

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 14/2012

Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu 23. júlí 2012.

1. Þann 14. nóvember 2013 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 14/2012: Kæra Múrbúðarinnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 23. júlí 2012. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með bréfi, dags. 13. ágúst 2012, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 23. júlí 2012, þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingu Byko hf. Skilja verður kærana svo að kærandi krefjist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi til Neytendastofu, dags. 27. febrúar 2012, kvartaði kærandi yfir auglýsingu Byko hf. á harðparketi og plankaparketi í Fréttatímanum 24. febrúar 2012. Í bréfinu er því haldið fram að Byko hf. hafi reynt að villa um fyrir neytendum í umræddri auglýsingu með því að kalla plastparket harðparket og plankaparket. Hvergi komi fram í auglýsingunni að um plastlagt gólfefni sé að ræða, eða svokallað plastparket. Með því að nota orðið „harðparket“ gefi Byko hf. í skyn að um sé að ræða sérstaklega hart og þar með endingargott viðarparket. Svo sé þó ekki. Varan í auglýsingunni sé það sem kallast plastparket hér á landi, en „laminated wood flooring“ á ensku og „laminatfussboden“ á þýsku. Hér á landi sé málvenja fyrir því að kalla viðarparket parket, en plastlagt gólfefni plastparket. Með auglýsingunni gangi Byko hf. gegn þeirri málvenju og almennum skilningi. Orðið harðparket hafi ekki áður komið fram í íslensku máli. Hins vegar sé oft talað um harðviðarparket og sé þá átt við parket úr harðviði. Notkun á orðinu harðparket um gólfefni sem hafi ekkert með viðar- eða harðviðarparket að gera sé villandi fyrir neytendur.
5. Í umræddri auglýsingu sé vara númer 0113450 kynnt sem „Saragossa harðparket, eik, fullkomið viðarparketsútlit“. Þetta sé hins vegar plastparket og verði því ekki kallað eik. Vandséð sé hvernig hægt sé að ná fullkomnu viðarparketsútliti með öðru en viðarparketi. Vara númer 0113448 sé kynnt sem „Elegant Oak harðparket, eik, mjög fallett tveggja stafa parket“. Þetta sé einnig rangt, enda sé plastparket ekki úr eik og geti því ekki kallast parket. Vara númer 0113445 sé kynnt sem „Ardeche eik, plankaparket á betra verði“. Þetta sé einnig rangt og villandi, enda sé málvenja að nota orðið plankaparket um viðarparket úr breiðum og löngum viðarborðum. Vara númer 0113446 sé kynnt sem „Harlech eik, plankaparket“. Sama eigi við um þá vöru.

6. Á vefsíðu Kronospan, framleiðanda plastparketsins, komi skýrt fram að fyrirtækið framleiði gólfefni með lamineruðu viðarlíki. Hvergi á vefsíðunni sé hins vegar fullyrt að fyrirtækið framleiði parket, harðparket, tveggja stafa parket eða plankaparket. Jafnvel þótt mögulegt sé að vörulína framleiðandans sé úr öðrum eða harðari efnum en hjá öðrum framleiðendum, eða framleidd með öðrum hætti, verði afurðirnar a.m.k. aldrei kallaðar parket eða harðparket. Hugsanlega megi kalla framleiðsluna harð-plastparket ef hún hafi einhverja slíka eiginleika umfram annað plastparket. Söluaðili Kronospan hér á landi þurfi þá væntanlega að færa sönnur á slíka eiginleika. Hið eina rétta í auglýsingunni sé um vöru númer 0113453, sem sé með réttu kölluð plastparket. Hinar tegundirnar, sem ýmist séu kallaðar plankaparket eða harðparket, séu ranglega kynntar sem slíkar. Til að villa enn frekar um fyrir neytendum sé birt óskyld mynd af spónlögðu þriggja stafa viðarparketi í auglýsingu með plastparketi. Á það megi benda að kærandi selji plastparket í sömu þykkt og í mjög svipuðu útliti og Byko hf. hafi kynnt á kr. 1.890 pr. m² í auglýsingunni. Ekki komi til greina af hálfu kæranda að halda því að neytendum að varan sé eitthvað annað en plastparket. Ef Byko hf. eigi að komast upp með að blekkja neytendur muni halla á keppinauta verslunarinnar um leið.
7. Þá megi benda á að Byko hf. kynni svokallaða „verðvernd Byko, lægsta verðið“ í þessari sömu auglýsingu. Meint verðvernd geti hins vegar ekki átt við um vörunar frá Kronospan, því ekkert annað fyrirtæki hafi þær eða sambærilegar vörur til sölu. Fullyrðing fyrirtækisins um verðvernd sé því enn einn liðurinn í blekkingum fyrirtækisins. Framsetning Byko hf. brjóti klárlega gegn lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, einkum þó 9. gr. laganna. Kærandi krefjist þess að Neytendastofa stöðvi tafarlaust birtingu framangreindrar auglýsingar Byko hf. og beiti viðurlögum sem taki mið af einbeittum brotavinna Byko hf. gagnvart neytendum og keppinautum. Bréfi kæranda fylgdi umrædd auglýsing Byko hf. frá 27. febrúar 2012.
8. Með bréfi Neytendastofu, dags. 2. mars 2012, var Byko hf. kynnt framkomið erindi kæranda og tekið fram að Neytendastofa teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 5. gr., 8. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 helst koma til álita í málinu, sbr. og 10. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði einnig til skoðunar. Var óskað eftir skýringum og athugasemdum Byko hf. við erindið og þess óskað að þær bærust stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins. Svar barst með bréfi lögmanns Byko hf., dags. 13. mars 2012. Þar segir að ásakanir kæranda eigi ekki við nokkur rök að styðjast og því sé alfarið hafnað að háttsemi félagsins fari gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 eða 10. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði. Erindi þetta sé fimmta svarbréf Byko hf. til Neytendastofu á stuttum tíma í kjölfar órökstuddra og rangra kvartana samkeppnisaðila. Byko hf. telji ólíðandi að sitja undir slíkum ásökunum um lögbrot, enda hafi fyrirtækið þurft að leggjast í gríðarlega vinnu og kostnað við að svara þeim.
9. Byko hf. mótmæli þeim ásökunum og fullyrðingum sem fram komi í kvörtun kæranda enda séu þær rangar eða byggðar á miklum misskilningi. Notkun á orðinu „harðparket“ hafi tíðkast í nokkurn tíma á markaði fyrir gólfefni. Flestir söluaðilar slíkra vara notist við orðið „harðparket“ til þess að lýsa umræddu gólfefni. Fráleitt sé að halda því fram að notkun á orðinu sé á einhvern hátt villandi í garð neytenda, eða þaðan af síður að neytendur séu blekkir með notkun þess. Af

meðfylgjandi sérblaði um gólfefni, sem dreift hafi verið með Fréttablaðinu þann 14. febrúar 2012, megi t.d. ráða að orðið „harðparket“ sé iðulega notað þegar fjallað sé um tiltekna tegund af parketi. Vísist um þetta m.a. til auglýsingar frá verslununum Birgisson og Parka. Í auglýsingu síðarnefndu verslunarinnar, sem byggir reyndar á viðtali, segi orðrétt: „Þá segir hann Parka líka selja harðparket í miklu úrvali“. Flestar verslanir með gólfefni á Íslandi notist við orðið „harðparket“ til þess að lýsa þessari tilteknu tegund af parketi eins og sjá megi á heimasíðum verslananna. Þannig sé t.d. sérflokkur á heimasíðu Harðviðarvals, www.parket.is, merktur sem „harðparket“. Hið sama megi segja um heimasíðu Parkets og gólfs, www.parketoggolf.is, heimasíðu Egils Árnasonar hf., www.egillarnason.is og heimasíðu Birgisson, www.birgisson.is.

10. Af framangreindu sé ljóst að notkun á orðinu „harðparket“ fyrir þessa tilteknu tegund gólfefnis sé útbreidd og ekki á nokkurn hátt villandi gagnvart neytendum. Þvert á móti hafi notkun á orðinu tíðkast í nokkurn tíma og löngu áður en Byko hf. hóf að merkja sín gólfefni með þessum hætti. Byko hf. telji raunar að plastparket sé í reynd rangnefni yfir þessa tegund gólfefnis ef horft sé til efnasamsetningar þess. Nánari upplýsingar um samsetningu harðparkets Byko hf. megi sjá á útprentun af heimsíðu framleiðanda parketsins, sbr. fylgiskjal með bréfinu. Orðið plastparket geti hins vegar átt við um aðrar gerðir af parketi, þar sem efnasamsetningin sé önnur. Bæði Byko hf. og verslunin Harðviðarval séu t.d. með ákveðnar tegundir af parketi til sölu undir því heiti.
11. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 27. apríl 2012, sem lögmaður Byko hf. fékk jafnframt afrit af, var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

12. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 23. júlí 2012, kynnti stofnunin þá ákvörðun sína að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda. Í bréfinu er fyrst vikið að efni kvörtunar kæranda og svarbréfi Byko hf. Í bréfinu segir síðan að Neytendastofa telji að orðliðina „harð-“ og „plast-“ í orðunum „harðparket“ og „plastparket“ beri að skilja bókstaflega þannig að harðparket hafi þann eiginleika að vera hart í samanburði við annað parket og að plastparket hafi þann eiginleika að vera gert úr plasti að hluta eða öllu leyti. Í þessu felist jafnframt að hart parket úr plasti sé í senn harðparket og plastparket. Af fylgigögnum með bréfi Byko hf. telji Neytendastofa í ljós leitt að notkun hugtaksins „harðparket“ sé nokkuð algeng á markaði fyrir gólfefni hvort sem um sé að ræða viður- eða plastefni. Neytendastofa álíti notkun á hugtakinu eðlilega þegar um slitsterkt parket sé að ræða hvernig svo sem efnasamsetningu þess sé háttáð. Þá verði ekki annað séð en að hugtakið plankaparket vísi til stærðar parkettfjala.
13. Í niðurlagi bréfsins kemur síðan fram að Neytendastofa telji að val hins almenna neytenda á parketi ráðist af fleiri þáttum en heiti parketsins einu saman. Verð og gæði parketsins, s.s. slitþol og efnasamsetning, ráði þar einnig valinu. Ekkert í máli þessu bendi til þess að Byko hf. hafi veitt neytendum rangar, villandi eða ófullnægjandi upplýsingar um efnasamsetningu umræddra gerða parkets í auglýsingu sinni. Var niðurstaða Neytendastofu því sú að Byko hf. hefði ekki brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og því teldi stofnunin ekki ástæðu til frekari aðgerða.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

14. Í kærðu, dags. 13. ágúst 2012, er tekið fram að niðurstaða Neytendastofu byggist á vanþekkingu og stríði gegn áratuga hefð á notkun orðsins parket. Í ákvörðunarorðum gangi Neytendastofa út frá því að parket sé almennt orð yfir gólfefni, óháð efnasamsetningu þess. Þetta sé einfaldlega rangt. Parket sé alþjóðlegt heiti yfir viðargólf sem samsett séu úr viðarbútum, ýmist úr gegnheilu timbri eða samsettu. Þannig hafi orðið verið notað í viðskiptum hér á landi um áratuga skeið jafnt í verslun sem fasteignaviðskiptum. Orðið parket sé ekki notað yfir gólfefni úr plasti. Hinn almenni skilningur á orðinu parket sé að það eigi við um viðargólfefni. Talað sé um eikarparket, harðviðarparket, stafaparket, beykiparket og þar fram eftir götunum. Orðið parket (íslenskun á parquet) sé dregið af „parquetry,“ sem sé sú aðferð að raða saman viðarbútum eftir skipulögðu mynstri, og eigi sér nokkurra alda sögu.
15. Orðasamsetningin „plastparket“ hafi hins vegar unnið sér sess í málinu, þrátt fyrir að þar komi viður hvergi nærri. Hin afgerandi efnislýsing sem felist í orðinu „plast“ taki hins vegar af allan vafa um hvað hér sé á ferðinni. Þetta sé ekki ósvipuð málþróun og notkun orðsins smjörlíki um það sem á erlendum málum kallist margarine. Neytendur þekki muninn á plastparketi og parketi. Þeir viti jafnframt að verulegur verðmunur sé á þessum gólfefnum. Byko hf. (ásamt fleiri gólfefnaverslunum) hafi hins vegar nýlega tekið upp á því að blekkja neytendur til að halda að verslunin bjóði „alvöru“ parket á einstaklega hagstæðu verði með því að auglýsa plastparket undir heitinu „hardparket“ og „plankaparket“ – án þess að tilgreina í leiðinni að þar sé um gólfefni úr plasti að ræða. Orðið „hardparket“, sem Byko hf. noti um gólfefni úr plasti, sé í hæsta máta villandi fyrir neytendur. Víðast hvar erlendis sé talað um „laminerað“ eða „vinyl“ gólfefni um það sem kallað sé plastparket hér á landi. Orðið parket sé hins vegar aldrei notað um slík gólfefni.
16. Ef Byko hf. og aðrar gólfefnaverslanir eigi að komast upp með að nota hvaða orð sem þeim sýnist í samsetningu við orðið parket, þá styttest í að farið verði að bjóða „eikarparket“ úr plastefnum. Þar með tapi orðið parket sinni upprunalegu merkingu, neytendum til tjóns. Neytendastofa þekki ekki nógu vel til gólfefna til að átta sig á alvarleika málsins. Í niðurstöðu hennar segi m.a. að stofnunin telji að orðliðina „harð-“ og „plast-“ í orðunum „hardparket“ og „plastparket“ beri að skilja bókstaflega þannig að „hardparket“ hafi þann eiginleika að vera hart í samanburði við annað parket og að „plastparket“ hafi þann eiginleika að vera úr plasti að hluta eða öllu leyti. Í þessu felist jafnframt að hart parket úr plasti sé í senn hardparket og plastparket. Villa Neytendastofu komi m.a. fram í því að telja að orðið „hardparket“ geti átt við um parket sem sé „hart í samanburði við annað parket.“
17. Hér geri Neytendastofa sig seka um að leggja gólfefni úr viði og gólfefni úr plasti að jöfnu. Viðtekin aðferð við að skilgreina hörku parkets, sem reyndar eigi ekki við um plastgólfefni, sé að nota svokallaðan Janka kvarða. Á þeim kvarða hafi harðviður á borð við jatoba og mahoní mestu hörkuna. Hardparket úr plasti komi hvergi þar við sögu og því sé notkun orðsins í því samhengi afar villandi fyrir neytendur sem séu að reyna að átta sig á hvaða parket henti þeim best með tilliti til hörku. Um árábil hafi legið fyrir að plastparket hafi mikla yfirborðshörku. Það sé gjarnan auglýst sem svo níðsterkt að á því megi ganga um á háhæluðum skóm og að drepa megi í sígarettum á plastinu án þess að á því sjáist. Þeir sem auglýsi plastparket undir heitinu hardparket

hafi hins vegar ekki sýnt fram á að hið síðarnefnda sé harðara en plastparket yfirleitt. Sú ályktun Neytendastofu, að „hart parket úr plasti“ sé í senn harðparket og plastparket, sé út í hött.

18. Endanleg niðurstaða Neytendastofu sé sú að ekkert bendi til þess að Byko hf. hafi veitt neytendum rangar, villandi eða ófullnægjandi upplýsingar um efnasamsetningu umræddra gerða parkets í auglýsingu sinni. Það komi svo sem ekki á óvart að Neytendastofa hafi komist að þeirri niðurstöðu, þar sem stofnunin viti ekki muninn á parketi og alls óskyldum gólfefnum sem kölluð séu „plastparket“. Með þessari niðurstöðu sé Neytendastofa að gefa grænt ljós á að orðið parket verði notað í alls konar samsetningum, óháð því hvort viður sé í gólfefninu eða ekki. Óneitanlega sé aumt til þess að vita að stofnun, sem eigi að veita neytendum vörn gegn röngum, villandi og ófullnægjandi markaðsaðgerðum, hafi ekki þekkingu eða burði til þess að standa gegn áráttu stórfyrirtækis til að gengisfella orðskilning almennings. Full ástæða hafi verið fyrir Neytendastofu að afla sérfræðilálts um þetta viðfangsefni.
19. Í kærinni er því síðan haldið fram að mikill verðmunur sé á parketi og plastparketi, enda sé um að ræða gjörólík gólfefni. Þegar verslun á borð við Byko hf. auglýsi harðparket á mun lægra verði en almennt gerist um parket, án þess að tilgreina að um plastefni sé að ræða, sé verið að villa um fyrir neytendum. Spyrja megi hvers vegna Byko hf. auglýsi ekki harðplastparket eða harðplastgólfefni, sem væri nær sanni, eða hvers vegna fyrirtækið sleppi að segja frá að hið meinta „harðparket“ sé úr plasti. Svarið liggi í augum uppi - markmiðið sé að blekkja neytendur. Neytendastofa rökstyðji ákvörðun sína m.a. með því að fleiri verslanir hafi notað orðið „harðparket“ um plastparket „um nokkurn tíma“. Á það beri hins vegar að benda að innan við ár sé liðið frá því að Byko hf. og aðrar verslanir byrjuðu að fíkra sig inn á þá braut að villa um fyrir neytendum með því að kynna plastparket sem eitthvað annað en plastparket. Þessi orðnotkun hafi ekki unnið sér neina hefð í málinu, en hafi hins vegar fengið að viðgangast vegna andvaraleysis Neytendastofu. Vegna ákvörðunar stofnunarinnar hafi Byko hf. og fleiri verslanir gengið á lagið og hiki nú ekki við að rugla saman parketi og plastparketi í auglýsingum til að gefa neytendum í skyn að þar fáist parket á sérstaklega hagstæðu verði. Þegar viðskiptavinurinn komi svo í verslunina komi í ljós að ekki sé um parket að ræða, heldur plastparket.
20. Kærandi tekur næst fram að Neytendastofu hafi yfirsést áhrifin af ákvörðun sinni gagnvart kaupendum á fasteignamarkaði. Í fasteignaauglýsingum sé iðulega tekið fram ef parket sé á gólfum fasteigna, enda sé það dýrt og eftirsóknarvert gólfefni sem auki verðmæti fasteigna. Þar sem Neytendastofa hafi nú gefið frjálstan tauminn með notkun á orðinu parket verði þess varla langt að bíða að fasteignir með plastparketi verði auglýstar sem svo að þær séu parketlagðar. Í niðurlagi hinnar kærðu ákvörðunar segi að val hins almenna neytanda á parketi ráðist af fleiri þáttum en heiti parketsins einu saman. Verð og gæti parketsins, þ.m.t. slitþol og efnasamsetning, ráði þar einnig valinu. Enn og aftur afhjúpi Neytendastofa þekkingarleysi sitt með því að láta sem plastparket sé sambærilegt við parket. Með sama rökstuðningi megi kalla leðurlíki leður og smjörlíki smjör. Ekki aðeins brjóti Byko hf. gegn málvitund almennings með því að kynna gólfefni úr plasti sem parket, heldur brjóti verslunin klárlega gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 með því að auglýsa „harðparket“ og „plankaparket“ án þess að geta þess að umrædd gólfefni séu úr plasti og eigi því

ekkert skylt við parket. Hvorki Byko hf. né Neytendastofa hafi heimild til að breyta einhliða áratuga gömlum skilningi almennings á því hvað teljist parket og hvað ekki.

21. Með bréfi, dags. 15. ágúst 2012, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 5. september 2012, þar sem ítrekuð eru þau rök sem fram komu í hinni kærðu ákvörðun. Þá er tekið fram að ákvörðunin byggi á áliti Stofnunar Árna Magnússonar í íslenskum fræðum um notkun á orðunum „harðparket“ og „plankaparket.“ Í því komi fram að orðliðina „harð“ og „plast“ beri að skilja bókstaflega þannig að harðparket hafi þann eiginleika að vera hart í samanburði við eitthvert annað parket og að plastparket hafi þann eiginleika að vera gert úr plasti að hluta eða öllu leyti. Í þessu felist jafnframt að hart parket úr plasti sé í senn „harðparket“ og „plastparket“. Að mati Neytendastofu gefi orðnotkunin ekki villandi upplýsingar um vöruna og sé því ekki um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Hvað varði tilvísun kæranda til auglýsinga Byko hf. frá 9. ágúst 2012 skuli þess getið umrædd auglýsing, eða auglýsingar sambærilegar henni, hafi ekki komið til áliti í hinni kærðu ákvörðun. Hin kærða ákvörðun hafi einungis snúið að notkun á samsettu orðunum „harðparket“ og „plankaparket“ fyrir gólfefni úr plasti.
22. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 14. september 2012, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Í svarbréfi kæranda, dags. 26. september 2012, var tekið fram að í greinargerð Neytendastofu komi í fyrsta skipti fram upplýsingar um á hverju ákvörðun hennar sé byggð, þ.e. áliti íslenskufræðings hjá Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum. Fyrirspurn Neytendastofu til íslenskufræðingsins sé hins vegar afar villandi. Þar sé hann spurður um álit sitt á merkingu og/eða notkun orðanna „harðparket“ og „plastparket“. Íslenskufræðingurinn komist í svari sínu að þeirri rökréttu niðurstöðu að taka beri orðliðina „harð“ og „plast“ bókstaflega. Harðparket hafi þann eiginleika að vera hart í samanburði við eitthvert annað parket. Plastparket hafi þann eiginleika að vera gert úr plasti að hluta eða öllu leyti. Í næstu setningu á eftir felist hins vegar algjör þversögn við það sem áður hafi verið sagt. Þar komi fram að hart parket úr plasti sé í senn harðparket og plastparket. Þarna afhjúpi íslenskufræðingurinn vanþekkingu sína og um leið hvað Neytendastofa hafi upplýst hann illa.
23. Til að byrja með geri hvorki íslenskufræðingurinn né Neytendastofa tilraun til að skilgreina í grunninn hvað átt sé við með parket. Það sé afar alvarleg yfirsjón. Undirritaður vísi til kærur sinnar til áfrýjunarnefndar neytendamála um skilgreiningu á því hvað sé parket og hvað ekki. Engum blöðum sé um það að fletta að parket sé og hafi ávallt verið skilgreint sem samsett viðarefni. Hart plastparket geti því aldrei verið parket og því síður harðparket. Í öðru lagi sæti furðu hvers vegna Neytendastofa leiti til Stofnunar Árna Magnússonar um skilgreiningu á umþrættum orðum. Þetta mál snúist ekki um blinda skilgreiningu íslenskufræðings á hugtökum. Þetta mál snúist um það hvernig neytendur, húsbyggjendur, fasteignasalar og byggingavöruverslanir, svo nokkur dæmi séu tekin, noti og hafi ávallt notað og munu nota orðið parket til að skilgreina viðargólfefni. Því hefði verið eðlilegra að leita álits trésmiðs, iðnskólakennara, fasteignasala eða einstaklinga í byggingaframkvæmdum, verktaka eða annarra sem hafi puttann á púlsinum í stað þess að leita til íslenskufræðings.

24. Alkunna sé að óprúttar markaðsaðgerðir séu fljótar að breiðast út ef enginn reyni að stöðva þær. Svo sé um notkun sumra gólfefnaverslana á orðunum harðparket og plankaparket. Þessi orð hafi ávallt verið notuð um viðarparket, en ein verslunin hafi byrjað á því fyrir nokkru síðan að nota þau um plastparket. Tilgangurinn hafi verið augljós, eins og kærandi hafi bent á í kæru til áfrýjunarnefndarinnar. Aðrar verslanir hafi einnig fetað í fótsporin. Eins og sjá megi af afritum Neytendastofu af nokkrum auglýsingum verslana sé eitthvað um það að verslanir noti þessi orð um gólfefni sem klárlega séu ekki parket. Af framsetningu auglýsinganna sé erfitt að sjá í mörgum tilfellum hvort átt sé við plastparket eða ekki og í því felist blekkingin. Furðulegt sé að Neytendastofa, sem eigi að standa vörð um hagsmuni neytenda, vilji fremur taka þátt í að „lögleiða“ slíkar blekkingar.
25. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns Byko hf, dags. 27. september 2012, voru félaginu kynnt fyrirliggjandi gögn á kærustigi og óskað eftir afstöðu þess til kærunnar. Svar barst með bréfi lögmanns Byko hf., dags. 12. október 2012. Þar er tekið fram að ekki sé skýrt af gögnum málsins hverju kærandi vilji ná fram með kærinni, þ.e. hvort vilji standi til að fá ákvörðunina fellda úr gildi eða henni breytt, eins og skýrt sé kveðið á um í 26. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Geri það Byko hf. erfiðara um vik að gæta andmælaréttar síns samkvæmt 13. gr. laganna. Byko hf. vilji jafnframt benda á að víða í kærinni sé farið ranglega með staðreyndir. Séu staðlausar staðhæfingar kæranda bæði samhengislausar og órökstuddar. Það geri Byko hf. sömuleiðis erfiðara um vik að gæta réttar síns samkvæmt 13. gr. stjórnisýslulaga. Byko hf. muni ekki svara öllum fullyrðingum og ásökunum kæranda. Þær eigi ekki við nokkur rök að styðjast enda séu þær rangar og/eða byggðar á misskilningi. Byko hf. hafni því enn fremur að háttsemi félagsins fari gegn ákvæðum laganna eða reglum nr. 366/2008.
26. Kjarni málsins snúi að því hvort notkun Byko hf. á hugtökunum „harðparket“, „plastparket“ og „plankaparket“ sé á einhvern hátt röng, villandi eða ófullnægjandi. Byko hf. bendi á að notkun á þessum hugtökum hafi verið við lýði í þónokkurn tíma og sé talsvert útbreidd meðal þeirra sem sérhæfi sig í sölu gólfefna og í almennt umræðu um parket. Í raun hafi notkun umþrættra hugtaka verið útbreidd áður en Byko hf. hafi byrjað að notast við þau í sínum auglýsingum. Í bréfi félagsins til Neytendastofu hafi í dæmaskyni verið vísað til auglýsinga og heimasíðna flestra fyrirtækja á Íslandi sem sérhæfi sig í sölu parkets. Allar þessar verslanir hafi notast við sambærilega hugtakanothkun og sumar í langan tíma. Víðtæk notkun hugtakanna sé jafnframt staðfest í hinni kærðu ákvörðun. Til frekari rökstuðnings séu meðfylgjandi tvær blaðagreinar frá árinu 2006 þar sem notast sé við sömu hugtök. Önnur hafi birst í Morgunblaðinu 6. mars 2006 en hin í Fréttablaðinu 11. mars 2006. Byko hf. hafi byrjað notkun hugtakanna í auglýsingum árið 2012.
27. Í bréfinu er næst tekið fram að langvarandi og útbreidd notkun á umræddum hugtökum renni stoðum undir að þau séu ekki á nokkurn hátt villandi eða ófullnægjandi gagnvart neytendum. Sé það í raun staðfest í hinni kærðu ákvörðun, enda segi þar að val hins almenna neytanda á parketi ráðist af fleiri þáttum en heiti parketsins einu saman, s.s. verði og gæðum parketsins. Hvað seinni þáttinn varði hafi slitþol og efnasamsetning parketsins m.a. áhrif á val neytenda. Byko hf. sé sammála þessum sjónarmiðum Neytendastofu. Fyrirtækið bendi enn fremur á að neytendur séu almennt vel upplýstir um þá valkosti sem í boði séu hvað varði gólfefni. Kaup á gólfefni séu stór ákvörðun og megi í raun fullyrða að neytendur sem hyggi á slík kaup kynni sér þá valkosti sem í

boði séu vel og vandlega áður en ákvörðun um kaup sé tekin. Neytendur skoði almennt þá valkosti sem í boði séu, velji það gólfefni sem henti, og leiti tilboða. Þegar um parket sé að ræða sé algengt að neytendur beri saman verð parkets við atriði eins og slitþol, efnasamsetningu, útlit, stærð parketfjala o.s.frv. Það sé því síður en svo að notkun Byko hf. á umþrættum hugtökum sé til þess fallin að villa um fyrir neytendum eða blekkja þá til að hafa áhrif á kauphegðun þeirra. Útbreidd notkun hugtakanna og hegðun neytenda við slík kaup sýni það með óyggjandi hætti.

28. Eins og fram komi í hinni kærðu ákvörðun, sem byggir m.a. á álit Stofnunar Árna Magnússonar í íslenskum fræðum, beri að skilja orðliðina „harð“ og „plast“ í orðunum „harðparket“ og „plastparket“ bókstaflega. Orðliðurinn „planki“ í orðinu „plankaparket“ vísi til stærðar parketfjala. Byko hf. telji að framangreind orðnotkun sé öllum skýr. Útúrslúningar kæranda breyti þar engu um. Það sé fjarri lagi að slík orðnotkun sé á einhvern hátt villandi eða ósanngjörn í garð neytenda, eða þaðan af síður að neytendur séu blekkir. Byko hf. bendi á að efnasamsetning harðparkets og/eða plastparkets sé með þeim hætti að þessi parket séu að mestu leyti unnin úr viðarafurðum, en ýmist sé ekkert plast í þessum vörum eða eingöngu í takmörkuðu magni. Uppistaðan sé því að meginstefnu til úr viðarafurðum, en það fari síðan eftir styrkleika hvort orðliðnum „harð“ sé bætt við heiti þess eða ekki. Til dæmis megi nefna að uppistaðan í harðparketi frá Kronospan sé „woodwyn composite core (HDF)“ sem unnið sé úr viðarafurðum. Nánari upplýsingar um samsetningu harðparkets Byko hf. megi sjá á útprentun af heimasíðu framleiðanda þess, sbr. fylgiskjal með bréfi félagsins, dags. 13. mars 2012.
29. Í bréfi lögmanns Byko hf. er næst ítrekað að notkun á framangreindum hugtökum hafi tíðkast í þónokkurn tíma og sé útbreidd. Byko hf. hafi auk þess ekki verið fyrsta fyrirtækið sem hóf notkun á þeim. Önnur fyrirtæki á markaði hafi notast við umþrætt hugtök í lengri tíma, sum a.m.k. frá árinu 2006, án athugasemda af hálfu opinberra aðila. Byko hf. hafi því haft réttmætar væntingar til þess að slík orðnotkun væri heimil enda yrði að telja að Neytendastofa hefði tekið slíkt mál upp að eigin frumkvæði teldi stofnunin hugtakanotkunina brjóta gegn lögnum. Neytendastofa hafi nú staðfest að svo sé ekki. Það myndi því orka tvímælis ef félagið yrði talið brjóta gegn lögnum í ljósi langrar og útbreiddrar notkunar á hugtökunum. Slík stjórnsýsluframkvæmd fæli í sér brot gegn bæði jafnræðisreglu 11. gr. stjórnsýslulaga sem og réttmætum væntingum félagsins.
30. Vísa megi til álits umboðsmanns Alþingis nr. 3307/2001, en þar sé lýst þróun stjórnsýsluréttar í átt til aukinna krafna til stjórnvalda um að gæta að réttaröryggi borgaranna og skapa traust. Segi jafnframt að ákvarðanataka verði að byggja á gagnsæjum, stöðugum og fyrirsjáanlegum reglum og að haga verði stjórnsýslu þannig að borgararnir geti treyst því að réttarstaða þeirra sé ljós. Tilvist ákveðinnar almennrar stjórnsýsluframkvæmdar kunnir t.d. að hafa í för með sér að líta verði svo á að hjá aðila máls hafi a.m.k. í ákveðnum tilvikum skapast málefnalegar og eðlilegar væntingar um hvort og þá hvernig leyst verði úr máli hans í framtíðinni nema lagabreytingar komi til. Byko hf. telji að á grundvelli þessara sjónarmiða eigi að staðfesta hina kærðu ákvörðun. Bréfi Byko hf. fylgdu útprentanir af áður nefndum greinum í Morgunblaðinu og Fréttablaðinu.
31. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til kæranda, dags. 15. október 2012, var kæranda kynnt framangreint bréf Byko hf. og honum gefinn kostur á að tjá sig um það. Svar barst með bréfi, dags.

28. október 2012. Þar er tekið fram að rangt sé hjá Byko hf. að hugtökin eigi sér sögu um langa og útbreidda notkun. Gögnin, sem Byko hf. leggi fram, sýni eingöngu slíka orðnotkun á árinu 2012. Það geti ekki flokkast undir langa notkun. Þvert á móti sýni gögnin að verslanir með gólfefni hafi hlaupið hver á eftir annarri á fyrstu mánuðum ársins 2012, þegar þær hafi byrjað að blekkja neytendur til að halda að þær væru að selja parket á óvenju hagstæðu verði. Verslanirnar hafi þó væntanlega þurft að skýra fyrir viðskiptavinum, þegar þeir hafi ætlað að gera einstaklega góð kaup á „harðparketi,“ að um væri að ræða eitthvað allt annað en parket.
32. Þau dæmi sem Byko hf. nefni um að umþrætt hugtök hafi þegar verið komin til sögunnar árið 2006 séu ekki tvö, heldur birting sömu fréttatilkynningarinnar á tveimur stöðum. Í þessu eina dæmi frá 2006 sé Harðviðarval að kynna það sem í fyrirsögn sé kallað „háþróað plastparket.“ Ekkert fari því á milli mála að þar sé verið að kynna plastparket en ekki parket. Í fréttatilkynningu Harðviðarvals segi einfaldlega „Quick-Step er háþróað plastparket sem nær væri að kalla harðparket vegna þess að þessi vara sker sig alfarið frá plastparketi hvað varðar útlit og gæði.“ Þrátt fyrir þessar fullyrðingar Harðviðarvals árið 2006 hafi engin önnur verslun séð ástæðu til að apa þær eftir fyrr en Byko hf. og aðrar verslanir hafi byrjað að nota orðið „harðparket“ á árinu 2012. Það sé ósvífin og röng fullyrðing af hálfu Byko hf. að þessi fréttatilkynning frá 2006 staðfesti að orðnotkunin eigi sér sögu.
33. Kærandi tekur næst fram að það sé vissulega rétt hjá Byko hf., að neytendur séu almennt vel upplýstir um þá valkosti sem í boði séu hvað varði gólfefni, og að þeir skoði framboð hjá þeim aðilum sem selji slík efni. En úr því að neytendur séu almennt vel upplýstir um þá valkosti sem í boði séu hvað varði gólfefni sé eðlilegt að spyrja hvers vegna Byko hf. kalli þá plastparket – sem neytendur þekki svona vel – nöfnum sem eigi ekki við um plastparket. Svárið liggi í augum uppi, eins og margsinnis hafi verið bent á; Byko sé að lokka viðskiptavini inn í verslanir sínar með því að gefa þeim til kynna með blekkingum að þar fáiast raunverulegt parket á verði plastparketts.
34. Í bréfi Byko hf. sé að finna fullyrðingar um að í plastparketi, þ.m.t. „harðparketi“ sé ekkert plast að finna eða a.m.k. í takmörkuðu magni. Uppistaðan sé að meginstefnu til úr viðarafurðum, en það fari eftir styrkleika hvort orðliðnum „harð“ sé bætt við. Hér eigi Byko hf. væntanlega við þau gólfefni sem hefðbundið sé að kalla plastparket. Það sé kæranda að meinalausi þó Byko hf. hætti að kalla plastparket plastparket. Rétt sé að rifja upp að byrjað hafi verið að kalla þessar lamineruðu gólfplötur plastparket vegna þess að á þær séu prentaðar ljósmyndir af parketi, sem síðan séu húðaðar með sterku plastefni. Gólfplöturnar eigi nákvæmlega ekkert sameiginlegt með eiginlegu parketi annað en þessar myndir. Án myndanna væru þetta einfaldlega marglaga gólfplötur. Ekki sé um raunverulegt parket að ræða. Byko hf. sé hins vegar velkomið að finna viðeigandi nafn á þessar gólfplötur.
35. Rétt sé þó að benda á að fullyrðingar Byko hf., um að ýmist sé ekkert plast í þessum parketum eða í takmörkuðu magni, séu alrangar. Þau hráefni sem notuð séu í gólfplötunum séu alfarið límd saman með plastefnum, einkum Melamine Resin plasti. Yfirborðshúðin á gólfplötunum sé 90% plastefni og 10% þurrefni á borð við áloxíð eða önnur styrkjandi efni. Þessar gólfplötur geti því hvorki talist viður né tré, líkt og parket, þótt trjáskur sé notað við gerð þeirra. Grunnefnið í

gólfplötunum sé „high-density fiberboard,“ eða HDF. Það sé unnið úr viðarkvoðu og ýmsum aukaefnum sem pressuð séu í þunnar en sterkar plötur. Límið sem haldi trefjunum saman sé plastefni. Það sama megi segja um „systurplöturnar“ MDF, sem séu mikið notaðar við húsagerð og húsgagnasmíði. Engum detti í hug að tala þar um við eða tré, þó svo að viðarkvoða sé þar meginuppistaðan. Lamineraðar viðarplötur séu samsettar úr einu eða fleiri lögum af HDF, vatnsfráhrindandi lagi, áprentuðu lagi með mynd af viðargólfefni og melamine lagi eða lögum. Melamínið sé efsta lagið og oft blandað áloxíði til að auka styrkleika þess. Við framleiðsluna á þessum gólfplötum séu löggin pressuð saman af miklum þunga með Melamine resin plasti sem bindi þau saman.

36. Með tölvubréfi til kæranda, dags. 30. október 2012, tilkynnti áfrýjunarnefnd neytendamála, með vísan til 3. mgr. 9. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, að fyrirsjáanlegt væri að afgreiðsla málsins myndi tefjast, vegna mikilla anna nefndarinnar. Þá var með tölvubréfi til kæranda, dags. 31. janúar 2013, tilkynnt að afgreiðsla málsins myndi tefjast frekar. Afgreiðsla málsins dróst hins vegar enn, m.a. vegna mikilla anna nefndarinnar, en auk þess rann skipunartími hennar út í lok júní 2013 og var ný nefnd ekki skipuð fyrir en í lok október. Á meðan var engin nefnd að störfum til að kveða upp úrskurð í málinu.

NIÐURSTAÐA

37. Í máli þessu er deilt um þá ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingu Byko hf. á „harðparketi“ og „plankaparketi“ í Fréttatímanum, dags. 24. febrúar 2012. Kærandi telur að auglýsingin hafi farið í bága við ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, einkum 9. gr. laganna, enda hafi Byko hf. villt um fyrir neytendum með því að kalla plastparket „harðparket“ og „plankaparket“ og gefa með því í skyn að um væri að ræða viðarparket.
38. Í upphafi er rétt að taka fram, vegna fullyrðinga Byko hf. um að ekki sé skýrt af gögnum málsins hverju kærandi vilji ná fram með kærinni, að kæra málsins og önnur fyrirliggjandi gögn á kærustigi verða ekki skilin öðruvísi en svo að þess sé krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. Í umræddri ákvörðun fólst, líkt og áður greinir, að ekki var talin ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingum Byko hf. Af kærinni til áfrýjunarnefndar neytendamála, og eftirfarandi athugasemdum, verður skýrlega ráðið að kærandi telji þá niðurstöðu stofnunarinnar ranga og að réttara hefði verið af hálfu stofnunarinnar að grípa til aðgerða gagnvart Byko hf. á grundvelli laga nr. 57/2005. Hefur kærandi þannig gefið nægilega til kynna að hann krefjist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
39. Með vísan til sömu sjónarmiða verður ekki á það fallist að ætlaður óskýrleiki í kröfugerð kæranda hafi gert Byko hf. erfiðara um vik að gæta andmælaréttar síns samkvæmt 13. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993. Í ljósi þess sem að framan greinir gat Byko hf., að mati nefndarinnar, ekki dulist að vilji kæranda stóð til þess að hin kærða ákvörðun yrði felld úr gildi eða í öllu falli að hún stæði ekki óhöguð. Þá verður af bréfi Byko hf. til áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 12. október 2012, raunar ekki annað ráðið en að andmæli félagsins hafi beinlínis miðað við að kæran fæli í sér

kröfu um niðurfellingu hinnar kærðu ákvörðunar. Er og ljóst að Byko hf. fékk rúmt svigrúm til að tjá sig um alla þætti málsins undir rekstri málsins hjá Neytendastofu svo og á málsskotsstigi. Þegar af þeirri ástæðu er því hafnað að brotið hafi verið gegn rétti félagsins samkvæmt 13. gr. stjórnsýslulaga.

40. Í upphafi er einnig rétt að taka fram að á kærustigi hefur kærandi bent á aðra auglýsingu Byko hf., eða auglýsingu frá 9. ágúst 2012, sem kærandi telur einnig hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Í því sambandi skal á það bent að umrædd auglýsing kom ekki til skoðunar undir rekstri málsins hjá Neytendastofu og tók hin kærða ákvörðun ekki til hennar. Eðli málsins samkvæmt er úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála bundinn við þau atriði sem hin kærða ákvörðun laut að, þ.e. auglýsingu Byko hf. í Fréttatímanum 24. febrúar 2012. Þegar af þeirri ástæðu kemur fyrrnefnda auglýsingin ekki til frekari skoðunar í máli þessu.
41. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála er ekki unnt að fallast á það með kæranda að heitin, sem notuð voru umræddri í auglýsingu Byko hf., þ.e. orðin „harðparket“ og „plankaparket“, séu rangnefni yfir þær vörur sem auglýstar voru greint sinn. Hvað varðar heitið „harðparket“ verður í fyrsta lagi ekki annað ráðið en að notkun orðsins sé algeng á gólfefnamarkaði yfir hinar ýmsu tegundir gólfefna, hvort sem um sé að ræða viðar- eða plastefni. Þannig virðist orðið „harðparket“ vera notað í talsverðum mæli án þess að um eiginlegt plastparket sé að ræða. Í öðru lagi liggur fyrir, líkt og kærandi hefur raunar sjálfur viðurkennt, að plastparket er almennt talið hafa mikla yfirborðshörku. Jafnvel þótt titið yrði svo á að umrætt parket Byko hf. væri í reynd „plastparket“, líkt og kærandi fullyrðir, hlýtur í ljósi þessa að mega fallast á það með Byko hf. að orðið „harðparket“ lýsi í öllu falli ágætlega eiginleikum umrædds gólfefnis.
42. Í þriðja lagi verður að mati nefndarinnar ekki talið að orðið „harðparket“ sé til þess fallið að skapa þau hughrif hjá hinum almenna neytanda að um viðarparket sé að ræða, líkt og kærandi heldur fram. Líkt og réttilega er bent á í hinni kærðu ákvörðun verður að leggja til grundvallar að meðalneytandinn skilji orðliðinn „harð“ í orðinu „harðparkett“ þannig að harðparket hafi þann eiginleika að vera hart í samanburði við annað parket án tillits til þess hvernig efnasamsetningu þess er háttáð. Slík orðnotkun er hins vegar hvorki til þess fallin að gefa sérstaklega í skyn að viðkomandi gólfefni sé úr ekta trjávið né öðrum efnum. Sömu sjónarmið eiga við um heitið „plankaparket“, en auk framangreinds skal á það bent að af gögnum málsins, svo og skoðun á heimasíðum söluaðila gólfefna hér á landi, verður ekki annað ráðið en að með því sé vísað til planka af ákveðinni breidd. Orðið skírskotar því ekki sérstaklega, fremur en orðið „harðparket“, til viðarparkets eða nokkurrar annarrar tegundar parkets.
43. Auk framangreinds verður ekki talið að kærandi hafi sýnt fram á að málvenja sé fyrir því hér á landi að kalla þá tegund parkets, sem Byko hf. auglýsti greint sinn, „plastparket“, eða að hér á landi gildi yfirhöfuð sú venja að kalla plastlagt gólfefni eingöngu „plastparket“. Er og ljóst að jafnvel þótt sú venja gildi hér á landi að kalla ákveðnar tegundir gólfefna plastparket liggur ekkert fyrir um að umræddar vörur Byko hf. flokkist undir þess háttar parket. Í því sambandi vísast m.a. til þess að félagið sjálft fullyrðir að gólfefnið sé að mestu leyti unnið úr viðarafurðum og að ýmist sé ekkert plast í þeim eða í afar takmörkuðu magni. Þrátt fyrir að kærandi hafi mótmælt þessari

staðhæfingu Byko hf. hefur hann engin gögn lagt fram sem styðja að orðið „plastparket“ eigi betur við um umrætt gólfefni en „harðparket“. Þá verður að mati áfrýjunarnefndar neytendamála ekki litið framhjá því að í umræddri auglýsingu Byko hf. segir m.a. við eina tegundina sem auglýst er, að um sé að ræða „Saragossa harðparket“ og „fullkomið viðarparketsútlit“. Er þetta síður til þess fallið að renna stoðum undir að Byko hf. hafi ætlað að blekkja neytendur, enda verða síðarnefndu orðin ekki skilin öðruvísi en svo að viðkomandi vara sé ekki viðarparket en hafi engu að síður slíkt útlit.

44. Samkvæmt framansögðu verður ekki talið að auglýsingar Byko hf. hafi falið í sér rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í skilningi 1. mgr. 9. gr., sbr. og 4. mgr. 6. gr., laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Að sama skapi liggja ekki fyrir villandi eða annars konar óréttmætir viðskiptahættir sem brjóta gegn 5. gr. eða 1. mgr. 8. gr. laganna. Samkvæmt því ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir