



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 5/2017

Markaðssetning Norðursiglingar á „Carbon Neutral“

I.

Erindið

Með bréfi Gentle Giants Hvalaferða ehf. til Neytendastofu, dags. 5. júlí 2016, var kvartað yfir markaðssetningu Norðursiglingar ehf. Í bréfinu er þess krafist að Neytendastofa banni alfarið og allsstaðar notkun Norðursiglingar á auglýsingum undir yfirskriftinni „Carbon Neutral“ og öðru sem vísi til þess að starfsemi fyrirtækisins sé umhverfisvænni. Þá sé þess krafist að Neytendastofa ákvarði að auglýsingarnar brjóti gegn 5. gr., sbr. 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 1. mgr. 9. gr., 1. mgr. 13. gr., 14. gr. og a., c., e. og g. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þess sé jafnframt krafist að Neytendastofa leggi stjórnvaldssektir á fyrirtækið og að tekin verði bráðabirgðaákvörðun í málinu til að koma í veg fyrir frekara tjón Gentle Giants Hvalaferða af birtingu auglýsinganna.

Norðursigling hafi um skeið auglýst þjónustu sína undir yfirskriftinni „Carbon Neutral“ í auglýsingaspjöldum, bæklingum og tímaritum fyrir ferðamenn, á heimasíðu sinni og öðrum tímaritum, miðasölu og við bryggjuhlíð. Auk þess hafi auglýsingar og kynningarefni Norðursiglingar yfir sér verulega villandi yfirbragð enda sé þar beint og óbeint gefið sterklega í skyn að starfsemin sé umhverfisvænni. Þannig sé nú komið laufblað í auglýsingarnar og grænir litir sem vísi augljóslega til þess að um umhverfisvænna fyrirtæki og starfsemi sé að ræða.

Norðursigling og Gentle Giants Hvalaferðir séu tveir helstu keppinautar á markaði með hvalaskoðun á Húsavík. Ljóst sé að margvíslegir þættir hafi áhrif í samkeppnisrekstri fyrirtækjanna. Meðal annars geti haft áhrif hvort neytendur telji að annar aðilinn sé umhverfisvænni en hinn.

Yfirskriftin „Carbon Neutral“ sé ótvírætt tilvísun til þess að boðið sé upp á siglingar sem fari fram án þess að losa kolefni út í andrúmsloftið. Í auglýsingunum sé því jafnframt haldið fram að um engan útblástur sé að ræða og að vélar bátanna séu hljóðar. Það sé hins vegar rangt. Bátarnir sem Norðursigling noti í hvalaskoðunarferðum sínum gangi fyrir olíu. Við notkun á



olíu sem eldsneytisgjafa séu kolefni leyst út í andrúmsloftið. Þá sé það heldur ekki rétt að vélar bátanna séu alfarið hljóðlausar heldur gefi þær frá sér hljóð þegar þær séu knúnar áfram.

Norðursigling hafi farið mikinn í að vekja athygli á einum af bátum sínum sem haft hafi rafmótor um borð í skamman tíma í tilraunaskyni. Fáar ferðir hafi verið farnar þar sem báturinn notaðist við vélina. Í þeim ferðum hafi oftast en ekki þurft að keyra gamla díselvél til þess að hlaða inn á rafgeyma bátsins í siglingum á Skjálfanda. Þá sé rétt að minnst á Grænlandsferðir umrædds báts en engar rafmagnssnúður séu á Austurströnd Grænlands til hleðslu á skiparafgeymum. Aðalatriðið sé þó að umræddur bátur sé einungis einn af tíu bátum Norðursiglingar. Allir hinir séu knúnir áfram af gömlum díselmótorum. Þrátt fyrir það gefi auglýsingar Norðursiglingar til kynna að öll þjónusta félagsins sé „Carbon Neutral“ og „Silent Operator“. Auglýsingarnar feli þar af leiðandi í sér rangar upplýsingar og séu villandi af ásetningi.

Gentle Giants Hvalaferðir telji að auglýsingarnar séu líklegar til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti.

Gentle Giants Hvalaferðir vísi til almennra skýringarsjónarmiða við 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Auglýsingar Norðursiglingar miði að því að telja neytendum trú um að fyrirtækið veiti ákveðna þjónustu og að sú þjónusta sé umhverfisvænni þar sem hún losi ekki kolefni út í andrúmsloftið. Fullyrðingarnar séu aftur á móti rangar þar sem bátarnir noti allir olíu sem eldsneytisgjafa og í því felist að kolefni losni út í andrúmsloftið þegar eldsneytið sé notað til að knýja bátinn áfram. Því sé um að ræða óréttmæta viðskiptahætti sem séu líklegir til þess að raska fjárhagslegri hegðun neytenda í andstöðu við 1. mgr. 8. gr. laganna.

Gentle Giants Hvalaferðir vísi til almennra skýringarsjónarmiða við 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og vísi til 6. gr. tilskipunar 2005/29/EB sem 9. gr. laganna innleiði í íslenskan rétt. Þar sem auglýsingarnar séu til þess fallnar að telja neytendum trú um að Norðursigling bjóði upp á umhverfisvænni þjónustu sem losi ekki kolefni út í andrúmsloftið, auk þess sem hljóðlausar vélar séu notaðar, þá verði auglýsingarnar að teljast villandi. Jafnframt séu auglýsingarnar til þess fallnar að blekkja hinn venjulega neytanda. Auglýsingarnar veiti rangar upplýsingar um eðli þjónustu og hvort þjónusta sé fyrir hendi, í andstöðu við a. lið 1. mgr. 9. gr. laganna. Þær veiti jafnframt rangar upplýsingar um þjónustu við viðskiptavinum í andstöðu við c. lið sama ákvæðis. Auglýsingarnar brjóti því gegn 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Gentle Giants Hvalaferðir vísi til almennra skýringarsjónarmiða við 1. mgr. 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Auglýsingar Norðursiglingar geri óbeinan samanburð á þeirri þjónustu sem fyrirtækin bjóði upp á. Í því samhengi verði að hafa í huga stöðu aðilanna á hvalaskoðunarmarkaðnum á Húsavík. Bátar fyrirtækjanna leggi út frá sömu litlu höfninni, bátarnir séu hlið við hlið á höfninni og það sama eigi við um söluskúra félaganna við höfnina.



Ferðamenn sem komi til þess að kaupa sér hvalaskoðunarferð standi því ávallt andspænis því að velja milli fyrirtækjanna tveggja. Þar sem annar aðilinn, Norðursigling, vísi til þess að ferðir hans séu umhverfisvænni feli það í sér samanburð við fyrirtæki sem staðsett séu hlið við hlið. Neytendur sem hafi val um tvö fyrirtæki, staðsett hlið við hlið, séu þannig í mörgum tilvikum líklegir til þess að láta þetta atriði hafa úrslitaáhrif um það hvert þeir beini viðskiptum sínum. Ótvírætt sé að háttsemi Norðursiglingar sem að framan sé lýst falli undir gildissvið fyrrgreindra ákvæða. Með auglýsingunum séu neytendum enda veittar þær upplýsingar að þjónusta Norðursiglingar sé tilteknum eiginleikum gædd, sem ekki eigi við rök að styðjast. Miðlun þessara röngu upplýsinga og sú blekking sem eigi sér stað með þeim sé að auki til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn eftir þjónustu sem sé hluti af atvinnustarfsemi.

Gentle Giants Hvalaferðir vísi til almennra skýringarsjónarmiða við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Ljóst megi vera að Norðursigling geti ekki fært sönnur á að þjónusta fyrirtækisins sé þannig að hún losi ekki kolefni út í andrúmsloftið og að notaðar séu hljóðlausar vélar. Í auglýsingunum sé fullyrt með afgerandi hætti og án nokkurra fyrirvara eða skýringa að þjónustan sé „Carbon Neutral“. Auglýsingarnar verði þannig ekki skildar öðruvísi en svo að öll þjónusta sé umhverfisvæn og þeim eiginleikum gædd að engin kolefni losni út í andrúmsloftið vegna starfseminnar. Bátar Norðursiglingar gangi fyrir olíu og þegar olían sé notuð við að knýja bátana þá losni kolefni út í andrúmsloftið. Þar af leiðandi sé ljóst að Norðursigling geti ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar.

Með vísan til 1. mgr. 9. gr. stjórnslulaga og þeirra miklu hagsmuna sem í húfi séu óski Gentle Giants Hvalaferðir þess að málinu verði hraðað eins og kostur sé. Málið varði verulega hagsmuni fyrir neytendur sem og keppinauta Norðursiglingar. Sé vísað í þeim efnum til málsmeðferðar Neytendastofu í ákvörðunum nr. 20/2009 og 50/2010. Sérstaklega þurfi að hafa í huga að háannatími standi yfir í hvalaskoðun í Húsavík. Auglýsingarnar blekki þannig hundruð og jafnvel þúsundir ferðamanna á degi hverjum. Blekkingarnar nái ekki einungis til þeirra ferðamanna sem komi til Húsavíkur, heldur einnig þeirra sem séu á leið til landsins. Ferðamenn séu blekkir alls staðar þar sem auglýsingarnar hafi verið birtar en það muni vera víða. Þess sé farið á leit að tekin verði bráðabirgðaákvörðun í málinu þar sem Gentle Giants Hvalaferðir telji að auglýsingarnar valdi sér miklu tjóni. Með því að taka skjóta bráðabirgðaákvörðun megi komast hjá þorra tjónsins.

II.

Málsmeðferð

1.

Bréf Gentle Giants Hvalaferðir var sent til umsagnar Norðursiglingar með bréfi Neytendastofu, dags. 13. júlí 2016. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa hafi ekki heimild til þess að taka bráðabirgðaákvæðanir samkvæmt lögum nr. 57/2005 en málinu verði hraðað



eins og kostur sé með vísan til 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005. Í bréfinu var athygli aðila máls einnig vakin á því að í málinu kunni að koma til álita sjónarmið um fullyrðingar um umhverfismál í kafla 5.1. leiðbeininga framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um tilskipun 2005/29/EB (Guidance on the implementation of directive 2005/29/EC on unfair commercial practices). Athygli Gentle Giants Hvalaferða var jafnframt vakin á því að ákvörðun Neytendastofu um að hafna því að taka bráðabirgðaákvörðun yrði kæránleg til áfrýjunarnefndar neytendamála þegar efnisleg niðurstaða málsins lægi fyrir, sbr. 2. mgr. 26. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

Svar Norðursiglingar barst með bréfi, dags. 28. júlí 2016. Í bréfinu segir að af kvörtuninni megi helst ráða að það sem fari fyrir brjóstið á Gentle Giants Hvalaferðum sé notkun á hugtakinu „Carbon Neutral“ sem Norðursigling hafi nú í nokkurn tíma notast við í öllu sínu kynningarefni. Gentle Giants Hvalaferðir haldi því fram að með því að nota téð hugtak sé Norðursigling að blekkja neytendur til þess að beina viðskiptum sínum til félagsins undir því yfirskyni að um umhverfisvænni rekstur og fyrirtæki sé að ræða. Þá telji Gentle Giants Hvalaferðir að auglýsingar Norðursiglingar séu rangar, ófullnægjandi og villandi og hafi sem slíkar áhrif á samkeppnisstöðu fyrirtækjanna.

Norðursigling hafi um langt skeið unnið að því að bæta rekstur sinn með tilliti til umhverfissjónarmiða og stefnt að því að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020. Norðursigling hafi raunar frá öndverðu hagað starfsemi sinni á umhverfisvænan hátt og nægi í því samhengi að benda á að öll skip sem notuð séu í starfsemi fyrirtækisins séu gömul uppgerð skip sem hafi í raun verið endurnýtt og fengið nýtt hlutverk.

Eitt stærsta skrefið tengt því markmiði að félagið verði „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020 sé að nota einungis rafmagn sem aflagjafa í öllum skipum félagsins. Félagið hafi lagt í mikla vinnu við þróun véla og skrúfa sem gagnist í þessum tilgangi. Margir aðilar hafi komið að þeirri vinnu, jafnt innlendir sem erlendir og hafi verkefnið vakið athygli víða um heim. Á meðal styrktar- og samstarfsaðila félagsins í þessum málum hafi verið Samgöngustofa, Orkusjóður, Nýsköpunarmiðstöð, Íslensk Nýorka, Atvinnu- og nýsköpunarráðuneytið auk fjölda erlendra aðila. Góður árangur hafi náðst og hafi Norðursigling fengið fjölmargar viðurkenningar og verðlaun vegna þeirrar vinnu sem þegar hafi verið unnin. Því fari þó fjarri að þeirri vinnu sem að ofan sé lýst sé lokið og megi segja að hún standi nú sem hæst. Markmiðið sé sem áður segi að allur floti Norðursiglingar verði eingöngu knúinn rafmagn fyrir árið 2020.

Norðursigling hafi þegar breytt einu af skipum sínum og komið fyrir rafmagnsmótor og hafi hann reynst vel. Það skip sé einkum notað til hvalaskoðunarferða á Skjálfaflóa og hafi rafgeymar skipsins virkað vel og hægt hafi verið að klára þær ferðir á einni hleðslu. Sama skip sé notað til lengri ferða að austurströnd Grænlands. Í kvörtuninni sé fullyrt að ekki séu rafmagnssnúður á austurströnd Grænlands til þess að hlaða skiparafgeyma. Hvort sem það sé rétt eða ekki þá sé staðreyndin sú að Norðursigling hafi í samstarfi við erlendan aðila unnið



að hönnun skrúfu sem hægt sé að beita þannig að hún hlaði rafgeyma skipsins við réttar aðstæður. Allar tilraunir hafi gefið afar góða raun og lofað góðu og standi vonir til þess að sú þróun haldi áfram. Um borð í skipinu sé díselmótor sem hægt sé að nota ef þörf krefji en um 70% þess tíma sem skipið sé í notkun sé eingöngu notast við rafmagnsmótor.

Kvörtun Gentle Giants Hvalaferða snúi sem fyrr segi einkum að því að í auglýsinga- og kynningarefni sínu fullyrði Norðursigling að öll þjónusta félagsins sé „Carbon Neutral“. Þessu sé hafnað og því mótmælt að fullyrt að svo sé. Í kynningarefni Norðursiglingar komi skýrt fram hvað felist í fullyrðingum um „Carbon Neutral“ og sé það sérstaklega tilgreint hvaða ferðir séu í boði sem flokkist undir „Carbon Neutral“. Þetta megi glögglega sjá með því að skoða kynningarbækling Norðursiglingar. Það sé því rangt sem haldið sé fram í kvörtun Gentle Giants Hvalaferðir að það sé fullyrt eða það sé á einhvern hátt gefið í skyn að öll þjónusta Norðursiglingar sé „Carbon Neutral“. Gentle Giants Hvalaferðir leggi sjálft fram dæmi um kynningarefni Norðursiglingar þar sem glögglega megi sjá að skýrlegar sé gerð grein fyrir því að einungis sé um afmarkaðan hluta þjónustu Norðursiglingar að ræða. Hugtakið „Carbon Neutral“ sé í dag vörumerki eða þjónusta sem Norðursigling bjóði óumdeilanlega upp á og verði ekki séð að það brjóti á nokkurn hátt í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 að kynna þá vöru eða þjónustu sem sannanlega sé boðið upp á. Sem fyrr segi stefni Norðursigling að því að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020 og fari ekki leynt með að því takmarki hafi ekki verið náð.

Kvörtunin sé að segja megi öll á misskilningi byggð og virðist sem svo að Gentle Giants Hvalaferðir hafi ekki haft fyrir því að skoða ítarlegan kynningarbækling Norðursiglingar áður en kvörtunin hafi verið lögð fram. Þannig þurfi ekki annað en að opna bæklinginn til þess að finna ítarlegar útskýringar á því fyrir hvað „Carbon Neutral“ standi fyrir. Þar segi meðal annars um endurnýjanlega orkugjafa (e. Renewable energy source). „North Sailing aims to be totally Carbon Neutral by 2020, using electric propulsion on day tours and hybrid regenerative systems and second hand bio diesel on expeditions where possible.“ Þá sé á ítarlegan hátt gerð grein fyrir fleiri atriðum sem öll séu liður í því takmarki Norðursiglingar að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020.

Í kvörtun sinni haldi Gentle Giants Hvalaferðir því fram að Norðursigling auglýsi og kynni vöru sem sé „Carbon Neutral“ og í því felist óréttmætir viðskiptahættir sem séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytandans. Þá sé það fullyrt að auglýsingar Norðursiglingar miði að því að telja neytendum trú um að Norðursigling veiti ákveðna þjónustu sem sé umhverfisvænni. Gentle Giants Hvalaferðir haldi því jafnframt fram að með markaðsefninu sé átt við að Norðursigling bjóði upp á umhverfisvænni þjónustu en Gentle Giants Hvalaferðir þó svo það komi ekki fram.

Líkt og þegar hafi verið rakið bjóði Norðursigling upp á ferðir með skipi sem eingöngu sé knúið rafmagni og hafi gert í nokkurn tíma. Hvergi í kynningarefni sínu eða á öðrum vettvangi hafi Norðursigling haldið því fram að allur floti félagsins sé knúinn rafmagni enda



sé það ekki svo. Sérstaklega sé tilgreint í bæklingi Norðursiglingar hvaða ferðir séu í boði sem „Carbon Neutral“ og algjörlega skýrt að það séu einungis tilgreindar ferðir sem fallir undir það að teljast „Carbon Neutral“. Norðursigling bjóði því sannanlega upp á þjónustu sem sé umhverfisvænni en önnur þjónusta sem fyrirtækið bjóði upp á enda sé lykilþáttur þeirrar þjónustu sá sem um sé að ræða ferðir sem farnar séu á skipi sem knúið sé rafmagni.

Því sé sérstaklega mótmælt sem fram komi í kvörtuninni að fullyrðingar Norðursiglingar um þjónustu sem sé „Carbon Neutral“ séu rangar, þar eð allir bátar fyrirtækisins noti olíu og því sé um að ræða óréttmæta viðskiptahætti. Einn af bátum Norðursiglingar gangi fyrir rafmagni og hafi Norðursigling kynnt þá þjónustu sérstaklega og hvergi gert tilraunir til þess að láta í það skína að allur floti fyrirtækisins sé knúinn rafmagni. Þetta megi glögglega greina ef bæklingur Norðursiglingar sé skoðaður. Í þessu samhengi veki Norðursigling athygli á fullyrðingum Gentle Giants Hvalaferðir í kynningarbæklingi sínum þar sem segi meðal annars: „*We promise you: [...] Less crowded boats, More personal experience, Higher chance of finding whales.*“ Ekki verði annað séð en að um sé að ræða fullyrðingar sem vandséð sé hvernig Gentle Giants Hvalaferðir hafi í hyggju að sanna eða sýna fram á að reynist réttar. Fullyrðingarnar séu án vafa til þess fallnar að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda sem séu með þessu blekkir til þess að halda að með því að beina viðskiptum sínum til Gentle Giants Hvalaferða sé hann að greiða fyrir meiri og betri persónulega upplifun auk meiri möguleika á að finna hvali. Norðursigling áskilji sér allan rétt hvað þetta varði og eftir atvikum að beina formlegri kvörtun til Neytendastofu síðar, verði þetta ekki sérstaklega skoðað og metið við vinnslu máls þessa.

Norðursigling bendi á að lykilskilyrðið varðandi mat á því hvort brot teljist hafa verið framið gegn 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sé hvort um villandi framsetningu sé að ræða eða ef veittar upplýsingar séu rangar. Hvorugt skilyrðanna eigi við í tilfalli Norðursiglingar þar sem skýrt komi fram í öllu kynningarefni fyrirtækisins að afmarkaður þáttur þjónustu fyrirtækisins séu „Carbon Neutral“ ferðir með einu skipi og komi það skýrt fram í tímaáætlunum hvaða ferðir það séu. Þá sé það sérstaklega tekið fram í kynningarbæklingi að markmið Norðursiglingar sé að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020 og það útskýrt hvaða leið verði farin að því markmiði. Hvergi sé það fullyrt eða gefið í skyn að öll þjónusta Norðursiglingar sé „Carbon Neutral“ heldur sé neytendum bent á að í boði séu ferðir sem séu „Carbon Neutral“. Framsetningin sé því með þeim hætti að neytendur séu upplýstir um þann valmöguleika að kaupa þjónustu sem sé „Carbon Neutral“ en um leið sé gerð grein fyrir því að þessi þjónusta sé ekki í boði í öllum þeim þjónustuflokkum sem Norðursigling bjóði upp á.

Sömu skilyrði þurfi að vera uppfyllt varðandi 1. mgr. 13. gr. og 1. mgr. 14. gr. og eiga við varðandi 1. mgr. 9. gr., þ.e. að veittar upplýsingar séu rangar, ófullnægjandi eða villandi. Ekkert þessara atriða eigi við, líkt og þegar hafi verið rakið. Í kvörtun sinni haldi Gentle Giants Hvalaferðir því fram að auglýsingar Norðursiglingar geri óbeinan samanburð á þeirri þjónustu sem Gentle Giants Hvalaferðir og Norðursigling bjóði upp á. Í kvörtuninni sé mikið



gert úr því að um sé að ræða aðila sem eigi í samkeppni á sama stað og deili meðal annars bryggjuplássi. Auglýsingar Norðursiglingar séu því til þess fallnar að neytendur þurfi að velja á milli þess hvorn aðilann þeir skipti við í hvert skipti sem þeir standi frammi fyrir vali þar um. Þessum málalíbúnaði sé hafnað og honum mótmælt harðlega. Sú staðreynd að félögin séu staðsett á sama stað og eigi í samkeppni eigi ekki að hafa áhrif á mat á því hvort Norðursigling hafi á einhvern hátt brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Þess utan hafi ítrekað verið á það bent að Norðursigling sé ekki að kynna aðra þjónustu en þá sem hann sannanlega bjóði upp á, í nánar tilgreindum ferðum sem skýrlega sé gerð grein fyrir í þjónustubæklingi fyrirtækisins.

Kjósi neytendur að skipta frekar við Norðursiglingu vegna þess að boðið sé upp á „Carbon Neutral“ ferðir sé það vegna þess að þeir hafi fengið ítarlegar og fullnægjandi upplýsingar um eðli þeirrar þjónustu en jafnframt verið gerð grein fyrir því að sú þjónusta einskorðist við afmarkaðar ferðir á einum af bátum Norðursiglingar. Þær ferðir séu umhverfisvænni en aðrar hvalaskoðunarferðir sem í boði séu á Húsavík og taki neytendur upplýsta ákvörðun, byggða á réttum og fullnægjandi upplýsingum, um að kaupa slíkar ferðir frekar en aðrar, sé ekkert athugavert við það og ekki sé um að ræða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005.

Áður hafi verið bent á að í kynningarefni sínu lofi Gentle Giants Hvalaferðir beinlínis meiri og betri upplifun og meiri líkum á að hvalir finnist. Slíkar fullyrðingar sem byggðar séu á huglægum mælikvörðum eða mælikvörðum sem ógjörningur sé að festa fingur á og staðreyna, hafi án efa áhrif hvað varði ákvörðun neytandans um hvert hann beini viðskiptum sínum. Eigi því sömu röksemdir við hvað þetta varði varðandi mat á háttsemi Gentle Giants Hvalaferða með hliðsjón af 1. mgr. 13. gr. og 1. mgr. 14. gr. laga nr. 57/2005. Aftur skuli tekið fram að Norðursigling áskilji sér allan rétt í þessu samhengi, komi þetta sérstaklega til skoðunar við vinnslu Neytendastofu á kvörtun Gentle Giants Hvalaferða.

Af fremur óljósri málavaxtalýsingu Gentle Giants Hvalaferða megi ráða að ekki sé um það ágreiningur að Norðursigling bjóði upp á ferðir hvar eingöngu sé notast við rafmagn sem orkugjafa. Þá sé varla um það ágreiningur að Norðursigling stefni að því að öll skip félagsins verði eingöngu knúin rafmagni fyrir árið 2020, ásamt fleiri markmiðum sem uppfylla eigi fyrir téð tímamark. Í kvörtuninni segi að Norðursigling geti ekki fært sönnur á að þjónusta fyrirtækisins sé þannig að hún losi ekki kolefni út í andrúmsloftið og að notaðar séu hljóðlausar vélar. Þessi fullyrðing dæmi sig sjálf enda þurfi varla að eyða miklu púðri í að útskýra muninn á díselvél og rafmagnsvél hvað þetta varði.

Kjarni málsins sé sá að Norðursigling bjóði upp á ferðir á einu af skipum sínum hvar eingöngu sé notast við rafmagn sem aflagjafa og kalli þær ferðir réttilega „Carbon Neutral“. Telja verði það útúrslúning og einföldun að halda því fram að skilja verði auglýsingar Norðursiglingar þannig að öll hans þjónusta sé „Carbon Neutral“. Þvert á móti komi það skýrt fram í texta við tilgreindar ferðir að þær séu einnig í boði sem „Carbon Neutral“. Nánar tiltekið segi á áberandi stað á blaðsíðum fimm og sjö í kynningarbæklingi Norðursiglingar:



„*This tour is also available Carbon Neutral.*“ Þá sé gerð grein fyrir því hvað felist í „Carbon Neutral“ ferðum: „*100% Carbon emission free, Silent sailing, Whale friendly, Responsible whale watching.*“ Í tímaáætlunum á blaðsíðu fimm komi það ennfremur skýrt fram hvaða ferðir séu í boði sem „Carbon Neutral“ svo ekki sé um það að ræða að reynt sé að blekkja neytendur til að halda að allar ferðir séu í boði „Carbon Neutral“.

Líkt og áður hafi verið komi inn á hafi Norðursigling lengi átt í samstarfi við innlenda sem erlenda aðila um lausnir sem miði að því að allur floti félagsins verði knúinn rafmagni fyrir árið 2020. Vel hafi gengið hingað til og hafi félagið meðal annars fengið verðlaun og viðurkenningar fyrir lausnir sínar. Til hafi staðið að annað skip Norðursiglingar sem eingöngu sé knúð rafmagni færi í sína fyrstu ferð þann 1. júlí 2016 en nú sé ljóst að það tefjist um skamma hríð. Gert sé ráð fyrir því að af því verði síðar sumarið 2016 og Norðursigling því komið með tvö skip í ferðir sem flokkast sem „Carbon Neutral.“

Árið 2015 hafi Norðursigling fengið silfurverðlaun World Travel Market í flokknum „Best innovation for carbon reduction“. Í umsögn dómnefndar segi meðal annars: „*North sailing uses, not surprisingly, wind power, but has to use engines to take on the oceans too. And given that it aims to be the first emissions free whale watching company in the world, it has created a unique Regenerative Plugin Hybrid Propulsion system (RPHP) for this purpose. All on board a traditional Iceland oak schooner too. Running on renewable energy, it is not only clean but it is quiet, leading to a better experience for the visitors exploring these wild habitats as well as the whales. The aim is to convert their whole fleet of seven sailing vessels by 2020, a fleet that is already impressive given that they are the only active vessels of their kind along Icelandic shores. And soon to become the world's first whale watching company to offer zero carbon emission ocean sails too. All from a small town in the North of Iceland.*“

Sama ár hafi Norðursigling fengið umhverfisverðlaun Ferðamálastofu. Í rökstuðningi vegna útnefningarinnar hafi meðal annars sagt: „*Norðursigling var að þessu sinni tilnefnt vegna markmiða sinna og árangurs í að efla sjálfbæra ferðaþjónustu, en fyrirtækið hefur náð margvíslegum og eftirtektarverðum árangri í þeim efnum. Sérstaklega er horft til þess að undanfarið hefur fyrirtækið, ásamt teymi íslenskra og norræna samstarfsaðila, þróað nýtt rafkerfi, þar sem vindorkan er notuð til þess að hlaða rafgeyma skipsins Opal. Með þessari nýtingu á grænni orku er Norðursigling orðin fremst meðal jafningja í uppbyggingu sjálfbærrar hvalaskoðunar á Íslandi og hefur sannarlega látið verkin tala í þeim efnum og skapað sér sess meðal helstu frumkvöðla í vistvænum siglingum. Verkefninu, sem er einstakt á heimsvísu, er ætlað að nýtast öllum skipaflota fyrirtækisins, en fyrirtækið hefur skapað sér mikla sérstöðu með áherslu sinni á nýtingu og verndun gamalla báta, sem er til hreinnar fyrirmyndar, enda um mikil menningarverðmæti að ræða.*“

Þá hafi verkefnið hlotið styrk úr NORA sjóðnum og hafi verið unnið í nánú samstarfi við Ný-orku og fleiri innlenda sem erlenda aðila, undir merkjum RENSEA verkefnisins en markmið þess verkefnis sé að kanna fýsileika þess að nota raforku til að knýja báta af miðlungsstærð.



Sá málatilbúnaður Gentle Giants Hvalaferða þess efnis að Norðursigling geti ekki sannað þær fullyrðingar sínar að félagið bjóði upp á vöru sem falli undir það að teljast „Carbon Neutral“, sé í ljósi þess sem að ofan greini, í besta falli hjákátlegur.

Með vísan til alls ofangreinds sé því alfarið hafnað að Norðursigling hafi á nokkurn hátt brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 enda hafi félagið ekki gert annað en kynnt þá þjónustu sem sannanlega sé í boði. Þá hafi félagið ekki á nokkurn hátt blekkt, eða gert tilraunir til að blekkja neytendur með því að láta þá halda að allar ferðir Norðursiglingar séu „Carbon Neutral“. Þvert á móti sé allt kynningarefni Norðursiglingar afar skýrt hvað þetta varði. Þannig megi greinilega sjá í öllu kynningarefni Norðursiglingar að eingöngu sé boðið upp á ferðir á einu skipi sem knúið sé raforku og séu þær ferðir merktar sérstaklega í tímaáætlunum.

„Carbon Neutral“ sé eins og staðan sé í dag einn af þeim vöruflokkum sem í boði séu í fjölbreyttri flóru þjónustupáttu Norðursiglingar. Skýrt komi fram í öllu kynningarefni að markmið Norðursiglingar sé að verða orðið „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020 og hafi fyrstu skrefin þegar verið stigin með því að skipta út díselvélum í tveimur skipum þess fyrir rafmagnsvélar. Græni liturinn og laufblaðið í kynningarefni Norðursiglingar sé ekki annað en tilvísun til þeirrar þróunar sem sannanlega sé hafin hjá félaginu auk þess sem vísað sé til þess sem hluta þeirrar þjónustu sem í boði sé og flokkist sem „Carbon Neutral“.

Þær lausnir sem Norðursigling hafi þróað þyki einstakar á heimsvísu enda sé nú í fyrsta skipti búið að finna leið til þess að hlaða rafgeymanum með því að notast við segl skipsins (vindorku), við réttar aðstæður. Þær tilraunir sem gerðar hafi verið í þessa veruna hafi gefið afar góða raun og verði þeim haldið áfram.

Í athugasemdum sínum hafi Norðursigling bent á þann tvískinnung sem felist í því að helsti samkeppnisaðili félagsins skuli kvarta til Neytendastofu vegna fullyrðinga Norðursiglingar í kynningarefni sínu sem haldið sé fram að séu rangar, villandi og til þess fallnar að blekkja neytendur auk þess sem Norðursigling geti ekki sannað þær fullyrðingar. Bent hafi verið á fullyrðingar í kynningarefni Gentle Giants Hvalaferða sem falli að öllum þeim viðmiðum sem lög nr. 57/2005 og tilskipun 2005/29/EB greini um hvað teljist vera villandi og til þess fallnar að blekkja neytendur. Þess sé vænst að þessar fullyrðingar verði skoðaðar sérstaklega m.t.t. þess hvort um sé að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Því fari fjarri að Norðursigling hafi kynnt þjónustu sem ekki sé í boði. Raunar eigi Norðursigling erfitt með að átta sig á því hvort byggt sé á því að kynnt sé þjónusta sem ekki sé í boði eða hvort byggt sé á því að sú kynning sé til þess fallin að valda ruglingi. Af óskýrum og ruglingslegum málatilbúnaði Gentle Giants Hvalaferða hvað þetta varði virðist þó mega draga þá ályktun að fyrirtækið telji bæði atriðin eigi við.

Eins og ítarlega hafi verið greint hér að framan sé þetta rangt og öllum ásökunum í þessa veruna harðlega mótmælt. Gerð hafi verið grein fyrir því að Norðursigling bjóði upp á



siglingar sem flokka verði sem „Carbon Neutral“ enda sé í þeim ferðum eingöngu notast við raforku auk þess sem stefnt sé að því að öll þjónusta félagsins verði „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020. Þá geri Norðursigling rækilega grein fyrir þeim markmiðum sínum að verða Carbon Neutral fyrir árið 2020 og útskýri í kynningarefni sínu þær leiðir sem farnar verði í því skyni að ná því markmiði.

Að öðru leyti sé öllum málatilbúnaði Gentle Giants Hvalaferða hafnað og sjónarmiðum og rökstuðningi félagsins mótmælt. Áskilinn sé réttur til að koma að frekari mótmælum, athugasemdum, sjónarmiðum og gögnum á síðari stigum, gefi framvinda málsins tilefni til. Sérstaklega sé áskilinn réttur til þess að leggja fram formlega kvörtun vegna fullyrðinga Gentle Giants Hvalaferða í kynningarefni sínu sem Norðursigling telji að brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 verði þær ekki teknar til sjálfstæðrar skoðunar af Neytendastofu samhliða málinu. Norðursigling telji ekki forsendur til þess að Neytendastofa forgangsraði málum á þann veg að þetta mál verði tekið fyrir á undan öðrum. Ekkert í málatilbúnaði eða í röksemdum Gentle Giants Hvalaferða gefi tilefni til slíkra aðgerða. Minnt sé á ákvæði 10. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 þar sem kveðið sé á um að mál séu nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Sé Neytendastofa í vafa um að Norðursigling bjóði upp á ferðir á skipi sem eingöngu sé knúið raforku sé fulltrúum stofnunarinnar velkomið að skoða skipið sem staðsett sé í Húsavík og ganga úr skugga um að svo sé.

2.

Bréf Norðursiglingar var sent Gentle Giants Hvalaferðum með bréfi Neytendastofu, dags. 2. ágúst 2016. Í bréfi Neytendastofu kom fram að Norðursigling hafi vísað til fullyrðinga sem fram komi í bæklingi Gentle Giants Hvalaferða og að ekki verði tekið á þeim fullyrðingum í fyrirbyggjandi máli.

Svar barst með bréfi Gentle Giants Hvalaferða, dags. 16. ágúst 2016. Í bréfinu segir að í greinargerð Norðursiglingar séu ýmsar staðreyndir viðurkenndar og megi því leggja til grundvallar við úrlausn málsins. Þær staðreyndir sem máli skipti og séu nú óumdeildar séu eftirfarandi.

Norðursigling sé ekki „Carbon Neutral“ en stefni að því að verða það í framtíðinni. Fyrirtækið vinni að eigin sögn að hönnun rafmagnsvéla og skrófu til þess að reyna að ná þessu markmiði. Fyrirtækið ætli sér að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020. Sé þannig augljóst að fyrirtækið sé langt frá því að vera „Carbon Neutral“ í dag. Áætlanir og markmið fyrirtækisins til framtíðar réttlæti ekki og heimili ekki að fyrirtækið auglýsi sig í dag eins og markmiðunum sé náð. Sérstaklega þegar ljóst sé að fyrirtækið eigi langt í land með að ná markmiðunum.

Ekkert rafmagnsinntak sé á Grænlandi. Í greinargerð Norðursiglingar sé ekki gerð tilraun til að sanna að hægt sé að hlaða rafmagnsvél á Grænlandi. Raunar verður greinargerðin skilin þannig að óbeint sé viðurkennt að bátarnir geti ekki hlaðið sig með rafmagni þar.



Athugasemdir Norðursiglingar við því að ekki sé rafmagnssnúra á Grænlandi sé orðuð svo í greinargerðinni: „*Hvort sem það er rétt eða ekki þá er staðreyndin sú að NS hefur í samstarfi við erlenda aðila, unnið að hönnun skrífu [...]“*

Siglingar Norðursiglingar séu langt frá því að vera „Carbon Neutral“ en fyrirtækið noti þó fullyrðinguna í öllu sínu kynningarefni. Í greinargerð Norðursiglingar komi fram að græni liturinn og laufblaðið í kynningarefni vísi í raun ekki til umhverfisvæns reksturs í dag heldur sé það tilvísun til þeirrar þróunar sem hafin sé hjá félaginu. Í greinargerðinni komi einnig fram að Norðursigling notist við „Carbon Neutral“ í öllu sínu kynningarefni. Norðursigling viðurkenni þó að rafmagn knýi skip félagsins ekki nema að mjög litlu leyti, væntanlega undir 10% (10 skip og eitt sem hafi rafmagnsvél, þó hún sé ekki alltaf notuð).

Rafmagnsmótorinn dugi ekki einn og sér til að halda einu skipi „Carbon Neutral“. Eins og áður hafi komið fram sé einungis eitt skip Norðursiglingar af 10 sem hafi rafmagnsvél. Sú vél geti þó ekki knúið skipið ein og sér. Í greinargerð Norðursiglingar segi að um 70% þess tíma sem skipið sé í notkun sé eingöngu notast við rafmagnsmótor. Því sé ekki einu sinni hægt að tala um „Carbon Neutral“ enda vísi fullyrðingin til þess að enginn útblástur sé (0%).

Eins og áður segi skipti engu máli þótt stefnt sé að markmiðinu um að verða „Carbon Neutral“ í framtíðinni. Fyrirtæki geti ekki sett sér háleit markmið til framtíðar og auglýst starfsemi sína eins og markmiðunum sé þegar náð. Það skipti engu máli þótt fengist hafi styrkir til þess að stefna að markmiði til framtíðar. Staðreyndin sé sú að fyrirtækið sé í dag langt frá því að vera „Carbon Neutral“. Það skipti engu máli þótt Norðursigling hafi fengið verðlaun. Ekkert liggja fyrir um hvaða skilyrði þurfi til þess að fá verðlaunin eða hvaða rannsókn hafi farið fram áður en þau hafi verið veitt. Það skipti ekki máli þótt Norðursigling geri örvæntingarfulla tilraun til þess að hnýta í kynningarefni Gentle Giants Hvalaferða. Gentle Giants Hvalaferðir hræðist ekki að slíkt mál verði borið undir Neytendastofu en telji raunar engar líkur á því. Hér sé einungis verið að reyna að drepa málum á dreif.

Þá sé „Carbon Neutral“ ekki vörumerki. Í greinargerð Norðursiglingar sé því haldið fram að „Carbon Neutral“ sé vörumerki og aðeins „*einn af þeim vöruflokkum sem í boði eru í fjölbreyttri flóru þjónustubátta NS“*. Þrátt fyrir að hér sé um augljósan útúrslúning að ræða sé rétt að taka eftirfarandi fram: „Carbon Neutral“ sé ekki skráð vörumerki enda uppfylli það ekki skilyrði vörumerkjalaga. Þá sé því einnig haldið fram að „Carbon Neutral“ sé þjónusta eða „vara“ sem fyrirtækið bjóði upp á. Í þessum málsástæðum felist enn ein viðurkenningin á því að uppsláttur Norðursiglingar á „Carbon Neutral“ með áberandi hætti sé blekking. Ef litið væri svo á að „Carbon Neutral“ væri aðeins ein „vörutegund“ eða ein þjónustutegund af fjölmörgum þá sé augljóst hversu blekkjandi það sé að slá þessari einu vöru upp í forgrunni alls kynningarefnis. Megi hér sem dæmi taka ef orðið „lífrænt ræktað“ væri í forgrunni í öllu kynningarefni matvöruverslunar með sama hætti og „Carbon Neutral“ sé hjá Norðursiglingu. Við nánari skoðun kæmi svo í ljós að um eða undir 10% af matvörunni væri lífrænt ræktað. Slíkt væri augljóslega blekking sem ætlað væri með sama hætti að höfða til neytandans og



leiða hann í villu um eðli starfseminnar. Enn nærtækara dæmi væri vörubílastöð sem ætti 10 gamla díselbíla en einni bíll væri bæði með dísel og rafmagnsvél. Það væri augljóslega óheimilt af þessari vörubílastöð að hafa fullyrðinguna „Carbon Neutral“ í forgrunni í öllu sínu markaðsefni.

Fullyrðingar Norðursiglingar séu enn ósannaðar, sbr. kröfur 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Enn sé ósannað að nokkrar einustu ferðir fyrirtækisins séu í raun án mengandi útblásturs. Norðursigling hafi þegar viðurkennt að rafmagnsvél sé einungis í einu af 10 skipum fyrirtækisins. Þá hafi Norðursigling einnig viðurkennt að rafmagnsvélin í þessu eina skipi dugi ekki að öllu leyti til þess að knýja það heldur einungis að 70% leyti. Jafnvel þótt fullyrðingar Norðursiglingar væru lagðar til grundvallar þá sé það ekki það sama og 100%. til þess að vera „Carbon Neutral“ þyrfti slík ferð að vera 100% án útblásturs.

Þá sé rétt að halda því til haga að fyrirtækið hafi ekki sýnt fram á nein gögn sem sanni fullyrðingarnar um 70% virkni rafmagnsmótorsins. Gentle Giants Hvalaferðir telji allt eins líklegt að vélin dugi skemur. Þá sé auk þess ósannað hvernig rafmagnsvélin sé hlaðin og hvort það sé gert með umhverfisvænum hætti. Í því sambandi sé vísað til myndbands sem tekið hafi verið af skipi Norðursiglingar í höfninni á Húsavík þar sem ekki verði betur séð en að verið sé að hlaða rafmagnsvél skipsins með díselolíu.

Áberandi staðhæfing um „Carbon Neutral“ blekki neytendur. Kjarni málsins sé að auglýsingar, merkingar og annað kynningarefni Norðursiglingar gefi neytendum þá hugmynd að starfsemi fyrirtækisins sé án útblásturs. Ljóst sé að það sé fjarri sanni. Slíkar áberandi og rangar fullyrðingar verði ekki réttlættar með því að vísa til þess að komast megi að raun um hið rétta með því að lesa bæklinga og heimasíðu fyrirtækisins.

Framsetning Norðursiglingar á „Carbon Neutral“ í auglýsingum og kynningarefni verði ekki skilin öðruvísi en sem staðhæfing um að enginn útblástur sé í starfseminni. Neytendur fái augljóslega þau skilaboð að starfsemin sé í heild sinni „Carbon Neutral“. Skilningur neytenda sé að öll þjónusta sé án útblásturs og þannig fái þeir ranglega hugmynd um þjónustu fyrirtækisins í heild.

Ef ætlunin sé að gefa neytendum raunverulega réttar upplýsingar á heiðarlegan hátt þyrfti að taka fram með jafn áberandi hætti allar takmarkanir á fullyrðingunni. Fullyrðing um „Carbon Neutral“ sé mjög afdráttarlaus og sé langt frá því lýsandi fyrir raunverulega þjónustu. Neytendur megi gera ráð fyrir því að fullyrðingin sé rétt enda séu upplýsingar um annað óáberandi og í flestum tilvikum þurfi að bera sig sérstaklega eftir þeim.

Þær lagareglur sem vísað hafi verið til eigi einmitt að vernda neytendur fyrir því að fá blekkjandi auglýsingar sem þessar. Reglurnar eigi að stuðla að því að neytendur geti treyst fullyrðingum sem settar séu fram með áberandi hætti. Neytendur eigi ekki að þurfa að lesa sér frekar til og komast þannig að því að í mesta lagi lítið brot af starfseminni uppfylli skilyrðið.



Fyrir liggir að einungis brot af starfsemi fyrirtækisins uppfylli það að vera „Carbon Neutral“. Umhverfisvæn þjónusta og vara sé mjög mikilvæg í huga fjölmargra neytenda og það viti Norðursigling. Að þjónusta sé veitt án mengandi útblásturs sé lykilatriði hjá flestum neytendum og hafi gríðarlega mikil áhrif við ákvörðun um viðskipti.

Umhverfisvænir eiginleikar séu þannig stórt atriði í huga ferðamanna og því sé fullyrðing um „Carbon Neutral“ ekki eins og hver önnur yfirlýsing. Fullyrðingin feli í sér loforð um tiltekna staðreyndir. Neytendur sé lofað að ferðalag þeirra muni ekki hafa áhrif á umhverfið. Því sé sérstaklega mikilvægt að fyrirtækjum sé ekki heimilað að hafa slík atriði í flimtingum og að slíkar fullyrðingar séu ekki gefnar nema ljóst sé að fyrirtækið geti staðið við þær.

Að lokum sé rétt að benda á að fullyrðingar Norðursiglingar um „Carbon Neutral“ séu ekki fyrsta tilraun fyrirtækisins til þess að blekkja neytendur en auglýsingar fyrirtækisins hafi áður verið til umfjöllunar hjá Neytendastofu. Í ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 48/2012 hafi verið kveðið á um brot Norðursiglingar með því að hafa auglýst að ferðir á vegum fyrirtækisins væru „Iceland's #1 whale watching tour“ og „The most experienced whale company in Iceland“.

Með bréfi Gentle Giants Hvalaferða fylgdi myndband sem sagt er sýna þegar rafmagnsvélar séu hlaðnar með díselvélum þannig að mikinn reyk leggi um höfnina.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. ágúst 2016, var bréf Gentle Giants Hvalaferða ásamt myndbandi sent Norðursiglingu til umsagnar. Svar Norðursiglingar barst með bréfi, dags. 25. ágúst 2016.

Í bréfinu segir að í athugasemdum Gentle Giants Hvalaferða sé mikið gert úr því að Norðursigling hafi viðurkennt ýmis atriði, sem að mati Gentle Giants Hvalaferða þýði að óhætt sé að leggja þau til grundvallar í málinu. Að flestu leyti virðist Gentle Giants Hvalaferðir misskilja þann texta sem vitnað sé til og því sé nauðsynlegt að gera athugasemdir við niðurstöðu þá sem fram sé sett í athugasemdunum varðandi þetta.

Í fyrsta lagi segi í athugasemdum Gentle Giants Hvalaferða að augljóst sé að Norðursigling sé ekki „Carbon Neutral“ í dag og fyrirætlanir félagsins til framtíða réttlæti ekki að það auglýsi sig eins og þeim markmiðum hafi verið náð. Þessu sé harðlega mótmælt. Eins og fram komi í athugasemdum og skýringum Norðursiglingar sé eitt skipa félagsins eingöngu knúð rafmagni og hafi það verið auglýst. Eins og skýrt komi fram í bæklingi Norðursiglingar séu einungis ákveðnar ferðir seldar og merktar sem „Carbon Neutral“ og hvergi látið í það skína að öll starfsemi félagsins sé „Carbon Neutral“. Norðursigling auglýsi sig ekki eins og þeim markmiðum hafi verið náð, líkt og haldið sé fram í athugasemdum Gentle Giants. Ekki þurfi



annað að gera en opna bækling Norðursiglingar til þess að sjá að félagið sé ekki að fullu „Carbon Neutral“ og það auglýsi sig ekki sem slíkt.

Það sé rangtúlkun að Norðursigling hafi viðurkennt að rafmagnsskip félagsins sé einungis knúið rafmagni um 70% þess tíma þegar það sé í notkun. Í greinargerð félagsins sé talað um rafmagnssnúrur á austurströnd Grænlands. Þar sé verið að tala um Grænlandsferðir Norðursiglingar en eins og glögglega megi sjá á blaðsíðu 10 í kynningarbæklingi félagsins séu þær ferðir ekki merktar sérstaklega sem „Carbon Neutral“. Það skuli áréttað að í þeim ferðum sem kynntar séu sem „Carbon Neutral“ sé einungis notast við rafmagnsmótor skipsins og sé öllum fullyrðingum um annað hafnað.

Í athugasemdum Gentle Giants Hvalaferða sé að finna ýmis atriði sem að mati fyrirtækisins skipti ekki máli. Þannig sé það ekki talið skipta máli að Norðursigling stefni að því að verða „Carbon Neutral“ í framtíðinni og að fyrirtæki geti ekki sett sér markmið og auglýst síðan að þeim markmiðum sé þegar náð. Í þessu virðist misskilningur Gentle Giants Hvalaferða liggja og engu líkara en að félagið hafi ekki kynnt sér kynningarbækling Norðursiglingar. Hefði Gentle Giants Hvalaferðir gert það, hefði félaginu mátt vera ljóst að Norðursigling auglýsi sig ekki, fullyrðir hvergi, og heldur því ekki fram að félagið sé að öllu leyti „Carbon Neutral“. Þvert á móti sé það tilgreint með ítarlegum hætti að félagið stefni að því að verða algerlega „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020 og kynni þau fyrstu skref sem stigin hafi verið í þá áttina.

Að mati Norðursiglingar skipti það verulegu máli að félagið hafi bæði fengið verðlaun, viðurkenningar og styrki fyrir þá vinnu sem þegar hafi verið unnin hvað þetta varði. Kvörtun Gentle Giants Hvalaferða byggi öll á því að Norðursigling sé ekki „Carbon Neutral“ og að félagið kynni alla sína starfsemi sem slíka. Með því að sýnt hafi verið fram á alla þá vinnu sem þegar hafi farið fram telji Norðursigling sig hafa sýnt fram á það að félagið auglýsi og kynni afmarkaða þjónustu sína sem „Carbon Neutral“, eigi við rök að styðjast.

Óumdeilt sé að Norðursigling sé með í sínum flota skip sem knúið sé rafmagnsmótor sem nýttur sé til þess að knýja skipið í þeim ferðum sem sérstaklega séu kynntar og seldar sem slíkar. Ruglingslegar fullyrðingar Gentle Giants Hvalaferða um annað séu marklausar. Líkt og ítrekað hafi komið fram komi það skýrlega fram í kynningarefni félagsins og í tímatöflum að ekki séu allar ferðir í boði sem „Carbon Neutral“.

Í athugasemdum sínum taki Gentle Giants Hvalaferðir tvö dæmi máli sínu til stuðnings. Fyrir utan barnalega einföldun, þá séu bæði dæmin því marki brennd að ekki sé gert ráð fyrir því að matvöruverslunin eða vörubílastöðin hafi gefið út ítarlegan kynningarbækling þar sem það komi skýrt fram að ekki séu allar vörur lífrænar eða að ekki séu allir vörubílar knúnir rafmagnsmótor. Í tilfalli Norðursiglingar sé þetta á annan veg, svo dæmin þjóni ekki öðrum tilgangi en þeim að þyrlla upp ryki og draga umræðuna frá því sem raunverulega skiptir máli.



Áður hafi komið fram að Norðursigling hafni því að hafa viðurkennt að sá rafmagnsmótor sem sé í notkun í dag í einu skipa félagsins, nýttist eingöngu 70% af þeim tíma sem skipið sé í notkun. Slíkt eigi við um lengri ferðir til Grænlands sem ekki séu seldar sem „Carbon Neutral“. Að öðru leyti séu þær ferðir sem auglýstar og kynntar séu sem „Carbon Neutral“ einmitt það, þ.e. eingöngu sé notast við rafmagnsmótor. Ætli Gentle Giants enn að reyna að draga þetta í efa og gera lítið úr þeirri staðreynd að Norðursigling hafi náð eftirtektarverðum árangri í hönnun og notkun rafmagnsmótora um borð í einu af skipum sínum, sé skorað á fyrirsvarsmenn Gentle Giants Hvalaferða sem og fulltrúa Neytendastofu að heimsækja Norðursiglingu og kynna sér af eigin raun þann búnað sem um ræði.

Í niðurlagi athugasemda sinna fjalli Gentle Giants um það sem kallað sé „áberandi staðhæfing um „Carbon Neutral“ blekkir neytendur“. Á meðal þess sem fullyrt sé er að allar auglýsingar Norðursiglingar varðandi „Carbon Neutral“ séu til þess fallnar að blekkja neytendur og að ekki dugi að neytendur verði að kynna sér bæklinga og heimasíðu félagsins til þess að komast að því í hverju sú þjónusta felist. Hér sé með öðrum orðum fullyrt og það í raun viðurkennt að allar upplýsingar séu til staðar þannig að neytendur geti kynnt sér allt sem varði umhverfisstefnu Norðursiglingar. Varla sé hægt að ætlast til þess að Norðursigling frekar en önnur fyrirtæki útskýri með nákvæmum hætti öll smáatriði sem varði þá vöru eða þjónustu sem þau bjóði upp á í kynningarbæklingum eða auglýsingaefni sínu. Alþekkt sé að fyrirtæki dragi saman helstu atriði sinnar vöru og/eða þjónustu og birti í stuttu og hnitmiðuðu formi í auglýsingaskyni. Slíkt sé ekki gert til þess að blekkja neytendur heldur vekja athygli þeirra á því sem viðkomandi fyrirtæki telji máli skipta og svo sé það undir neytandanum komið að kynna sér betur þau atriði sem hafa vakið áhuga hans, hafi hann löngun til. Norðursigling hafi í öllu sínu kynningarefni lagt áherslu á að aðgreina þær ferðir sem í boði séu „Carbon Neutral“ frá öðrum og dragi ekki dul á að fyrirtækið hafi ekki náð þeim markmiðum sínum að vera algjörlega „Carbon Neutral“.

Að öðru leyti sé athugasemdum Gentle Giants Hvalaferða hafnað og vísað til greinargerðar Norðursiglingar, dags. 28. júlí 2016. Ástæða sé til þess að gera athugasemdir við tilvísun Gentle Giants Hvalaferða til eldra máls hjá Neytendastofu sem verið hafi til meðferðar hjá stofnuninni. Ekki verði með nokkru móti séð að það mál eða niðurstaða þess hafi nokkra þýðingu varðandi það mál sem hér sé til umfjöllunar.

Sem fyrr áskilji Norðursigling sér rétt til þess að kvarta til Neytendastofu vegna fullyrðinga Gentle Giants Hvalaferða í kynningarefni sínu sem ekki verðið sé að sett sé fram í öðrum tilgangi en að blekkja neytendur. Í þessu samhengi megi benda á að í sínum kynningarbæklingi fullyrði Gentle Giants Hvalaferðir að fyrirtækið reki sögu sína 150 ár aftur í tímann og sé þetta undirstrikað með áberandi lettri á forsíðu bæklingins hvar stendur „The originals“. Þetta eigi væntanlega að skapa þau hughrif hjá neytendum að um sé að ræða rótgróið fyrirtæki sem hafi áratuga reynslu af hvalaskoðun eða viðlíka rekstri í og við Skjálfandaflóa. Í ljós komi þó við lestur bæklingss félagsins að forfeður framkvæmdastjóra



Þess virðist hafa alist upp við Skjálfandaflóa og hafi sótt sér fisk í sjó eins og algengt hafi verið á árum áður. Gentle Giants Hvalaferðir hafi verið stofnað árið 2001.

4.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 1. september 2016, var aðilum máls tilkynnt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að það yrði tekið til ákvörðunar hjá stofnuninni.



III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita markaðssetning hvalaskoðunarfyrirtækisins Norðursigling á slagorðinu „Carbon Neutral“ og öðru sem vísi til þess að starfsemi fyrirtækisins sé umhverfisvænni svo sem eins og notkun á laufblaði og grænum lit. Telur Gentle Giants Hvalaferðir að starfsemi Norðursiglingar sé ekki umhverfisvæn og að markaðssetning Norðursiglingar sé því villandi, feli í sér óréttmæta viðskiptahætti og stríði gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 1. mgr. 9. gr., 1. mgr. 13. gr., 14. gr. og a., c., e. og g. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Norðursigling hafnar því að markaðssetningin brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Starfsemi Norðursiglingar sé umhverfisvæn og fyrirtækið hafi sett sér markmið um að verða „Carbon Neutral“ fyrir árið 2020. Norðursigling telur að kvörtunin sé byggð á misskilningi því útskýrt sé í bæklingi hvað felist í því að sumar ferðir félagsins séu „Carbon Neutral“ og hver sé umhverfisstefna fyrirtækisins auk þess sem skýrt sé aðgreint að sumar ferðir félagsins séu „Carbon Neutral“ en aðrar ekki.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er 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. 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. Samkvæmt d. lið er átt sé við rangar upplýsingar um :

*„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi, [...]
c. þjónustu við viðskiptavini, meðferð kvartana, dagsetningu framleiðslu eða aðferð við framleiðslu, [...]“*

Í 1. mgr. 13. gr. laganna segir að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Samkvæmt 2. mgr. 13. gr. gildir 1. mgr. um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafli tekur til.

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 heyri 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. Ákvæði a., c., e. og g. liðar eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,[...]

c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi,



sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill, [...]

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

g. ekki sé með ósanngjörnum hætti hagnýttur orðstír vörumerkis, vöruheitis eða annarra auðkenna keppinautar eða upprunatáknunar samkeppnisvöru,“

Í bréfi Neytendastofu, dags. 13. júlí 2016, var athygli aðila máls vakin á því að í málinu kunni að koma til álita sjónarmið um fullyrðingar um umhverfismál í kafla 5.1. leiðbeininga framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um tilskipun 2005/29/EB (Guidance on the implementation of directive 2005/29/EC on unfair commercial practices).

3.

Í máli þessi liggur ljóst fyrir að Norðursigling hefur lagt áherslu á að minnka útblástur og færa starfsemi fyrirtækisins í umhverfisvænni farveg. Norðursigling hefur fengið ýmis verðlaun, tilnefningar og viðurkenningar vegna þessarar áherslu.

Notkun Norðursiglingar á fullyrðingunni „Carbon Neutral“ í markaðssetningu fyrirtækisins til neytenda felur ekki í sér skírskotun til þess að starfsemi fyrirtækisins hafi fengið tiltekna vottun utanaðkomandi aðila, uppfylli tiltekinn staðal um notkun umhverfismerkinga eða yfirlýsinga, uppfylli tiltekin lagaskilyrði um losun gróðurhúsalofttegunda eða að gerður hafi verið viðeigandi samningur um kolefnisjöfnun, svo dæmi séu tekin. Gögn málsins gefa ekki tilefni til annarrar ályktunar en að notkun Norðursiglingar á fullyrðingunni „Carbon Neutral“ sé eigin yfirlýsing fyrirtækisins um ágæti starfseminnar.

Neytendastofa telur að þegar fyrirtæki nota að eigin frumkvæði fullyrðingar með skírskotun til jákvæðra eða hlutlausra umhverfisáhrifa við markaðssetningu á vöru og þjónustu þá verði slíkar fullyrðingar að vera settar fram á skýran, nákvæman og ótvíræðan hátt. Jafnframt verða slíkar fullyrðingar að vera fyrir fram studdar fullnægjandi gögnum. Almennt má gera þá kröfu að því almennari sem slíkar fullyrðingar eru þeim mun ríkari kröfur verði að gera til þess að færðar séu fullnægjandi sönnur á fullyrðingarnar og að framsetning þeirra sé ekki villandi. Neytendastofa telur jafnframt að þegar slíkar fullyrðingar eru notaðar og þær styðjast við tiltekin viðmið þá verði að gæta þess að fullyrðingarnar séu eingöngu notaðar í tengslum við þá vöru eða þjónustu sem uppfyllir viðmiðin.

Neytendastofa telur að fullyrðingin „Carbon Neutral“ sé almenn og óljóst hvað í henni felst. Hinn almenni neytandi kann þannig að leggja mismunandi merkingu í það hvað búi að baki fullyrðingunni. Búast má við því að hinn almenni neytandi tengi fullyrðinguna almennt við hlutlaus eða að minnsta kosti ekki neikvæð umhverfisáhrif. Neytendastofa telur að hinn almenni neytandi tengi „Carbon Neutral“ almennt við kosti vöru eða þjónustu og geti fullyrðingin haft áhrif á ákvörðun hans um viðskipti.



Neytendastofa telur að leggja megi til grundvallar að Norðursigling bjóði upp á tilteknar ferðir með seglskipi og rafmagnsmótor þar sem útblástur koldíoxíðs er enginn auk þess sem skipafloti samanstendur af gömlum, uppgerðum skipum. Þá kemur fram í bæklingi fyrirtækisins að fyrirtækið eigi og reki a.m.k. tvo rafbíla auk ýmissa annarra áherslna í starfsemi fyrirtækisins sem hafa umhverfisvernd að markmiði. Aftur á móti telur Neytendastofa ljóst að meirihluti ferða Norðursiglingar eru ekki boðnar undir formerkjum „Carbon Neutral“ og flest skip fyrirtækisins eru hefðbundin skip með hefðbundnum vélum. Það er því ljóst að einungis minnihluti starfsemi Norðursiglingar er án útblásturs koldíoxíðs.

Til þess er að líta að notkun Norðursiglingar á fullyrðingunni „Carbon Neutral“ er þrátt fyrir ofangreint nokkuð víðtæk og áberandi. Notkunin er tengd við myndmerki, þ.e. stílfært lauf og grænan lit. Setningin og myndmerkið kemur fyrir með áberandi hætti utan á byggingu fyrirtækisins á Húsavík, á skiltum, í bæklingum og á vefsíðu fyrirtækisins. Hugtakið er gjarnan notað í tengslum við nafn fyrirtækisins og er notkun hugtaksins ekki einungis notað til kynningar á ferðunum þar sem útblástur er enginn. Neytendastofa telur að notkun Norðursiglingar á setningunni og myndmerkinu geti gefið hinum almenna neytanda ranglega til kynna að öll starfsemi félagsins sé „Carbon Neutral“. Þá telur Neytendastofa að markaðssetning Norðursiglingar geti gefið til kynna að vara og þjónusta fyrirtækisins hafi minni skaðleg áhrif á umhverfið en vara eða þjónusta keppinauta.

Neytendastofa bendir á að jafnvel þótt upplýsingar í bæklingi Norðursiglingar gefi til kynna að tilteknar ferðir séu „Carbon Neutral“, en aðrar ekki, þá er notkun fyrirtækisins á hugtakinu og myndmerkinu svo umfangsmikil í öðru markaðssetningarefni að líklegt er að hafi áhrif á ákvörðun hins almenna neytanda um viðskipti.

Að ofangreindu virtu telur Neytendastofa að framsetning upplýsinganna sé hvorki áreiðanleg né skýr og sé villandi gagnvart neytendum. Telur Neytendastofa að markaðssetning Norðursiglingar brjóti gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

IV.

Ákvörðunarorð:

Norðursigling ehf., Hafnarstétt 9, Húsavík, hefur með notkun myndmerkis og textans „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins brotið gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. 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, bannar Neytendastofa Norðursiglingu ehf. notkun myndmerkis og textans „Carbon Neutral“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins þannig að villandi sé



fyrir neytendur og ósanngjarnt gagnvart keppinautum. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Neytendastofa, 8. febrúar 2017

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir