NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 19/2026

Umhverfisfullyrðingar Ferðaskrifstofu Icelandia ehf.

I. Málsmeðferð

1. Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. apríl 2025, til Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. var upplýst um að stofnuninni hefðu borist ábendingar vegna fullyrðinga Ferðaskrifstofu Icelandia, undir merkjum Reykjavik Excursions, um kolefnishlutleysi og umhverfisvæna ferðaþjónustu sem birst höfðu á vefsíðu félagsins, re.is, samfélagsmiðlasíðum og á ökutækjum félagsins. Um sé að ræða eftirfarandi fullyrðingar:

   „Modern, Eco-Friendly Fleet“

   „With our carbon-neutral tours, We‘re all about spreading happiness, not emissions“

   „We operate a modern, eco-friendly fleet of buses and offer carbon-neutral day tours“

   „A Carbon-Neutral Iceland Golden Circle Tour“

   „Experience the ultimate Iceland sightseeing adventure on this carbon-neutral day tour“

   „Kolefnisjafnaður akstur“ (af vefsíðu félagsins þar sem þjónusta flugrútunnar er auglýst)

   „Discover Eyjafjallajökull, Seljalandsfoss, Skógarfoss, and more – all in a carbon-neutral tour“ (af samfélagsmiðlasíðu félagsins)

2. Þá hafi Neytendastofa fengið upplýsingar um að einhver hluti ökutækja félagsins sé merktur með grænu hringmerki og textanum *„carbon neutral“*. Rétt sé að taka fram að

ofangreindar fullyrðingar séu ekki tæmandi talning þar sem vísað sé til umhverfisáhrifa félagsins í markaðs- og kynningarefni félagsins.

3. Af þessu tilefni vilji Neytendastofa vekja athygli félagsins á eftirliti stofnunarinnar með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í lögunum sé fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. sé 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 sé nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna. Í 4. mgr. 6. gr. laganna segi að fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Í 1. mgr. 8. gr. sé um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í a. og b. liðum 1. mgr. 9. gr. komi fram að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar um eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi og helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar. Í 2. mgr. 9. gr. laganna komi fram að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti. Þá sé í 13. gr. laganna kveðið á um að óheimilt sé 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.

4. Það sé álit Neytendastofu að framangreind ákvæði laga nr. 57/2005 kunni að eiga við um málið. Með vísan til 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 fari Neytendastofa fram á að Ferðaskrifstofa Icelandia ehf. sanni ofangreindar fullyrðingar.

5. Að lokum veki Neytendastofa athygli á því að samkvæmt 3. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 skuli auglýsingar sem höfða eigi til íslenskra neytenda að vera á íslensku. Þá veki Neytendastofa einnig athygli á 4. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem kveði á um að sé samningur gerður utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölu, sem framangreind lög taka til, er beint að íslenskum neytendum eða markaðssókn seljanda fer að öðru leyti fram á Íslandi og á íslensku beri að veita neytanda nánar tilgreindar upplýsingar á íslensku.

6. Svar Ferðaskrifstofu Icelandia barst með bréfi, dags. 2. maí 2025. Þar kom fram að félagið hafi um árabil, frá 2012, verið með ISO 14001 vottun á umhverfisstjórnunarkerfi félagsins. Félagið hafi Gull umhverfisvottun frá VAKANUM. Helsta markmið félagsins sé að draga úr útblæstri í reglulegri starfsemi og að auki kolefnisjafna hluta af útblæstri frá starfseminni.

7. Stefnu félagsins í umhverfis og sjálfbærnimálum sé lýst í umhverfis- og sjálfbærnistefnu Icelandia. Stefnan hafi verið uppfærð í desember 2023. Mikilvægur þáttur í því að lágmarka útblástur sé endurnýjun á flota félagsins. Af 46 hópbifreiðum sem aki undir merkjum Reykjavík Excursions og Flybus séu fjórtán ökutæki af árgerð 2023. Tuttugu ökutæki séu af árgerð 2024 og tólf séu af árgerð 2025.

8. Hópbifreiðar Reykjavik Excursions og Flybus fylgi nýjustu mengunarstöðlum, EURO 6 og séu því vistvænni en eldri ökutæki. Floti Reykjavik Excursions og Flybus samanstandi því af nýlegum og vel útbúnum ökutækjum. Aðrar aðgerðir í minnkun á útblæstri sé rafvæðing á flota félagsins. Félagið hafi nú þegar tekið í notkun fjóra Pick Up Drop Off rafmagnsvagna.

9. Í október 2023 hafi félagið skrifað undir samning við VAXA Technologies um kaup á 2600 kolefniseiningum á ári. Samningurinn gildi til 31.12.2025. Félagið hafi nú þegar fengið afhentar 2600 kolefniseiningar frá VAXA Technologies. Samningsbundin kaup og magn kolefniseininga byggist á útblæstri, CO_2, Reykjavik Excursions og Flybus. Um sé að ræða útblástur vegna ferða Flybus (Flugrútunnar) og Reykjavik Excursions, dagsferðir og sérferðir. Kynningarefni félagsins á kolefnisjöfnun miðist því eingöngu við framangreinda starfsemi.

10. Hlutfall íslenskra viðskiptavina Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. sé 5,5%. Þessi hópur nýti sér helst þjónustu flugrútunnar. Upplýsingar og bókanir með flugrútunni séu aðgengilegar á íslensku á síðu Flugrútunnar.

11. Ferðaskrifstofa Icelandia ehf. hafi gert samning við VAXA Technologies um kaup á 2600 kolefniseiningum á ári. Einingarnar séu notað til að jafna útblástur frá akstri Flybus og Reykjavik Excursions. Félagið mæli útblástur frá sinni starfsemi í gegnum sjálfbærnibókhaldið Klappir. Sérstakar mælingar séu á útblæstri ökutækja undir merkjum Flybus og Reykjavik Excursions. Félagið hafi fengið afhentar 2600 kolefniseiningar frá VAXA Technologies í lok árs 2024.

12. Floti félagsins sé nýlegur og séu elstu ökutækin af árgerð 2023. Nýlegur floti ökutækja fylgir nýjustu kröfum varðandi útblástur og þannig séu umhverfisáhrif lágmörkuð samkvæmt umhverfis- og sjálfbærnistefnu félagsins.

13. Ferðaskrifstofa Icelandia ehf. telji sig því geta staðið við það sem sé auglýst varðandi kolefnishlutleysi ferða Flybus og Reykjavik Excursions.

14. Með svarbréfi félagsins fylgdu níu fylgiskjöl; Umhverfis og sjálfbærnistefna Icelandia, Yfirlit yfir aldur hópbifreiða, Heildarútblástur ökutækja, ISO 14001 skírteini frá BSÍ, Gull merki – Vakinn – Umhverfisvottun, Tímalína á þróun Euro 6 staðalsins, Samningur

Ferðaskrifstofu Icelandia við VAXA Technologies um kaup á kolefniseiningum, Mælingar á ánægju viðskiptavina Reykjavik Excursions, dagsferðir, og Flybus, flugrútan og Staðfesting á færslu kolefniseininga til Ferðaskrifstofu Icelandia ehf.

15. Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. desember 2025, var félaginu tilkynnt að vegna fjölda fyrirliggjandi mála séu fyrirséðar tafir á afgreiðslu málsins.

16. Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. mars 2026, var vísað til fyrri samskipta og farið yfir efni svarbréfs félagsins, dags. 2. maí 2025. Með hliðsjón af ofangreindu veki Neytendastofa athygli á að í lögum um loftslagsmál nr. 70/2012 sé kolefnishlutleysi skilgreint sem *„[á]stand þar sem jafnvægi hefur náðst milli losunar gróðurhúsalofttegunda og bindingar kolefnis af mannavöldum og nettólosun er því engin.“*

17. Með vísan til framangreindrar skilgreiningar og þá sérstaklega þann hluta skilgreiningarinnar sem kveði á um að kolefnishlutleysi sé náð þegar nettólosun sé engin, komi að mati stofnunarinnar til álita hvort í raun sé hægt að markaðssetja einstakar rútuferðir, sem farnar séu á ökutækjum sem brenna jarðefnaeldsneyti, sem „Carbon Neutral“ eða „kolefnishlutlausar“.

18. Félagið fjárfesti vissulega í kolefniseiningum þar sem kolefni hefur verið bundið úr andrúmsloftinu en þær ferðir sem auglýsingarnar taki til brenni jarðefnaeldsneyti og losi koltvísýring út í andrúmsloftið og séu því í raun ekki umhverfisvænni en aðrar sambærilegar ferðir.

19. Þá komi einnig að mati Neytendastofu til álita hvort að hinn almenni neytandi leggi þann skilning í auglýsingar og markaðssetningu þar sem vísað sé til „Carbon Neutral“ eða „kolefnishlutlausra“ ferða að þær ferðir séu með öllu kolefnishlutlausar og séu því umhverfisvænni en sambærilegar ferðir.

20. Er lúti að fullyrðingum félagsins sem fram komi í bréfi Neytendastofu, dags. 16. apríl, og viðkomi fullyrðingum um „Eco-Friendly Fleet“ sem gæti útleggst sem „umhverfisvænn floti (bílafloti)“ að þá komi til álita að mati Neytendastofu hvort færðar hafi verið fullnægjandi sannanir fyrir þeim staðhæfingum.

21. Í þeim efnum vísi stofnunin til þess að fullyrðingarnar séu almennar og birtar í auglýsinga- og markaðsefni félagsins án allra skýringa um hvað átt sé við að því frátöldu að undir hlekknum „Carbon Neutral Tours“ sé að finna vísun til þess að bílafloti félagsins sé nýlegur og eyði því minna eldsneyti en ella.

22. Að lokum þá virðist myndmerki félagsins sem samanstandi af grænu hringmerki og textanum „carbon neutral“ vera notað í markaðssetningu flestra rútuferða félagsins sem

og vera notað sem merking utan á ökutækjum félagsins, óháð því hvort þau ökutæki séu drifin áfram af jarðefnaeldsneyti eða raforku. Neytendastofa óski eftir upplýsingum um hvort félagið telji allar þær ferðir vera „kolefnishlutlausar“ og óskar eftir viðeigandi sönnun þar um, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

23. Svar félagsins barst með tölvupósti, mótt. 25. mars 2026. Þar kom fram að félagið taki athugasemdum Neytendastofu alvarlega og leggi ríka áherslu á að framsetning í markaðs- og kynningarefni sé gagnsæ, réttmæt og í samræmi við lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og lög nr. 70/2012, um loftslagsmál. Meðfylgjandi séu upplýsingar og gögn sem óskað hafi verið eftir, ásamt skýringum á aðferðarfræði félagsins.

24. Icelandia noti hugtakið „Carbon Neutral“ eingöngu um þær ferðir þar sem nettólosun sé jöfnuð með kaupum á viðurkenndum kolefniseiningum. Þessar ferðir séu: Dagsferðir Reykjavik Excursions og Flybus / Flugrútan.

25. Félagið leggi fram gögn sem sýni fram á heildarlosun CO_2 en öll bílnúmer séu skráð sérstaklega í Klappir. Hvert ökutæki sé tengt tiltekinni deild og/eða verkefni. Þetta geri kleift að tengja eldsneytis- eða raforkunotkun beint við þann rekstur sem hún tilheyri. Kerfið geri þannig ráð fyrir virknimiðaðri losunargreiningu þar sem losun sé reiknuð út frá raunverulegri notkun en ekki fjárhagslegri áætlun.

26. Icelandia hafi verið með formlegt samstarf við Vaxa Technologies um kaup á kolefniseiningum eins og fram komi í fyrra svari. Kolefniseiningar séu keyptar út frá þeim losunartölum sem fáist frá Klöppum vegna losunar dagsferða og flugrútu fyrir hvert ár og tryggt að nettólosun þeirra ferða sem merktar eru kolefnishlutlausar sé jöfnuð að fullu. Þar af leiðandi telji Icelandia að Dagsferðir fyrirtækisins og Flybus geti talist kolefnishlutlausar ferðir.

27. Gildistími meðfylgjandi samnings hafi runnið út um síðustu áramót. Í kjölfarið hafi fyrirtækið átt samtöl og verið í samningaviðræðum við bæði VAXA og Súrefni.is. Endanleg niðurstaða liggi ekki fyrir á þessu stigi og muni skýrast síðar.

28. „Carbon Neutral“ merkið sé einungis notað á þær ferðir sem uppfylli skilyrði um kolefnisjöfnun og sé einungis talað um „Carbon neutral transfer“. Fullyrðingin um „Eco-Friendly Fleet“ vísi til heildarstefnu fyrirtækisins í orkuskiptum og rekstri bílaflotans, sem byggi á yfirstandandi innleiðingu umhverfis- og sjálfbærnistefnu Icelandia. Stefnan feli í sér að lágmarka umhverfisáhrif með reglulegri endurnýjun bílaflotans, aukinni rafvæðingu og notkun sparneytinna og mengunarminni véla.

29. Samkvæmt opinberum evrópskum gögnum og regluverki, þar á meðal Euro VI staðli og greiningum Alþjóðaorkumálastofnunarinnar (IEA) og European Automobile Manufacturers' Association (ACEA), séu nýrri rútur almennt eldsneytis- og losunarhagkvæmari en eldri rútur. Endurnýjun rútuflota leiði þannig að jafnaði til minni eldsneytisnotkunar og lægri CO_2-losunar, þar sem nýrri vélar og tæknikerfi séu hönnuð til að uppfylla strangari kröfur um hagkvæmni og losun (IEA, 2021) (VEHICLES ON EUROPEAN ROADS, 2024) (Automotive Reference, 2025).

30. Sjá útskýringu af vef Icelandia:

> *„Electric Buses, Young and Modern Fleet*
>
> *We take pride in operating one of Iceland's largest and most modern bus fleets, which reflects our dedication to sustainability and reducing our environmental impact. The average age of our tour buses is below 1,5 years, ensuring that we provide comfort, efficiency, and reduced emissions. Over 80% of our buses have EURO 6 certification, the latest European standard for vehicles. Newer buses use less fuel and, therefore, pollute less. Our drivers play a crucial role in reducing bus emissions. Eco-driving contributes to less pollution from buses and safer driving. Onboard buses are equipped with equipment called DMAC, which supports eco-driving. Furthermore, we are actively upgrading our fleet to include more electric vehicles. Four electric buses are deployed to operate efficient, eco-friendly pickup and drop-off services throughout the city. Looking ahead, we plan to extend the use of electric buses to Flybus airport transfers. This initiative will significantly decrease the environmental impact of our visitors' most frequent travel routes.“*

31. Núverandi hlutfall rafmagnsökutækja dagsferða og flugrúta sé 12,6% (8/63). Auk þess sé von á fjórum nýjum rafrútum á næstu mánuðum. Öll ökutæki sem ekki séu rafmagnsdrifin séu knúin biodiesel, sem lækki losun miðað við hefðbundið jarðefnaeldsneyti. Útblástur sé reiknaður sérstaklega í gegnum Klappir og notaður í tengslum við kolefnisjöfnun. Meðalaldur bílaflotans sé 1,5 ár. Yfir 95% flotans í dagsferðum og Flybus sé Euro VI vottaður (60/63), sem tryggi mjög lága staðbundna mengun. Allar rútur notist við DMAC kerfið sem leiðbeini við vistvænan akstur og lausagangur bifreiða sé bannaður.

32. Þessi atriði styðji rökstutt mat félagsins að bílaflotinn sé rekinn með lágum mengunaráhrifum og í sífelldri umbótavinnu í samræmi við ISO 14001. Icelandia sé skuldbundið til að starfa með ábyrgum hætti, í samræmi við lög og bestu starfsvenjur, og að tryggja að umhverfisfullyrðingar séu studdar fullnægjandi gögnum. Félagið voni að ofangreindar skýringar og fylgigögn uppfylli þær kröfur sem fram komi í erindi Neytendastofu.

33. Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. september 2026, var tekið fram að stofnunin hefði upplýsingar um markaðssetningu félagsins undir heitinu Icelandia þar sem notast væri við sambærilegar fullyrðingar og áður hafði verið vikið að.

34. Um sé að ræða fullyrðinguna *„Carbon Neutral - We fully offset our carbon emissions“* sem sé að finna undir hlekknum „Airport Transfer“ á vefsíðu félagsins, icelandia.com, og eftirfarandi fullyrðingar sem fram komi í sumarbæklingi Icelandia fyrir árið 2025 sem m.a. sé aðgengilegur á vefsíðu félagsins:

> *„Icelandia's experiences are environmentally sustainable.“*
>
> *„By neutralizing carbon emissions from our day tours and airport transfers, we ensure that our travelers can explore our breathtaking country in a sustainable way.“*

35. Þá sé á forsíðu framangreinds bæklings að finna fyrirferðarmikla mynd af merki félagsins er vísar til kolefnishlutleysis (e. carbon neutral) án frekari skýringa.

36. Það sé álit Neytendastofu að þau sjónarmið sem fram hafi komið í bréfum stofnunarinnar frá 16. apríl 2025 og 5. mars 2026 eigi einnig við um ofangreindar fullyrðingar sem fram komi í markaðsefni Icelandia, vörumerkis félagsins.

37. Svar félagsins barst með bréfi, dags. 15. september 2026. Þar kom fram að þar sem Ferðaskrifstofa Icelandia hafi enn verið í samningaviðræðum við VAXA Technologies varðandi áframhaldandi samstarf þegar síðasta svar barst þá séu meðfylgjandi staðfestingar á áframhaldandi samstarfi. Bréfinu fylgi einnig vottorð fyrir þær einingar sem hafi verið notaðar af hálfu Icelandia til að kolefnisjafna Flybus og Dagsferðir til 2025.

38. Með tölvupósti, sendum 21. september 2026, tilkynnti Neytendastofa Ferðaskrifstofu Icelandia um að stofnunin teldi gagnaöflun málsins lokið og að það yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II. Niðurstaða

39. Mál þetta lýtur að fullyrðingum Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. um kolefnishlutlausa, sjálfbæra og umhverfisvæna starfsemi, aðallega rútuferðir, sem félagið hefur notast við í kynningar- og markaðsefni sínu. Um er að ræða eftirfarandi fullyrðingar:

> *„Modern, Eco-Friendly Fleet“*

„With our carbon-neutral tours, We‘re all about spreading happiness, not emissions“

„We operate a modern, eco-friendly fleet of buses and offer carbon neutral day tours“

„A Carbon-Neutral Iceland Golden Circle Tour“

„Experience the ultimate Iceland sightseeing adventure on this carbon-neutral day tour“

„Kolefnisjafnaður akstur“

„Discover Eyjafjallajökull, Seljalandsfoss, Skógarfoss, and more – all in a carbon-neutral tour“

„Carbon Neutral - We fully offset our carbon emissions“

„Icelandia's experiences are environmentally sustainable“

„By neutralizing carbon emissions from our day tours and airport transfers, we ensure that our travelers can explore our breathtaking country in a sustainable way“

40. Auk framangreindra fullyrðinga óskaði Neytendastofa eftir sönnun fyrir og afstöðu félagsins til notkunar þess á grænu hringmerki og textanum *„carbon neutral“* sem hluti ökutækja félagsins er merktur með.

41. Í bréfum Neytendastofu hefur komið fram að stofnunin telji ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., a. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., auk 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eiga við um málið.

42. Í svörum félagsins hefur komið fram að helsta markmið félagsins sé að draga úr útblæstri í reglulegri starfsemi og að auki kolefnisjafna hluta af útblæstri frá starfsemi félagsins.

43. Félagið sé með ISO 14007 vottun á umhverfisstjórnunarkerfi félagsins og hafi Gull umhverfisvottun frá VAKANUM. Þá kaupi félagið vottaðar kolefniseiningar frá VAXA Technologies sem það nýti til að kolefnisjafna ferðir Flybus, Flugrútunnar, og Reykjavik

Excursions, dagsferðir og sérferðir. Kynningarefni félagsins um kolefnisjöfnun miðist því eingöngu við framangreinda starfsemi.

44. Félagið telji sig því geta staðið við það sem sé auglýst varðandi kolefnishlutleysi ferða Flybus og Reykjavik Excursions.

45. Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur 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. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 skulu fyrirtæki geta sannað fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar kemur til álita hvort um sé að ræða óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt öðrum ákvæðum laganna. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun. Í máli þessu reynir á hvort fullyrðingar sem vísa til ákveðinna umhverfisáhrifa teljist sannaðar eða villandi og óréttmætar og kemur því til álita ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir teljist villandi ef veittar eru rangar upplýsingar um helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má að notkun hennar. Þá koma einnig til skoðunar ákvæði 2. mgr. 9. gr. þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi 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.

46. Í máli þessu liggur fyrir að notkun fullyrðinga og hugtaka sem skírskotar til jákvæðra umhverfisáhrifa er fyrirferðarmikil í markaðs- og kynningarefni Ferðaskrifstofu Icelandia. Birtast fullyrðingarnar m.a. annars á vefsíðum félagsins og kynningarbæklingum. Líkt og sjá má af fjölda þeirra fullyrðinga og hugtaka sem vísað er til að ofan er notkun fullyrðinganna bæði víðtæk og umfangsmikil.

47. Í bréfum Neytendastofu hefur m.a. verið farið fram á að félagið færi sönnur á fullyrðingar sem vísa til þess að ökutæki félagsins séu „eco-friendly“, að ferðir félagsins séu „environmentally sustainable“ og að hægt sé að njóta ferða „sustainable way“.

48. Er lýtur að fullyrðingum um „eco-friendly“ ökutæki, sem útleggst sem „umhverfisvæn“ ökutæki á íslensku, að þá hefur félagið vísað til þess að félagið fylgi nýjustu mengunarstöðlum og að ökutæki félagsins séu nýleg og vel útbúin. Nýleg ökutæki mengi minna en eldri ökutæki og að nýlegur floti ökutækja fylgi nýjustu kröfum varðandi útblástur og þannig séu umhverfisáhrif lágmörkuð samkvæmt umhverfis- og sjálfbærnistefnu félagsins. Nýrri rútur séu almennt eldsneytis- og losunarhagkvæmari en

eldri rútur og að núverandi hlutfall rafmagnsökutækja dagsferða og flugrútu sé 12,6% (8/63).

49. Neytendastofa dregur ekki í efa upplýsingar félagsins er viðkoma aldri og ástandi ökutækja félagsins og þeirri fullyrðingu að nýrri ökutæki mengi minna en eldri. Aftur á móti eru fullyrðingar félagsins um umhverfisvæn ökutæki afdráttarlausar en á sama tíma bæði almennar og óljósar og settar fram án nánari skýringa.

50. Það er álit Neytendastofu að fullyrðingar félagsins vísi til þess að ökutæki félagsins séu umhverfisvæn eða í það minnsta umhverfisvænni en sambærileg ökutæki. Að mati Neytendastofu færir það ekki sönnur á að ökutæki séu „umhverfisvæn“ þó þau uppfylli staðla eða reglur sem gilda um útblástur þeirra eða séu ný eða nýleg eða mengi minna en eldri ökutæki.

51. Að mati Neytendastofu má búast við því að hinn almenni neytandi tengi fullyrðingarnar almennt við jákvæð umhverfisáhrif og þá sérstaklega þar sem að vísað er með beinum hætti til þess að ökutæki félagsins séu „umhverfisvæn“. Þá er til þess að líta að samkvæmt upplýsingum félagsins er mikill meirihluti ökutækja félagsins knúinn jarðefnaeldsneyti (55/63) með tilheyrandi losun kolefnis.

52. Að framangreindu virtu er það álit Neytendastofu að fullyrðingar félagsins er vísa til „eco-friendly“ ökutækja séu óréttmætar og villandi gagnvart neytendum.

53. Líkt og að ofan greinir vísar félagið einnig til að ferðir félagsins séu „environmentally sustainable“ og að hægt sé að njóta ferða „sustainable way“. Framangreint útleggst á íslensku sem „umhverfislega sjálfbærar“ ferðir og á „sjálfbæran hátt“.

54. Félagið hefur ekki lagt fram nein gögn sem færa sönnur eða styðja framangreindar fullyrðingar. Það er álit Neytendastofu að framangreindar fullyrðingar séu almennar og óljóst hvað í þeim felist.

55. Samkvæmt ensk-íslenskri orðabók er íslensk þýðing „sustainable“ sjálfbær (sem stendur undir sér). Framangreint hugtak hefur ekki verið skilgreint í íslenskum lögum eða reglum en samkvæmt Íslenskri orðabók er skilgreining á sjálfbær eftirfarandi:

> *„sem er sjálfum sér nægur, sem ekki skaðar aðra“*

56. Að mati Neytendastofu má búast við því að hinn almenni neytandi tengi fullyrðingar þar sem vísað er til „sjálfbær“ almennt við jákvæð, hlutlaus eða að minnsta kosti ekki neikvæð umhverfisáhrif og þá sérstaklega þegar vísað er samhliða með beinum hætti til náttúrunnar, sbr. vísun til „environmentally“.

57. Með vísan til framangreinds er það álit Neytendastofu að félagið hafi ekki fært sönnur á þær fullyrðingar þar sem notast er við hugtakið „sustainable“. Það er álit stofnunarinnar að notkun fullyrðinganna sé almenn og óljós og sé villandi og óréttmæt gagnvart neytendum.

58. Í máli því er hér liggur fyrir er einnig deilt um fullyrðingar Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. er vísa til þess að tilteknar ferðir félagsins séu „kolefnishlutlausar“ og að akstur félagsins sé „kolefnisjafnaður“.

59. Félagið hefur vísað til þess að félagið kaupi vottaðar kolefniseiningar sem það noti til að jafna útblástur frá akstri tiltekinna ferða félagsins og sé kynningarefni því eingöngu miðað við þá starfsemi. Kolefniseiningar séu keyptar út frá þeim losunartölum sem Klappir reikni vegna losunar dagsferða og flugrútu fyrir hvert ár og þannig sé tryggt að nettólosun þeirra ferða sem merktar eru kolefnishlutlausar sé jafnað að fullu.

60. Kolefnishlutleysi er skilgreint í 6. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um loftslagsmál nr. 70/2012 og er svohljóðandi:

> *„Ástand þar sem jafnvægi hefur náðst milli losunar gróðurhúsalofttegunda og bindingar kolefnis af mannavöldum og nettólosun er því engin.“*

61. Með vísan til framangreindrar skilgreiningar og þá sérstaklega þess hluta skilgreiningarinnar sem kveður á um að kolefnishlutleysi sé náð þegar nettólosun sé engin, kemur að mati stofnunarinnar tæpast til greina að hægt sé að túlka skilgreininguna þannig að kolefnishlutleysi sé náð þegar keyptar eru kolefniseiningar gagnvart einvörðungu hluta reiknaðrar losunar.

62. Neytendastofa telur jafnframt að þegar fyrirtæki nota að eigin frumkvæði fullyrðingar með skírskotun til jákvæðra eða hlutlausra umhverfisáhrifa við markaðssetningu á vöru og/eða þjónustu þá verði slíkar fullyrðingar að vera settar fram á skýran, nákvæman og ótvíræðan hátt. Almennt má gera þá kröfu að því almennari sem slíkar fullyrðingar eru þeim mun ríkari kröfur verði að gera til þess að færðar séu fullnægjandi sönnur á fullyrðingarnar og að framsetning þeirra sé ekki villandi. Þá kemur jafnan til skoðunar hvernig upplýsingar eru settar fram í markaðssetningu, hvaða viðbótarupplýsingar, sem kunna að styðja við fullyrðingar, eru veittar og hvar þær er að finna og hvaða skilning hinn almenni neytandi leggur í fullyrðingarnar.

63. Það að fyrirtæki vilji huga að umhverfinu með því að stuðla að kolefnisbindingu er vel og í raun nauðsynlegt til að ná fram settum markmiðum í loftslagsmálum. Það er hins vegar

óumdeilt að útblástur bifreiða og notkun jarðefnaeldsneytis er skaðlegt fyrir umhverfið og verður því að gera ríkar kröfur til fullyrðinga félaga sem tengjast gagnaðgerðum þar um.

64. Félagið fjárfestir vissulega í kolefniseiningum þar sem sagt er að kolefni hafi verið bundið úr andrúmsloftinu en þær ferðir sem auglýsingarnar taka til brenna jarðefnaeldsneyti og losa koltvísýring út í andrúmsloftið jafnt og aðrar sambærilegar ferðir og eru því í raun ekki umhverfisvænni en aðrar sambærilegar ferðir. Einstakar ferðir félagsins eru því ekki kolefnishlutlausar eða kolefnisjafnaðar enda menga rútuferðir félagsins jafnt við aðrar rútuferðir.

65. Við mat á því hvaða efnislega inntak felst í fullyrðingum félagsins um að tilteknar ferðir á vegum félagsins séu kolefnishlutlausar eða kolefnisjafnaðar verður að horfa til þess hvaða skilning hinn almenni neytandi leggur í fullyrðingarnar. Fullyrðingar félagsins um kolefnishlutleysi og kolefnisjöfnun eru afdráttarlausar en á sama tíma almennar og óljósar og settar fram án nokkurra annarra skýringa. Að mati Neytendastofu er engum vafa undirorpið að með fullyrðingunum sé ætlað að vekja þau hughrif hjá neytendum að þeir séu að kjósa umhverfisvænni kost með því að eiga viðskipti við félagið. Það er því álit Neytendastofu að hinn almenni neytandi leggi þann skilning í fullyrðingar félagsins um kolefnishlutleysi og kolefnisjöfnun að ferðir félagsins hafi jákvæð eða í það minnsta minni áhrif á umhverfið en sambærilegar ferðir þegar reyndin er að ferðir félagsins eru farnar á ökutækjum sem að meirihluta eru knúin jarðefnaeldsneyti með tilheyrandi losun kolefnis og mengun.

66. Að framangreindu virtu er það álit Neytendastofu að fullyrðingar félagsins er vísa til kolefnishlutleysi og kolefnisjöfnunar séu óréttmætar og villandi gagnvart neytendum.

67. Félagið hefur einnig notast við orðmerki í markaðssetningu sinni sem birtist bæði í markaðs- og kynningarefni félagsins auk þess sem merkið er að finna á hluta ökutækja félagsins. Um er að ræða orðmerki með textanum „carbon neutral“ og „carbon neutral tranfer“ umvafinn grænum hringjum.

68. Þegar orðmerki eru notuð í markaðssetningu verður að líta til framsetningar og samhengis fullyrðinga sem þar eru birtar og er það iðulega háð mati og þá eftir atvikum út frá því hvaða skilning eða merkingu hinn almenni neytandi myndi leggja í fullyrðingar og útlit merkisins. Notkun orðmerkja í markaðssetningu getur falið í sér villandi og óréttmæta viðskiptahætti líkt og á við um aðrar fullyrðingar.

69. Þar sem um vísun til kolefnishlutleysi er að ræða eiga sömu sjónarmið við og að framan greinir um notkun orðmerkisins í markaðssetningu félagsins og er notkun þess því að áliti Neytendastofu villandi og óréttmæt gagnvart neytendum.

70. Til þess er að líta að notkun Ferðaskrifstofu Icelandia á fullyrðingum með skírskotun til umhverfisins er víðtæk og áberandi. Það er álit Neytendastofu að notkun félagsins á hugtökunum sé almenn og óljós og ekki studd viðhlítandi gögnum og gefi þannig hinum almenna neytanda ranglega til kynna að ökutæki og starfsemi félagsins sé umhverfisvæn eða hafi í það minnsta hlutlaus áhrif á umhverfið og sé þannig líkleg til að hafa áhrif á ákvörðun hins almenna neytanda um að eiga viðskipti.

71. Að öllu ofangreindu virtu er það álit Neytendastofu að notkun og framsetning þeirra fullyrðinga og orðmerkis, sem vísað hefur verið til að ofan, sé almenn og óljós og sé villandi og óréttmæt gagnvart neytendum. Telur Neytendastofa að notkun umræddra fullyrðinga og orðmerkis brjóti gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9 gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

72. Undir rekstri málsins tóku gildi ný markaðssetningarlög nr. 44/2026 en við gildistöku þeirra féllu úr gildi lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Breytingarnar sem innleiddar voru með lögum nr. 44/2026 höfðu ekki í för með sér efnislegar breytingar er viðkemur viðskiptaháttum fyrirtækja, líkt og um er deilt í fyrirliggjandi máli, sbr. ákvæði þágildandi laga nr. 57/2005.

73. Með vísan til a. liðar 2. mgr. 30. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026 telur stofnunin rétt að banna Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. notkun fullyrðinganna „*Modern, Eco-Friendly Fleet*“, „*With our carbon-neutral tours, We‘re all about spreading happiness, not emissions*“, „*We operate a modern, eco-friendly fleet of buses and offer carbon neutral day tours*“, „*A Carbon-Neutral Iceland Golden Circle Tour*“, „*Experience the ultimate Iceland sightseeing adventure on this carbon-neutral day tour*“, „*Kolefnisjafnaður akstur*“, „*Discover Eyjafjallajökull, Seljalandsfoss, Skógarfoss, and more – all in a carbon-neutral tour*“, „*Carbon Neutral - We fully offset our carbon emissions*“, „*Icelandia's experiences are environmentally sustainable*“ og „*By neutralizing carbon emissions from our day tours and airport transfers, we ensure that our travelers can explore our breathtaking country in a sustainable way*“ og notkun orðmerkis með textanum „Carbon neutral“ og „Carbon neutral transfer“, í kynningar- og markaðsefni sínu þannig að villandi sé fyrir neytendur.

74. Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. markaðssetingarlaga nr. 44/2026 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, reglugerðum settum á grundvelli þeirra og ákvörðun Neytendastofu. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið, útbreiðslu markaðssetningarinnar, umfang brota félagsins og alvarleika þeirra, telur Neytendastofa rétt að leggja á sekt í samræmi við heimildir laganna.

75. Við ákvörðun stjórnsýsluviðurlaga tekur Neytendastofa mið af meginreglu 2. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940 um lagaskil refsilöggjafar (lex mitior). Brot gegn lögum nr. 57/2005 vörðuðu stjórnvaldssektum samkvæmt ákvæði a. liðar 1. mgr. 22. gr. laganna en sektarrammi vegna þeirra var hækkaður sbr. 3. mgr. 33. gr. laga nr. 44/2026. Af framansögðu verður með hliðsjón af 2. gr. almennra hegningarlaga tekið mið af ákvæðum laga nr. 57/2005 við ákvörðun fjárhæðar stjórnvaldssektar en í því felst lægri sektarrammi en núgildandi ákvæði laga nr. 44/2026 kveða á um.

76. Með vísan til framangreindra sjónarmiða telur Neytendastofa brot Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. alvarlegt og til þess fallið að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda auk þess að teljast til óréttmætra viðskiptahátta. Að teknu tilliti til þessa, umfangs brotsins og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga nr. 37/1993 telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Ferðaskrifstofu Icleandia ehf. stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 800.000,- (átta hundruð þúsund krónur).

III. Ákvörðunarorð:

„Ferðaskrifstofa Icelandia ehf., hefur með notkun fullyrðinganna „Modern, Eco-Friendly Fleet“, „With our carbon-neutral tours, We‘re all about spreading happiness, not emissions“, „We operate a modern, eco-friendly fleet of buses and offer carbon neutral day tours“, „A Carbon-Neutral Iceland Golden Circle Tour“, „Experience the ultimate Iceland sightseeing adventure on this carbon-neutral day tour“, „Kolefnisjafnaður akstur“, „Discover Eyjafjallajökull, Seljalandsfoss, Skógarfoss, and more – all in a carbon-neutral tour“, „Carbon Neutral - We fully offset our carbon emissions“, „Icelandia's experiences are environmentally sustainable“ og „By neutralizing carbon emissions from our day tours and airport transfers, we ensure that our travelers can explore our breathtaking country in a sustainable way“ og notkun orðmerkis með textanum „Carbon neutral“ og „Carbon neutral transfer“, í markaðssetningarefni fyrirtækisins brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til a. liðar 2. mgr. 30. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026, bannar Neytendastofa Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. notkun framangreindra fullyrðinga og orðmerkis í markaðs- og kynningarefni félagsins þannig að villandi sé fyrir neytendur. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunar þessarar.

Með heimild í 33. gr. markaðssetningarlaga nr. 44/2026 leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Ferðaskrifstofu Icelandia ehf. að fjárhæð 800.000,- (átta hundruð

þúsund krónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 30. október 2026

Þórunn Anna Árnad.

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsd.

Matthildur Sveinsdóttir