá forskráningadeild. Hafi bifreið fyrst verið skráð erlendis burt séð frá notkun sé hún ávallt skráð notuð við forskráningu hérlendis. Engin afstaða sé tekin til þess hvort raunverulega sé um að ræða notaða eða nýja bifreið, sbr. fylgigögn frá Aðalskoðun sem hafi annast skráningu og forskoðun þann 18. febrúar 2013, á þeim bifreiðum sem getið sé um í erindi Toyota á Íslandi þann 28. febrúar 2013. Hafi báðar bifreiðarnar verið eknar 36 kílómetra við skráningu. Rétt sé að geta þess að skoðunarstöðin sé á Grjóthálsi í Reykjavík. Um mjög eðlilegan akstur nýrrar bifreiðar sé að ræða, þ.e.a.s. úr verksmiðju og til skoðunar og afhendingar. Engum upplýsingum sé haldið frá viðskiptavin félagsins né gefnar rangar og/eða villandi upplýsingar. Séu fylgigögn frá Ökutækjaskrá/Primus athuguð megi sjá að fyrsta skráning bifreiðanna sem sé þá skráning hjá erlendum umboðsaðila, sé annars vegar 20. desember 2012 og hins vegar 24. janúar 2013. Bifreiðarnar séu svo forskráðar hér á landi þann 8. febrúar 2013, tollafgreiddar 14. febrúar 2013 og nýskráðar 18. febrúar 2013. Við skoðun fylgigagna og staðfestingar frá Aðalskoðun hf. sjái hver maður að um nýjar bifreiðar sé að ræða. Hins vegar megi nefna dæmi um söluaðferðir Toyota á Íslandi, sbr. útprentun úr Ökutækjaskrá fyrir Toyota Landcruiser 120 bifreið, sem fylgi erindinu. Þar hafi verið um það að ræða að bifreiðin hafi verið seld sem ný frá Toyota á Íslandi þann 5. janúar 2009. Hið rétta sé að bifreiðin hafi verið forskráð til landsins 19. mars 2008, tollafgreidd 2. október 2008 og nýskráð við sölu í janúar 2009. Bifreiðin hafi verið seld sem ný þrátt fyrir að hafa verið geymd á vörslusvæði í 8 mánuði frá fyrstu skráningu. Í tilfellum Úranusar hafi verið um að ræða að það liðu þrjú mánuðir frá fyrstu skráningu til söludags og það innan sama árs. Því megi spyrja hvor sé að selja eldri bifreiðar sem nýjar, Úranus eða Toyota á Íslandi.

Varðandi þann lið kvörtunar sem snúi að fimm ára ábyrgð þá komi hvergi fram í auglýsingum á vegum Úranusar að um sé að ræða sambærilega fimm ára verksmiðjuábyrgð og Toyota á Íslandi vísi til í erindi sínu enda liggja ekkert fyrir í gögnum málsins um hvaða og hvers konar verksmiðjuábyrgð Toyota á Íslandi telji sig vera að veita. Algerlega sé óútskýrt hvernig ábyrgð Toyota á Íslandi sé útfærð og hvort framleiðandi bifreiðanna sé ábyrgðaraðili eða innlendir innflytjandi þeirra. Hins vegar sé um að ræða hefðbundna tveggja ára verksmiðjuábyrgð í tilfellum Úranusar sem framleiðandi bifreiðanna ábyrgist. Ábyrgð umfram þau tvö ár og til þess

tíma að fimm ár séu liðin frá fyrstu skráningu sé á herðum Úranusar gegn samskonar skilyrðum og Toyota á Íslandi setji fyrir sinni ábyrgð.

Hvergi í auglýsingum Úranusar sé vísað til Toyota á Íslandi og/eða reynt að herma eftir auglýsingum félagsins svo ruglingshættu skapi. Viðskiptavinir Úranusar séu upplýstir um stöðu mála og hvergi sé upplýsingum haldið leyndum eða þær rangar eða villandi á nokkurn hátt. Bifreiðum sé ætlaður langur líftími miðað við annað lausafé. Ljóst sé að Toyota á Íslandi geti ekki átt einkarétt á því að veita kaupanda frekari ábyrgðarskuldbindingu en framleiðandi ábyrgist. Ljóst sé að slík ábyrgðaryfirlýsing sé á herðum Úranusar og ekki hafi komið til ágreinings eða átaka á nokkurn hátt varðandi viðskiptahætti fyrirtækisins. Úranus sé sautján ára gamalt fyrirtæki og flekklaust á allan hátt. Kvörtun Toyota á Íslandi sé til þess fallin að sverta félagið og sé tilraun til að eyða samkeppni. Allar slíkar tilraunir geti á engan hátt talist neytendum til hagsbóta og stríða gegn tilgangi og anda laga nr. 57/2005. Með vísan til framangreinds skori Úranus á Neytendastofu að láta af öllum frekari afskiptum af félaginu en kvörtun Toyota á Íslandi kunni að gefa tilefni til þess að samskonar skoðun og/eða athugun fari fram á auglýsingum og söluskilmálum félagsins.

4.

Bréf Úranusar var sent Toyota á Íslandi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24. maí 2013. Neytendastofu barst bréf Toyota á Íslandi þann 7. júní 2013. Þar segir að í bréfi Úranusar sé því haldið fram að þær bifreiðar sem félagið hafi til sölu séu vissulega nýjar, andstætt því sem Toyota á Íslandi hafi haldið fram. Þá haldi Úranus því fram að um sé að ræða bifreiðar sem aldrei hafi verið teknar í almenna notkun en hafi aðeins verið forskráðar erlendis, fyrsti skráningardagur sé erlent skráningarskírteini, enda fluttar inn sem nýjar frá birgja í Evrópu. Kemur fram af hálfu Toyota á Íslandi að hér sé ekki verið að að fara með rétt mál. Bifreiðar þær sem hér um ræði séu ekki forskráðar erlendis, eins og Úranus haldi fram, heldur séu þær skráðar erlendis. Verksmiðjuábyrgð bifreiðanna gildi frá því tímamarki sem bifreiðin sé skráð og því ekki hægt að halda því fram að verksmiðjuábyrgðin gildi frá síðara tímamarki, svo sem skráningu eða forskráningu hér á landi, hafi bifreiðin verið skráð áður.

Hvað varði Toyota Aygo bifreið sem áður hafi verið vísað til, sé fyrsta skráning dags. 20. desember 2012 og sé það sá dagur sem ábyrgðin taki gildi. Bifreiðin sé hins vegar nýskráð þann 18. febrúar 2013 og seld sem ný bifreið. Á þeim degi séu hins vegar liðnir tæpir tveir mánuðir af ábyrgðartíma bifreiðarinnar. Dæmi séu um að sá tími sem líði á milli fyrstu skráningar og nýskráningar í tilviki Úranusar sé töluvert lengri en í framangreindu tilviki. Svo dæmi sé tekið sé Úranus skráð innflytjandi Toyota Aygo bifreiðar sem vísað sé til í fylgiskjöllum með bréfinu. Fyrsta skráning sé tilgreind 21. desember 2012 (*e. Retail Date*), þ.e. við fyrstu skráningu. Í þessu tilviki hafi ábyrgðin því tekið gildi um fjórum mánuðum áður en bifreiðin hafi verið nýskráð hér

á landi. Kaupandi bifreiðarinnar sé þar af leiðandi að kaupa bifreið með verulega skertri ábyrgð enda þegar liðnir fjórir mánuðir af ábyrgðartíma bifreiðarinnar.

Tilvísanir Úranusar í forskráðar bifreiðar frá Toyota á Íslandi komi þessu máli á engan hátt við þar sem verksmiðjuábyrgðin, eins og áður segi, gildi frá eiginlegri skráningu, en ekki forskráningu.

Skráning bifreiða og villandi upplýsingar um þær hafi ekki aðeins gildi varðandi ábyrgð bifreiðanna heldur tengist það afskriftum bifreiðanna einnig með beinum hætti. Aldursafskriftir bifreiða tengist þeim degi sem bifreiðin sé skráð og hafi akstursstaða bifreiðarinnar mun minna að segja í afskriftarmynd hennar heldur en aldurinn. Með þessum röngu upplýsingum sé Úranus því að gefa neytandanum ranga hugmynd um mögulegt endursöluverð bifreiðarinnar með því að halda því fram að viðkomandi sé að kaupa nýja bifreið.

Það sé því grundvallarmunur á því hvort bifreið sé skráð eða forskráð áður en hún komi til landsins. Sé bifreið skráð, eins og í tilviki Úranusar, teljist hún notuð enda hafi allir tímafrestitir er tengjast bifreiðinni svo sem varðandi ábyrgð og afskriftir byrjað að líða við skráningu hennar. Af því leiði að neytandi njóti lakari réttar heldur en þegar um nýjar bifreiðir sé að ræða sem ekki hafi verið skráðar áður.

Eins og fram komi í erindi Toyota á Íslandi hafi félagið eytt miklum tíma og fjármunum í kynningar á fimm ára ábyrgð bifreiða sinna og tilgreini mjög ítarlega á heimasíðu sinni þá ábyrgðarþætti sem í henni felist. Slíkt hið sama sé uppi á teningnum varðandi tveggja ára viðbótarábyrgð við notaða bíla sem seldir hafi verið fyrir 1. janúar 2010 og sem eigendum hafi gefist kostur á að kaupa samkvæmt þartilgreindum skilyrðum. Úranus beri það fyrir sig að hvergi komi fram í auglýsingum á vegum félagsins að um sé að ræða sambærilega fimm ára verksmiðjuábyrgð og Toyota á Íslandi bjóði. Það sé hinsvegar heldur ekki tekið fram að svo sé ekki, en slíkur fyrirvari væri eðlilegur í ljósi þeirrar vinnu og þess fjármagns sem lagt hafi verið í kynningu (*e. branding*) ábyrgðarinnar af hendi Toyota á Íslandi. Ljóst sé að Úranus notfæri sér fimm ára ábyrgð Toyota á Íslandi og auglýsingar þess efnis til framdráttar þeirri ábyrgð sem Úranus sjálft auglýsi. Grundvallarmunur sé hins vegar á þessum ábyrgðum þar sem Toyota á Íslandi greiði fyrir hina fimm ára ábyrgð til framleiðandans, andstætt Úranus. Vert sé að minnast á að Úranus tiltaki að um: „*hefðbundna 2 ára verksmiðjuábyrgð*“ sé að ræða á þeim Toyota bifreiðum sem félagið hafi til sölu. Toyota bifreiðar seldar frá framleiðanda í Evrópu séu með staðlaða þriggja ára verksmiðjuábyrgð.

Að lokum vilji Toyota á Íslandi koma á framfæri enn frekari brotum Úranusar gegn lögum nr. 57/2005. Úranus hafi nýverið birt auglýsingar þar sem félagið beri saman verð á þeim bifreiðum sem það hafi til sölu og verð frá umboðsaðila, þ.e. Toyota á Íslandi. Auglýsingar þessa efnis hafi

birst m.a. í Fréttablaðinu 2. maí og 30. maí 2013. Þá birti Úranus auglýsingu þessa á Facebook-síðu sinni ásamt auglýsingum um nýja bíla. Þau verð sem félagið birti í auglýsingum þessum sem verð Toyota á Íslandi séu hins vegar röng. Verð þessi séu á engan hátt í samræmi við uppgefin verð Toyota á Íslandi sem sýnileg séu öllum, bæði í sýningarsölum félagsins og á heimasíðu þess, toyota.is. Með því að setja fram röng verð á bifreiðum Toyota á Íslandi virðist verðmunur á milli þeirra bifreiða sem Úranus selji og þeirra sem Toyota á Íslandi selji vera meiri.

Með þessum fullyrðingum Úranusar beiti félagið viðskiptavini sína blekkingum og svikum. Um sé að ræða skýlaust brot á lögum nr. 57/2005. Viðskiptahættir Úranusar séu óréttmætir enda brjótí þeir í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. laganna. Um verulega villandi viðskiptahætti sé að ræða sem séu líklegir til að blekkja neytendur enda séu neytendum veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. m.a. d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna. Með framangreindum röngu upplýsingum brjótí Úranus auk þess gróflega gegn 14. gr. og a., e. og g. liðum 15. gr. laga nr. 57/2005, auk 2. mgr. 6. gr.

Sem fyrr sé gerð krafa til þess að Neytendastofa grípi til aðgerða samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005. Farið sé fram á að Úranusi verði bannað að auglýsa bifreiðar til sölu á þann hátt sem rakið sé hér að framan. Þá sé farið fram á að lagðar verði stjórnvaldssektir á gagnaðila vegna framangreindra brota á ákvæðum laganna. Að lokum sé gerð krafa um að ef Úranus fari ekki að ákvörðun Neytendastofu, verði lagðar dagsektir á félagið.

5.

Bréf Toyota á Íslandi, ásamt fylgigögnum, var sent Úranusi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 13. júní 2013. Svar Úranusar er dagsett 2. júlí 2013. Þar kemur fram að félagið vilji ítreka það sem fram kemur í fyrri svörum varðandi þá fullyrðingu að bifreiðarnar séu nýjar. Með vísan til kaupsamninga fyrir tvær bifreiðar sem fylgdu með bréfinu megi sjá að engum upplýsingum sé haldið frá kaupendum enda upplýst um fyrsta skráningardag (forskráningardagur erlendis) ásamt því að tilgreint sé að ábyrgð gildi frá því tímamarki en ekki síðara tímamarki, t.d. frá fyrstu skráningu eða tollskráningu. Það sé því mat Úranusar að í tilfalli hans sé um réttari og nákvæmari upplýsingagjöf að ræða til kaupanda heldur en í tilfalli Toyota á Íslandi þar sem raunverulegu framleiðsluári og forskráningu bifreiðar sé haldið leyndu, sbr. Toyota Land Cruiser bifreið sem vísað var til í fylgigögnum fyrra bréfs Úranusar. Raunverulegt framleiðsluár komi því ekki fram hjá Toyota á Íslandi en kaupendur Úranusar séu vel upplýstir um stöðu mála. Ekki liggi fyrir samskonar yfirlit frá Toyota í Evrópu varðandi fyrrgreinda Toyota Land Cruiser bifreið og lagt hafi verið fram fyrir Toyota Aygo bifreið sem vísað sé til í fylgigögnum Toyota á Íslandi.

Því sé alfarið hafnað, enda óútskýrt með öllu, að skráning og upplýsingar Úranusar um aldur bifreiðanna hafi áhrif á endursöluverð þeirra. Að mati Úranusar komi í bréfi Toyota á Íslandi fram viðurkenning á því að upplýsingar um raunverulegan aldur og framleiðsluár bifreiða sem Toyota á Íslandi selji sé haldið frá kaupendum þeirra. Þótt slíkt kunni að samræmast reglum um skráningu bifreiða eigi neytendur rétt á því að fá réttar upplýsingar sem komi fram í tilfelli Úranusar. En því sé alfarið hafnað að viðskiptahættir Úranusar feli í sér ranga upplýsingagjöf sem kunni að hafa áhrif á endursöluverð enda slíkar fullyrðingar á engan hátt rökstuddar eða gerð tilraun til þess. Slíkt sé eingöngu sett fram til að slá ryki í augu Neytendastofu.

Því sé alfarið hafnað að sú skylda hvíli á Úranusi að auglýsa eða tilgreina sérstaklega að ábyrgð á bifreiðum sem félagið selji sé á annan hátt heldur en ábyrgð einhvers annars sem selji samskonar bifreiðar. Engan veginn verði séð að hægt sé að gera slíkar kröfur enda ekki lagaskilyrði til slíks. Í ljósi athugasemda Toyota á Íslandi sé rétt að taka fram að um mistök lögmanns Úranusar hafi verið að ræða þegar vísað hafi verið til tveggja ára verksmiðjuábyrgðar en raunin sé þriggja ára ábyrgð. Rétt sé að benda á að í nýlegum auglýsingum sem lagðar hafi verið fram með bréfi Toyota á Íslandi komi orðalagið „fimm ára ábyrgð“ þar ekki fram.

Þá skuli það tekið fram að verð bifreiða taki breytingum m.a. eftir gengi gjaldmiðla og annarra forsendna. Þetta sé m.a. ítrekað í þeim verðlista sem sendur hafi verið með bréfi Toyota á Íslandi. Viðmiðunarverð frá umboði taki mið af þeim verðlista sem fyrir hafi legið þegar auglýsingarnar hafi verið gerðar en Úranus muni uppfæra slíkar upplýsingar örar komi til þess að frekari upplýsingar með samanburðartölum verði auglýstar.

Það skuli tekið fram að auglýsingar Úranusar séu til sífelldrar skoðunar og sé nú unnið að uppfærslu þeirra og skilmála. Slíkt sé gert neytendum til hagsbóta og án viðurkenningar á fullyrðingum Toyota á Íslandi.

Fari svo að Neytendastofa telji orðalag auglýsinganna vera ábótavant, bendi Úranus á það að kvörtun Toyota á Íslandi sé óljós og þær verði ekki bannaðar í heild sinni ef afstaða verði þá tekin til allra þeirra atriða sem Toyota á Íslandi vísi til. Að lokum vilji Úranus taka fram að telji Neytendastofa auglýsingarnar ekki í samræmi við lög, telji félagið rétt að ekki verði lögð stjórnvaldssekt á það miðað við þá framkvæmd Neytendastofu að leggja ekki á stjórnvaldssektir nema við ítrekuð brot.

Þá sé þess óskað að farið verði með kaupsamninga og afsöl, sem fylgdu bréfinu, sem trúnaðargögn og þau ekki afhent Toyota á Íslandi þar sem þau séu eingöngu ætluð Neytendastofu.

6.

Bréf Úranusar var sent Toyota á Íslandi til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 16. júlí 2013, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Þá var jafnframt tekið fram að Neytendastofa hafi ákveðið að verða við því að viðhalda trúnaði yfir fylgiskjöllum með bréfi Úranusar. Með bréfinu fylgdi einnig upptalning á gögnum málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Toyota á Íslandi yfir viðskiptaháttum Úranusar sem fer með markaðssetningu og kynningu fyrir hönd Stóru bílasölnunnar. Í kvörtuninni kemur fram að Toyota á Íslandi hafi fyrst íslenskra bifreiðafyrirtækja boðið fimm ára ábyrgð á nýjum bifreiðum og hafi birt auglýsingar þar sem ábyrgðin er auglýst. Félagið greiði framleiðanda fyrir þessa auknu ábyrgð. Stóra bílasalan hafi síðar farið að auglýsa Toyota bifreiðar til sölu með fimm ára ábyrgð. Toyota á Íslandi telji auglýsingarnar rangar og villandi þar sem umræddar bifreiðar séu ekki nýjar og Stóra bílasalan ekki með sambærilega verksmiðjuábyrgð og Toyota á Íslandi bjóði. Stóra bílasalan sé því að nýta sér á óheimilan hátt auglýsingar og kjör Toyota á Íslandi. Þá séu fullyrðingar Stóru bílasölnunnar um að bifreiðar séu nýjar bæði rangar og villandi og til þess fallnar að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Stóra bílasalan sé að auki að nýta sér fyrsta flokks orðspor Toyota á Íslandi, auglýsingar félagsins og kjör sem það bjóði. Bifreiðar Stóru bílasölnunnar séu fyrst skráðar erlendis og verksmiðjuábyrgð gildi frá því tímamarki sem bifreið sé skráð. Úranus hafi einnig birt auglýsingar þar sem borin eru saman verð bifreiða félagsins við verð á bifreiðum Toyota á Íslandi. Upplýsingar sem byggt er á séu rangar og með því séu viðskiptavinir blekkir. Verð Toyota á Íslandi sem vísað er til séu ekki í samræmi við verðskrá félagsins né upplýsingar á heimasíðu þess. Taldi Toyota á Íslandi viðskiptahættina brjóta gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a.-d. liða 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr, 14. gr., a. og e. liða 15. gr. og 2. mgr. 16. gr. a laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Neytendastofu var vísað til þess að háttsemin væri einnig til þess fallin að vera brot á 5. gr. laga nr. 57/2005.

Af hálfu Úranusar var öllum ásökunum Toyota á Íslandi alfarið hafnað. Um nýjar bifreiðar sé að ræða sem aldrei hafi verið teknar í notkun en hafi verið forskráðar erlendis. Engum upplýsingum sé haldið frá viðskiptavinum né gefnar rangar eða villandi upplýsingar. Toyota á Íslandi beiti sjálfst svipuðum söluaðferðum varðandi skráningu á bifreiðum. Úranus veiti fimm ára ábyrgð og sé öll ábyrgð umfram hefðbundna verksmiðjuábyrgð á herðum félagsins. Hvergi sé í auglýsingum

eða kynningarefni vísað til Toyota á Íslandi og reynt að herma eftir auglýsingum þeirra. Toyota á Íslandi geti ekki átt einkarétt á því að veita kaupanda frekari ábyrgðarskuldbindingu en framleiðandi ábyrgist. Kvörtun Toyota á Íslandi sé til þess fallin að sverta Úranus og tilraun til að eyða samkeppni. Þá sé tekið fram í kaupsamningum að ábyrgð gildi frá forskráningu erlendis.

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 fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála. Í umfjöllun um ákvæðið segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

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, 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., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

- „a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,*
- b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,*

- c. þjónustu við viðskiptavini, meðferð kvartana, dagsetningu framleiðslu eða aðferð við framleiðslu,
- d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,
- e. þörf fyrir þjónustu, varahluti, skipti á hlutum og viðgerðir,
- f. réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi,
- g. lögbundin réttindi neytenda. “

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.

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.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyrir þar undir. Í umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi Toyota á Íslandi var sérstaklega vísað til a. og e. liða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi [...]

e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing, [...]”

Í 16. gr. a. segir:

„Yfirlýsingu um ábyrgð má því aðeins gefa að ábyrgðaryfirlýsingin veiti viðtakanda meiri rétt en hann hefur samkvæmt gildandi lögum.

Ábyrgðaryfirlýsing er lagalega bindandi fyrir ábyrgðaraðila á grundvelli þeirra skilyrða sem fram koma í ábyrgðarskilmálum og auglýsingum hans.“

3.

Ljóst er að bæði Toyota á Íslandi og Úranus hafa auglýst fimm ára ábyrgð á bifreiðum sem þær hafa til sölu. Toyota á Íslandi hefur lagst í markaðsherferð til kynningar á þeirri ábyrgð sem fyrirtækið býður. Hvað varðar kvörtun Toyota á Íslandi þykir til hægðarauka rétt að skipta henni efnislega í þrjú atriði. Í fyrsta lagi kvörtun um auglýsingar Úranusar þar sem auglýst sé fimm ára ábyrgð. Í öðru lagi kvörtun um auglýsingar þar sem bifreiðar séu auglýstar sem nýjar. Í þriðja lagi kvörtun yfir auglýsingu Úransuar þar sem fram kemur samanburður á verði aðila.

3.1

Af hálfu Toyota á Íslandi er vísað til þess að bílar sem Úranus selji séu ekki með sambærilega fimm ára verksmiðjuábyrgð og þær bifreiðar sem Toyota á Íslandi bjóði til sölu. Framleiðsluábyrgð gildi ekki í fimm ár og borgi Toyota á Íslandi sérstaklega fyrir hana. Fyrrgreindir viðskiptahættir séu villandi og þeir líklegir til að blekkja neytendur enda neytendum veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. a.-c. liði 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá bendir Toyota á Íslandi á að skv. 2. mgr. 16. gr. a sömu laga sé ábyrgðaryfirlýsing lagalega bindandi fyrir ábyrgðaraðila á grundvelli þeirra skilyrða sem koma fram í ábyrgðarskilmálum og auglýsingum hans. Upplýsingar skorti hins vegar í auglýsingum um hvers konar ábyrgð Úranus sé að bjóða en ljóst sé að hún sé ekki sú sama og Toyota á Íslandi bjóði og Úranus taki það ekki fram. Væri slíkt eðlilegt með hliðsjón af þeirri vinnu og fjármagni sem varið hafi verið til kynningar á þeirri ábyrgð sem Toyota á Íslandi bjóði. Með þessari háttsemi nýti Úranus á óheimilan hátt auglýsingar Toyota á Íslandi og þau kjör sem félagið bjóði viðskiptavinum, sbr. 2. mgr. 6. gr. Ábyrgðartími byrji að líða við fyrstu skráningu sem í tilviki Úransuar sé erlendis. Bifreiðar séu síðar fluttar til landsins, skráðar á Íslandi og að

Því loknu seldar á einhverjum tímamarki. Sá tími sem líði frá fyrstu skráningu skerði verulega umrædda fimm ára ábyrgð.

Af hálfu Úransuar er því alfarið hafnað að auglýsingar um fimm ára ábyrgð séu rangar og villandi. Hvergi sé í auglýsingum vísað til þess að fimm ára ábyrgð Úranusar sé sambærileg og fimm ára ábyrgð Toyota á Íslandi. Hjá félaginu sé um þriggja ára verksmiðjuábyrgð að ræða sem byrji að líða við fyrstu skráningu en ábyrgð vegna næstu tveggja ára sé á herðum Úranusar sjálfs. Er því algjörlega hafnað að sú skylda hvíli á félaginu að auglýsa eða tilgreina sérstaklega að ábyrgð á bifreiðum sem félagið hafi til sölu sé öðruvísi en ábyrgð annarra. Toyota á Íslandi geti ekki átt einkarétt á því að bjóða viðskiptavinum fimm ára ábyrgð.

Hvað varðar þá fimm ára ábyrgð sem Úranus býður verður ekki fallist á að með henni sé Úranus að auglýsa eða beita öðrum viðskiptaaðferðum sem ósanngjarnar séu gagnvart keppinauti. Fallast má á röksemdir Úranusar um að Toyota á Íslandi geti ekki átt einkarétt á því að bjóða neytendum fimm ára ábyrgð eða aukna ábyrgð af einhverju öðru tagi, sama með hvaða hætti sú ábyrgð sé útfærð. Hvergi virðist í auglýsingum Úranusar vísað til Toyota á Íslandi heldur einungis að Úranus sjálf bjóði viðskiptavinum sínum fimm ára ábyrgð.

Hvað varðar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum og kynningarefni er það mat stofnunarinnar að ekki sé hægt að auglýsa fimm ára ábyrgð með þeim hætti sem Úranus gerir. Telja verður að túlkun og upplifun hins almenna neytanda sé sú að ábyrgðartími byrji að líða á þeim tímamarki sem kaup eiga sé stað. Slík túlkun er jafnframt í samræmi við ákvæði laga nr. 48/2003, um neytendakaup. Þar er um það fjallað að ábyrgð vegna galla byrjar að líða á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, sbr. t.d. 1. mgr. 18. gr. laganna og telst söluhlutur afhentur þegar neytandi hefur veitt honum viðtöku, sbr. 7. gr. Þá er kvörtunarfrestur neytanda aldrei skemmri en allt að tveimur árum frá því að hann veitti söluhlut viðtöku og getur hann í sumum tilfelum verið allt að fimm ár frá því að hlutnum er veitt viðtöku, sbr. 2. mgr. 27. gr. laganna. Af ofangreindum ákvæðum laga nr. 48/2003, má glögglega sjá að lögbundinn réttur neytanda er sá að ábyrgðartími byrjar að líða frá þeim tímamarki sem hann veitir söluhlut viðtöku. Er framangreint til þess fallið að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti þó sannanlega séu neytendur á síðari stigum upplýstir um að ábyrgðartími byrji að líða við fyrstu skráningu. Í ákvæði 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 eru ekki taldar upp þær vörur sem framlengdur tilkynningarfrestur á við um. Neytendastofa hefur ekki úrskurðarvald um túlkun laganna og skýringu, heldur er það verkefni falið sérstakri álitsgjafarnefnd, sbr. 63. gr. laga nr. 48/2003, auk þess sem aðilar geta lagt slík mál til úrskurðar hjá dómstólum. Álit nefndarinnar sem ekki er áfrýjað til dómstóla skapa þó fordæmi að mati Neytendastofu. Neytendastofa bendir á að af gildandi fordæmum er ljóst að vissir hlutar bifreiða falla undir fimm ára kvörtunarfrest skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Í því sambandi má hér nefna álit kæruneftdar í málum M-42/2012 og M-100/2011, svo dæmi séu tekin. Af lögunum og fordæmum sem til eru þá er ljóst að

í mörgum tilvikum eiga neytendur þannig rétt á fimm ára tilkynningarfresti þegar um er að ræða bifreiðar sem aðilar málsins selja. Í þeim tilvikum getur seljandi ekki miðað tilkynningarfreft frá skráningardegi enda miðast lögbundinn tilkynningarfreftur við það tímamark þegar neytandi veitir söluhlut viðtöku. Framangreind háttsemi Úranusar getur því einnig talist brjóta gegn 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, þar sem Úranus getur ekki með einhliða yfirlýsingu, stytt lögakveðinn lágmarksfreft neytenda til að bera fyrir sig galla í þeim tilfellum sem söluhlutum er ætlaður verulega lengri endingartími samkvæmt ákvæðinu. Þar með er að mati Neytendastofu jafnframt um að ræða brot gegn g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, enda neytendum veittar villandi upplýsingar um lögbundin réttindi sín.

Vegna þessa vill Neytendastofa jafnframt benda á að í 18. gr. laga nr. 48/2003 segir: „Ábyrgðaryfirlýsing er bindandi fyrir yfirlýsingargjafann með þeim skilyrðum sem fram koma í ábyrgðaryfirlýsingunni og í auglýsingum tengdum henni.“

Af framangreindu ákvæði er ljóst að rík krafa er gerð af hendi löggjofans um að efni ábyrgðaryfirlýsingar sé skýrt og uppfylli kröfur um neytendavernd.

Nánar segir í 6. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 1999/44/EB frá 25. maí 1999, um um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi:

„Ábyrgðir

- 1. Ábyrgð skal vera lagalega bindandi fyrir ábyrgðargjafann samkvæmt þeim skilyrðum sem ábyrgðarskírteinið og tilheyrandi auglýsingar kveða á um*
- 2. Í ábyrgðarskilmálunum skal: koma fram að neytandinn hafi lögboðin réttindi samkvæmt gildandi ákvæðum landslaga um sölu neysluvara og taka fram að ábyrgðin hafi ekki áhrif á þessi réttindi, setja fram á skýru, skiljanlegu máli efnisinnihald ábyrgðarskilmálanna og þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að gera kröfu samkvæmt ábyrgðarskilmálunum, einkum gildistíma og landfræðilegt gildissvið ábyrgðarinnar auk nafns og heimilisfangs ábyrgðaraðilans.*
- 3. Ef neytandi æskir þess skal honum látin í té ábyrgðin skriflega eða á öðru varanlegu formi sem hann hefur aðgang að.*
- 4. Innan síns yferráðasvæðis getur aðildarríkið þar sem neysluvaran er markaðssett, í samræmi við sáttmálann, ákveðið að ábyrgðin sé samin á einu eða fleiri opinberum tungumálum bandalagsins.*
- 5. Ef ábyrgðin brýtur í bága við kröfur 2., 3. eða 4. mgr. skal það ekki hafa áhrif á lögmæti ábyrgðarinnar og neytandinn skal enn geta treyst á ábyrgðina og krafist þess að hún sé í heiðri höfð.“*

Neytendastofa telur því með hliðsjón af framangreindum ákvæðum að gera verði ríkari kröfur til efni og skýrleika ábyrgðaryfirlýsinga sem seljendur gefa til neytenda og í auglýsingum. Þurfa slíkar upplýsingar ávallt að vera í samræmi við gildandi réttindi neytenda og þarf í því skyni að túlka ákvæði laga nr. 57/2005 til samræmis við gildandi ákvæði laga um neytendakaup.

Af hálfu Toyota á Íslandi var einnig vísað til þess að ofangreind háttsemi væri til þess fallin að vera brot á ákvæði 2. mgr. 16. gr. a laga nr. 57/2005. Að mati Neytendastofu hefur ekkert í fyrirliggjandi gögnum gefið til kynna að Úranus standi ekki við ábyrgðaryfirlýsingar sínar. Hins vegar auglýsir fyrirtækið fimm ára ábyrgð án frekari tilgreiningar og án þess að raunverulegur ábyrgðartími sé fimm heil ár frá þeim tímapunkti sem kaupendur veita söluhlut viðtöku eða afhending á sér stað, sbr. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Í 2. mgr. 16. gr. a laga nr. 57/2005 er kveðið á um að ábyrgðaryfirlýsing sé lagalega bindandi fyrir ábyrgðaraðila á grundvelli þeirra skilyrða sem fram koma í auglýsingum hans. Af þeim sökum verður að telja að auglýsingar og kynningarefni Úranusar, þar sem fimm ára ábyrgð er auglýst, brjóti gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 16. gr. a, sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

3.2

Af hálfu Toyota á Íslandi er vísað til þess að auglýsingar Úranusar um nýja bíla séu rangar og villandi og neytendur því beittir blekkingum og svikum. Þá séu neytendum veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Telur Toyota á Íslandi slíka háttsemi varða við ákvæði 4. mgr. 6. gr., a.-c. liða 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Þá hafi tímapunktur skráningar bifreiðar einnig áhrif á afskriftir hennar þar sem aldursafskrift tengist þeim degi sem bifreið sé skráð. Með þessum röngu upplýsingum sé Úranus að gefa neytendum ranga hugmynd um mögulegt endursöluverði bifreiða með því að halda því fram að viðkomandi sé að kaupa nýja bifreið. Það sé grundvallarmunur á því hvort bíll sé skráður eða forskráður. Sé hann skráður, líkt og í tilviki Úranusar, teljist hann notaður við innflutning enda hafi allir tímafrestir sem tengjast bíl, t.d. ábyrgðartími og afskriftir, byrjað að líða við skráningu.

Af hálfu Úransuar er því haldið fram að um nýjar bifreiðir sé að ræða sem aldrei hafi verið teknar í almenna notkun en hafi verið forskráðar erlendis. Skráning í ökutækjaskrá undir liðnum „innflutningsástand“ sé ekki staðfesting á því hvort bíll sé raunverulega nýr eða notaður þar sem um starfsreglur Umferðarstofu sé að ræða. Engum upplýsingum sé haldið frá viðskiptavinum né gefnar rangar og/eða villandi upplýsingar. Á kaupsamningum sé upplýst um fyrsta skráningardag, þ.e. forskráningardag erlendis. Þá sé óútskýrt með öllu að skráning og upplýsingar Úranusar um aldur bíla hafi áhrif á endursöluverð þeirra.

Að mati Neytendastofu er ekki hægt að fallast á að auglýsingar og kynningarefni Úranusar um nýja bíla sé villandi og veiti neytendum rangar upplýsingar. Telur stofnunin að hinn almenni

neytandi tengi fremur raunverulega notkun og framleiðsluár við það hvað ný bifreið sé fremur en hvort bifreið sé skráð erlendis og síðan flutt til landsins eða flutt til landsins og svo skráð. Ekki er eingöngu hægt að miða við starfsreglur Umferðarstofu um skráningar bifreiða til staðfestingar á því hvort bifreið sé raunverulega ný eða ekki. Þá eru neytendum veittar upplýsingar um upphaflegan skráningardag í kaupsamningi. Hvað varðar þær bifreiðar sem vísað er til í fylgigögnum aðila verður að skoða hvort bifreiðar séu sannanlega nýjar eður ei, þ.e. hvort notkun í einhverjum mæli hafi átt sér stað. Af þeim sökum verður að telja að auglýsingar og kynningarefni Úranusar þar sem nýjar bifreiðar eru auglýstar brjóti ekki gegn ofangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005.

3.3

Af hálfu Toyota á Íslandi var því haldið fram að Úranus brjóti gegn lögum nr. 57/2005 með því að bera saman verð á þeim bílum sem félagið hafi til sölu og verð Toyota á Íslandi sem séu röng. Með framsetningunni sé verðmunur sýndur meiri á milli félaganna heldur en raun ber vitni. Af þeim sökum séu viðskiptavinir beittir blekkingum og svikum og viðskiptahættirnir brjóti þar af leiðandi í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Um verulega villandi viðskiptahætti sé að ræða sem líklegir séu til að blekkja neytendur enda neytendum veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. Með þessum röngu upplýsingum brjóti Úranus gróflega gegn 14. gr. og a., e. og g. liðum 15. gr. laga nr. 57/2005.

Af hálfu Úranusar var tekið fram að verð bifreiða taki breytingum, m.a. eftir gengi gjaldmiðla og annarra forsendna. Sé framangreint m.a. ítrekað í verðlista sem Toyota á Íslandi hafi sent með bréfi sínu. Viðmiðunarverð frá umboði taki mið af þeim verðlista sem fyrir hafi legið þegar auglýsingarnar hafi verið gerðar en Úranus muni uppfæra slíkar upplýsingar örar komi til þess að frekari upplýsingar með samanburðartölum verði auglýstar.

Af hálfu Neytendastofu er til þess vísað að á fyrirtækjum sem birta samanburðarauglýsingar hvíla ríkar skyldur til að gæta að fjölda atriða, m.a. verði. Af gögnum málsins verður ekki dregin önnur ályktun en að verð sem vísað sé til í auglýsingum Úranusar styðjist við verðlista Toyota á Íslandi frá því febrúar 2013. Í verðlista félagsins frá því í apríl 2013 höfðu vel flest verð á bifreiðum lækkað að einhverju leyti. Auglýsingar Úranusar birtust m.a. í Fréttblaðinu þann 2. maí og 30. maí 2013. Þegar svo ber undir hvílir sú skylda á þeim aðila sem markaðs-, kynningar- og auglýsingaefni stafar frá að gætt sé að því að það innihaldi nýjar og uppfærðar upplýsingar. Að öðrum kosti eru upplýsingar ekki réttar. Verðlisti Toyota á Íslandi er m.a. aðgengilegur á vefsíðu félagsins og því er engum vandkvæðum bundið að rannska nýjustu upplýsingar félagsins um verðlagningu. Með vísan til ofangreinds verður að telja auglýsingar Úranusar, þar sem fram kemur samanburður á bifreiðaverði félagsins og annarra án þess að stuðst sé við nýjar og uppfærðar

upplýsingar sem réttar eru á þeim tíma sem auglýsing birtist, brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. liða 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

IV. Ákvörðunarorð:

„Úranus ehf., Hegranesi 21, Garðabæ, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 16. gr. a, sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að auglýsa fimm ára ábyrgð til neytenda án frekari tilgreiningar og í framkvæmd að telja að ábyrgðartími sé byrjaður að líða frá þeim tímapunkti sem innflutningur bifreiðar á sér stað en ekki við afhendingu.

Úranus ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. liða 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með samanburðarauglýsingu á verðum félagsins og annarra, án þess að gætt sé að því að stuðst sé við nýjar og uppfærðar upplýsingar sem í gildi eru á þeim tímapunkti sem auglýsing birtist.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Úranusi ehf. bannað að auglýsa fimm ára ábyrgð án þess að tilgreina nánari skilyrði ábyrgðarinnar, þegar ábyrgðartími kaupanda er ekki fimm ár frá kaupdegi, og að miða upphaf ábyrgðartíma við annað tímamark en afhendingu bifreiða.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Úranusi ehf. bannað að birta samanburðarauglýsingar þar sem borin eru saman verð félagsins og keppinauta, án þess að stuðst sé við nýjar og uppfærðar upplýsingar sem í gildi eru á þeim tímapunkti sem auglýsing birtist.

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 fjórtán dögum eftir birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 16. september 2014

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir