



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 31/2017

## **Brot N1 gegn ákvörðun Neytendastofu um auglýsingar Dællunnar**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Í kjölfar ábendingar sendi Neytendastofa bréf til N1 hf., dags. 21. júlí 2017, þar sem fram kom að við skoðun Neytendastofu á Facebook-síðu Dællunnar virtist sem N1 hafi ekki gert fullnægjandi ráðstafanir til þess að fara að ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017 *Markaðssetning N1 á sumarleik N1 og Dællunni*. Í bréfinu var farið fram á upplýsingar frá N1 um allar ráðstafanir sem fyrirtækið hefði gripið til og/eða hygðist grípa til svo farið yrði að ákvörðuninni.

##### **2.**

Svar barst með bréfi N1, dags. 2. ágúst 2017. Í bréfinu segir að N1 hafi í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu nr. 1/2017 fundað með auglýsingastofu sem annist gerð og birtingu auglýsinga fyrir fyrirtækið. Á fundinum hafi verið kynnt niðurstaða Neytendastofu þar sem segi m.a. að notkun textans „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ í auglýsingum og markaðsefni fyrirtækisins sé bönnuð. Einnig hafi N1 óskað eftir því að birtingum á öllum auglýsingum með ofangreindum texta yrði hætt frá og með þeirri stundu. Í því hafi falist að birtingar á útvarpsauglýsingum hafi verið stöðvaðar, hætt hafi verið við birtingar í blöðum og textinn fjarlægður úr öllu efni sem birt hafi verið á samfélagsmiðlum.

Á sama tíma hafi verið farið í að endurgera allar auglýsingar fyrir samfélagsmiðla og prentmiðla, breyta texta í útvarpsauglýsingum og tryggja að textinn færi ekki inn í veggspjöld og annað prentefni. Taldi N1 þessum kafla þar með lokið.

Því miður hafi þau mistök orðið hjá auglýsingastofunni í júlí 2017 að gamla slagorðið hafi farið inn í auglýsingar á samfélagsmiðlum, sem hafi átt að vekja athygli á staðsetningum Dællunnar. Í bréfinu er síðan að finna eftirfarandi tæknilega útskýringu frá starfsmanni á því hvernig slagorðið hafi ratað í auglýsinguna:

*„Þegar maður paste‘ar hlekk á Facebook er notast við svokallað „cache“ til að sækja upplýsingar af þeim vef sem maður paste‘ar linknum. Það geta verið texti, myndir,*



*fyrirsagnir etc. Flestar tölvur og vafrar vista þetta „cache“ á harðadrifi tölvunnar til þess að vefsíður sem þú heimsækir reglulega séu fljótari að hlaðast inn. Þegar auglýsingin frá Dælnni var sett í loftið var fyrir mistök notað cache með gamla slagorðinu. Þetta hefur orðið til þess að fyrirsögnin á linknum (sem Facebook leyfir þér ekki að breyta) var Megahraðboðstilrýmingarsérverð.!“*

Í bréfinu segir að það sé erfitt að réttlæta þessi leiðu mistök á annan hátt en með því að viðurkenna að mannleg mistök hafi átt sér stað við birtingu á auglýsingu sem var ekki með slagorði en fékk á sig gamalt slagorð vegna ofangreinds. N1 harmi þessi mistök, hafi farið yfir málið með auglýsingastofunni og breytt verklagi þannig að nú verði allar auglýsingar yfirfarnar og lesnar af markaðsfulltrúa N1 áður en þær birtist á vefnum líkt og gert sé með prentmiðla og aðrar auglýsingar.

Með öðrum orðum hafi það ekki verið ætlun N1 að brjóta gegn umræddri ákvörðun. Líkt og staðfest sé í pósti auglýsingastofunnar hafi orðið mistök hjá starfsmönnum auglýsingarstofunnar við innsetningu auglýsingarinnar. Ljóst sé að N1 hafi gripið til aðgerða sem félagið hafði fulla ástæðu til að ætla að myndu duga til þess að tryggja að auglýsingar N1 yrðu í samræmi við ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017.

Með hliðsjón af því sem hér hafi verið rakið telji N1 að það yrði verulega ósanngjarnt að leggja viðurlög á N1 vegna umræddra auglýsinga. Hafi N1 gripið til frekari ráðstafana til þess að tryggja betur að farið verði eftir skilyrðum ákvörðunarinnar. Telji Neytendastofa allt að einu ástæðu til þess að leggja sektir á N1 vegna málsins telji N1 ekki forsendur fyrir öðru en vægustu viðurlögum sem lög heimila í ljósi þess sem í bréfinu hafi verið rakið.

### 3.

Neytendastofa sendi annað bréf, dags. 6. september 2017, þar sem bent var á að á Facebook síðu og Youtube rás Dælnnar væru enn aðgengilegar auglýsingar Dælnnar þar sem fullyrðingar um megahraðboðstilrýmingarsérverð kæmu fyrir.

Svar barst með bréfi N1, dags. 20. september 2017. Í bréfinu segir að eins og N1 hafi útskýrt í bréfi, dags. 2. ágúst 2017, þá hafi verið hægt að sjá orðið „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ á samfélagsmiðlum eftir að N1 hafði gripið til ráðstafana til þess að fjarlægja orðið úr öllu markaðsefni vegna mistaka sem urðu hjá umsjónarmanni hjá auglýsingastofunni sem N1 skiptir við.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2017, komi fram að enn séu aðgengilegar auglýsingar á Youtube rás Dælnnar þar sem fullyrðing um „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ komi fyrir.

Vegna þess vill N1 ítreka að eftir að félaginu var birt ákvörðun nr. 1/2017 hafi N1 þegar gripið til ráðstafana til þess að fjarlægja það efni sem félaginu var óheimilt að notast við. Óskaði N1 þess við auglýsingastofuna að hún myndi fara yfir allt auglýsingaefni fyrir Dæluna og m.a.



fjarlægja orðið „megahraðboðstilrýmingarsérverð“. Farið hafi verið yfir samstundis allar auglýsingabirtingar og miðla og þessi skilaboð fjarlægð. Hannað hafi verið nýtt markaðsefni sem notast hafi verið við í markaðssetningu á Dælunni og þjónustu hennar. Allar nýjar auglýsingar séu því án þess efnis sem bannað var með ákvörðun nr. 1/2017.

Rétt sé að halda því til haga að rafræn fótspor geti verið afar erfitt að uppræta þó að allt sé gert til þess. Það efni sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2017, séu hlekkir á gömul myndbönd sem birtust á Facebook-síðu Dælnnar. Vísuðu hlekkirnir á Youtube rás Dælnnar þar sem hugtakið „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ komi fyrir. Hafi þeim myndböndum nú verið eytt út og sé nú ekkert efni að finna á tilgreindri Youtube rás. Um hafi verið að ræða myndbönd sem birtust áður en ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017 var birt N1. Þar sem um hafi verið að ræða myndbönd hafi ekki verið hægt að finna þau með leitarorðum líkt og auglýsingartexta. Taka megji fram að það efni sem hafi yfirsést að taka út hafi aðeins verið skoðað örsjaldan eða 14 sinnum.

Það sé trú N1 að nú hafi endanlega tekist að þurrka orðið „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ úr öllu markaðsefni félagsins þannig að það eigi ekki að geta birst með neinum hætti. N1 geti þó eðli málsins samkvæmt ekki borið ábyrgð á öllum tenglum, skjáskotum eða öðru sem kann að hafa verið deilt á samfélagsmiðlum af öðrum aðilum. Slíkir hlekkir ættu þó aðeins að vísa í myndbönd sem séu ekki lengur til.

N1 vilji ítreka að félagið hafi ekki haft neinn ásetning til þess að brjóta gegn skilyrðum ákvörðunar nr. 1/2017. Félagið hafi gripið til ráðstafana þegar í stað sem N1 hafði fulla ástæðu til að ætla að væru fullnægjandi til þess að tryggja að ekki yrði að finna markaðsefni í andstöðu við ákvörðunarorð ákvörðunarinnar á samfélagsmiðlum eða annars staðar.

Með hliðsjón af því sem rakið hafi verið í bréfinu vilji N1 ítreka að það yrði verulega ósanngjarnt að leggja viðurlög á N1 vegna umræddra auglýsinga. N1 hafi gripið til frekari ráðstafana til þess að tryggja betur að að farið verði eftir skilyrðum ákvörðunarinnar og hafi N1 ekki trú á öðru en að hugtakið „megahraðboðstilrýmingarsérverð“ komi nú hvergi fram í markaðsefni N1 á samfélagsmiðlum. Telji Neytendastofa allt að einu enn ástæðu til þess að leggja sektir á N1 vegna málsins telji N1 ekki forsendur fyrir öðru en vægustu viðurlögum sem lög heimili í ljósi þess sem rakið hafi verið í bréfinu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar brot N1 hf. gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017, dags. 16. janúar 2017. Með ákvörðuninni var N1 bönnuð notkun textanna „Í fyrsta skipti á Íslandi. Þrír fyrir einn á eldsneyti. Fellsmúli, Smáralind og Staldrið. Þrír staðir. Já þrír fyrir einn og ódýrara bensín og



dísel“, „Megahraðboðstilrýmingarsérverð“ og kynningu á því sem „Nýjung á Íslandi“ í markaðssetningarefni fyrirtækisins. Um var að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í ákvörðunarorðum kom fram að yrði ekki farið að banninu mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Ákvörðunarorð ákvörðunar nr. 1/2017 eru svohljóðandi:

*„N1 hf., Dalvegi 10-14, Kópavogi, hefur með birtingu og notkun textans: „Í fyrsta skipti á Íslandi. Þrír fyrir einn á eldsneyti. Fells múli, Smáralind og Staldrið. Þrír staðir. Já þrír fyrir einn og ódýrara bensín og dísel“ í auglýsingum og markaðssetningarefni fyrirtækisins brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.*

*N1 hf. hefur með birtingu og notkun textans: „Megahraðboðstilrýmingarsérverð“ í auglýsingum og markaðssetningarefni fyrirtækisins brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Með kynningu á „Megahraðboðstilrýmingarsérverði“ og kynningu á því verðhagræði sem „Nýjung á Íslandi.“ í auglýsingum og markaðssetningarefni fyrirtækisins hefur N1 brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 9. gr. auk 14. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.*

*Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa N1 hf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi fjórum vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.“*

## 2.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert athugasemdir við að N1 hafi ekki gert fullnægjandi ráðstafanir til þess að farið yrði að ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017. Í bréfum N1 kemur fram að í kjölfar ákvörðunarinnar hafi N1 fundað með auglýsingastofu sem annist gerð og birtingu auglýsinga fyrir N1. Á fundinum hafi ákvörðun Neytendastofu verið kynnt og óskaði N1 eftir því að birtingum á öllum auglýsingum með textanum „Megahraðboðstilrýmingarsérverð“ yrði hætt frá og með þeirri stundu. Í því hafi falist að birtingar á útvarpsauglýsingum voru stöðvaðar, hætt var við birtingar í blöðum og textinn fjarlægður úr öllu efni sem birt var á samfélagsmiðlum. Ennfremur segir að N1 hafi ekki haft neinn ásetning til þess að brjóta gegn skilyrðum ákvörðunar Neytendastofu nr. 1/2017.

Við skoðun Neytendastofu á Facebook-síðu Dælunnar í júlí 2017 kom í ljós að enn væri að finna margar færslur og myndbönd sem brjóta gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017. Nokkrar færslur voru þó fjarlægðar af síðunni í kjölfar fyrra bréfs Neytendastofu. Við skoðun Neytendastofu á Facebook-síðu Dælunnar þann 19. september 2017 kom í ljós að fyrrgreind myndbönd væru enn til staðar á síðunni og færslur þar sem vísað er til



„Megahraðboðstilrýmingarsérverð“. Í einu myndbandanna kom t.d. eftirfarandi fram: „Í fyrsta skipti á Íslandi. Þrír fyrir einn á eldsneyti. Fellsmúli, Smáralind og Staldrið. Þrír staðir. Já þrír fyrir einn og ódýrara bensín og dísel. Dælan, eini staðurinn með megahraðboðstilrýmingarsérverð á eldsneyti.“

Við skoðun Neytendastofu á Facebook-síðu Dælnnar þann 20. september 2017 kom í ljós að fyrrgreindar færslur og myndbönd höfðu verið fjarlægðar af síðunni. Neytendastofu þykir ljóst að fullnægjandi breytingar á markaðssetningarefni N1 voru ekki gerðar innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunarinnar og að N1 hafi því brotið gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 1/2017.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið og til þess að tryggja varnaðaráhrif telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til skýringa fyrirtækisins, umfangs brotsins, fyrri sektarákvarðana stofnunarinnar og að teknu tilliti til meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnvísulaganna telur Neytendastofa rétt að leggja á N1 hf., stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

„N1 hf., Dalvegi 10-14, Kópavogi, braut gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2017 *Markaðssetning N1 á sumarleik N1 og Dælnni með áframhaldandi notkun textanna „Í fyrsta skipti á Íslandi. Þrír fyrir einn á eldsneyti. Fellsmúli, Smáralind og Staldrið. Þrír staðir. Já þrír fyrir einn og ódýrara bensín og dísel“*, „Megahraðboðstilrýmingarsérverð“ og kynningu á því sem nýjung á Íslandi í markaðssetningarefni fyrirtækis.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er N1 hf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 kr. (fimm hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 29. september 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir