

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 1/2008

Kæra Lásabjónustunnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu 24. janúar 2008.

1. Þann 18. apríl 2008 er tekið fyrir málið nr. 1/2008: Kæra Lásasmiðjunnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 24. janúar sama árs. Í málinu úrskurða Ása Ólafsdóttir, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 20. febrúar 2008, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 24. janúar sama árs, um að ekki sé tilefni til að taka til athugunar erindi kæranda vegna viðskiptahátta félagsins Neyðarþjónustan – Gler og lásar – Neyðaropnanir – Lásasmiðurinn ehf. á auglýsingum félagsins og annarra félaga því tengdu í rafrænni símaskrá www.ja.is.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu og talsmann neytenda, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi til Neytendastofu, dags. 15. október 2007, óskaði kærandi eftir ákvörðun Neytendastofu í tilefni af villandi auglýsingum samkeppnisaðila félagsins. Í bréfi kæranda segir að í september 2007 hafi hann stofnað fyrirtæki sem hefði það að megingtilgangi að reka sérhæfða lása- og lyklaverslun og verkstæði því tengt ásamt því að sinna neyðarþjónustu sem fælist í að opna læsingar á hurðum og hirslum. Hafi verið fyrir eitt fyrirtæki starfandi á markaðinum, sem bæri heitið „Neyðarþjónustan – Gler og lásar – Neyðaropnanir – Lásasmiðurinn ehf.“ Við könnun kæranda hefði komið í ljós að fyrrgreint félag, sem væri jafnframt samkeppnisaðili kæranda, auglýsti þjónustu sína í rafrænni símaskrá www.ja.is þannig að neytendur gætu talið að um þrjú aðskilin fyrirtæki væri að ræða í sambærilegum rekstri. Að mati kæranda væri þessi tilhögun auglýsinga til þess fallin að villa um fyrir neytendum og blekkja þá, er þeir leitist við að bera saman verð og gæði, auk þess sem fyrrgreindar auglýsingar væru til þess fallnar að draga úr gegnsæi markaðarins. Fælist í þessu brot á II. og III. kafla laga nr. 57/2005, einkum 1. mgr. 6. gr. laganna, að álitu kæranda.
5. Með bréfi, dags. 5. nóvember 2007, var erindi kæranda mótmælt af hálfu umboðsmanns Neyðarþjónustunnar – Glers og lása – Neyðaropnana – Lásasmiðsins ehf. Fram kom í bréfi umboðsmannsins að félagið hafi keypt allan rekstur Neyðarþjónustunnar ehf., þ.m.t. viðskiptavild og vörumerki þann 1. ágúst 2007. Þá hafi félagið einnig keypt rekstur Neyðaropnana ehf. Félagið hafi starfað lengi við þjónustu vegna lásaskipta og glerísetninga og hafi fylgt í kaupum á

félögum Neyðaropnanir ehf. og Neyðarþjónustan ehf. öll símanúmer og þar með skráning á þeim nöfnum í rafræna símaskrá eins og þau hefðu verið skráð hjá fyrrgreindum félögum.

6. Í bréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 17. nóvember 2007, var ítrekuð fyrri kvörtun félagsins um villandi auglýsingar Neyðarþjónustunnar – Glers og lása – Neyðaropnana – Lásasmiðsins ehf. í rafrænni símaskrá á vefsíðunni www.ja.is. Taldi kærandi að ekki væri haldbær sú skýring félagsins að fyrrgreind framsetning auglýsinga væri óhjákvæmileg, og að ekkert væri því til fyrirstöðu að breyta þeim, stæði vilji fyrirsvarsmanna félagsins til þess.

ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

7. Með bréfi Neytendastofu, dags. 24. janúar 2008, var tilkynnt um að stofnunin teldi ekki ástæðu til að aðhafast frekar í málinu. Við könnun stofnunarinnar hefði komið í ljós að félagið Neyðarþjónustan – Gler og lásar – Neyðaropnanir – Lásasmiðurinn ehf. væri skráð í símaskrá, auk þess sem við könnun Neytendastofu hafi komið í ljós að fyrirtækið hafi einnig skráð firmaheitin Neyðarþjónustan ehf. og Lásasmiðurinn ehf. Væri um þrjú aðskilin félög að ræða hvert með sína kennitölu. Það væri því mat Neytendastofu að rekstaraðila fyrirtækja, sem skráð væru með lögmætum hætti, væri í sjálfsvald sett hvernig skráningu þeirra í símaskrá væri háttað. Það gæti því ekki talist villandi eða í andstöðu við góða viðskiptahætti skv. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 57/2005 þótt sami aðili sem ætti þrjú fyrirtæki og sem öll störfuðu á sama markaði, skráði þau hvert fyrir sig í símaskrá.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

8. Í kæru, dags. 20. febrúar 2008, kemur fram að kærð sé afgreiðsla Neytendastofu, dags. 24. janúar 2008, á kvörtun kæranda frá 15. október 2007 vegna villandi auglýsinga samkeppnisaðila félagsins í rafrænni símaskrá á vefsíðunni www.ja.is. Var þess krafist að fyrirtækinu Neyðarþjónustan – Gler og lásar – Neyðaropnanir – Lásasmiðurinn ehf. og félögum því tengdu yrði bannað að auglýsa starfsemi sína eins og um mörg aðskilin fyrirtæki í samkeppnisrekstri væri að ræða.
9. Kæran var rökstudd með þeim hætti að eigandi Neyðarþjónustunnar – Glers og lása – Neyðaropnana – Lásasmiðsins ehf. hafi fengið skráð undir meðferð málsins í firmaskrá félögin Neyðarþjónustan ehf. og Lásasmiðurinn ehf. og hafi það leitt til þess að honum væri heimilt að auglýsa starfsemina með þeim hætti sem kvörtun kæranda tæki til. Kærandi hafi talið að skráning umræddra firmaheita hafi einungis verið gerð til málamynda og að því er virðist í þeim tilgangi að villa um fyrir eftirlitsstjórnvöldum, ekki síst neytendum, enda væri þeim þannig gert erfiðara fyrir að kynna sér og bera saman verð og gæði þjónustu á þessum markaði. Þá virtist ekki nokkur rannsókn hafa farið fram hjá Neytendastofu á því hvort hin nýskráðu félög hafi haft rekstur með höndum þótt slíkt væri grundvallaratriði þegar metið væri hvort háttsemi væri til þess fallin að villa um fyrir neytendum. Fælist jafnframt í því brot á rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

10. Með bréfi, dags. 4. mars 2008, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Greinargerð Neytendastofu barst nefndinni 14. mars 2008. Í greinargerðinni er þess krafist að niðurstaða stofnunarinnar sem fram komi í bréfi, dags. 24. janúar 2008, verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Fram kemur að í gögnum Neyðarþjónustunnar – Glers og lása – Neyðaropnunar – Lásasmiðsins ehf. komi fram að skráning í símaskrá og lén hafi verið til komin vegna kaupa forsvarsmanna fyrirtækisins á öðrum fyrirtækjum á markaði en firmanöfn þeirra hafi komið fram í nafni fyrirtækisins. Þá hafi fylgt með í kaupunum símanúmer og þar með skráning hvers firmanafns í símaskrá. Við öflun upplýsinga úr firmaskrá hafi komið í ljós að fyrirtækin sem skráð væru í símaskrá hefðu öll verið skráð hjá embætti Ríkisskattstjóra með hvert sína kennitölu. Hefði Neytendastofa því ekki talið að skráningin í símaskrá hefði verið villandi eða í andstöðu við góða viðskiptahætti enda ekki annað að sjá en að um sjálfstæð fyrirtæki væri að ræða.
11. Þá segir í greinargerð Neytendastofu að fyrirtækin hafi verið löglega skráð af þar til bæru stjórnvaldi og bæru þau sína kennitöluna hvert. Í gögnum málsins hafi ekki verið sýnt fram á annað en að rekstur þeirra væri aðskilinn og að tilgangur félaganna væri viðskiptalegur. Ákvæði 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005 gæti ekki átt við mál þetta, en ákvæðin tækju til viðskiptahátta og auglýsinga sem fyrirtæki viðhafa á markaði. Fyrirtæki megi þannig ekki viðhafa neitt sem sé í andstöðu við góða viðskiptahætti eins og þeir séu tíðkaðir á hverjum tíma auk þess sem auglýsingar þeirra megi ekki vera villandi gagnvart keppinautum eða neytendum eða ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Hér hátti svo til að um þrjú fyrirtæki hafi verið að ræða sem hafi hvert um sig verið skráð í rafræna símaskrá. Almenn títillist að félög skrái símanúmer og jafnvel vefsíður og aðrar frekari upplýsingar í rafræna símaskrá. Því bryti fyrrgreind skráning ekki í bága við góða viðskiptahætti skv. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem það væri hvorki villandi skv. 1. mgr. 6. gr. né ósanngjarnt skv. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 að fyrirtækin þrjú væru hvert og eitt skráð í rafræna símaskrá.
12. Með bréfi, dags. 25. mars 2008, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við umsögn Neytendastofu. Engar athugasemdir bárust frá kæranda. Kæranda var því tilkynnt með bréfi, dags. 14. apríl 2008, að þar sem engar athugasemdir hefði borist nefndinni innan tilskilins frests yrði málið tekið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

13. Í máli þessu kvartar kærandi undan viðskiptaháttum tiltekins félags og hvort í skráningu tiltekinna félaga í rafræna símaskrá, www.ja.is, felist brot gegn lögum nr. 57/2005. Telur kærandi að fyrrgreind skráning Neyðarþjónustunnar – Glers og lása – Neyðaropnana – Lásasmiðsins ehf. og félaga því tengdu brjóti gegn reglum laga nr. 57/2005, og þá einkum reglum 5. og 6. gr. fyrrgreindra laga. Þannig sé skráningin með mismunandi hætti þótt í reynd sé um eitt og sama félag að ræða. Hafi tvö félaganna, Neyðarþjónustan ehf. og Lásasmiðurinn ehf. verið skráð í þeim eina tilgangi að villa um fyrir neytendum og með því að gera þeim erfiðara fyrir um að meta verð og þjónustu samkeppnisaðila, enda í reynd um sama aðila að ræða.

14. Í 6. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti, eða að beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lögin taka til. Þá mega auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað sé í þeim til óviðkomandi mála. Eins og hér háttar til verður að fallast á það mat Neytendastofu að skráning firmaheita félaga í rafræna símaskrá, sem skráð hafa verið í Fyrirtækjaskrá með fyrrgreindum hætti, brjóti hvorki gegn góðum viðskiptaháttum né sé ósanngjörn gagnvart keppinautum félagsins á sama markaði. Er hér litið til þess að ekkert er fram komið í málinu sem styður fullyrðingu kæranda um að umþrætt félög hafi einungis verið stofnuð í þeim tilgangi sem haldið er fram í kæru auk þess sem einungis er hér deilt um skráningu í rafræna símaskrá.
15. Samkvæmt framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Ása Ólafsdóttir

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson