

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 6/2013**

Kæra Egilsson ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2013.

1. Þann 3. febrúar 2014 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 6/2013: Kæra Egilsson ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2013 frá 17. september 2013. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með kærnu, dags. 26. september 2013, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 20/2013 frá 17. september 2013, um að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingum á heimasíðu Griffils ritfangaverslunar þar sem fram komi að langflestir titlar séu á einum stað. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og að úrskurðað verði að auglýsingar Griffils brjóti gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.
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. 16. ágúst 2013, kvartaði kærandi, sem rekur ritfangaverslanirnar A4, yfir auglýsingum á heimasíðu Griffils ritfangaverslunar. Í bréfinu er tekið fram að Griffill, sem rekin er af Pennanum ehf., hafi birt á heimasíðu sinni auglýsingar sem brjóti að mati kæranda gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Á heimasíðu Griffils standi „Langt langflestir titlar á einum stað“, auk þess sem birst hafi lesnar sjónvarpsauglýsingar þar sem fullyrt sé að Griffill sé með stærsta skiptibókamarkað landsins. Ennfremur kvarti kærandi yfir auglýsingum í auglýsingabæklingi Eymundsson, sem einnig sé rekin af Pennanum ehf., en þar komi fram með hæsta stigi lýsingarorðs „Vinsælustu glósupennarnir“ og „Vinsælast fyrir skólann“.
5. Auglýsingar Pennans ehf. séu rangar og þar með villandi fyrir neytendur. Hvorki Penninn ehf., Griffill né Penninn Eymundsson hafi lagt fram nokkur gögn eða fært fram neinar sannanir fyrir þessum fullyrðingum og því brjóti auglýsingarnar í bága við ýmis ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Farin sé af stað mikil sala til námsfólks á öllum aldri og standi þessi vertíð yfir í mjög stuttan tíma. Vegna þessa sé áriðandi að Neytendastofa stöðvi tafarlaust birtingu þessara auglýsinga og leggi bann við sölubæklingum Pennans Eymundsson. Sé farið fram á flýtimeðferð þar sem um árstíðabundna

sölu sé að ræða sem standi í skamman tíma. Bréfi kæranda fylgdu útprentanir af heimasíðu Griffils og ljósrit úr bæklingi Pennans Eymundsson.

6. Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. ágúst 2013, var Pennanum ehf. kynnt framkomið erindi kæranda og tekið fram að samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum þeirra. Geti þau ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar geti þær talist villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Þá kemur fram að í bréfi kæranda hafi ekki verið vísað til lagaákvæða en Neytendastofa telji að ákvæði 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d-liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 komi til álita í málinu.
7. Í bréfi Neytendastofu kemur einnig fram að með ákvörðun Neytendastofu nr. 38/2009 hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að Griffill hafi brotið gegn nánar tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 með fullyrðingunni „Lang, langflestir titlar á einum stað“ í auglýsingum fyrirtækisins. Hafi Neytendastofa, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b sömu laga bannað Pennanum á Ísland ehf. birtingu auglýsingarinnar. Í erindi kæranda sé óskað eftir flýtimeðferð þar sem mikil sala á námsgögnum standi nú yfir í stuttan tíma. Neytendastofa hafi ákveðið að veita málinu flýtimeðferð af þeim sökum og því sé óskað eftir skýringum eða athugasemdum Pennans ehf. fyrir 21 ágúst 2013.
8. Svar barst með bréfi framkvæmdastjóra verslunarsviðs Pennans ehf., dags. 19. ágúst 2013. Þar er tekið fram að Penninn ehf. hafi tekið út af heimasíðu Griffils umrædda fullyrðingu á meðan Neytendastofa vinni úr þeim gögnum sem lögð séu fram fullyrðingu fyrirtækisins til sönnunar. Umræddar auglýsingar í sjónvarpi hafi einnig verið afturkallaðar á meðan úrskurðað sé í málinu. Til að sanna fullyrðingar Griffils séu lögð fram gögn sem sótt séu á heimasíðum beggja verslana, þ.e. Griffils og A4, þar sem vefverslanir séu í dag orðnar helstu upplýsingatæki sem viðskiptavinir nýti sér. Þar með megi segja að ef neytandi fari inn á vefsíðu til að leita að ákveðnu úrvali og viðkomandi verslun setji þann vöruflokk á netið hljóti það að endurspegla það sem verslunin sé að bjóða upp á gagnvart neytendum. Samanburðurinn á milli þess sem hinn almenni neytandi finni á vef Griffils annars vegar og á vef A4 hins vegar hljóti því að vera mælikvarði á hvor aðilinn bjóði upp á meira úrval.
9. Á vef Griffils sé á forsíðunni boðið upp á skiptibókamarkað. Neytandinn þurfi því aðeins að smella á viðkomandi hnapp til þess að sjá það úrval sem Griffill bjóði upp á í skiptibókum. Á heimasíðunni sé hægt að prenta út lista yfir þær vörur sem Griffill bjóði upp á. Slíkan lista sé einnig hægt að prenta út á vefsíðu A4 og sjá þannig úrval verslunarinnar í skiptibókum. Niðurstaða samanburðar á útprentunum af heimasíðum beggja verslana sé ótvíræð. Heimasíða Griffils bjóði upp á 1.138 vörunúmer í sínu úrvali en heimasíða A4 bjóði upp á 770 vörunúmer. Þetta séu einu raunhæfu gögnin sem hinn almenni neytandi hafi til að meta hvor skiptibókamarkaðurinn sé stærri og því geti Griffill fyllilega staðið við fullyrðingar sínar.

10. Í bréfi Pennans ehf. er næst vísað til bæklingis Pennans Eymundsson á heimasíðu fyrirtækisins. Umræddum síðum á heimasíðunni hafi verið breytt, en rétt sé að taka fram að Penninn ehf. hafi verið að kynna úrval fyrirtækisins og talið til hægðarauka fyrir viðskiptavinum að vita hvaða einstöku vörur væru vinsælastar fyrir skólann. Tilgangurinn hafi ekki verið sá að fullyrða að umræddar vörur væru vinsælastar á markaðnum öllum. Hefði eflaust verið betra að nota orðalagið „Okkar vinsælustu glósupennar“. Meðfylgjandi sé útprentun af heimasíðu Eymundsson þar sem sjá megi að búið sé að breyta orðalaginu í bæklingi fyrirtækisins úr því sem áður var í „Vinsælustu glósupennarnir – Pennanum Eymundsson“ og „Vinsælt val fyrir skólann“. Þá fylgi með skjámynd af heimasíðu Griffils sem sýni að búið sé að taka út fullyrðinguna „Lang, langflestir titlar á einum stað“.
11. Með bréfi Neytendastofu, dags. 22. ágúst 2013, var kæranda kynnt framangreint bréf Pennans ehf. og félaginu boðið að koma að athugasemdum sínum við það. Svar barst með bréfi lögmanns kæranda, dags. 23. ágúst 2013. Þar kemur fram að vörunúmer sem skráð séu á heimasíðu fyrirtækja geti aldrei verið mælitæki á umfang veltu að baki þeim markaði sem að skiptibókum snúi. Á heimasíðu Griffils séu titlar sem löngu séu úreltir og ekki lengur í veltu á skiptibókamarkaði. Titlafjöldi á heimasíðu sé engin sönnun þess hvaða söluaðili sé stærstur á markaði. Þá séu ekki allir titlar A4 aðgengilegir á heimasíðu fyrirtækisins. Eina marktæka tækið til að meta stærð á markaði séu veltutölur. Ef Penninn ehf. leggi fram veltutölur Griffils á skiptibókamarkaði sé hægt að svar því hvort þeir séu stærri en keppinautar á markaði. Samkeppnisaðilar geti þá lagt fram sínar veltutölur á móti.
12. Með bréfi Neytendastofu, dags. 26. ágúst 2013, var Pennanum ehf. kynnt bréf kæranda og boðið að koma að skýringum sínum eða athugasemdum við það. Var þess óskað að athugasemdir félagsins bærust ekki síðar en 28. ágúst 2013. Svar barst með bréfi Pennans ehf., dags. 26. ágúst 2013. Þar kemur fram að auglýsingar sem settar séu til birtingar fyrir neytendur verði neytendur sjálfir að geta staðfest. Annað hvort með því að versla sjálfir við viðkomandi fyrirtæki, með því að ná í upplýsingar sem séu á boðstólnum í vefverslunum, eða hreinlega upplifa það sjálfir með heimsóknum í viðkomandi verslanir. Til þess að Neytendastofa geti úrskurðað í málinu þurfi að leggja fram raunhæf gögn. Lögmaður kæranda hafi ekki lagt fram nein gögn sem stutt geti fullyrðingu hans um að á heimasíðu Griffils séu titlar sem séu löngu úreltir og ekki „í veltu“ á skiptibókamarkaði.
13. Penninn ehf. hafi skilað inn gögnum sem hver og einn geti sannreynt. Að bera á borð lista til blekkingar gagnvart neytendum sé skammgóður vermir. Viðskiptavinir séu fljótir að bregðast við slíkum staðreyndavillum og sú aðferð sé ekki til neins annars en að viðkomandi verslun fái á sig neikvæða umfjöllun á samfélagsmiðlunum. Ef kærandi telji sig ekki bjóða alla sína titla á vefsíðu sinni verði þeir að eiga við sjálfa sig hvað þeir bjóði sínum viðskiptavinum upp á til upplýsinga. Kærandi verði að leggja fram gögn því til sönnunar að fyrirtækið bjóði upp á meira úrval en það sem þeir séu nú þegar búnir að bjóða viðskiptavinum sínum upp á á heimasíðu sinni. Það sé af og frá að hinar umdeildu fullyrðingar snúist um veltutölur á

markaðnum. Þótt Hagar sé sennilega stærsti kjötsali landsins geti sérværslun eða önnur keðja t.d. auglýst „Stærsta kjötbörð landsins“ og staðið við þá fullyrðingu ef þeir geti á annað borð lagt fram sannanleg gögn.

14. Það sé Neytendastofu að ákvarða út frá framlögðum gögnum hvort nota megi fullyrðinguna eða hvort ástæða sé til að kalla eftir frekari gögnum, s.s. upplýsingum um veltutölur. Í þessu máli sé verið að ræða um fullyrðinguna „Lang, langflestir titlar á einum stað“. Penninn ehf. fyrir hönd Griffils hafi skilað inn gögnum því til staðfestingar og enn hafi kærandi ekki lagt fram önnur gögn sem hreki þá staðreynd. Með bréfi Neytendastofu, dags. 27. ágúst 2013, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

15. Hinn 17. september 2013 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun nr. 20/2013, þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar vegna kvörtunar kæranda. Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er fyrst vikið að kvörtun kæranda og helstu sjónarmiðum aðila, auk þess sem efni 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 13. gr. og 14. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 er rakið.
16. Í ákvörðuninni segir síðan að af hálfu Pennans ehf. hafi fullyrðingunum „vinsælustu glósupennarnir“ og „vinsælasta valið fyrir skólann“ í auglýsingabæklingi Pennans Eymundsson verið breytt í „vinsælustu glósupennarnir í Pennanum Eymundsson“ og „vinsælt val fyrir skólann“. Fullyrðingarnar hafi verið birtar í sölubæklingi fyrirtækisins þar sem aðeins hafi verið auglýstar vörur sem seldar séu í Pennanum Eymundsson. Neytendastofa telji framsetningu auglýsinganna ekki vera þess eðlis að hún beinist að vöru eða þjónustu sem keppinautar bjóði upp á, heldur sé verið að benda viðskiptavinum á hvaða tegund glósupenna sé sú vinsælasta í Pennanum Eymundsson.
17. Fullyrðingin „vinsælasta valið fyrir skólann“ sé almenn fullyrðing sem vísi að mati Neytendastofu ekki til vöru, þjónustu eða almennt til keppinautar. Samkvæmt framansögðu brjóti umræddar fullyrðingar í auglýsingabæklingi Pennans Eymundsson ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 í því sérstaka og augljósa samhengi sem fullyrðingarnar séu settar fram í. Sé ljóst að verið sé að vísa til vöruúrvals verslunarinnar sjálfar, en ekki keppinauta hennar. Ekki sé því tilefni til aðgerða vegna þeirra.
18. Í hinni kærðu ákvörðun er næst vísað til fullyrðinganna „Lang langflestir titlar á einum stað“ og „stærsti skiptibókamarkaður landsins“. Af hálfu Pennans ehf. hafi verið lagður fram listi yfir þær skiptibækur sem séu til sölu í skiptibókamarkaði Griffils á vefverslun fyrirtækisins, auk þess sem lagður hafi verið fram listi yfir þær bækur sem komi upp í leit í vefverslun kæranda. Samkvæmt þeim gögnum sem lögð hafi verið fram bjóði Griffill upp á 1.138 vörunúmer í vefverslun sinni og kærandi upp á 770 vörunúmer. Penninn ehf. telji þessi gögn vera einu raunhæfu gögnin fyrir neytendur til að meta hvort skiptibókamarkaðurinn sé stærri.

Í svari kæranda hafi komið fram að í vefverslun Griffils séu titlar sem séu úreltir og ekki lengur í veltu á skiptibókamarkaði. Þá sé kærandi ekki með alla þá titla til sölu sem séu á skiptibókamarkaði verslunarinnar á vefnum og að eina marktæka tækið til að meta stærð á markaði séu veltutölur.

19. Auglýsingar Pennans ehf. um að Griffill sé með stærsta skiptibókamarkað landsins og lang, langflesta titla á einum stað hafi að geyma afdráttarlausar fullyrðingar með lýsingarorði í efsta stigi um að skiptibókamarkaður Griffils sé sá stærsti á landinu og með flesta titla. Að mati Neytendastofu sé fjöldi titla til sölu í vefverslun fyrirtækja almennt ekki fullnægjandi mælikvarði til að meta fjölda vörunúmera í verslunum þeirra. Penninn ehf. hafi lagt fram upplýsingar um fjölda vörunúmera í vefverslun Griffils annars vegar og vefverslun kæranda hins vegar. Í svari kæranda hafi því verið mótmælt að fjöldi vörunúmera skiptibóka í vefverslun kæranda sýni réttan fjölda skiptibóka til sölu. Kærandi hafi því haft hagsmuni af því að sýna fram á að þau gögn, sem Penninn ehf. hafi lagt fram, sýni ekki fram á réttan fjölda vörunúmera í versun kæranda.
20. Kærandi hafi hins vegar ekki lagt fram nein gögn sem styðji þá staðhæfingu að verslunin sé með fleiri titla á skiptibókum til sölu en fram komi í vefverslun hennar. Þá hafi engin gögn verið lögð fram sem sýni að Griffill sé með skiptibækur til sölu sem séu úreltar og ekki lengur í veltu á skiptibókamarkaði. Til þess að meta hvort hinar umdeildu fullyrðingar séu sannar sé ekki rétt að líta til veltutalna, líkt og kærandi haldi fram, enda lúti fullyrðingarnar að fjölda titla en ekki að því hversu mikið hafi selst af einstökum titlum. Að mati Neytendastofu hafi Penninn ehf. sannað fullyrðingarnar og því brjóti framsetning auglýsinganna ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

## **21. RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

22. Í kæru, dags. 26. september 2013, er tekið fram að kærandi geti ekki fallist á það mat Neytendastofu að Penninn ehf. hafi lagt fram fullnægjandi gögn til stuðnings fullyrðingu sinni um að Griffill sé með „lang langflesta titla“. Þau gögn sem Penninn ehf. hafi lagt fram séu yfirlit af heimasíðum Griffils annars vegar og kæranda hins vegar um skráð vörunúmer fyrirtækjanna á skiptibókamarkaði. Penninn ehf. hafi gefið sér ákveðnar forsendur við leit á vef félaganna við útprentun umræddra gagna. Að mati kæranda sé því hafnað að Penninn ehf. geti fært sönnur á auglýsingar sínar með þessum hætti. Vörunúmer skráð á heimasíðu geti ekki fullnægt þeim sönnunarkröfum sem gera verði samkvæmt lögum nr. 57/2005. Hafa beri í huga að lögin séu til þess ætluð að vernda neytendur og keppinauta á markaði og því beri að beita þröngri og strangri túlkun við mat á sönnunarfærslu við túlkun laganna. Auðvelt sé fyrir fyrirtæki að skrá inn vörunúmer inn á heimasíðu og halda þar inni vörunúmerum þó viðkomandi vara sé ekki lengur í sölu. Sé fallist á túlkun Neytendastofa leiði það til þess að auðvelt sé að falska eða hreinlega búa til vörunúmer í þeim tilgangi að geta auglýst með langhæsta stigi lýsingarorða.

23. Með því að auglýsa „lang, langflesta titla á einum stað“ sé viðkomandi auglýsandi að fullyrða gagnvart neytendum að þar fáiast allar þær vörur sem í boði séu hjá viðkomandi auglýsanda og að vöruúrvalið sé mun meira en hjá samkeppnisaðilum. Þetta leiði til þess að auðvelt sé að blekkja neytendur á grundvelli slíkra auglýsinga. Neytendur á þeim markaði sem auglýsing Griffils taki til séu skólafólk sem hafi lítinn tíma í upphafi skólavertíðar að fara á milli verslana og leita að þeim bókum sem þeim vanti. Með þessu sé verið að lokka, ef svo megi til orða taka, neytendur og skólafólk á grundvelli auglýsinga sem ekki séu byggðar á réttum forsendum. Benda megi á að samkvæmt verðkönnun ASÍ, sem framkvæmd hafi verið á skólabókum í ágúst 2013, hafi A4 verið með flesta ódýrustu titlana bæði í nýjum bókum og á skiptibókamarkaði. Í þeirri könnun hafi einnig komið fram að A4 hafi haft til sölu 29 titla í nýjum bókum af þeim 32 sem kannaðar hafi verið af hálfu ASÍ. Á skiptibókamarkaði hafi A4 átt alla þá 19 titla sem kannaðir hafi verið. Griffill hafi hins vegar oftast verið með hæsta verðið eða á 13 titlum af 19. Fullyrðingar í auglýsingum Griffils þess efnis að þar sé að finna lang langflesta titla á einum stað standist því engan veginn með vísan til könnunar ASÍ.
24. Ljóst sé að flestir titlar sem ASÍ hafi kannað í umræddri könnun hafi verið á hæsta verði hjá Griffli. Því sé spurt hvort þessar auglýsingar Griffils um mesta vöruúrvalið hafi verið til þess fallnar að slá ryki í augu skólafólks og neytenda og koma höggi á samkeppnisaðila vegna könnunar ASÍ sem sýndi að kærandi var í flestum tilvikum með lægsta verðið. Kærandi vísi til þess að vörunúmer á heimasíðum fyrirtækja geti ekki leitt sönnur á fullyrðinguna sem Penninn ehf. hafi notað í auglýsingum Griffils. Við mat og túlkun á lögum nr. 57/2005 beri að beita þröngri og strangri túlkun þar sem um hagsmuni neytenda sé að ræða sem og keppinauta. Ljóst sé af könnun ASÍ að Griffill hafi ekki verið með langflesta titla til sölu. Fyrirtækið hafi hins vegar oftast verið með hæsta útsöluverðið. Auglýsingarnar hafi verið villandi fyrir neytendur og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og sé furða að Neytendastofa hafi fallist á rök fyrirtækisins.
25. Kærandi vilji einnig benda á að í þeim yfirlitum sem Penninn ehf. hafi lagt fram séu bækur sem ekki séu lengur notaðar á skiptibókamarkaði, þ.e. ekki lengur notaðar í kennslu. Svo virðist því sem ýmsar bækur á lista Griffils séu skiptibækur, þ.e. almennar bækur til skipta, en þær falli ekki undir skólavörumarkaðinn. Þannig séu 1138 bækur skráðar á heimasíðu Griffils sem skiptibækur en samkvæmt upplýsingum fyrirtækisins séu það 368 fleiri titlar en hjá kæranda. Neytendastofa hafi ekki staðreynt efnislega fullyrðingar Pennans ehf. heldur byggt úrskurð sinn á því að kærandi hafi ekki náð að hrinda fullyrðingum Pennans ehf. Neytendastofa virðist því gefa aðilum sjálfvald við framlagningu gagna án frekari skoðunar af hendi Neytendastofu varðandi sönnunargildi og hvort fullyrðingar séu yfirleitt réttar. Annað og strangara mat hljóti að þurfa til að sanna fullyrðingar af þessu tagi, sérstaklega þegar könnun ASÍ hafi sýnt að Griffill hafi í flestum tilvikum verið með hæsta verð og ekki með fleiri titla á skiptibókamarkaði en kærandi.

26. Með bréfi, dags. 2. október 2013, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 18. október 2013, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í greinargerðinni er tekið fram að ekkert í framlögðum gögnum bendi til þess að verið sé að auglýsa vörunúmer á heimasíðu Griffils sem ekki séu lengur í sölu eða fölsuð. Ekki hafi heldur verið sýnt fram á að annar söluaðili skiptibóka hafi meira vöruúrval en Griffill. Í svari kæranda til Neytendastofu, dags. 23. ágúst 2013, komi fram að kærandi sé ekki með alla titla sem séu til sölu á skiptibókamarkaði á vefnum. Engin gögn hafi hins vegar verið lögð fram af hálfu kæranda sem styðji þá fullyrðingu að hann bjóði fleiri titla en þar sé að finna. Í bréfi kæranda til áfrýjunarnefndar neytendamála komi einnig fram að með fullyrðingunni sé Griffill að fullyrða gagnvart neytendum að þar fáist allar þær vörur sem í boði séu hjá Griffli og að vöruúrvalið sé meira en hjá samkeppnisaðilum.
27. Kvörtun kæranda hafi borist Neytendastofu 16. ágúst 2013 en frétt ASÍ sé dagsett 22. ágúst 2013. Verðkönnun ASÍ hafi ekki verið lögð fram sem gagn í málinu og því hafi Neytendastofa ekki tekið afstöðu til hennar. Að því sögðu geti Neytendastofa ekki fallist á að niðurstaða könnunar ASÍ, sem viðkomi verðlagi, hafi áhrif á fullyrðingu um fjölda skiptibóka sem fyrirtækið bjóði upp á. Í könnun ASÍ hafi verið skoðaðir ákveðnir titlar en ekki hversu margir titlar væru til sölu á hverjum stað. Ákveðnar fyrirframgefnar forsendur í könnun hafi ekki áhrif á sönnun á fjölda titla sem fyrirtæki hafi til sölu í verslun sinni. Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 sé lögð skylda á fyrirtæki að geta sannað fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti. Með því að leggja fram lista yfir vörunúmer skiptibóka af vefverslun Griffils annars vegar og kæranda hins vegar hafi Penninn ehf. að mati Neytendastofu tekist að sanna fullyrðingu sína um lang, langflesta titla á einum stað á skiptibókamarkaði.
28. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns kæranda, dags. 13. nóvember 2013, var kæranda send greinargerð Neytendastofu og óskað eftir afstöðu hans til hennar. Svar barst með bréfi lögmanns kæranda, dags. 19. nóvember 2013. Í svarbréfinu er áréttað að kærandi telji ekki geta staðist að vísa til vörunúmera á heimasíðu fyrirtækis til sönnunar á fullyrðingu þess efnis að fyrirtæki sé með lang, langflesta titla á einum stað. Gefi þetta fyrirtækjum möguleika á að hafa á skrá gamla titla og úrelta á heimasíðu í þeim eina tilgangi að geta auglýst með slíkum afgerandi hætti. Neytendastofa hljóti að þurfa að gera þær kröfur að sönnur séu færðar á slíkar fullyrðingar með öðrum hætti, þ.e. með vísan til opinberra kannana eins og könnunar á vegum verkalýðsfélaga eða með öðrum þeim hætti að hlutleysis sé gætt. Skrá fyrirtækis á heimasíðu geti ekki fullnægt þeim almennu skilyrðum sem Neytendastofa hafi áður gert og hljóti að þurfa að gera til sönnunar slíkum fullyrðingum á markaði.
29. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til Pennans ehf., dags. 28. nóvember 2013, var félaginu send kæran og önnur gögn málsins og óskað eftir afstöðu þess til kærunnar. Svar barst með bréfi, dags. 2. janúar 2014, þar sem fram kemur m.a. að í ljósi þess að vitnað sé til

verðkönnunar megi benda á að kærandi hafi ekki tekið fram þá staðreynd að af 32 nýjum kennslubókum sem kannaðar hafi verið fengjust 32 í Griffli. Í A4 hafi 29 titlar verið fáanlegir. Í skiptibókum hafi báðir aðilar verið með 19 titla. Samtals séu það 51 titlar í könnuninni sem fáanlegir hafi verið í Griffli en 48 titlar í A4. Ef könnun ASÍ sé marktæk eins og kærandi vilji meina þá megi segja að Griffill eigi 8% fleiri námsbækur en kærandi. Þau rök að Griffill hafi vísvitandi sett inn bækur sem ekki séu fáanlegar, einungis til þess að geta slegið um sig með auglýsingum, standist ekki. Til þess að þessi rök haldi sé það í höndum kæranda að koma með haldbær rök til staðfestingar og nánari útlistunar með raungögnum í stað þess að geta sér til um eitthvað. Ef Griffill hefði auglýst í því skyni að blekkja neytendur með staðreyndarvillu hefðu neytendur verið þeir fyrstu til að gera athugasemdir og látið í sér heyra með öflugum hætti.

30. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns kæranda, dags. 16. janúar 2014, var kæranda kynnt síðastgreint bréf Pennans ehf. og honum boðið að koma að frekari athugasemdum sínum. Ekkert svar barst frá kæranda.

## **NIÐURSTAÐA**

31. Í máli þessu er deilt um þá ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir auglýsingum Griffils. Um er að ræða auglýsingu sem birtist á heimasíðu Griffils þar sem sagði: „Lang, langflestir titlar á einum stað“, sjónvarpsauglýsingu Griffils þar sem sagði „Stærsti skiptibókamarkaður landsins“ og fullyrðingar í auglýsingabæklingi Pennans Eymundsson, sem einnig er rekið af Pennanum ehf., þar sem sagði „Vinsælustu glósupennarnir“ og „Vinsælast fyrir skólann“.
32. Í hinni kærðu ákvörðun var tekið til athugunar hvort ofangreindar fullyrðingar hafi falið í sér brot gegn 4. mgr. 6. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Í ákvæðinu segir orðrétt: „Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á“. Enda þótt ákvæðið hafi fyrst verið lögfest með lögum nr. 50/2008 fól það ekki í sér efnisleg nýmæli þar sem bannið við villandi upplýsingum, sem rekja má allt til 1. gr. laga um varnir gegn óréttmætum verzlunarháttum nr. 84/1933, hafði lengi verið túlkað á þann hátt að fyrirtæki þyrftu að geta fært sönnur á fullyrðingar sínar í auglýsingum. Þannig var í skýringum við ákvæðið í því frumvarpi sem varð að lögum nr. 50/2008 tekið fram að með ákvæðinu væri lögfest áralöng framkvæmd. Líkt og áfrýjunarnefnd neytendamála hefur áður vikið að, sbr. m.a. úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála 10. febrúar 2011 (19/2010) og úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála 24. september 2012 (18/2012), rúmast ákvæðið í 4. mgr. 6. gr. laganna, og sú beiting þess að krefja auglýsendur um sönnun á staðhæfingum sínum um staðreyndir, innan marka tilskipunar 2005/20/EB og þeirra takmörkunarheimilda sem mælt er fyrir um í 3. mgr. 73. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944, sbr. og 2. mgr. 10. gr. mannréttindasáttmála Evrópu.



33. Samkvæmt framansögðu verður, við mat á því hvort hinar umþrættu fullyrðingar hafi falið í sér brot gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, að taka til skoðunar hvort Penninn ehf. geti sýnt fram á réttmæti fullyrðinganna. Í því sambandi verður fyrst vikið að fullyrðingunum í auglýsingabæklingi Pennans Eymundsson, en síðan verður vikið að sjónvarpsauglýsingum Griffils, þar sem fullyrt var að verslunin væri „Stærsti skiptibókamarkaður landsins“, og loks fullyrðinguna „Lang, langflestir titlar á einum stað“ á heimasíðu fyrirtækisins.
34. Auglýsingarnar í sölubæklingi Pennans Eymundsson fólu samkvæmt framansögðu í sér fullyrðingarnar „Vinsælustu glósupennarnir“ og „Vinsælast fyrir skólann“. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála er ekki unnt að fallast á það með kæranda að umræddar fullyrðingar hafi falið í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Fullyrðingarnar birtust í sölubæklingi fyrirtækisins, en af bæklingnum varð skýrlega ráðið að í honum væru eingöngu auglýstar vörur frá Pennanum Eymundsson. Enda þótt fallast megi á það með kæranda að umræddar staðhæfingar gætu í ákveðnu samhengi falið í sér brot gegn ákvæðum laganna, eða í öllu falli verið þess eðlis að Penninn ehf. þyrfti að færa á þær sönnur samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna, verður ekki talið, eins og framsetningu umræddra fullyrðinga var háttáð í áðurnefndum sölubæklingi, að fyrirtækið hafi með ólögmætum hætti vísað til annarra keppinauta og fullyrt að Penninn Eymundsson seldi vinsælustu vörurnar á öllum markaðnum. Þvert á móti verður að mati áfrýjunarnefndarinnar að líta svo á að hinum dæmigerða neytanda hafi mátt vera ljóst að fullyrðingarnar, í því samhengi sem þær voru settar fram, hafi eingöngu skírskotað til vara Pennans Eymundsson.
35. Bent er á að alþekkt er að fyrirtæki veki athygli á mest seldu vörunum í verslunum sínum með auglýsingum í fjölmiðlum eða á sölustað og gefi þannig neytendum til kynna hvaða vörur séu vinsælastar á ákveðnum tíma. Slík framsetning rúmast öllu jöfnu innan marka ákvæða laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 sé þess á annað borð gætt að neytendum megi vera ljóst að eingöngu sé skírskotað til vara viðkomandi verslunar en ekki annarra vara á markaðnum, nema fyrir því sé skýr stoð í fyrirliggjandi gögnum. Í ljósi framangreinds er það mat áfrýjunarnefndar neytendamála að ekki sé fyrir hendi brot gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 vegna fullyrðinga í sölubæklingi Pennans Eymundsson. Verður hin kærða ákvörðun því staðfest að þessu leyti.
36. Verður nú vikið að fullyrðingunni „Lang, langflestir titlar á einum stað“ á heimasíðu Griffils. Þegar útprentun af forsíðu vefsíðunnar er skoðuð kemur í ljós að efst á síðunni er mynd af versluninni sjálfri og þar stendur stórum stöfum „Opið til 19:00 öll kvöld“. Neðst á síðunni eru upplýsingar um heimilisfang verslunarinnar, símanúmer hennar og netfang. Fyrir miðri síðu eru síðan þrjár stórar myndir sem spanna u.þ.b. 75% af forsíðunni sjálfri. Á einni myndinni er texti með orðunum „Skiptu bókum á markaði“ og á næstu mynd eru uppræðar bækur og texti með orðunum „Griffill – alltaf ódýr“. Þriðja myndin, og sú sem mál þetta varðar, er af innrömmuðum texta þar sem segir stórum stöfum: „Lang, langflestir titlar á einum stað“. Hin efnislega ákvörðun Neytendastofu, um að ekki sé ástæða til aðgerða af hálfu

stofnunarinnar í málinu, byggir á því að fullyrðingin „Lang, langflestir titlar á einum stað“ hafi falið í sér fullyrðingu um að Griffill væri með stærsta skiptibókamarkað á markaðinum og að Penninn ehf. hafi að mati stofnunarinnar fært sönnur á þá staðhæfingu með samanburði á vöruframboði á heimasíðu Griffils á skiptibókamarkaði annars vegar og vöruframboði kæranda samkvæmt heimasíðu hans hins vegar.

37. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður ekki fallist á þá ályktun Neytendastofu að umrædd fullyrðing um „lang, langflesta titla á einum stað“ hafi skírskotað til skiptibókamarkaðar eingöngu. Í því sambandi vísast til þess að ekkert á vefsíðu Griffils frá greindum tíma er til þess fallið að skapa þau hughrif að fullyrðingin vísi eingöngu til skiptibókamarkaðar verslunarinnar. Þvert á móti verður ekki annað ráðið, eins og framsetningu fullyrðingarinnar á forsíðunni er háttað, að hinn dæmigerði neytandi hafi mátt ætla að verið væri að vísa til bókatitla almennt og án fyrirvara um að eingöngu væri átt við skiptibækur. Fullyrðingin stendur enda alveg sjálfstæð og í reynd ekkert sem tengir hana við skiptibókamarkað annað en það að Griffill býður vissulega upp á skiptibókamarkað og á forsíðu vefsíðunnar, sem hin umþrætta fullyrðing birtist á, er einnig að finna fullyrðinguna „Skiptu bókum á markaði“. Í öllu falli er ljóst að ætluð tenging fullyrðingarinnar við skiptibókamarkað verslunarinnar er svo óljós að ekki er unnt, með vísan til þeirra grunnsjónarmiða um neytendavernd og heilbrigða viðskiptahætti sem ákvæði laga nr. 57/2005 byggja á, að leggja slíka túlkun til grundvallar líkt og málum er háttað.
38. Í þessu sambandi er áréttað að á heimasíðunni kemur skýrlega fram að auk skiptibókamarkaðar selji Griffill ýmis konar ritföng og skrifstofuvörur, auk skóla- og gjafavara. Skiptibókamarkaðurinn er þannig einungis hluti af starfsemi Griffils. Í ljósi þessa var fullyrðingin „lang, langflesta titla á einum stað“, án nánari sérgreiningar eða fyrirvara, að mati áfrýjunarnefndarinnar til þess fallin að vísa til hvaða bókatitla sem er en ekki eingöngu titla á skiptibókamarkaði. Breytir engu í þeim efnum þótt fyrir ofan fullyrðinguna sé að finna mynd með orðunum „Skiptu bókum á markaði“, enda er, líkt og áður greinir, engin tenging á milli þess texta og hinnar umþrættu fullyrðingar. Þvert á móti virðist sem þær þrjár textamyndir, sem birtust á forsíðu verslunarinnar greint sinn, hafi staðið sjálfstætt, án þess að séð verði að ætlunin hafi verið að hinn dæmigerði neytandi teldi allar merkingar eða fullyrðingar á síðunni vísa til skiptibóka. Penninn ehf. hefur í öllu falli ekki lagt fram nein gögn sem renna stoðum undir annað.
39. Í ljósi þess að sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar sem varðar fullyrðinguna „Lang, langflestir titlar á einum stað“ byggir á þeirri röngu forsendu sem framan greinir verður að fella hana úr gildi. Vísast í því sambandi til þess að við meðferð málsins hjá Neytendastofu virðist málið strax hafa verið sett í þann farveg sem að framan greinir, þar sem bæði Neytendastofa og aðilar gerðu ráð fyrir að ofangreind fullyrðing vísaði eingöngu til skiptibókamarkaðarins. Var meðferð málsins, og þar með sönnunarfærsla Pennans ehf. samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, þannig annmörkum háð að þessu leyti frá upphafi. Vegna ofangreinds, rannsóknar-

reglu 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 og grunnreglna um stigskiptingu stjórnslunnar þykir ekki fært að áfrýjunarnefnd taki að svo stöddu frekari afstöðu til þessa umkvörtunarefnis kæranda, heldur verður þessum hluta málsins vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar stofnunarinnar.

40. Verður nú vikið að auglýsingum Griffils í sjónvarpi, en í þeim sagði líkt og áður greinir: „Stærsti skiptibókamarkaður landsins“. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verða auglýsingarnar ekki skildar öðruvísi en svo að í þeim hafi verið fullyrt að stærsti skiptibókamarkaður landsins væri hjá Griffli. Auglýsingarnar fólu enda ekki í sér neina fyrirvara sem dregið gátu úr þeim skýru skilaboðum sem fólust í fullyrðingunni, sem neytendur hlutu að skilja sem svo að um stærsta skiptibókamarkaðinn væri að ræða. Til stuðnings fullyrðingunni hefur Penninn ehf. lagt fram lista af heimasíðu Griffils yfir skiptibækur sem fánlegar eru hjá versluninni og samskonar lista af heimasíðu kæranda. Byggir Penninn ehf. á því að samanburður á þessum tveimur verslunum sýni að Griffill sé með stærsta skiptibókamarkað landsins.
41. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála geta umræddir listar af vöruúrvali Griffils og kæranda hins vegar ekki talist fullnægjandi sönnun umræddrar fullyrðingar. Upplýsingar um framboð tveggja keppinauta á markaði, án þess að fyrir liggja gögn um framboð annarra keppinauta á viðkomandi markaði, geta enda ekki talist fullnægjandi sönnun þess að fullyrðingin, sem felur líkt og áður greinir skýrlega í sér fullyrðingu þess efnis að Griffill sé með mesta framboðið á markaði, teljist sönnuð. Umræddir listar sýna eingöngu upplýsingar um vöruúrval kæranda og Pennans ehf., en af þeim verður hins vegar á engan hátt ráðið hvert vöruúrval annarra á markaði sé. Jafnvel þótt lagt yrði til grundvallar að vöruúrval Griffils á skiptibókamarkaði væri meira en kæranda liggur samkvæmt framansögðu ekkert fyrir um hver staða Griffils er á skiptibókamarkaði að öðru leyti, en ljóst er að fleiri aðilar selja skiptibækur en þessar tvær verslanir. Nægir í því sambandi að nefna hina ýmsu skiptibókamarkaði á netinu, skiptibókamarkaði stúdentafélaga og Pennann Eymundsson, en þrátt fyrir að síðastgreinda verslunin lúti sama eignarhaldi og Griffill, getur sú staðreynd ekki vikið fyrirtækinu undan því að sýna fram á fullyrðingin, sem fól samkvæmt framansögðu skýrlega í sér að Griffill hefði meira framboð en aðrir, og þar af leiðandi einnig Penninn Eymundsson, væri rétt.
42. Af hálfu áfrýjunarnefndar neytendamála er á það bent að kærandi kaus að setja fram fullyrðingu í efsta stigi en líkt og fyrirliggjandi framkvæmd ber með sér er iðulega erfitt að færa sönnur á slíkar fullyrðingar. Það breytir því hins vegar ekki að samkvæmt ótvíræðu orðalagi 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 hvílir sú skylda á auglýsanda að sýna fram á fullyrðingar sínar í auglýsingum. Hefur ákvæðið verið túlkað svo að auglýsendur eigi ekki að setja fram fullyrðingar sem þeir eru ekki í aðstöðu til að sanna, sbr. m.a. úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála 5. mars 2010 (16/2009). Neytendastofa leiðbeindi Pennanum ehf. um gildandi lagaákvæði, og skyldu hans til þess að færa sönnur á fullyrðinguna, og gaf

honum færi á að koma að fullnægjandi sönnunum til stuðnings henni. Fyrirtækið lagði hins vegar eingöngu fram gögn yfir vöruúrval í verslun sinni og hjá kæranda, en samkvæmt framansögðu eru umrædd gögn á engan hátt til þess fallin að renna stoðum undir hinar umþrættu fullyrðingar.

43. Í málinu liggja að öðru leyti ekki fyrir neinar upplýsingar um vöruúrval keppinauta Griffils eða önnur gögn sem varpað geta ljósi á mismunandi úrval fyrirtækja á markaðnum. Þegar af þeirri ástæðu fólu auglýsingarnar í sér brot gegn 4. mgr. 6. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, sbr. og 5. gr. sömu laga, enda mátti Pennanum ehf. vera ljóst að á meðan ekki lágu fyrir upplýsingar sem fyrirtækið gæti fært fram fullyrðingunum til sönnunar teldust þær ósannaðar í skilningi ákvæðisins.
44. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b laganna og almennra reglna stjórnisýsluréttar um valdheimildir æðra settra stjórnvalda á kærustigi verður félaginu bönnuð notkun fullyrðingarinnar „Stærsti skiptibókamarkaður landsins“, með þeim hætti sem greinir í úrskurðarorði, en af framangreindri niðurstöðu leiðir um leið að hin kærða ákvörðun verður felld úr gildi að þessu leyti. Eins og málið liggur fyrir telur áfrýjunarnefnd neytendamála hins vegar hvorki efni til að leggja stjórnvaldssekt á félagið eða mæla fyrir um dagsektir í úrskurði þessum, en eðli stjórnisýslusambandsins samkvæmt mun koma í hlut Neytendastofu að taka ákvörðun um hvernig banninu verður fylgt eftir, verði ekki farið að því, sbr. IX. kafla laga nr. 57/2005.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar sem varðar fullyrðinguna „Stærsti skiptibókamarkaður á landinu“ er felldur úr gildi og Pennanum ehf. bönnuð notkun auglýsinga með umræddri fullyrðingu.

Sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar sem varðar fullyrðinguna „Lang, langflestir titlar á einum stað“ er felldur úr gildi og vísað til nýrrar meðferðar og ákvörðunar hjá Neytendastofu.

Staðfestur er sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar sem lýtur að fullyrðingunum „Vinsælustu glósupennarnir“ og „Vinsælast fyrir skólann“ í auglýsingabæklingi Pennans Eymundsson.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir