



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 24/2024

Viðskiptahættir Bílasölu Guðfinns

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu til Bílasölu Guðfinns, dags. 12. apríl 2023, vegna auglýsinga á heimasíðu félagsins, guffi.is. Var um að ræða auglýsingar þar sem auglýstur var allt að 100% lánamöguleiki en engar frekari upplýsingar virtist vera að finna um hvað átt væri við með 100% lánamöguleika. Meðfylgjandi var að finna skjámyndir af slíkum auglýsingum á vefsíðunni. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu koma til skoðunar að því er varðaði upplýsingagjöf um fyrrgreindan 100% lánamöguleika.

Þá vakti stofnunin athygli á ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2022, *Viðskiptahættir Stóru bílasölnunnar ehf.* er varðaði m.a. auglýsingar þess um „*allt að 100% lánamöguleika*“ þar sem m.a. hafi komið fram í niðurstöðum ákvörðunarinnar að stofnunin teldi að samsett fjármögnun með bílaláni eða bílasamningi og kortaláni gæti ekki talist 100% lánamöguleiki enda væri um samsetta fjármögnun að ræða, á mismunandi kjörum með ólíkum skilyrðum. Af þeim sökum hefði verið talið að fullyrðing bílasölnunnar væri ósönnuð og villandi og bryti gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Var nánari grein gerð fyrir umræddum ákvæðum í bréfi stofnunarinnar og óskað eftir skýringum og athugasemdum félagsins við erindi stofnunarinnar.

2.

Í tölvubréfi félagsins, dags. 18. apríl 2024, kom fram að með 100% lánamöguleika væri átt við að 80% - 90% fjármögnun væri frá lánafyrirtækjum sem láni til bílaviðskipta og að eftirstöðvar væru oft á greiðslukortum, Pei, Netgíró, Aur eða ef viðskiptavinir væru með eldri bíl þá væri beðið með greiðslu.



3.

Með bréfi Neytendastofu til Bílasölu Guðfinns, dags. 24. maí 2023, áréttaði stofnunin það sem kom fram í fyrra bréfi, um að það væri mat Neytendastofu að samsett fjármögnun, s.s. með bílaláni eða bílasamningi og kortaláni gæti ekki talist 100% lánamöguleiki enda væri þá um að ræða fleiri en eitt lán á mismunandi kjörum með ólíkum skilyrðum. Slíkar auglýsingar teldust því villandi í skilningi laga nr. 57/2005. Þar með sagt væri þó ekki óheimilt að veita eða auglýsa samsetta lánamöguleika heldur átt við að í því fælist ekki 100% lán.

Benti stofnunin á að með hliðsjón af svörum félagsins fengi Neytendastofa ekki annað séð en að 100% lán sem auglýst væru á heimasíðu félagsins væru í raun samsett fjármögnun í mörgum tilvikum sem ekki væri í samræmi við það sem áður hefði komið fram og þær kröfur sem gerðar væru til upplýsingagjafar sbr. lög nr. 57/2005 og fyrrgreindra ákvæða þeirra.

Með hliðsjón af framangreindu óskaði stofnunin eftir upplýsingum af hálfu bílasölnunnar um hvort félagið hygðist aðlaga markaðsefni sitt að gildandi lögum, með þeim hætti að kynna 100% lán eingöngu þegar raunverulega væri um 100% fjármögnun að ræða sem veitt væri af einum og sama lánveitanda. Að öðrum kosti sæi stofnunin sér ekki annað fært en að taka ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

4.

Í kjölfar símtals frá bílasölnunni var óskað eftir afstöðu stofnunarinnar m.t.t. þeirra upplýsinga sem nú kæmu fram á heimasíðu bílasölnunnar. Með tölvubréfi Neytendastofu til félagsins, dags. 7. júlí 2023, kom fram að við nýja skoðun á vefsíðunni hefði stofnunin orðið vör við að nú kæmi fram „100% lán í boði – 100% samsett fjármögnun í boði“. Tiltók stofnunin að ef umræddir bílar væru í boði með 100% láni frá sama lánveitanda þá væri umrætt orðalag í lagi en ef að 100% lán væri aðeins mögulegt með samsettri fjármögnun þá gæti fyrri hlutinn ekki staðið, þ.e. „100% lán í boði“. Til frekari skýringar þá tiltók stofnunin að ef kaupverð fengist að láni hjá einum lánveitanda fyrir öllu kaupverði bifreiðar þá megi auglýsa 100% lán í boði en ef kaupverð bifreiðar fengist að láni hjá tveimur lánveitendum megi auglýsa 100% samsett fjármögnun í boði.

5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Bílasölu Guðfinns, dags. 21. desember 2023, upplýsti stofnunin að svo virtist við skoðun á vefsíðunni að engar breytingar hafi verið gerðar að því er varðar auglýsingar á fjármögnun bíla en svo virtist sem enn væri auglýst „100% lán í boði – 100% samsett fjármögnun í boði“.

Í bréfinu voru ítrekuð fyrri sjónarmið stofnunarinnar um markaðssetninguna.

Ekkert svar barst stofnuninni.



6.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 14. maí 2024, vísaði stofnunin til fyrri bréfa sinna sem og fyrri samskipta. Enn voru ítrekuð fyrri sjónarmið stofnunarinnar um markaðssetningu félagsins.

Þá var áréttað, að ekki væri enn að sjá að vefsíðan hefði tekið breytingum varðandi upplýsingagjöf um fjármögnun bifreiða þrátt fyrir ítrekanir þar um en á síðunni væri enn að finna bíla auglýsta með „100% lán í boði“ sem og „100% lán í boði – 100% samsett fjármögnun í boði“.

Með hliðsjón af framangreindu óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum frá Bílasölu Guðfinns um hvort félagið hygðist aðlaga markaðsefni sitt að gildandi lögum, með þeim hætti að kynna 100% lán eingöngu þegar raunverulega sé um 100% fjármögnun að ræða sem veitt er af einum og sama lánveitanda sem og að gæta að því að ef um samsetta fjármögnun er að ræða að slíkt komi þá fram með skýrum hætti.

Að lokum kom fram að ef ekki bærisk svar innan tilskilins svarfrests sæi stofnunin ekki fram á annað en að taka ákvörðun í málinu á grundvelli þeirra gagna sem fyrirbyggjandi eru auk þess sem stofnunin teldi koma til álita að beita sektum í málinu.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að auglýsingum Bílasölu Guðfinns þar sem auglýst er allt að „100% lán í boði“ þar sem um samsetta lán er að ræða. Vísaði stofnunin að til skoðunar kæmu ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liður 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, við mat á því hvort að háttsemi félagsins hafi falið í sér brot gegn lögnum.

Við meðferð málsins bárust þau svör af hálfu bílasölnunnar að með 100% lánamöguleika væri átt við að 80% - 90% fjármögnun væri frá lánafyrirtækjum sem láni til bílaviðskipta og að eftirstöðvar væru oft á greiðslukortum, Pei, Netgíró, Aur eða ef viðskiptavinir væru með eldri bíl þá væri beðið með greiðslu. Engin frekari svör bárust frá félaginu þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir. Er málið því tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.



2.

Í lögum nr. 57/2005 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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna er kveðið á um að fyrirtæki skuli geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, 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 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 samkvæmt 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. laganna 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 erindi Neytendastofu var vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.“

3.

Líkt og að framan greinir þá er lögð skýr skylda á fyrirtæki að geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum. Ósannaðar fullyrðingar geta verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Í máli þessu liggur fyrir að Bílasala Guðfinns hefur auglýst á heimasíðu sinni, guffi.is, fullyrðingar um allt að „100% lán í boði“.

Þegar horft er til gagna málsins telur Neytendastofa að félagið hafi ekki fært sönnur á að slíkur lánamöguleiki sé fyrir hendi er viðkemur bílalanum eða bílasamningum. Skýrist framangreind afstaða stofnunarinnar á því að í svörum bílasölnunnar hefur komið fram að 100% lán virki með þeim hætti að 80% - 90% fjármagns sé veitt af lánafyrirtækjum sem láni til bílaviðskipta



og eftirstöðvar oft á greiðslukortum, Netgíró, Pei eða að eldri bíll sé settur upp í. Það er álit Neytendastofu að samsett fjármögnun með bílaláni eða bílasamningi og kortaláni eða annars konar láni geti ekki talist 100% lán enda sé þá um samsetta fjármögnun á mismunandi kjörum með ólíkum skilyrðum að ræða. Telur Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að umrædd fullyrðing Bílasölu Guðfinns sé ósönnuð og villandi og brjóti því gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Þá telur stofnunin að viðskiptahættir þessir séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. laganna.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Bílasölu Guðfinns að fjarlægja af vefsíðu sinni fullyrðingu um „100% lán í boði“ þar sem um samsetta fjármögnun er að ræða, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Bílasala Guðfinns greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Bílasala Guðfinns ehf., Stórhöfða 15, 110 Reykjavík, hefur með fullyrðingu um allt að „100% lán í boði“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Bílasölu Guðfinns ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bílasala Guðfinns ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar fjarlægja af vefsíðu sinni fullyrðingu um „100% lán í boði“ þar sem fjármögnun er samsett. Verði það ekki gert innan tilskilins frests mun Neytendastofa leggja dagsektir á Bílasölu Guðfinns ehf., með heimild í 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 15. júlí 2024

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir