



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 3/2025

Framsetning verðs í auglýsingum Bílaleigunnar GO

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Bílaleigunnar GO ehf., dags. 20. nóvember 2024, voru gerðar athugasemdir við framsetningu auglýsinga félagsins fyrir vetrarleigu bifreiða. Vísaði Neytendastofa til þess að í umræddum auglýsingum hafi verið tekið fram að neytendur gætu leigt bíl á aðeins 34.950 kr. gegn því að mamma borgi helminginn. Þá hafi í öðrum auglýsingum verið tekin fram frekari skipting á greiðslunum á milli fleiri aðila með hlutfallslegum áhrifum á auglýst verð fyrir vetrarleigu.

Vísaði Neytendastofa í framhaldinu til 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og gerði grein fyrir inntaki umræddra ákvæða.

Bílaleigan GO hafi auglýst vetrarleigu bifreiða hjá félaginu með þeim hætti að eina verðið sem tilgreint hafði verið í auglýsingunum sé það verð sem hver og einn þyrfti að greiða ef greiðslum yrði skipt á milli tveggja eða fleiri aðila. Hvergi í umræddum auglýsingum hafi verið tilgreint endanlegt verð vetrarleigunnar. Að mati stofnunarinnar kæmi til greina að meta hvort félagið hafi brotið gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 með umræddum auglýsingum.

2.

Svar barst Neytendastofu með bréfi, mótt. 2. desember 2024, þar sem félagið gerði grein fyrir athugasemdum sínum við erindi stofnunarinnar.

Þar kom fram að félagið telji að ekki hafi verið um að ræða óréttmæta viðskiptahætti, meðal annars í ljósi þess að með einföldum hætti hafi verið hægt að sjá endanlegt verð vörunnar í samræmi við f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laganna. Þá með því að leggja saman 34.950 kr. með þeim 34.950 kr. sem „mamma“ myndi borga tæki hún að sér að borga helminginn. Þessi tilhögun auglýsingarinnar geti ekki talist líkleg til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laganna, né að hún sé með einhverjum hætti villandi fyrir neytendur.



Félagið telji að ekki sé raunhæft að öll verð fyrir alla bíla komi fram í 10 sekúndna myndbandi á samfélagsmiðlinum Instagram né á prentuðum auglýsingum og beri því að taka mið af því, sbr. athugasemdir við 10. gr. frumvarps þess er varð að framangreindum lögum. Öll verð komi skipulega og skýrt fram á vefsíðu þeirri sem notendur hafi séð þegar smellt var á auglýsinguna.

Með hliðsjón af svari Bálaleigunnar GO taldi Neftendastofa ekki vera tilefni til frekari gagnaöflunar og lýsti þ.a.l. gagnaöflun formlega lokið með bréfi til félagsins, dags. 15. janúar 2025, þar sem stofnunin greindi jafnframt frá því að málið yrði tekið til ákvörðunar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að auglýsingum Bálaleigunnar GO ehf. fyrir vetrarleigu á bifreiðum hjá félaginu. Í umræddum auglýsingum hafði aðeins verið birt sú fjárhæð sem hver og einn þyrfti að greiða fyrir vetrarleigu með hliðsjón af því að fleiri en einn aðili tækju þátt í greiðslu hennar, t.a.m. með því að tilgreina þá fjárhæð sem þyrfti að greiða ef mamma greiddi helminginn.

Taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, kæmu til álita.

Að mati félagsins hafi umræddar auglýsingar ekki falið í sér brot þar sem auðvelt væri að reikna út endanlegt verð með því að leggja saman þá fjárhæð sem tilgreind var í auglýsingunni og þá fjárhæð sem mamma þyrfti að greiða. Þá taldi félagið að viðskiptahættir félagsins hafi hvorki verið til þess fallnir að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda né verið villandi fyrir neytendur. Þá vísaði félagið til þess að óraunhæft væri að tilgreina verð fyrir allar bifreiðar í auglýsingum á Instagram og prentuðum auglýsingum.

2.

Í lögum nr. 57/2005 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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Þá segir í 1. mgr. 8. gr. laganna:

„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. Þá teljast viðskiptahættir ávallt óréttmætir ef þeir fela í sér brot gegn einhverju ákvæði í III. kafla laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

„f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“

Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ. á m. hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendum verulegu máli skuli koma fram.

3.

Eins og fram hefur komið birti Bílaleigan GO auglýsingar sem tilgreindu aðeins það verð sem hver og einn myndi þurfa að greiða ef ábyrgð á greiðslu vetrarleigu yrði dreift á fleiri en einn aðila. Birti félagið m.a. auglýsingu sem tilgreindi að vetrarleiga kostaði frá 34.950 á mánuði. Sá texti var stjórnumerktur og neðar í auglýsingunni var tekið fram að hið tilgreinda verð miði við að mamma greiði helminginn. Í f. lið 1. mgr. 10. gr. laganna er gerð skýr krafa um birtingu endanlegs verðs fyrir auglýsta vöru eða þjónustu. Að mati stofnunarinnar getur hugtakið „endanlegt verð“ ekki falið í sér frekari skiptingu verðsins í hundradshluta miðað við að fleiri en einn neytandi taki þátt á greiðslu þess, enda þarf verðið samkvæmt orðanna hljóðan að vera endanlegt fyrir þá vöru eða þjónustu sem auglýst er. Eðli máls samkvæmt er skilyrði ákvæðisins því ekki uppfyllt þurfi neytendum að reikna út það verð sem þeir þyrftu að endingu að greiða út frá þeim forsendum sem seljandi gefur í auglýsingu sinni, óháð því hversu einfalt reiknisdæmið er. Ákvæðið kemur ekki í veg fyrir að upplýsingar um skiptingu greiðslu komi fram í auglýsingum, að því gefnu að hið endanlega verð komi fram með jafn skýrum og greinilegum hætti, sbr. ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Í svari sínu vísar félagið til þess að óraunhæft sé að birta upplýsingar um verð allra bifreiða félagsins í 10 sekúndna



myndbandi á Instagram og öðrum skriflegum auglýsingu. Á það bendir Neytendastofa að í auglýsingu félagsins var miðað við eitt ákveðið verð, t.a.m. 69.900 kr. í auglýsingu félagsins um skiptingu greiðslna með „mömmu“. Félaginu var því í lófa lagið að tilgreina að verð fyrir vetrarleigu væri frá 69.900 kr. í stað þess að birta aðeins þá fjárhæð sem viðkomandi þyrfti að greiða ef mamma myndi taka að sér að greiða helmingin. Að mati Neytendastofu er sú krafa ekki óraunhæf, sbr. tilvísun félagsins til umfjöllunar um 10. gr. laganna í athugasemdum við f-lið 2. gr. frumvarps til breytingarlaga nr. 50/2008. Hefur Bílaleigan GO því brotið gegn ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með því að birta ekki endanlegt verð í auglýsingum á vetrarleigu bifreiða hjá félaginu.

Þá er í ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna m.a. tekið fram að viðskiptahættir séu óréttmætir brjóti þeir í bága við ákvæði í III. kafla laganna. Með hliðsjón af því fela viðskiptahætti félagsins jafnframt í sér brot gegn 1. mgr. 8. gr. laganna og teljast þ.a.l. óréttmætir í skilningi laganna.

Telur Neytendastofa rétt, með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Bílaleigunni GO ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Félaginu er veittur frestur í fjórar vikur frá dagsetningu ákvörðunarinnar til að fjarlægja allar auglýsingar sem tilgreina aðeins það verð sem hver og einn þyrfti að greiða væri endanlega verðinu skipt á milli fleiri en eins aðila.

III.

Ákvörðunarorð:

„Bílaleigan GO ehf., Fuglavík 43, 230 Reykjanesbæ, hefur með því að birta ekki endanlegt verð í auglýsingum á vetrarleigu bifreiða hjá félaginu brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og f. lið 1. mgr. 10. 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, bannar Neytendastofa Bílaleigunni GO ehf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar og skal félagið innan fjögurra vikna fjarlægja markaðsefni sem ákvörðun þessi lýtur að.“

Neytendastofa, 21. febrúar 2025

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir