



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 8/2016

## **Auglýsingar Úranus ehf. á Toyota bifreiðum**

### **I.**

#### **Erindið**

Neytendastofu barst erindi Toyota á Íslandi ehf., dags. 11. maí 2015, þar sem fyrirtækið kvartaði yfir því að viðskiptahættir Úranusar ehf. brytu gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014.

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014 hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að Úranus hafi brotið gegn hinum ýmsu ákvæðum laga nr. 57/2005. Hafi Úranusi verið bannað að auglýsa fimm ára ábyrgð á bifreiðum án þess að tilgreina nánar skilyrði ábyrgðarinnar, þegar ábyrgðartími kaupanda væri ekki fimm ár frá kaupdegi, og að miða upphaf ábyrgðartíma við annað tímamark en afhendingu bifreiða. Úranusi hafi jafnframt verið bannað að birta samanburðarauglýsingar þar sem borin væru saman verð félagsins og keppinauta án þess að stuðst væri við nýjar og uppfærðar upplýsingar sem í gildi væru á þeim tímapunkti sem auglýsingin birtist. Þá segi í ákvörðun Neytendastofu að yrði ekki farið að banninu mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir.

Nýverið hafi Úranus byrjað að auglýsa Yaris Active Hybrid á veraldarvefnum, m.a. á bland.is og visir.is. Auglýsingarnar séu bæði rangar, villandi og blekkjandi. Þá brjóti þær gegn banni því sem Neytendastofa hafi sett með ákvörðun nr. 43/2014.

Í auglýsingunum komi fram að bifreiðin kosti 3.090.000 kr. og sé því 300.000 kr. ódýrari en á öðrum sölustöðum á landinu. Sama bifreið á verðlistaverði hjá Toyota á Íslandi kosti 3.330.000 kr. Mismunurinn sé einungis 240.000 kr.

Jafnframt komi fram í auglýsingunum að bílarnir séu með fimm ára ábyrgð, án frekari skýringa. Starfsmaður Toyota á Íslandi hafi tekið sig til að eigin frumkvæði og sent skilaboð til Úranusar í gegnum vefinn bland.is þar sem hann hafi spurst fyrir um ábyrgðarmál. Svörin hafi verið á þá leið að bílarnir hafi allir verið með fimm ára ábyrgð og Toyota á Íslandi sjái um ábyrgðarmál. Samkvæmt Toyota Central Warranty System séu bifreiðarnar eingöngu með þriggja ára verksmiðjuábyrgð frá Toyota. Fullyrðingar starfsmanns Úranusar séu því rangar og sama sé að segja um fullyrðingar í auglýsingum félagsins.



Sé staðreyndin sú að Úranus hafi keypt sér viðbótarábyrgð á bifreiðarnar hjá þriðja aðila þá geti Toyota á Íslandi engu að síður að sjálfsögðu ekki „séð um ábyrgðarmál“ þessi fimm ár, eins og haldið hafi verið fram. Sé það raunin hefði starfsmaður Úranusar átt að segja að bifreiðarnar væru í þriggja ára verksmiðjuábyrgð frá Toyota, en síðan í tveggja ára viðbótarábyrgð hjá tilteknum aðila. Hér sé því um að ræða rangar og villandi fullyrðingar sem brjóti gegn ákvörðun Neytendastofu. Gerð sé sú krafa að Neytendastofa grípi til aðgerða samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005. Farið sé fram á að Úranus verði þegar í stað sektað samkvæmt ákvörðun nr. 43/2014.

## II. Málsmeðferð

### 1.

Erindi Toyota á Íslandi var sent Úranusi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. maí 2015. Svar Úranusar barst með bréfi, dags. 5. júní 2015. Mótmælt sé sem rangri og villandi málavaxtalýsingu í kvörtun Toyota. Enginn vilji sé hjá Úranusi að blekkja viðskiptavinum með auglýsingum sínum. Starfsmaður bland.is hafi vissulega ekki veitt nákvæmar upplýsingar, en það sé langt frá því að hægt sé að leggja það að jöfnu við villandi auglýsingar.

Hið rétta sé að Úranus bjóði upp á fimm ára ábyrgð frá fyrsta skráningardegi Yaris Active Hybrid. Umboðsaðili Toyota hafi séð um að þjónusta bifreiðarnar, sér í lagi á fyrstu þremur árum ábyrgðar, en þegar verksmiðjuábyrgð renni út sé um að ræða tryggingu sem Úranus hafi keypt. Það sé hins vegar engin þörf á að fara yfir öll þau atriði í auglýsingu, enda sé þetta atriði sem Úranus kynni viðskiptavinum sínum vel við kaup á bifreiðum. Þá sé einnig farið yfir skráningardag bifreiða og hvaða áhrif það hafi á ábyrgð.

Sent hafi verið hjálagað bréf til bland.is þar sem farið hafi verið fram á að auglýsingin yrði lagfærð svo fram komi orðalagið sem ákveðið hafi verið í framhaldi af ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014, þ.e. að bifreiðar séu í fimm ára ábyrgð frá fyrsta skráningardegi. Hið sama verði gert á öllum stöðum þar sem bifreiðar Úranusar séu auglýstar annars staðar.

Hvað varði verð sem auglýst sé og mismun frá vefsíðu Toyota þá stafi mismunurinn af því að Yaris Active Hybrid sem auglýstur sé hjá Úranusi sé með aukabúnað umfram grunnbifreiðina sem Toyota auglýsi. Sé þar um að ræða hraðastilli, regnskynjara og dimmer á baksýnispegli. Sé þannig um að ræða meira en 300.000 kr. sem muni í verði á sambærilegum bílum.

Með bréfi Úranusar til Neytendastofu fylgdi afrit bréfs Úranusar, dags. 5. júní, til bland.is þar sem óskað var eftir því að leiðrétt yrðu mistök í orðalagi auglýsingar um Yaris Active Hybrid, þar sem segi „fimm ára ábyrgð“, án frekari skýringa. Eins og fram hafi komið sé óskað eftir því að orðalag verði í samræmi við ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014 og hljómi



þannig „fimm ára ábyrgð frá fyrsta skráningardegi“. Þá sé óskað eftir að orðalag í öllum öðrum bifreiðaauglýsingum frá Úranusi verði í samræmi við þetta og ef starfsmenn þurfi að svara fyrirspurnum um ábyrgðamál verði bent á að fyrstu þrjú árin sjái umboðsaðili um bifreiðarnar en umfram það sé um að ræða ábyrgð sem Úranus veiti.

## 2.

Með bréfi Neytendastofu til aðila máls, dags. 16. júní 2015 tilkynnti Neytendastofa um að gagnaöflun málsins væri lokið og að það yrði tekið til ákvörðunar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Toyota á Íslandi ehf. vegna markaðssetningar Úranusar ehf. á Toyota bifreiðum. Kvörtunin snýr að því að Toyota telji Úranus brjóta gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014. Annars vegar sé um að ræða villandi verðsamanburð á verði Toyota Yaris Active Hybrid bifreiða og hins vegar rangar og villandi upplýsingar og skort á upplýsingagjöf um ábyrgðartíma bifreiðanna.

Úranus hafnar því að upplýsingagjöf í svari við fyrirspurn sé unnt að jafna við auglýsingar. Um sé að ræða þriggja ára verksmiðjuábyrgð og taki ábyrgð Úranusar við að henni lokinni. Vefnum bland.is hafi verið falið að lagfæra umræddar auglýsingar og upplýsingagjöf til samræmis við ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014. Þá sé um að ræða bifreið með aukabúnað umfram þá grunnbifreið sem Toyota auglýsi.

Auglýsingar Úranusar sem mál þetta lýtur að eru þrjár og er sú fyrsta þeirra svohljóðandi: „*Nældu þér í nýjan Yaris Hybrid Active á Bland.is. Verð aðeins 3.090.000.- -300.000 kr.\** \*Ódýrari en á öðrum stöðum. Stöðugleikastýring (VSC), Toyota Touch\*2, Bluetooth, Bakkmyndavél, Keyless Go, hraðastillir og loftkæling.“ Önnur þeirra er samhljóða þeirri fyrstu en þar koma einnig fram eftirtaldar upplýsingar: „*5 ára ábyrgð. 3,3 l í blönduðum akstri. 20 bílar í boði. Nánar á bland.is. Allt að 350.000 kr. innborgun möguleg með Netgíró.*“ Sú þriðja er svohljóðandi: „*Toyota Yaris Hybrid. Fáðu glænýjan bíl á einstöku verði! Takmarkað upplag. Bíllinn er svokallaður tvinnbíll og er því sérlega sparneytinn. Hann er á 15“ álfelgum og einstaklega glæsilegur, jafnt að innan sem utan. Stýrið og handbremsan eru hvort um sig leðurklædd. Glæsilegur upplýsingaskjór er í mælaborði. Bluetooth tengi fyrir handfrjáls símtöl fylgir, auk USB og iPod tengja. Í bílnum er þar að auki ræsihnappur, loftkæling og bakkmyndavél, svo fátt eitt sé nefnt. Bíllinn er búinn 7 loftpúðum, sæti eru með vörn gegn hálsþnykk og ef loftþrýstingur í dekkjum lækkar kviknar ljós í mælaborði. Þar að auki er bíllinn búinn sérstöku kerfi sem auðveldar að taka af stað í brekku, svo augljóst er að vel hefur verið hugað að öryggismálum. Bílnum fylgir svo veglegur*



kaupauki að verðmæti 50.000 kr. Smelltu hér til að skoða hvaða bílar eru í boði. Verð aðeins 3.090.000 kr. Ekki hika við að hafa samband. Frábært verð. Bílarnir eru með 5 ára ábyrgð og eyða aðeins 3,3 l í blönduðum akstri. Allt að 350.000 kr. innborgun með Netgíró möguleg.“

## 2.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

- a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,
- b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,
- c. þjónustu við viðskiptavini, meðferð kvartana, dagsetningu framleiðslu eða aðferð við framleiðslu,



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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

*„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“*

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar 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. Í erindi Toyota á Íslandi var sérstaklega vísað til a. og e. liða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

- a. þær séu ekki villandi [...]



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

Í 16. gr. a. segir:

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

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

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Úranus hefði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 16. gr. a, sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að auglýsa fimm ára ábyrgð til neytenda án frekari tilgreiningar og í framkvæmd að telja að ábyrgðartími sé byrjaður að líða frá þeim tímapunkti sem innflutningur bifreiðar á sér stað en ekki við afhendingu. Þá komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að Úranus hefði brotið gegn 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. liða 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með samanburðarauglýsingu á verðum félagsins og annarra, án þess að styðjast við nýjar og uppfærðar upplýsingar sem í gildi eru á þeim tímapunkti sem auglýsing birtist.

Úranusi var jafnframt bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti að viðlögðum sektum.

### 3.

Að því er varðar kvörtunarefni Toyota um rangan og villandi verðsamanburð þá telur Neytendastofa með hliðsjón af gögnum málsins að vísað sé óbeint til vöru og þjónustu sem keppinautur býður og því sé um samanburðarauglýsingu að ræða, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Samanburðarauglýsingar verða að uppfylla skilyrði 2. mgr. 15. gr. laganna.

Gerður er samanburður á heildarverði þeirrar gerðar bifreiðar á markaði sem um ræðir. Að þessu leyti uppfyllir auglýsingin skilyrði c. liðar 2. mgr. 15. gr. laganna. Þá eru bornar saman bifreiðar sem fullnægja sömu þörfum og eru ætlaðar til sömu nota, sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr. laganna.

Í auglýsingum Úranusar er aukabúnaður bifreiðanna tiltekinn. Ekki er þó greint frá því hvaða áhrif aukabúnaðurinn hefur á heildarverðsamanburðinn eða hvar neytandi gæti staðreynt með einföldum hætti slíkar upplýsingar. Að þessu leyti verður hinum almenna neytanda sem auglýsingin beinist að ekki ljóst af lestri auglýsingarinnar hvað styður fullyrðinguna um 300.000 kr. verðmun. Er auglýsing Úranusar því villandi og brýtur gegn a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. einnig 5. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Að því er varðar kvörtunarefni Toyota um kynningu Úranusar á ábyrgð þá er ábyrgðartími tiltekinn í auglýsingunum fimm ár. Líkt og kom fram í bréfi Úranusar er ábyrgðartími



hinsvegar þrjú ár frá upphaflegum skráningardegi bifreiðarinnar auk sammingsbundinnar ábyrgðar Úranusar þegar henni sleppir.

Þrátt fyrir að orðalagi auglýsina Úranus, er varðar ábyrgð á bifreiðum frá félaginu, hafi verið líttilega breytt frá því að ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014 var birt er, með vísan til ofangreinds, enn um villandi auglýsingu að ræða. Samkvæmt fyrrnefndri ákvörðun Neytendastofu var Úranus talið hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að auglýsa fimm ára ábyrgð til neytenda án frekari tilgreiningar og í framkvæmd að telja að ábyrgðartími sé byrjaður að líða frá þeim tímamarki sem innflutningur bifreiðar á sér stað en ekki við afhendingu. Félagið hefur því ekki farið að ákvörðun Neytendastofu.

Í ákvörðun nr. 43/2014 var sérstaklega vikið að því að yrði ekki farið að banninu mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir, skv. IX. kafla laga nr. 57/2005. Neytendastofa telur að fyrir liggja að Úranus hafi ekki farið að ákvörðun stofnunarinnar nr. 43/2014 með fullnægjandi hætti.

Samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:

- „a. ákvæðum laga þessara, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II.-V. kafla,*
- b. stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b.“*

Með vísan til ofangreinds og atvika málsins í heild telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta heimild til álagningu stjórnvaldssektar fyrir brot Úranusar gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014. Við ákvörðun um fjárhæð sektarinnar skal tekið sérstakt tillit til samstarfsvilja fyrirtækisins undir meðferð málsins. Að teknu tilliti til þessa sem og með hliðsjón af meðalhófsreglu og jafnræðisreglu stjórnsýslulaga auk stjórnvaldssekta í sambærilegum málum telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Úranus ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 300.000 kr. (þrjúhundruðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

„Úranus ehf. hefur brotið gegn ákvæðum a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. og d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi samanburðarauglýsingu um verðmun á verði Toyota bifreiða.

Úranus ehf. hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2014, sbr. og gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu auglýsinga um fimm ára ábyrgð á bifreiðum frá félaginu.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Úranusi ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 300.000 kr. (þrjúhundruðþúsundkrónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkisjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 15. febrúar 2016

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir