



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 9/2018

Fullyrðingar um að Toyota Hybrid bifreiðar séu 50% rafdrifnar

I.

Málsmeðferð

1.

Í kjölfar fjölmargra ábendinga frá neytendum vegna auglýsinga Toyota um að Toyota Hybrid bifreiðar séu 50% rafdrifnar var Toyota á Íslandi hf. sent bréf, dags. 9. febrúar 2018. Í bréfinu kemur fram að ábendingarnar snúi að því að auglýsingarnar séu villandi þar sem bifreiðarnar brenni jarðefnaeldsneyti til þess að búa til rafmagn enda sé ekki hægt að hlaða bifreiðarnar. Í raun sé rafmagnsnotkun bifreiðanna því hvergi nærri 50%. Þannig segi í einni ábendingunni: „[...] er Hybrid tækni Toyota bifreiða engan veginn þannig að bíllinn geti talist 50% rafdrifinn. Hybrid (HEV) tæknin virkar þannig að bifreiðin er knúin af hefðbundnu jarðefnaeldsneyti ásamt rafmagni úr rafhlöðu bílsins. Eina leiðin til að hlaða inn á þessa rafhlöðu er með jarðefnaeldsneytismótornum eða með endurhlöðun við hemlun [e. regenerative braking]. Því er aldrei hægt að hlaða með rafmagni, t.d. með því að stinga bílnum í hleðslu.“

Í bréfinu er vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var á það bent að samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna skuli fyrirtæki geta sannað fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geti þær verið til þess fallnar að vera villandi fyrir neytendur og feli þar með í sér óréttmæta viðskiptahætti.

Með bréfinu var farið fram á að Toyota færði sönnur á fullyrðingu um að Hybrid bifreiðar Toyota séu 50% rafdrifnar. Þá var farið fram á skýringar á því í hverju það felist að bifreiðarnar séu 50% rafdrifnar og með hvaða hætti neytendum sé gerð grein fyrir því.

2.

Svar Toyota barst með bréfi, dags. 2. mars 2018. Í bréfinu segir að Toyota hafi til sölu nokkrar tegundir af Hybrid bifreiðum. Þessar bifreiðar séu búnar tvenns konar vélum, einni bensínvél og tveimur rafknúnum vélum, og sjái bifreiðin sjálf um að skipta milli bensínvélarinnar og rafknúnu vélanna, eða sameina orkunotkun beggja, til að hámarka orkunýtni bifreiðanna. Aukinheldur nái Hybrid kerfið að endurheimta orku við hemlun, sem ellegar hefði farið til



spillis, og breyta þeirri orku í rafmagn. Sú orka sé síðan endurnýtt þegar Hybrid bifreiðarnar keyri á rafmagni einu saman eða nýti sér rafknúnu vélarnar til að létta til með bensínvélinni.

Toyota auglýsi Hybrid bifreiðar sínar sem 50% rafdrifnar. Toyota auglýsi Hybrid bifreiðar sínar með sama hætti víðast hvar í Evrópu. Komi það til af því að Toyota í Evrópu hafi látið óháð og sjálfstætt fyrirtæki í Finnlandi, Driveco Oy, gera mælingar á Hybrid reynsluakstursbifreiðum sínum allt frá árinu 2014. Frá þeim tíma hafi ökumenn reynsluakstursbifreiðanna ekið bifreiðunum í samtals meira en 400.000 skipti, yfir 6.000.000 km samtals og mælingarnar standi enn yfir.

Driveco útvegi hugbúnað sem safni gögnum og setji fram ýmsar frammistöðutengdar tölur. Út frá mælingum þessum megi greina hvenær Hybrid bifreiðarnar notfæri sér eingöngu rafknúnu vélarnar við akstur, þ.e. án þess að bensínvélin sé í gangi. Þannig sé hægt að reikna út hlutfallslega, bæði hvað varði tíma og vegalengd, skiptingu á notkun vélanna og reikna út hversu hátt hlutfall af akstri bifreiðanna sé rafmagnsdrifinn.

Eins og sjá megi í töflu á skjali frá Driveco sem fylgi bréfinu sé hlutfall akstur tímans þar sem hann sé eingöngu rafdrifinn að meðaltali 53,5% - og þannig sé til komin framsetning Toyota í auglýsingum sínum. Sambærilega niðurstöðu sé að finna í gögnum frá University of Rome, sem fylgi með bréfinu, þ.e. að yfir 50% af tímanum sem bifreiðarnar séu í notkun nýti þær eingöngu rafmagn. Niðurstöður Driveco og University of Rome endurspeglir þannig hugmyndafræðina að baki Hybrid kerfinu sem sé endurnýting þeirrar orku sem verði til við hemlun, hvort sem hröðun bifreiðarinnar hafi átt uppruna sinn í bensínvélinni, rafknúnu vélinni eða báðum.

Svo sem fram komi í fyrirspurn Neytendastofu séu Hybrid bifreiðarnar kynntar sem 50% rafdrifnar bifreiðar, sem rétt sé og sé það sú staðreynd sem skipti neytendum máli við val á bifreið. Ef viðskiptavinur óski við skoðun eða kaup frekari upplýsinga um það á hverju þessar tölur byggji séu þær fúslega veittar, þó að ekki þyki efni til að fara tæknilega út í þá sálma almennt í auglýsingaefni fyrirtækisins. Tæknilegar útskýringar á ástæðum eða fyrirkomulagi mælinga á eyðslu bifreiða sem eingöngu nýti jarðefnaeldsneyti séu heldur ekki settar fram sérstaklega í auglýsingum, heldur látið nægja að gefa upp eyðslu pr. 100 km akstur og neytendum svarað sérstaklega ef óskað er frekari skýringa.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Toyota, dags. 9. apríl 2018, segir að stofnunin telji þær rannsóknir sem fylgdu bréfi Toyota geta komið til sönnunar umræddrar fullyrðingar. Athygli veki þó að í báðum rannsóknum sé gerður greinarmunur á mælingum á annars vegar tíma sem bifreiðin keyrir á rafmagni á móti öðru eldsneyti og hins vegar vegalengdar. Fram komi, eins og jafnframt sé vísað til í bréfi Toyota, að bifreiðarnar keyri að meðaltali 50% tímans sem þær eru í keyrslu á rafmagni. Þegar litið sé til ekinnar vegalengdar sé hlutfallið lægra.



Þrátt fyrir ofangreindan greinarmun séu engar skýringar gefnar í auglýsingum Toyota. Þá sé einnig til þess að líta að samhliða fullyrðingunni sé ekki gefnar upplýsingar um aðrar forsendur sem að baki fullyrðingunni búa, t.d. hvort átt sé við blandaðan akstur.

4.

Svar Toyota barst með bréfi, dags. 30. apríl 2018, þar sem segir að eins og fram hafi komið hafi farið fram miklar mælingar á Hybrid reynsluakstursbifreiðum Toyota í fjölda ára. Í fyrra bréfi hafi komið fram að skv. niðurstöðum Driveco sé hlutfall aksturstímans þar sem hann sé eingöngu rafdrifinn að meðaltali 53,6%. Þessi tala sé byggð á reynsluakstri bæði innan bæjar og utan, þ.e. í blönduðum akstri, í 26 löndum víðsvegar í Evrópu.

Toyota óski eftir því að fá að auglýsa Hybrid bifreiðar sínar með óbreyttum hætti, enda allar fullyrðingar í auglýsingum sannar og réttar. Ítrekað sé það sem fram hafi komið í fyrra bréfi þess efnis að tæknilegar útskýringar á aðstæðum eða fyrirkomulagi mælinga á eyðslu bifreiða sem eingöngu nýti jarðefnaeldsneyti séu ekki settar sérstaklega fram í auglýsingum, heldur látið nægja að gefa upp eyðslu pr. 100 km. akstur og neytendur svarað sérstaklega ef óskað sé frekari skýringa. Það sama ætti með réttu að gilda um Hybrid bifreiðar Toyota.

Fallist Neytendastofa ekki á að Toyota fái að auglýsa Hybrid bifreiðar sínar með óbreyttum hætti sé óskað eftir því að meðalhófs verði gætt og látið nægja að Toyota hafi nánari upplýsingar um forsendur og útreikninga á heimasíðu sinni, eftir atvikum með tilvísun neðanmáls um það í auglýsingunum, en ekki verði gerð krafa um mikinn texta um tæknilegar forsendur og útreikninga í auglýsingunum.

5.

Neytendastofa tilkynnti Toyota um lok gagnaöflunar málsins með bréfi, dags. 29. maí 2018. Í bréfinu kom fram að í ákvörðun stofnunarinnar yrði tekið á þeim sjónarmiðum sem fram hafi komið í bréfi Toyota.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að auglýsingum Toyota á Íslandi hf. þar sem fullýrt er að Hybrid bifreiðar félagsins séu 50% rafdrifnar. Hefur Neytendastofa farið fram á að félagið færi sönnur á fullyrðinguna skv. 4. mgr. 6. gr. auk þess sem athygli Toyota hefur verið vakin á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Af hálfu Toyota hafa verið lagðar fram rannsóknir með reynsluakstri Toyota Hybrid bifreiða yfir nokkurra ára tímabil þar sem niðurstöður sýni að hlutfall aksturstíma bifreiðanna þar sem þær séu eingöngu rafdrifnar séu að meðaltali 53,6%.

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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir að fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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 með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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. 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. Í bréfi Neytendastofu var vísað til b. liðar 1. mgr. 9. gr. þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar“



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.

3.

Toyota hefur við meðferð málsins lagt fram gögn um rannsóknir um reynsluakstur Toyota Hybrid bifreiða og mælingar rannsóknanna um það að hve miklu leyti bifreiðarnar keyra eingöngu á rafmagni en ekki jarðefnaeldsneytis. Rannsóknirnar eru ítarlegar og ekki unnar af fyrirtækinu sjálfu.

Í rannsóknunum er annars vegar mælt hversu mikið hlutfall af aksturstíma bifreiðin keyrir eingöngu á rafmagni og hins vegar hversu hátt hlutfall af keyrðum kílómetrum bifreiðin keyrir eingöngu á rafmagni. Niðurstöður rannsókna sýna að þegar litið er til aksturslengdar, þ.e. keyrðra kílómetra, er hlutfall þess hvenær bifreiðin notar eingöngu rafmagn lægra en 50%. Hins vegar sýna iðurstöður að hlutfall af aksturstíma eru rúm 50% þ.m.t. tími er bifreiðin er ekki á keyrslu. Rannsóknirnar færi því að mati Neytendastofu sönnur fyrir fullyrðingu Toyota að því er varðar aksturstíma. Hins vegar geta framlagðar rannsóknir ekki komið til sönnunar fullyrðingarinnar í þeim skilningi að þegar litið er til vegalengdar séu Hybrid bifreiðarnar 50% rafdrifnar. Af hálfu Toyota hafa ekki verið lögð fram önnur gögn til sönnunar fullyrðingunni í þeim skilningi.

Í auglýsingum Toyota eru ekki settar fram skýringar um það hvað átt sé við með fullyrðingunni, þ.e. að vísað sé til aksturstíma. Þá koma í auglýsingunni ekki fram neinar forsendur fyrir rannsóknunum.

Neytendastofa telur að hægt sé að skilja fullyrðingu Toyota með tvennum hætti og útilokað að hinn almenni neytandi átti sig á því af fullyrðingunni einni og sér, eins og hún er sett fram í auglýsingum Toyota, að henni sé ætlað að vísa til hlutfalls af aksturstíma í blönduðum akstri. Þrátt fyrir að sýnt hafi verið fram á réttmæti fullyrðingarinnar með tilliti til aksturstíma er framsetning hennar villandi þar sem skortir á skýringar.

Í þeim tilvikum sem fullyrðingar geta verið margræðar og til þess fallnar að neytendur túlki þær með öðrum hætti en auglýsandi ætlar þegar hann setur þær fram verður auglýsandi að gefa skýringar samhliða fullyrðingunni um það hvað fellst í henni. Þrátt fyrir að skýringar á fullyrðingunni komi fram á vefsíðu auglýsanda telst auglýsingin sem slík villandi. Í máli þessu



felur það því í sér brot gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005 að tilgreina ekki samhliða fullyrðingunni að átt sé við hlutfall af aksturstíma bifreiðanna. Reynsluakstur sem rannsóknir að baki fullyrðingunni byggja á er í blönduðum akstri þannig að stopptími hefur áhrif á það hlutfall sem bifreiðin nýtir rafmagn á móti jarðefnaeldsneyti. Því telur Neytendastofa jafnframt nauðsynlegt að upplýsingar um að byggt sé á blönduðum akstri komi fram samhliða henni.

Með vísan til alls ofangreinds er Toyota bönnuð frekari birting fullyrðinga um að Toyota Hybrid sé „50% rafdrifinn“ án frekari skýringa um það í hverju fullyrðingin felst.

III.

Ákvörðunarorð:

„Toyota á Íslandi hf., Kaupþúni 6, Garðabæ, hefur með birtingu fullyrðinga um að Hybrid bifreið félagsins sé „50% rafdrifinn“ án þess að fram komi skýringar um að átt sé við aksturstíma og án þess að fram komi forsendur um að átt sé við blandaðan akstur, brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Toyota á Íslandi hf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Bannið tekur gildi til birtingu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir.“

Neytendastofa, 21. júní 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir