



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 29/2016

Viðskiptahættir Hótel Keflavík

I.

Erindið

Með bréfi Flughótels Keflavík – H57 ehf., (Flughótels) dags. 17. júlí 2015 barst Neytendastofu kvörtun á hendur Hótel Keflavík ehf. og starfsmanni hótelsins.

Í bréfi Flughótels segir að tilefni kvörtunarinnar og málsatvik séu þau að í lok maí mánaðar 2015 hafi Flughóteli borist fjölmargar bókanir viðskiptavina í gegnum vefbókunarsíðuna Expedia.com. Bókanir í gegnum þá vefsíðu fari yfirleitt þannig fram að viðskiptavinir gefi upp nöfn sín og netföng samhliða því þegar greitt sé fyrir pantaða gistingu. Eftir lok pöntunartímabilsins, t.d. þegar viðskiptavinur hafi gist á viðkomandi hóteli, fái þeir tilkynningu frá vefsíðunni í netfangið sem gefið hafi verið upp við bókunina og sé í þeirri tilkynningu boðið upp á möguleika að skila inn athugasemdum um veitta þjónustu o.fl. Þær athugasemdir birtist á vefsíðunni sem umsagnir um þann aðila sem veitti þjónustuna og hafi almennt mikið vægi þegar viðskiptavinir velti fyrir sér mögulegum viðsemjendum.

Flughótel hafi öruggar heimildir fyrir því að á þeim tíma sem tilgreindur sé hafi starfsmaður helsta samkeppnisaðila í Reykjanesbæ, í að minnsta kosti 16 tilfellum séð um slíkar bókanir f.h. viðskiptavina sinna. Bókanirnar hafi komið til af þeim sökum að upppantað hafi verið á Hótel Keflavík og hafi Hótel Keflavík því bókað gistingu hjá Flughóteli fyrir sína viðskiptavini í gegnum áður nefnda bókunarsíðu. Heimildir Flughótels fyrir því að þannig hafi verið að málum staðið eru bókunarupplýsingar úr kerfum bókunarsíðunnar þar sem netfang á vegum Hótel Keflavík sé gefið upp í pöntunum á gistingu fyrir viðkomandi einstaklinga. Slíkt sé eitt og sér ekki athugasvert en í tengslum við ýmsar þessara pantana hafi Flughótel orðið vart við að mjög óvenjulegar athugasemdir hafi borist um aðbúnað og þjónustu Flughótels.

Flughótel telji auðsýnt að tiltekinn starfsmaður Hótel Keflavík hafi vegna yfirbókana ákveðið að bóka gistingu fyrir sína viðskiptavini hjá Flughóteli og gefið upp sitt eigið netfang með pöntunum á bókunarsíðunni.

Strax í kjölfar bókana með uppgefnu netfangi starfsmannsins hafi komið óvenjulega margar slæmar athugasemdir inn á svæði Flughótels hjá Expedia.com. Flughótel hafi í kjölfarið haft



samband við umsjónaraðila Expedia.com á Íslandi og grennslaðist fyrir um málið. Expedia.com hafi kannað málið nánar og hafi tjáð Flughóteli að a.m.k. átta mjög slæmar athugasemdir hefðu borist frá umræddu netfangi.

Flughótel telji augljóst að starfsmaðurinn hafi þannig misnotað aðstöðu sína í þágu atvinnurekanda síns, til að skrifa slæmar athugasemdir um Flughótel í nafni þeirra einstaklinga sem hafi gist hjá Flughóteli með það fyrir augum að skaða starfsemi hótelsins.

Að morgni 24. júní 2015 hafi Flughóteli borist frekari upplýsingar úr athugasemdakerfi Expedia.com. Upplýsingarnar hafi að geyma dæmi um þær athugasemdir sem skrifaðar hafi verið um þjónustu Flughótels í tengslum við bókanir sem gerðar hafi verið í gegnum umrætt netfang.

Með samanburði á þeim athugasemdum sem fram komi í upplýsingunum og athugasemdum á svæði Flughótels á Expedia.com megi ljóst vera að athugasemdirnar stafi frá umræddu netfangi enda í mörgum tilfellum um sömu athugasemdirnar að ræða. Allar athugasemdirnar hafi formerkinguna „Would not recommend this product“ og í kjölfarið hafi fylgt mjög slæmar lýsingar á aðbúnaði og þjónustu Flughótels.

Nýverið hafi Flughóteli borist enn frekari upplýsingar og gögn sem snerti málið. Flughótel bendi í því sambandi einkum á þrjú aðgreind tilvik. Í fyrsta lagi hafi Expedia.com nýlega staðfest að a.m.k. tvær athugasemdir í viðbót tengist umræddu netfangi. Flughótel veki athygli á því að athugasemdirnar birtist á síðunni í marga daga áður en bókunarsíðan meti hvort eyða þurfi þeim af heimasíðunni. Athugasemdirnar séu því til þess fallnar að hafa mjög slæm áhrif á rekstur Flughótels enda standi yfir háannatími í rekstri hótelsins. Í öðru lagi hafi Flughótel komist að raun um meinta háttsemi starfsmannsins og Hótels Keflavík með beinum hætti. Nýverið hafi bókunarsíðan Expedia.com tekið nýtt athugasemdakerfi í gagnid, einskonar einkunnakerfi sem beri heitið „real time feedback“. Þar sé neytendum gefinn kostur á að lýsa reynslu sinni af þjónustu viðkomandi hótels á meðan þeir gista á hótelinu og fái viðkomandi hótél beina tilkynningu um athugasemdirnar. Af framlögðum gögnum megi sjá að starfsmaðurinn hafi nýtt sér þessa nýju þjónustu með því að gefa starfsemi Flughótels slæmar athugasemdir. Þriðja tilvikið tengist einni sérstakri bókun sem hafi vakið athygli Flughótels vegna símanúmersins sem tilgreint hafi verið þegar gengið hafi verið frá bókun í gegnum Expedia.com. Símanúmerið sé erlent og hafi áður verið gefið upp í tengslum við bókanir sem gerðar hafi verið af starfsmanninum í gegnum áðurgreint netfang. Símanúmerið sem virðist eftir nánari eftirgrennslan vera skráð á [...]. Framlögð gögn hafi bæði að geyma bókunarupplýsingar úr kerfi Expedia.com en einnig innritunarblað frá Flughóteli sjálfu sem viðkomandi gestur hafi fyllt út. Með samanburði á þeim gögnum sjáist að hvorki símanúmerið né uppgæfið netfang séu þau sömu. Því virðist sem starfsmaðurinn reyni vísitandi að hylja slóð sína með því að gefa upp rangar upplýsingar um viðskiptamenn Hótel Keflavík þegar bóka þurfi gistingu fyrir þá hjá Flughóteli í gegnum Expedia.com. Framlögð gögn hafi ennfremur að geyma afrit af einkunnakerfi Expedia.com og hafi einkunn



viðkomandi viðskiptavinar verið gullituð. Þar sé að auki að finna aðrar einkunnir sem virðist stafa beint frá starfsmanninum.

Framangreind háttsemi sé til þess fallin að hafa miklar og alvarlegar afleiðingar í för með sér fyrir starfsemi Flughótels. Aðilar í ferðapjónustu og hótélrekstri reiði sig umfram allt á umsagnir viðskiptavina sinna og altítt sé að einstaklingar kanni athugasemdir á bókunarsíðum áður en þeir geri upp hug sinn um pöntun á þjónustu. Þær athugasemdir sem vísað sé til í kvörtuninni séu ritaðar undir fölsku flaggi og eingöngu settar fram í þeim tilgangi að fæla viðskiptavini frá starfsemi Flughótels. Flughótel telji að ásetningur þeirra sem í hlut eigi sé að valda sem mestu fjárhagslegu tjóni en háannatími sé í rekstri Flughótels.

Flughótel fari fram á að Neytendastofa rannsaki hvort meint háttsemi starfsmannsins og Hótels Keflavík sem lýst sé í kvörtuninni feli í sér ólögmæta, óréttmæta og villandi viðskiptahætti sem brjóti gegn lögum nr. 57/2005. Flughótel fari enn fremur fram á að Neytendastofa beiti öllum þeim nauðsynlegu úrræðum sem fyrir hendi séu við rannsókn málsins, sbr. VIII. og IX. kafla laga nr. 57/2005, þar á meðal að krefjast frekari gagna úr hendi starfsmannsins og Hótels Keflavík og eftir atvikum með athugun á starfsstöðvum viðkomandi og haldlagningu gagna. Sérstaklega sé vísað til 5. gr., 8. gr., a., b. og c. liðar 9. gr., 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Flughótels var sent Hótel Keflavík til umsagnar með bréfi, dags. 24. júlí 2015. Svar barst með bréfi Hótels Keflavík, dags. 12. ágúst 2015. Í bréfinu segir að Hótel Keflavík harmi mjög umrædd atvik og að sá möguleiki hafi skapast í framhaldi af bókunum hótelsins á Expedia.com að starfsfólk hafi getað misnotað sér aðstöðu sína með þeim hætti sem kvörtunin nái til. Þannig viðskiptahættir séu óviðunandi en öll neikvæð ummæli um samkeppnisaðila og/eða jákvæð ummæli um eigið fyrirtæki eigi ekki að vera möguleg á nokkurn hátt.

Eigandi Flughótels hafi komið á fund Hótels Keflavík í kringum miðjan júlí og greint frá áhyggjum vegna umræddra athugasemda á bókunarsíðunni Expedia.com sem tengdust pöntunum sem Hótel Keflavík hafi gert fyrir sína viðskiptavini. Hafi hann farið yfir málið á grundvelli þeirra gagna sem hann hafi þegar undir höndum. Hafi hann viljað tryggja að málið yrði strax skoðað og ef röksemdir hans reyndust réttar að það myndi stöðvast þá þegar. Jafnframt hafi hann treyst því að málið yrði strax tekið föstum tókum og yrði leyst án frekari aðgerða. Hann myndi þó senda Neytendastofu sína greinargerð. Það sé virðingarvert að leitað hafi verið til Hótels Keflavík og skýrt frá málinu á því stigi þó að gögn bentu til að þessar athugasemdir sem voru annað hvort með slæmum ummælum eða gáfu meðaltalseinkunn,



tengdust bókunum frá Hótel Keflavík. Enginn vafi hafi þó verið um að bókanir hafi verið gerðar af starfsmönnum Hótel Keflavík á bókunarsíðu Expedia.com.

Bréfitari hafi ekki notað bókunarsíðu Expedia.com fyrir erindi Hótel Keflavík eða persónulega lesið ummæli um Hótel Keflavík, Flughótels eða annarra hótela á vef Expedia.com, né þekkt til hvernig þeim væri háttáð og hvernig verklag athugasemda á þessari bókunarsíðu færi fram. Bréfitari hafi þó séð heildareinkunn hótela á svæðinu í gegnum skýrslu frá markaðsstjóra án þess að kynna sér nánar hvað hafi staðið að baki. Fyrsta verk eftir fundinn hafi verið að kynna sér hvernig þessar athugasemdir komi fram og hvernig þeir sem bóki geti skráð inn athugasemdir. Ljóst sé að enginn nema sá sem sjái um bókanir og greiði fyrir gistingu geti gert athugasemdir á Expedia.com en því sé t.d. öðruvísi farið á Tripadvisor svo dæmi sé tekið.

Bókanir á Expedia.com fari þannig fram að pöntun sé gerð á bókunarsíðu þar sem nafn gests sé gefið upp og kreditkort til fyrirfram greiðslu og þurfi gestur því ekki að borga við brottför eins og venjulega tíðkist. Þetta fyrirkomulag hafi hentað starfsfólki Hótel Keflavík í framhaldi af því að ekki hafi verið tekið við beinum pöntunum á Flughótel eða þegar gestir Hótel Keflavík hafi beðið starfsmenn um að redda gistingu á öðru hóteli í grenndinni þegar Hótel Keflavík hafi verið fullbókað.

Til að halda utan um þessar bókanir og rugla ekki við aðrar bókanir hafi umrætt pósthöfundur verið notað og þá hafi einnig verið hægt að prenta út staðfestingu á þessu opna netfangi þegar á þurfti að halda til að afhenda hótलगestum. Bókanir á Flughótel í gegnum Expedia.com hafi einungis verið gerðar í nokkur skipti vegna gistingar á tímabilinu 18. maí – 15. júlí 2015 en áður hafi allar bókanir frá Hótel Keflavík á Flughótel farið fram með beinum hætti. Í framhaldi af bókun fái sá sem bóki tölvupóst þar sem Expedia.com óski eftir ummælum um þá gistingu sem keypt hafi verið. Þá séu ummæli gerð í gegnum netvafra og því sé ekki hægt að skoða hvenær svör Expedia.com hafi verið gerð í gegnum þessi tölvupóstsamskipti.

Strax eftir fund með fyrirsvarsmanni Flughótels hafi málið verið tekið föstum tókum og rætt hafi verið við starfsmanninn og það starfsfólk sem gert hafi umræddar bókanir eða höfðu reglulegan aðgang að umræddu netfangi. Áður hafi Hótel Keflavík verið gerð grein fyrir því að bókanir á Flughótel hafi verið gerðar í gegnum Expedia.com eftir að móttökustarfsmenn Flughótels hafi neitað að taka við bókunum beint frá Hótel Keflavík. Hafi nokkrir starfsmenn Hótel Keflavík á vakt komið að gerð þeirra. Þessar bókanir hafi vísvitandi verið gerðar til að bóka óbeint en það hafi í raun og veru ekkert með athugasemdirnar sjálfar að gera. Þeir starfsmenn sem hafi unnið hjá Hótel Keflavík á þessum tíma séu þó hættir eða í fæðingarorlofi og hafi enn ekki verið rætt við þá alla en það verði gert. Samhliða hafi núverandi starfsmönnum verið tilkynnt algjört bann við að bóka gistingu á Flughótel í gegnum Expedia.com. Gestir verði því að bóka beint án milligöngu Hótel Keflavík. Á fundinum með Flughóteli hafi fyrirsvarsmaður Flughótels reyndar tekið fram að Flughótel myndi taka við beinum bókunum af Hótel Keflavík svo framarlega sem þær bókanir væru



greiddar samhliða. Það sé jákvætt og tryggi að engin misnotkun geti átt sér stað í gegnum Expedia.com í framtíðinni. Að sama skapi hafi bréfritari lesið ummæli um Flughótel á öðrum miðlum til að tryggja að þar væru ekki ummæli frá starfsfólki Hótel Keflavík. Eftir þá skoðun sé víst að svo sé ekki.

Fyrir liggir að starfsmenn Hótel Keflavík hafi gert nokkrar bókanir fyrir gesti sína á Flughóteli vegna gistingar á afmörkuðu tímabili (18. maí til 15. júlí) og í vissum tilfellum hafi ummæli verið gerð samkvæmt gögnum frá Flughóteli. Ástæður bókana hafi í einhverjum tilvikum verið vegna yfirbókana, vegna beiðni gesta sem hafi viljað vera lengur eða hafi viljað koma aftur þegar ekki hafi verið pláss á Hótel Keflavík. Telji Hótel Keflavík nær öruggt að engar bókanir hafi verið gerðar á Flughóteli fyrir þetta tímabil seinustu ár. Séu þessar athugasemdir afmarkaðar við Expedia.com og þessar nokkru athugasemdir sem fram séu komnar. Engu að síður taki Hótel Keflavík málið mjög alvarlega og harmi mjög að bókanir tengdar fyrirtækinu hafi verið notaðar til að skrá ummæli hvort sem þau hafi verið slæmt eða góð. Ummæli frá Hótel Keflavík hafi ekki átt að vera til staðar og muni ekki vera til staðar eins og áður hafi sagt.

Þegar málið hafi verið kynnt Hótel Keflavík hafði öllum athugasemdum vegna bókana gesta frá Hótel Keflavík verið eytt út af vefsíðu Expedia.com sem sé gott. Harnað sé að starfsfólk Hótel Keflavík hafi haft möguleika á að misnota aðstöðu sína með þessum hætti í framhaldi af bókunum á Expedia.com. Þá hafi öllu núverandi starfsfólki verið gerð grein fyrir alvarleika þess að tjá sig á nokkurn hátt um önnur hótél, munnlega eða skriflega og verði þeim tilmælum haldið til haga til framtíðar.

2.

Bréf Hótel Keflavík var sent Flughóteli til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. september 2015. Svar Flughótel barst með bréfi, dags. 15. september 2015. Í bréfinu kemur fram að það veki athygli Flughótel að Hótel Keflavík viðurkenni fúslega þau brot sem bent hafi verið á í kvörtun, dags. 17. júlí 2015, en láti hjá líða að tilgreina nánar hver hafi séð um framkvæmdina. Tilgreint sé að umrætt netfang hafi verið notað til einföldunar og svo aðrir starfsmenn hafi getað prentað út staðfestingu á bókunum sem gerðar hafi verið í gegnum netfangið. Undarlegt verði að teljast að persónulegt netfang eins starfsmanns sé opið öllum starfsmönnum hótelsins og sé sú fullyrðing dregin í efa.

Í svari Hótel Keflavík sé tiltekið að bókanir hafi einungis verið gerðar í nokkur skipti en að áður hafi allar bókanir frá Hótel Keflavík á Flughótel farið fram með beinum hætti. Þessum fullyrðingum sé hafnað sem röngum. Í fyrsta lagi bendi Flughótel á að nú þegar hafi verið sýnt fram á með gögnum að bókanirnar hafi verið fjölmargar og að þær bókanir hafi verið nýttar til aðgangs að athugasemdakerfi Expedia.com. Í öðru lagi leggi Flughótel nú fram gögn sem sýni að bókanir Hótel Keflavíkur hjá Flughóteli fyrir umrædd tímabil hafi ekki farið fram með beinum hætti líkt og fullyrt hafi verið. Framlagðar bókunarupplýsingar sýni



að mjög slæmar athugasemdir hafi verið skrifaðar um Flughótel í kjölfar bókana sem gerðar hafi verið í gegnum annað netfang í mars á þessu ári.

Ofangreint netfang hafi áður verið notað í tengslum við bókanir á Flughótelinu sem rekja megi til Hótel Keflavíkur eins og bent hafi verið á. Augljóst sé þannig að viðkomandi starfsmaður Hótel Keflavíkur hafi í einhverjum tilvikum reynt að fela slóð sína með því að nota ekki netfangið á vegum Hótel Keflavík. Það sé því beinlínis ósatt að Hótel Keflavík hafi ekki notað aðrar bókunarvefsíður en Expedia.com og að þær athugasemdir séu afmarkaðar við Expedia.com.

Athugasemdirnar í framlögðum gögnum með seinna bréfi Flughótelis séu sama marki brenndar og þær sem bent hafi verið á í fyrra bréfi. Þær séu settar fram með þeim hætti að aðbúnaður, aðstaða og starfsfólk Flughótelis sé látið líta mjög illa út en aftur á móti séu umsagnir um staðsetningu, þ.e. Keflavík, iðulega mjög góðar. Augljóst markmið sé að fæla væntanlega viðskiptavinum frá starfsemi Flughótelis án þess að kasta rýrð á staðsetninguna. Þannig leitist Hótel Keflavík eftir því að væntanlegir viðskiptavinir leiti annað innan sama bæjarfélags.

Að öllu framangreindu virtu sé ljóst að þær fullyrðingar og útskýringar sem Hótel Keflavík nefni í svari sínu séu beinlínis rangar og allskostar óvíst sé hvort Hótel Keflavík hafi látið af þeirri iðju sem hér sé til umfjöllunar eða hvort um sé að ræða miklu fleiri tilvik. Þau tilvik sem nefnd hafi verið hafi eingöngu komið upp vegna eftirgrennslan Flughótelis á tveimur bókunarsíðum. Flughótel telji sem fyrr að ásetningur Hótel Keflavík sé sá að valda Flughóteli sem mestu fjárhagslegu tjóni en háannatími hafi verið í rekstri Flughótelis. Í ljósi staðreynda málsins sé þess óskað að Neytendastofa grípi til aðgerða sem allra fyrst enda hafi þessi háttsemi afar slæm áhrif á rekstur Flughótelis eins og ítrekað hafi verið bent á.

3.

Bréf Flughótelis var sent Hótel Keflavík til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24. september 2015. Svar Hótelis Keflavíkur barst með bréfi, dags. 12. október 2015. Í bréfinu kemur fram að í upphaflegri kvörtun hafi Hótel Keflavík og starfsmanninum verið gefið að sök að hafa ritað ummæli um Flughótel í athugasemdakerfi Expedia.com vefbókunarsíðunnar. Hafi Flughótel talið að með ummælunum hafi starfsmaðurinn misnotað aðstöðu sína í þágu Hótelis Keflavíkur með það fyrir augum að skaða starfsemi Flughótelis. Hafi háttsemin, að mati Flughótelis, verið til þess fallin að hafa miklar og alvarlegar afleiðingar í för með sér fyrir starfsemi Flughótelis og valda því tjóni.

Bent sé á að þau ummæli sem um sé að ræða í málinu hafi verið tengd raunverulegum bókunum fyrir gesti sem gistu hjá Flughóteli. Í þessu sambandi vilji Hótel Keflavík áréttta að ummæli hafi eingöngu verið látin í té við hluta þeirra bókana sem bókaðar hafi verið með þessum hætti. Í framhaldinu hafi Hótel Keflavík tekið málið föstum tókum og komið hafi verið í veg fyrir að atburðir af þessum toga gætu endurtekið sig. Hafi Flughótel jafnframt



verið beðið afsökunar á þessari háttsemi. Hótel Keflavík hafi þá talið að máli þessu væri lokið enda búið að eyða út öllum athugasemdum sem mögulega höfðu getað komið frá umræddu tölvupóstfangi. Það hafi því komið Hótel Keflavík talsvert á óvart þegar kvörtun hafi borist. Að mati Hótel Keflavík sé erindi Flughótels uppfyllt af rangfærslum sem óskað sé eftir að leiðrétta hér með.

Í fyrsta lagi sé mótmælt þeim ávirðingum að Hótel Keflavík hafi reynt að leyna því sérstaklega hver eða hverjir hafi sett inn tilgreind ummæli og/eða að ummælin hafi verið sett inn á athugasemdasiðuna fyrir tilstilli Hótel Keflavíkur. Þessu sé hafnað með öllu og sérstaklega áréttað að ekki sé vitað hver hafi sett ummælin inn. Hafi ummælin verið sett inn á síðuna án allrar vitneskju Hótel Keflavíkur og hafi fyrirtækinu fyrst verið kunnugt um þau þegar eigandi Flughótels hafi greint frá þeim.

Í öðru lagi sé ítrekað að umrætt tölvupóstfang sé ekki persónulegt tölvupóstfang starfsmannsins heldur netfang sem hver móttökustjóri á vakt noti til þess að taka við upplýsingum og svara fyrirspurnum fyrir hönd hótelsins. Þá sé áréttað að ekki hafi allir starfsmenn hótelsins haft aðgang að tölvupóstfanginu, heldur aðeins vakthafandi móttökustjórar.

Í þriðja lagi sé áréttað það sem áður hafi fram komið um bókunarfyrirkomulag milli hótelanna áður en til málaferla þeirra kom. Líkt og þar komi fram hafi sá háttur verið hafður á að Hótel Keflavík hafi hringt í Flughótel og pantað þar herbergi. Þessi háttur hafi verið aflagður við fyrri málaferli hótelanna. Hjalögð séu viðskiptayfirlit fyrir árin 2007 til 2015 því til staðfestingar. Þeim fullyrðingum Flughótels að þessi vinnubrögð hafi ekki tíðkast sé því hafnað sem röngum og telji Hótel Keflavík að með þeim sé verið að reyna að varpa rýrð á sjónarmið Hótel Keflavík.

Í fjórða lagi sé þeim fullyrðingum að allskostar óvíst sé að Hótel Keflavík hafi „látið af þeirri iðju“ að setja inn neikvæð ummæli á bókunarsíður mótmælt harðlega, sem og fullyrðingum um að um hefndaraðgerðir hafi verið að ræða. Þvert á móti hafi það komið skýrt fram að framkvæmdastjóri hótelsins hafi ekki haft vitneskju um ummælin og hafi hann sérstaklega lýst því yfir að þrátt fyrir deilur hótelanna þá hafni hann öllum „móthöggum“ eins og hann orði það sjálfur, enda ávallt sinnt starfi sínu af fagmennsku. Framangreindu til viðbótar sé bent á að Hótel Keflavík hafi ekki neina hagsmuni af því að Flughótel fái slæmar athugasemdir, enda sé enn mikill nafnaruglingur á milli hótelanna og geti slíkar athugasemdir því auðveldlega einnig komið Hótel Keflavík illa.

Í fimmta lagi ítreki Hótel Keflavík að fyrirtækið harmi að umrædd ummæli skuli hafa verið rituð. Þau hafi verið fjarlægð fyrir fullt og allt og komið hafi verið í veg fyrir að háttsemi af þessum toga geti endurtekið sig. Í þessu sambandi telji Hótel Keflavík þó rétt að benda á að einungis hafi verið um að ræða átta ummæli af hundruðum á vefnum Expedia.com og áhrif þeirra því óveruleg. Þá kannist Hótel Keflavík ekki við að þau tvö ummæli sem tilgreind séu í



erindi Flughótels og birst hafi á vefsíðunni Booking.com tengd hinu netfanginu tengist Hótel Keflavík með einhverjum hætti. Hvað sem því líði sé vert að áréttu að umrædd ummæli hafi á sama hátt og fyrrgreind ummæli á vefnum Expedia.com verið fjarlægð. Að endingu biðjist Hótel Keflavík enn á ný afsökunar á því að umrætt hafi átt sér stað. Þar sem búið sé að gera ráðstafanir til að koma í veg fyrir að háttsemi af þessum toga endurtaki sig og búið sé að eyða viðkomandi ummælum, telji Hótel Keflavík að Neytendastofa þurfi ekki að aðhafast frekar í málinu.

III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu koma til álita umsagnir á bókunarvefsíðunni Expedia.com sem Flughótel Keflavík – H57 ehf., (Flughótel) telur að starfsmaður Hótel Keflavíkur hafi ritað í tengslum við bókanir þess síðarnefnda á Flughóteli. Telur Flughótel að umsagnirnar, sem séu neikvæðar, hafi verið gerðar til þess að skaða Flughótel sem sé keppinautur Hótel Keflavík. Um sé að ræða óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í svörum Hótel Keflavíkur kemur fram að hótelið harmi að umsagnirnar hafi verið ritaðar. Þeim hafi nú verið eytt og gerðar hafi verið ráðstafanir til þess að koma í veg fyrir að slíkt geti gerst aftur. Umrætt netfang sem notað hafi verið til þess að rita ummælin sé almennt netfang og ekki sé vitað hvaða starfsmaður hótelsins hafi ritað ummælin. Hótelinu hafi ekki verið kunnugt um að ummælin hafi verið rituð.

2.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. 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.–c. 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,“*

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er svohljóðandi:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Í 2. mgr. 13. gr. kemur fram að 1. mgr. gildi um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafli tekur til. Ákvæðið tekur því aðeins til annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslegra.

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.“

Upplýsingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar um stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.



3.

Af framlögðum gögnum í máli þessu er ljóst að átta neikvæðar umsagnir voru skrifaðar á vef Expedia.com um þjónustu Flughótels. Umsagnirnar stöfuðu frá tilteknu netfangi sem er netfang á vegum Hótel Keflavík. Í málinu hefur komið fram að Hótel Keflavík harmi að umsagnirnar hafi verið gerðar og að þær hafi verið fjarlægðar. Þá hafi jafnframt verið gerðar ráðstafanir til þess að slíkt gerist ekki aftur. Ekkert í máli þessu bendir til þess að umsagnirnar hafi endurspeglad raunverulegar skoðanir þeirra gesta sem nýttu sér þjónustu Flughótels umrædd skipti. Með hliðsjón af gögnum málsins og með vísan til framangreinds telur Neytendastofa ljóst að umsagnirnar hafi sannanlega stafað frá Hótel Keflavík.

Neytendastofa telur að í málinu liggi ekki nægilega ljóst fyrir hvaða starfsmaður Hótel Keflavík ritaði umræddar umsagnir. Þegar af þeirri ástæðu telur Neytendastofa ekki tilefni til þess að umræddur starfsmaður eða aðrir starfsmenn Hótel Keflavík verði taldir bera persónulega ábyrgð á umræddum ummælum. Þá verður ekki talið að framlögð gögn sýni nægilega hver tengsl hins netfangsins sé við Hótel Keflavík eða starfsmenn hótelsins.

Neytendur nýta í auknum mæli upplýsingar á samanburðarvefsíðum og bókunarvefsíðum þegar teknar eru ákvarðanir um kaup á gistiþjónustu. Neytendastofa telur að umsagnir annarra viðskiptavina á slíkum vefsíðum geti haft áhrif á fjárhagslega hegðun hins almenna neytanda í þessu tilliti. Í málinu liggur fyrir að keppinautur Flughótels, Hótel Keflavík, ritaði átta neikvæðar umsagnir um Flughótel Keflavík. Valmöguleikinn að veita umsagnir á vef Expedia.com er einungis ætlaður viðskiptavinum fyrirtækja en ekki keppinautum og er ætlað að endurspeglar reynslu viðskiptavina af þjónustunni.

Neytendastofa telur að með ofangreindum viðskiptaháttum hafi Hótel Keflavík veitt rangar og villandi upplýsingar, meðal annars um árangur sem vænta mátti af þjónustu Flughótels Keflavík. Viðskiptahættirnir voru til þess fallnir að blekkja neytendur og að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Neytendastofa telur jafnframt að viðskiptahættirnir hafi verið til þess fallnir að hafa áhrif á eftirspurn þjónustu keppinautarins, Flughótel. Að öllu ofangreindu virtu telur Neytendastofa að Hótel Keflavík hafi með háttseminni brotið gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. og 2. mgr. 9. gr., og 14. gr. laga nr. 57/2005.

4.

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. kafli laganna.

Neytendastofa telur að umrætt brot sé alvarlegt þar sem reynt var að villa á sér heimildir og beindist háttsemin sérstaklega að tilteknum keppinaut. Af þeirri ástæðu telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta framangreinda sektarheimild til þess að tryggja almenn varnaðaráhrif. Við ákvörðun sektarfjárhæðar telur stofnunin að líta verði til fjölda umsagna og mögulegra



áhrifa á eftirspurn þjónustunnar. Neytendastofa telur einnig að líta verði til þess að Hótel Keflavík hefur brugðist við og gert ráðstafanir til þess að háttsemi af þessu tagi eigi sér ekki stað á ný af hálfu hótelsins eða starfsmanna þess. Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Hótel Keflavík ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 250.000- (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur).

IV.

Ákvörðunarorð:

„Hótel Keflavík ehf., Vatnsnesvegi 12, 230 Reykjanesbæ hefur brotið gegn gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/20015 með því að rita neikvæðar umsagnir um keppinaut á bókunarvefsíðunni Expedia.com.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Hótel Keflavík ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Hótel Keflavík ehf., að fjárhæð kr. 250.000- (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur).“

Neytendastofa, 6. júní 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir