



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 34/2014

Auglýsingar Orkunnar um lágsta eldsneytisverðið

I.

Erindið

1.

Með bréfi Olíuverzlunar Íslands hf. (hér eftir Olís) til Neytendastofu, dags. 8. ágúst 2012, kvartaði félagið yfir auglýsinga- og markaðsstarfi Skeljungs hf. sem eiganda Orkunnar. Hafi auglýsingarnar sem kvartað væri yfir birst í útvarpi, á vefsíðu Orkunnar og á samskiptamiðlunum Twitter og Facebook. Útvarpsauglýsingin hafi verið svohljóðandi:

„Með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensinstöðvum með lágsta verðið, en ekki í punktum og komnum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu. Orkan.“

Einnig hafi eftirfarandi auglýsingar verið í birtingu á vefsíðu Orkunnar og á samskiptamiðlunum Facebook og Twitter:

„Orkan er ávallt ódýrust! Gerið verðsamanburð á www.bensinverd.is“ (Facebook)

„www.twitter.com/orkan_odyrust“ (Twitter)

„Lágsta bensinverðið á Íslandi. Smelltu hér til að gera verðsamanburð [tengill á bensinverd.is]“ (orkan.is)

Telji Olís það orðalag sem komi fram í ofangreindum auglýsingum mjög villandi og brjóta í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Nánar tiltekið telji Olís að brotið sé gegn 5. gr. og 4. mgr. 6. gr. laganna, enda sé um ósannaða fullyrðingu að ræða og séu slíkar fullyrðingar jafnframt til þess fallnar að vera brot á ákvæðum 8. gr., 9. gr. og 15. gr. sömu laga. Því til viðbótar vísi Olís til 2. mgr. 6. gr. laganna.



Í 5. gr. laganna sé lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta sé veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar skýrt í öðrum ákvæðum laganna.

Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna verði auglýsandi að geta fært sönnur á þær fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum hans. Umræddar auglýsingar Skeljungs séu ruglandi fyrir neytendur. Af auglýsingunum megi draga þá ályktun að Orkan sé alltaf með lægsta og ódýrasta verðið. Hins vegar sé staðan sú að ÓB stöðvarnar séu með lægsta verðið þegar svokallaðir eldsneytislyklar séu notaðir. Í því samhengi sé vísað til eldra bréfs Olís til Neytendastofu vegna kvörtunar Skeljungs yfir auglýsingu ÓB um söfnun vildarpunkta. Í bréfinu sé vandlega farið yfir þá staðreynd að ÓB stöðvarnar séu lægstar þegar svokallaðir eldsneytislyklar séu notaðir. Þannig sé eldsneyti ÓB ódýrast á ársgrundvelli þegar tillit sé tekið til almennra afsláttarkjara og til viðbótar við það bætist vildarpunktur Icelandair. Hins vegar geri auglýsingar Orkunnar það að verkum að neytendur taki ákvörðun um að eiga viðskipti á grundvelli rangra upplýsinga.

Mjög óeðlilegt sé að fyrirtæki sem sé í smásölu á eldsneyti noti efsta stig lýsingarorðs í auglýsingum sínum. Eldsneytismarkaðurinn sé töluvert flókinn. Í dag séu langflestir neytendur með eldsneytislykla sem gefi afslátt af hverri dælingu. Þannig sé óraunhæft að horfa einungis á uppgefið dæluverð hverju sinni en slíkar upplýsingar gefi ranga mynd af markaðinum. Þegar auglýsendur noti efsta stig lýsingarorðs verði að gera miklar kröfur til sönnunar á slíkum fullyrðingum. Í umræddum auglýsingum og markaðsstarfi Orkunnar sé verið að vísa til yfirburðar gagnavart öðrum keppinautum. Ljóst sé að slíkar fullyrðingar hafi áhrif á neytendur.

Hvað varði útvarpsauglýsingu Orkunnar megi draga þá ályktun að ef neytendur séu með svokallaðan Orkulykil séu þeir að fá lægsta verðið. Þrátt fyrir að Orkan bjóði lítraverð á bensíni sem sé 0,10 kr. lægra en verð hjá ÓB sé staðan sú að ÓB sé með lægra verð þegar svokallaðir eldsneytislyklar séu notaðir. Því telji Olís það brjóta í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 að fjallað sé um lægsta verðið í auglýsingum þar sem Orkulykillinn sé auglýstur.

Í auglýsingu Orkunnar segi einnig: „*með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvum með lægsta verðið.*“ Eingöngu sé hægt að nota Orkulykilinn á bensínstöðvum Orkunnar og Skeljungs. Í orðalagi auglýsingarinnar sé talað um bensínstöðvar sem vísi til stöðva Orkunnar og Skeljungs. Skeljungur hafi í langan tíma verið með hæsta bensínverð á markaðnum og því sannarlega rangt með farið að halda fram að hægt sé að spara með notkun Orkulykils á bensínstöðvum Skeljungs.

Með vísan til ofangreinds séu umræddar auglýsingar mjög óeðlilegar og ósanngjarnar gagnvart keppinautum og neytendum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þess megi geta að undir ákvæðið falli tilvik þar sem vörur samkeppnisaðila séu sýndar í sérstaklega óhagstæðu ljósi. Í



auglýsingunum sé verið að kasta rýrð á vildarpunktakerfi ÓB enda komi fram í auglýsingunni: „[...] lægsta verðið, en ekki í punktum og komnum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu.“ Í auglýsingunni sé beinlínis verið að gera lítið úr markaðsstarfi ÓB. Auk þess verði að hafa í huga að verðmunur á lítraverði annars vegar hjá ÓB og hins vegar Orkunni hafi almennt mest verið um 0,10 kr.

Einnig vísi Olís til 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Í ákvæðinu komi fram að viðskiptahættir séu óréttmætir gagnvart neytendum meðal annars ef þeir raski verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Ákvæðið hafi verið lögfest til að taka til viðskiptahátta sem hafi áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti en umræddar auglýsingar Orkunnar geti haft áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda.

Samanburðarauglýsingar séu leyfðar að uppfylltum tilteknum skilyrðum sem fram koma í 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þar sé m.a. gert að skilyrði að auglýsing sé ekki villandi, sbr. a. lið. Auglýsing Orkunnar sé villandi því hægt sé að túlka hana á þann veg að ef neytandi sé með Orkulykil þá fái hann lægsta verðið hjá Orkunni. Í 2. mgr. 15. gr. komi einnig fram það skilyrði að ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinauta, eða þeim sýnd lítilsvirðing, sbr. e. lið. Í umræddri auglýsingu sé verið að gera lítið úr afsláttarkjörum ÓB um söfnun vildarpunkta.

Ef umrædd kvörtun verði ekki tekin til greina geti komið upp slæm staða því annars vegar myndi Orkan auglýsa lægsta verð á bensíni af dælu. Hins vegar myndi ÓB auglýsa lægsta verðið ef notaður væri dælulykill. Þannig væru ÓB og Orkan bæði að auglýsa bensín á lægsta verðinu. Þessi framkvæmd myndi klárlega verða villandi og ósanngjörn gagnvart neytendum.

Með ofangreindum fullyrðingum sé Orkan að gefa neytendum rangar og villandi upplýsingar. Auk þess sé umrædd auglýsing ósanngjörn gagnvart neytendum og samkeppnisaðilum.

Olís krefjist þess að Neytendastofa leggi bann við framangreindri háttsemi Orkunnar og að félaginu verði gert að hætta að auglýsa efni þar sem fram komi að Orkan bjóði lægsta verðið. Jafnframt verði Orkunni gert að hætta notkun á orðunum „lægsta“ og „ódyrast“ í markaðsstarfi sínu á Facebook, Twitter og á vefsíðunni orkan.is, að viðlögðum dagsektum. Jafnframt sé þess krafist að stjórnvaldssekt verði lögð á fyrirtækið í samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005.



II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. ágúst 2012, var Skeljungu sent erindi Olís til umsagnar. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi einnig ákvæði 14. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu, auk þeirra ákvæða sem vísað væri til í erindi Olís.

Svar Skeljungs barst með bréfi, dags. 28. ágúst 2012. Í bréfinu segir að Olís haldi því fram að auglýsingarnar séu ruglandi fyrir neytendur þar sem af þeim megi draga þá ályktun að Orkan sé alltaf með lágsta og ódýrasta verðið. Staðan sé hins vegar sú að ÓB sé með lágsta verðið þegar að eldsneytislyklar séu notaðir. Telji Skeljungur staðreyndina hins vegar vera þá að Orkan hafi undanfarið boðið lágsta listaverð á bensíni og dísil, á öllum sölustöðum sínum alls staðar á landinu. Meðfylgjandi gögn frá bensinverd.is sýni það svart á hvítu og sé því ekkert athugavert við fullyrðingar Orkunnar í umræddum auglýsingum enda snúi þær allar að listaverði. Það sé því að mati Skeljungs algerlega óþarft að bæta inn í umræðu um auglýsingarnar umfjöllun um eldsneytislykla. Þeir innihaldi þar að auki mjög misjafnan afslátt og því sé erfitt að bera saman verð með afsláttum. Varðandi eldsneytislykla megi vísa í bréf Skeljungs til Neytendastofu, dags. 21. júní 2012 og 16. júlí 2012. Þá hafi umræða um kaupauka í formi vildarpunkta ekkert að gera með verðlagningu á eldsneyti.

Einnig komi skýrlega fram í auglýsingu sem birst hafi á Facebook og auglýsingunni á heimasíðu Orkunnar að miðað sé við listaverð á heimasíðunni bensinverd.is. Neytendur séu hvattir til að gera verðsamanburð milli stöðva. Varðandi lénið sem Orkan hafi á Twitter-síðu sinni þá sé um að ræða lén sem ekki geti flokkast sem auglýsing. Nafn léna geti allt eins vísað til markmiðs eða núverandi stöðu þess fyrirtækis sem eigi lénið. Að auki sé ekkert athugavert við lénið þar sem að Orkan bjóði lágsta verð á eldsneyti á Íslandi. Að sama skapi sé það ekki hafið yfir allan vafa að bensínið hjá ÓB sé ódýrt, samt kalli þeir vörumerkið „ÓB – Ódýrt bensín“.

Olís telji það óeðlilegt að fyrirtæki í smásölu á eldsneyti noti efsta stig lýsingarorðs enda sé eldsneytismarkaðurinn töluvert flókinn og óraunhæft að horfa aðeins á uppgefið dæluverð. Þessi fullyrðing sé röng enda sé einmitt meginreglan að auglýsendur auglýsi listaverð sitt og beri það saman við listaverð keppinauta sinna. Það sé eina staðhæfingin sem auðvelt sé að bera saman við kjör keppinauta. Gögn frá bensinverd.is, sem fylgi bréfinu, sýni bersýnilega að lágsta verðið sé hjá Orkunni og sé því skilyrði Olís um miklar kröfur til sönnunar á þeirri fullyrðingu uppfyllt. Það megi raunar draga þá ályktun af orðalagi bréfsins að Olís viðurkenni að Orkan sé með lágsta listaverð á eldsneyti á Íslandi, sbr. eftirfarandi ummæli: „*Af auglýsingunum má draga þá ályktun að Orkan sé alltaf með lágsta og ódýrasta verðið. Hins vegar er staðan sú að ÓB stöðvarnar eru með lágsta verðið þegar svokallaðir eldsneytislyklar eru notaðir.*“ Einnig komi það bersýnilega



fram tveimur efnisgreinum neðar þar sem segi: „*Þrátt fyrir að Orkan bjóði dæluverð á bensíni sem er 0.10 kr. pr/ltr. lægra en ÓB, er staðan sú að ÓB er með lægra verð þegar svokallaðir eldsneytislyklar eru notaðir.*“

Olís kvarti sérstaklega undan auglýsingu í útvarpsmiðlum sem segi að með Orkulyklinum sparir þú í peningum á bensínstöðvunum með lægsta verðið. Með þessari fullyrðingu sé skýrlega átt við að Orkulykillinn veiti þér afslátt á bensínstöðvum með lægsta verðið. Með Orkulyklinum fái neytendur því þriggja krónu afslátt af listaverðinu sem sé lægsta eldsneytisverð á Íslandi.

Næsti liður kvörtunar Olís snúi einnig að orðalaginu í útvarpsauglýsingunni sem segi: „*með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvum með lægsta verðið.*“ Olís vilji blanda bensínstöðvum Shell inn í þessa auglýsingu og segi að rangt sé með farið að hægt sé að spara með lægsta verði á Shell stöðvum. Auglýsingin sé hins vegar í nafni Orkunnar, snúi að notkun Orkulykils og aldrei sé minnst á Shell í henni. Sú staðreynd að hægt sé að nota slíkan lykil á bensínstöðvum Shell breyti engu þar um. Í bréfi Olís komi raunar fram svar við þessari kvörtun en orðrétt segi: „*Í auglýsingu Orkunnar segir einnig [...]*“.

Olís haldi því fram að útvarpsauglýsingin kasti rýrð á vildarpunktakerfi ÓB vegna orðalagsins: „*lægsta verðið, en ekki í punktum og komum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu*“. Hér sé einfaldlega verið að benda á þá staðreynd að Orkan bjóði lægsta bensínverð á Íslandi og flæki ekki inn í það verðstríð kaupaukum í formi punkta. Þessari vísun sé ekki aðeins beint að Olís heldur einnig að öðrum keppinautum Orkunnar og öðrum fyrirtækjum í skyldum og óskyldum geirum. Að Olís kveinki sér yfir auglýsingunni og telji hana sýna sig í „*sérstaklega óhagstæðu ljósi*“ sé varla atriði sem Neytendastofa þurfi að taka til skoðunar enda eðlilegur hluti af samkeppni olíufélaganna. Auk þess sé orðalagið á engan hátt til þess fallið að kasta rýrð á stafsemi Olís né sýna þeim lítilsvirðingu, enda séu engar lygar eða ýkjur viðhafðar.

Allar þær auglýsingar sem kvartað sé yfir snúi að listaverði Orkunnar samanborið við listaverð keppinauta félagsins og því sé sönnunarstaða Orkunnar auðveld þegar fullyrt sé að Orkan bjóði lægsta verðið. Olís segi að ef Neytendastofa taki kvörtun þeirra ekki til greina geti Orkan auglýst lægsta verðið af dælu en ÓB lægsta verðið ef notaður sé dælulykill. Enn ætli Olís að reyna að draga inn í umfjöllunina dælulykil sinn en sú umræða sé ekki tilefni kvörtunarinnar. Orkan geti með tölulegum gögnum sýnt fram á að fyrirtækið bjóði upp á lægsta eldsneytisverðið á Íslandi og séu því auglýsingarnar hvorki rangar né villandi. Þar með liggi ágreiningsefni kvörtunarinnar fyrir. Fullyrðingar um dælulykla verði að leysa á öðrum tíma.

Skeljungur hafni því alfarið kvörtun Olís og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.



2.

Bréf Skeljungs var sent Olís til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. ágúst 2012. Svar barst með bréfi, dags. 14. september 2012, þar sem fram kemur að varðandi þá athugasemd Skeljungs að það sé: „*algjörlega óþarft að þvæla inn í umræðuna um þessar auglýsingar umfjöllun um eldsneytislykla*“ sé rétt að nefna að það sé einmitt verið að kvarta yfir auglýsingu sem fjalli beinlínis um Orkulykilinn. Þessi athugasemd standist því engan veginn.

Olís telji ljóst að lög nr. 57/2005 hljóti að taka til samskiptamiðla á borð við Twitter og Facebook enda hafi fyrirtæki í auknum mæli notast við þessa samskiptamiðla í markaðsstarfsemi sinni. Umrædd slóð á Twitter geti að sjálfsögðu haft áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda.

Í bréfi Skeljungs sé nefnt að nafn léna geti allt eins vísað til markmiðs þess fyrirtækis sem eigi lénið. Í þessu samhengi vísi Skeljungur á ÓB, en orðrétt segi: „*Að sama skapi er það ekki hafðið yfir allan vafa að bensínið hjá ÓB sé ódýrt, samt kalla þeir vörumerkið ÓB – Ódýrt bensín.*“ Munurinn sé auðvitað sá að Orkan noti efsta stig lýsingarorðs.

Í bréfi Skeljungs komi einnig fram að meginreglan sé sú að auglýsendur auglýsi listaverð. Olís vilji koma því á framfæri að í útvarpsauglýsingu Orkunnar sé hvergi vísað til listaverðs. Ætla megi að hinn almenni neytandi geti skilið auglýsinguna á þann hátt að Orkan bjóði lægsta eldsneytisverðið þegar Orkulykillinn sé notaður enda sé verið að auglýsa Orkulykilinn. Auglýsing Orkunnar sé blekkjandi gagnvart neytendum og til þess fallin að raska fjárhagslegum hagsmunum þeirra. Í því samhengi sé mikilvægt að halda því til haga að bensínstöðvar Orkunnar séu ekki með lægsta verðið þegar svokallaðir eldsneytislyklar séu notaðir, sbr. bréf Olís til Neytendastofu vegna kvörtunar Skeljungs varðandi auglýsingu ÓB um vildarpunkta, dags. 9. júlí 2012.

Þá sé því komið á framfæri í bréfi Skeljungs að auglýsingin sé í nafni Orkunnar og aldrei sé minnst á Shell í henni. Síðan segi: „*Sú staðreynd að hægt er að nota slíkan lykil á Shell stöðvunum breytir engu þar um.*“ Í þessu samhengi vilji Olís ítreka að Skeljungur auglýsi reglulega að Orkulykilinn sé hægt að nota á bensínstöðvum Shell eins og sjá megi af fylgiskjölum með bréfinu. Í auglýsingunni sem hér um ræðir sé verið að auglýsa Orkulykilinn. Orðrétt segi í auglýsingunni: „*bensínstöðvunum með lægsta verðið.*“ Shell sé ekki bensínstöð með lægsta verðið og að meginstefnu til hafi bensínverð á Shell verið með hæsta móti. Ætla megi að hinn almenni neytandi geti skilið auglýsinguna um Orkulykilinn á þann hátt að hann fái lægsta bensínverðið á öllum bensínstöðvum þar sem hann noti Orkulykilinn, t.d. á bensínstöðvum Shell. Í því ljósi sé rétt og eðlilegt að draga vörumerkið Shell inn í umræðuna.

Í bréfi Olís, dags. 8. ágúst 2012, sé aldrei viðurkennt að Orkan sé með lægsta listaverð. Aftur á móti megi draga þá ályktun af bréfi Skeljungs að Orkan sé ekki lægst í öllum tilvikum.



Samkvæmt fylgiskjali með bréfi Skeljungs komi fram að Orkan sé ekki alltaf lægst. Í því samhengi vilji Olís benda á þá staðreynd að í 4.477 mínútur hafi Orkan ekki verið lægst eða jafnlág og annað fyrirtæki hvað varðar verð á bensíni. Þetta séu því þrjár sólarhringar, tvær klukkustundir og 37 mínútur. Hvað varðar dísilolíu þá hafi Orkan ekki verið lægst eða jafnlág og annað fyrirtæki í tvo sólarhringa, 21 klukkustund og 27 mínútur. Gera verði ríkar kröfur til fyrirtækja sem vilji höfða til neytenda á grundvelli verðsamanburðar. Þrátt fyrir það hafi Skeljungur alltaf notast við lýsingarorð í efsta stigi, þ.e. „lægst“ eða „ódyrast“, m.a. í útvarpsauglýsingunni, á Facebook og Twitter og á heimasíðu Orkunnar.

Fyrir neytendur sé mjög erfitt að átta sig á því hvenær sé verið að auglýsa listaverð og hvenær sé verið að auglýsa verð miðað við svokallaða eldsneytislykla. Því sé óraunhæft að félög á eldsneytismarkaðinum séu að notast við lýsingarorð í efsta stigi.

Skeljungur vilji meina að orðalag umræddrar auglýsingar sé á engan hátt til þess fallið að kasta rýrð á starfsemi Olís. Í bréfi Skeljungs segi: „*Þessi vísun er ekki aðeins beint að Olís heldur einnig að öðrum samkeppnisadilum Orkunnar og öðrum fyrirtækjum í skyldum og óskyldum geirum.*“ Með þessum ummælum sé Skeljungur að viðurkenna að auglýsingunni sé m.a. beint að Olís. Samkvæmt 15. gr. laga nr. 57/2005 séu samanburðarauglýsingar allar auglýsingar þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinautar eða vöru sem keppinautur býður. Slíkum auglýsingum séu settar ákveðnar skorður. Í lögum nr. 107/2000 hafi verið lögfest samhljóða ákvæði sem nú sé að finna í 15. gr. laga nr. 57/2005. Í greinargerð með frumvarpinu hafi verið tekið fram að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrði að vara hans sé best, ódyrust o.s.frv., feli í sér óbeinan samanburð. Olís hafi notast talsvert við afsláttarkerfi og vildarpunktakerfi og með auglýsingu Orkunnar sé beinlínis verið að lítilsvirða kerfi sem Olís bjóði neytendum sínum. Í þessu tilliti vísi Olís einnig til 14. gr. laga nr. 57/2005 sem banni villandi auglýsingar sem bitni á keppinautum.

3.

Bréf Olís var sent Skeljungu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. september 2012. Svar barst með bréfi, dags. 26. september 2012, þar sem Skeljungur gerir athugasemdir við nokkur atriði í bréfi Olís.

Er tekið fram að í bréfi Olís segi að kvörtun félagsins snúi að Orkulyklinum og því standist sú athugasemd Skeljungs engan veginn um að ekki eigi að þvæla inn í umræðuna um þessar auglýsingar umfjöllun um eldsneytislykla. Svo það liggi ljóst fyrir þá sé auglýsing Orkunnar orðrétt eftirfarandi: „*Með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvunum með lægsta verðið, en ekki í punktum og kommu hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu. Orkan.*“

Í auglýsingunum sé vísað í „bensínstöðvarnar með lægsta verðið“ og það að Orkulyklarnir gefi afslátt á þeim stöðvum, þ.e. verðið sé lægst hjá Orkunni og til viðbótar gefi Orkulykillinn afslátt í



krónum. Afsláttur sé ekki verð. Eins og fram hafi komið áður, þá sé Skeljungur (Orkan í þessu tilviki) ekki að bera saman afsláttakjör með lyklum þó svo orðið „Orkulykill“ komi fyrir í setningunni. Mikilvægt sé að lesa setninguna í heild og skilja innihald hennar.

Í bréfi Olís segi að ætla megi að hinn almenni neytandi geti skilið auglýsingu Orkunnar á þann hátt að Orkan bjóði lægsta eldsneytisverðið þegar að Orkulykillinn sé notaður og sé hún því blekkjandi gagnvart neytendum. Ekki verði séð hvernig Olís geti talið að orðið *verð* í hugum hins almenna neytanda geti skilist sem *verð að frádregnum afslætti*. Orðið *verð* skv. íslenskri orðabók Máls og Menningar sé skilgreint á eftirfarandi hátt: „*það sem eitthvað kostar*“. Skilningur Olís á hugtakinu hafi lítið að gera með almenna íslenska málvenju og verði því seint lagður til grundvallar í máli þessu. Það sé alveg ljóst að með auglýsingunni sé eingöngu átt við listaverð á bensínstöðvum Orkunnar.

Á heimasíðu Olís komi raunar fram sami málskilningur og Skeljungur leggi í umrædda auglýsingu. Annars vegar tali Olís um eldsneytisverð og hins vegar verð með staðgreiðslukorti þegar um sé að ræða notkun afsláttarkorts. Olís beiti því annarri málnotkun í máli þessu heldur en félagið geri í sinni eigin markaðssetningu.

Í bréfi Olís sé áfram reynt að rökstyðja að auglýsing Orkunnar geti einnig skilist sem auglýsing fyrir Shell stöðvar. Enn eigi Skeljungur erfitt með að skilja hvernig auglýsing fyrir Orkuna geti talist auglýsing fyrir Shell þar sem Shell sé hvergi nefnt á nafn í umræddri auglýsingu. Olís rökstyðji það með vísan í auglýsingu Shell sem tengist máli þessu ekki á nokkurn hátt og ætli að tengja þessar tvær auglýsingar saman. Hér sé um að ræða afskaplega framsækna túlkun Olís á auglýsingu Orkunnar.

Shell hafi aldrei gefið sig út fyrir að vera með lægsta verðið á markaði og hafi samkvæmt fylgigögnum nánast aldrei boðið slíkt verð síðustu misseri. Því sé ómögulegt fyrir Skeljung og býsna erfitt fyrir viðskiptavinum félagsins að skilja „*bensínstöðvar með lægsta verðið*“ sem bensínstöðvar Shell. Það að Shell sé með hæsta verðið breyti ekki þeirri staðreynd að Orkan sé með lægsta verðið og að Orkulykillinn gefi afslátt á bensínstöðvum Orkunnar.

Til útskýringar mætti taka nærtækt dæmi. ÓB nefni í sjónvarpsauglýsingum sínum að ein bensínstöð bjóði 10 aukum lægra verð en ÓB (Orðrétt segi í auglýsingu ÓB: „*Gefum okkur að lítraverðið sé einhversstaðar tíu aukum lægra en hjá ÓB.*“) en ÓB-lykillinn virki líka á Olís stöðvum eins og fram komi í fjölmörgu markaðsefni ÓB. Það sé í besta falli undarleg túlkun á setningunum: „*Orkan er tíu aukum ódýrari en ÓB*“ og „*ÓB-lykillinn virkar líka á Olís*“ að segja að Orkan sé þar af leiðandi tíu aukum ódýrari en Olís. Engu að síður kjósi Olís að túlka setningarnar: „*Orkan býður lægsta verðið*“ og „*Orkulykillinn veitir líka afslátt á Shell*“



stöðvum“ sem „Shell býður lægsta verðið“. Olís verði að færa sterk rök fyrir því að almenningur mistúlki setningarnar á sama hátt.

Í bréfi Olís snúi félagið sér svo að þeim greinargóðu tölulegu upplýsingum sem Skeljungur hafi sent Neytendastofu vegna kvörtunar þessar. Í fyrri athugasemdum Olís hafi setningin í umræddri auglýsingu margoft verið slitin úr samhengi og henni gefin merking sem ómögulegt sé að fá út með réttum málskilningi. Svipuðum útúrslúningum og mistúlkun sé svo haldið fram þegar komi að tölulegum upplýsingum máli Skeljungs til stuðnings.

Þær tölulegu upplýsingar sem um ræðir og komi fram í fylgigögnum séu þær að Orkan hafi ekki verið ein með lægsta eldsneytisverðið í 1.840 mínútur á rúmlega árs tímabili, frá 1. maí 2011 til 22. ágúst 2012. Að Orkan hafi verið jafnlág verði annars eldsneytisfyrirtækis í 1.258 mínútur á sama tímabili. Að Orkan hafi verið jafnlág verði annars eldsneytisfyrirtækis um nótt í 797 mínútur á sama tímabili. Að Orkan hafi ekki verið með lægsta eldsneytisverðið í 582 mínútur á sama tímabili.

Olís kjósi að leggja allar þessar tölur saman og fái út 4.477 mínútur og margtelji þannig hverja mínútu. Það sé gert þrátt fyrir að merking talnanna hafi verið vel útskýrð í textanum og jafnvel tekin saman í lokin með setningunni: „Af ofangreindu sést að á tímabilinu 1. maí 2011 til 22. ágúst 2012 býður Orkan ekki lægsta verðið í samanlagt tæplega 10 klukkutíma (582 mínútur) í bensíni og 9 klukkutíma (538) mínútur í diesel-olíu.“

Verði gerð tilraun til að útskýra málið enn frekar. Undir liðnum „Orkan ekki ein lægst“ sé heildarfjöldi mínútna sem Orkan sé ekki ein með lægsta verðið, þ.e. 1.840 mínútur.

Af þeim 1.840 mínútum séu 1.258 mínútur þar sem annað vörumerki sé með lægsta verðið ásamt Orkunni. Þetta þýði að Orkan og eitthvert annað vörumerki séu bæði með lægsta verðið. Það að eitthvert annað vörumerki sé líka með lægsta verðið þýði ekki að Orkan sé ekki með lægsta verðið heldur þýði einungis að Orkan sé ekki ein með lægsta verðið.

Af þeim 1.258 mínútum sem annað vörumerki sé með jafnlágt verð og Orkan séu 797 mínútur um nótt, þ.e. frá miðnætti til sex um morgun. Eingöngu 2,6% eldsneytisviðskipta Shell og Orkunnar fari fram á þessum tíma og ætla megi að hlutfallið sé ekki ólíkt annarsstaðar. Mínúturnar sem Orkan sé ekki lægst á tímabilinu 1. maí 2011 til 22. ágúst 2012 séu því samtals 582 (en ekki 4.477). Mínútufjöldi þessa tímabils sé um að bil 683.733 mínútur (að því gefnu að árið sé 525.949 mínútur og meðalmánuður 43.829,1 mínúta). Annað vörumerki bjóði lægra verð en Orkan í minna en 0,01% mínútna þessa tímabils. Til glöggvunar megi nefna að ÓB hafi boðið lægsta verð á bensíni í samtals 24 mínútur af 683.733 mínútum og jafnlágt verð og Orkan í 20



mínútur af sama mínútufjölda. Með þessum tölulegu gögnum hafi að fullu verið sýnt fram á að Orkan sé með ódýrasta eldsneytið á Íslandi.

Síðan snúi Olís sér að þeirri rýrð sem auglýsing Orkunnar eigi að kasta á Olís. Setningin: „*Fyrirtæki með alls konar verðlagningu*“ eigi við um nánast öll fyrirtæki sem ekki séu með lágsta verðið. Kjósi Olís að taka þessu eins og setningunni sé beint til félagsins sé það þeirra mál en vissulega sé Olís eitt stak í menginu „*nánast öll fyrirtæki á landinu sem ekki eru með lágsta verðið*“.

Nánar verði að koma fram í hverju lítillækkunin hafi falist. Hvort hún felist í því að Olís sé ekki með lágsta verðið eins og Orkan? Hvort hún felist í því að segja að Olís ásamt fleiri fyrirtækjum bjóði viðskiptavinum sínum punkta? Auglýsingin segi að Orkan bjóði upp á afslátt í peningum en aðrir bjóði afslátt í formi punkta. Kjósi Olís að líta á það sem lítilsvirðingu að minnst sé á hóp fyrirtækja sem bjóði punkta sé réttast að Olís endurskoði afsláttarfyrirkomulag sitt.

Þó svör Skeljungs hafi verið á þá leið að um væri að ræða verð en ekki afslætti sé það einnig staðföst trú Skeljungs að afslættir Orkulykilsins séu ekki verri og jafnvel hærri en afslættir ÓB-lykilsins. Það sé hins vegar önnur umræða og óþarft að blanda henni inn í umræðuna um verð.

Af þeim sökum hafni Skeljungur alfarið kvörtun Olís og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.

4.

Bréf Skeljungs var sent Olís til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. október 2012, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

5.

Þann 2. október 2012 óskaði Olís eftir að bæta við gögnum í málið. Með bréfi Olís, dags. 10. október 2012, vildi félagið koma því á framfæri að auglýsingar Skeljungs séu ekki einsdæmi. Skeljungur hafi birt fleiri auglýsingar í útvarpi þar sem vísað sé til þess að Orkan sé með lágsta bensínverðið. Annars vegar hafi birst auglýsing á Rás 2, þann 22. september 2012 með eftirfarandi texta: „*Orkan veitir afslátt af lágsta eldsneytisverðinu á landinu og afslátturinn er í peningum en ekki punktum.*“ Hins vegar sé meðfylgjandi bréfinu skrá með útvarpsauglýsingu sem innihaldi eftirfarandi texta: „*Síðustu tvö ár hefur orkuvernd tryggt að eldsneytisverð samkvæmt bensínverd.is er alltaf lægst hjá Orkunni og við erum að hugsa um að halda því bara áfram. Er ekki bara stemming fyrir því?*“



Eins og fram hafi komið í fyrri bréfum sé eldsneytismarkaðurinn töluvert flókinn. Sumir neytendur séu með eldsneytislykla sem gefi ýmsa afslætti og séu slíkir lykjar orðnir nokkuð algengir. Eldsneytisstöðvar séu að bjóða ýmist upp á punktakerfi, afslætti eða hvort tveggja. Því geti neytendur valið á milli ýmissa leiða. Það að Skeljungur auglýsi ítrekað að þeir séu með lægsta eldsneytisverðið gefi ranga mynd af markaðnum. Með slíkum fullyrðingum sé Skeljungur að gefa íslenskum neytendum rangar og villandi upplýsingar. Jafnframt sé þessar auglýsingar ósanngjarnar gagnvart neytendum og samkeppnisaðilum.

Orðalagið í ofangreindum auglýsingum og þeim auglýsingum sem Olís hafi kvartað yfir í fyrri bréfum sé mjög villandi og brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Þannig sé brotið gegn 5. gr. og 4. mgr. 6. gr. laganna enda sé um ósannaða fullyrðingu að ræða og séu slíkar fullyrðingar jafnframt til þess fallnar að vera brot gegn ákvæðum 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. sömu laga. Að lokum sé vísað til 2. mgr. 6. gr. laganna.

Ítreki Olís þá kröfu að Neytendastofa leggi bann við ofangreindri háttsemi Skeljungs og jafnframt sé þess krafist að stjórnvaldssekt verði lögð á fyrirtækið í samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005.

6.

Bréf Olís ásamt viðbótargögnum var sent Skeljungi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. október 2012. Svar barst með bréfi, dags. 18. október 2012. Þar er tekið fram af hálfu Skeljungs að Olís hafi séð sig knúid til þess að senda Neytendastofu enn eitt bréfið þó að gagnaöflun í máli þessu hafi verið lokið. Í bréfinu sé enn eina ferðina teflt fram þeim rökstuðningi að eldsneytismarkaðurinn sé töluvert flókinn og því séu auglýsingar Skeljungs rangar og villandi.

Eldsneytismarkaðurinn í heild sinni kunni eflaust að virðast Olís flókinn en sá afmarkaði þáttur hans sem auglýsingar Orkunnar fjalli um, þ.e. verð á eldsneyti, verði seint talinn flókinn. Skeljungur hafi með tölulegum upplýsingum sýnt fram á að Orkan sé með lægsta eldsneytisverðið á Íslandi. Auglýsingarnar séu afskaplega skýrar og vísi til verðs á bensínstöðvum Orkunnar en ekki afslátta, auk tilvísana til gagna frá bensinverd.is.

Skeljungur hafni því alfarið kvörtun Olís og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.

7.

Bréf Skeljungs var sent Olís til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 25. október 2012, og var tilkynnt öðru sinni að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.



8.

Þann 1. október 2012 hafði Neytendastofu borist kvörtun frá Atlantsolíu ehf. og var kvörtunarefni þess erindis að miklu leyti sambærilegt kvörtun Olís. Í kvörtun Atlantsolíu er þess krafist að Neytendastofa ákvarði með skriflegum og rökstuddum hætti að auglýsingar Skeljungs, sem innihaldi fullyrðingar um að félagið bjóði lægsta eldsneytisverðið, brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Sé meðal annars um að ræða eftirfarandi fullyrðingar:

„Orkan býður lægsta eldsneytisverðið.“

„Orkan ódýrust.“

„Orkan bensín – alltaf ódýrust.“

„Lægsta verðið.“

„Lægsta bensínverðið á Íslandi.“

„Orkan veitir þér afslátt af lægsta eldsneytisverðinu á landinu.“

Þess sé krafist að Skeljungu verði bannað að birta auglýsingar sem innihaldi ofangreindar fullyrðingar og aðrar af sama toga að viðlögðum sektum, sbr. ákvæði 23. gr. laga nr. 57/2005. Þá sé þess krafist að Neytendastofa leggi á Skeljung hæstu lögleyfðu stjórnvaldssekt vegna birtingar auglýsinganna, sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005.

Skeljungur hafi um nokkurt skeið markaðssett sjálfsafgreiðslustöðvar fyrirtækisins undir vörumerkinu Orkan. Rekstur sjálfsafgreiðslustöðva Skeljungs undir sama vörumerki hafi áður verið í höndum Bensínorkunnar ehf., sem hafi verið í eigu Skeljungs.

Að undanfögnu hafi fjölmargar auglýsingar verið birtar af hálfu Skeljungs sem innihaldi fullyrðingar þess efnis að eldsneyti dælustöðva Orkunnar sé ódýrasta eldsneyti á Íslandi. Þær fullyrðingar Skeljungs sem um sé að ræða komi fram að ofan. Auglýsingarnar hafi birst í ýmsum fjölmiðlum, m.a. í útvarpi, blöðum, sem og á ýmsum vefmiðlum, m.a. á Facebook og Twitter, auk þess sem þær hafi birst á einni vefsíðu Skeljungs, orkan.is. Kvörtuninni fylgi útprentanir af nokkrum auglýsinganna, en útvarpsauglýsingar verði sendar Neytendastofu.

Fullyrðingar Skeljungs, þess efnis að eldsneyti sem selt sé á dælustöðvum Orkunnar sé alltaf ódýrast, séu einfaldlega rangar. Að auki séu almennar fullyrðingar félagsins, þess efnis að eldsneyti þess sé ódýrast, þar af leiðandi einnig rangar.



Oftar en ekki fáist ódýrara eldsneyti á öðrum dælustöðvum en á dælustöðvum Orkunnar. Hafi Atlantsólía til að mynda oft selt ódýrara eldsneyti en boðið hafi verið á bensínstöðvum Skeljungs, hvort sem er undir vörumerki Skeljungs eða á dælustöðvum Orkunnar. Muni Atlantsólía leggja fram upplýsingar því til staðfestingar á síðari stigum málsins, reynist þörf á því og eftir þeim verði leitað.

Á vefsíðunni orkan.is megi reyndar sjá það glögglega að ódýrasta eldsneytið sé ekki ávallt í boði á dælustöðvum Orkunnar. Þar segi m.a.:

„Lækki eitthvað olíufélag verðið á eldsneytinu undir kostnaðarverð, mun Orkan ekki fylgja í kjölfarið, heldur mæla með því að viðskiptavinir versli við það tiltekna olíufélag. Orkuvernd er jú ætlað að draga fram lágsta verðið á eldsneyti í hverju landssvæði.“

Þjóði keppinautur lægra verð en sem nemi kostnaðarverði Skeljungs, þjóði sá aðili ódýrara eldsneytisverð en á dælustöðvum Orkunnar. Þessi fyrirvari við fullyrðingu Skeljungs komi aðeins fram á vefsíðunni orkan.is. Af ofangreindri fullyrðingu sé hins vegar augljóst að eldsneyti sem selt sé undir vörumerkinu Orkan sé ekki ávallt það ódýrasta sem í boði sé, þrátt fyrir yfirlýsingar Skeljungs um hið gagnstæða, enda sé framangreindur fyrirvari nokkuð ótvíræður.

Til viðbótar ofangreindu skuli bent á að þeir neytendur sem hafi s.k. dælulýkil frá Atlantsólíu undir höndum fái afslátt af almennu eldsneytisverði hans sem nemi a.m.k. þremur krónum á hvern lítra. Til staðfestingar því fylgi erindinu útprentun af vefsíðunni bensinverd.is frá 1. október 2012, sama degi og erindið var sent, þar sem borið sé saman verð á bensíni á bensínstöðvum. Sem sjá megi sé almennt verð hjá Orkunni þann daginn tíu aukum lægra en almennt verð Atlantsólíu. Sé hins vegar dreginn frá sá afsláttur sem þeir neytendur sem nýti sér dælulýkil Atlantsólíu njóti, megi glögglega sjá að verð á bensínlítra sé 2,9 krónum lægra hjá Atlantsólíu en hjá Orkunni. Það skuli nefnt að dælulýklar Atlantsólíu séu ókeypis og standi öllum neytendum til boða. Sé því augljóst að fullyrðing Skeljungs um að bjóða ávallt lágsta verð á eldsneyti sé röng hvað varði þann neytendahóp.

Vilji Skeljungur halda fast við fullyrðingar sínar um að ódýrasta eldsneytið fáist á dælustöðvum Orkunnar, sé ljóst að á félaginu hvíli sönnunarbyrði um réttmæti fullyrðinga þess, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 hafi verið talið að Bensínorkan ehf. hefði með almennum fullyrðingum um að félagið byði lægra eldsneytisverð en keppinautar brotið gegn ákvæðum 20. gr. a og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Hafi félaginu verið bönnuð frekari birting slíkra auglýsinga að viðlögðum dagsektum. Ákvörðun ráðsins hafi verið staðfest af áfrýjunarnefnd



samkeppnismála í máli nr. 4/2004. Ákvæði 20. gr. a og 21. gr. þágildandi samkeppnislaga nr. 8/1993 hafi verið svohljóðandi:

„20. gr.

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.

20. gr. a

Samanburðarauglýsingar eru allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður.

Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

- a. Að þær séu ekki villandi,*
- b. Að samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,*
- c. Að gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,*
- d. Að á markaðnum verði ekki villst á auglýsanda og keppinauti hans eða á vörumerkjum eða vöruheitum auglýsanda og keppinautar, öðrum auðkennum, vöru- eða þjónustutegundum,*
- e. Að ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,*
- f. Að ef um er að ræða vöru með upprunatáknum skuli í öllum tilvikum bera saman vörur með sömu táknum,*
- g. Að ekki sé með ósanngjörnum hætti hagnýttur orðstír vörumerkis, vöruheitis eða annarra auðkenna keppinautar eða upprunatáknunar samkeppnisvöru,*
- h. Að vara eða þjónusta sé ekki kynnt sem eftirlíking eða eftirgerð vöru eða þjónustu sem ber verndað vörumerki eða vöruheiti.*

Sé getið um sértíloboð í samanburði skal tiltaka skýrt og ótvírætt á hvaða degi sértíloboðinu ljúki eða, þar sem við á, að sértíloboðið sé háð framboði á vörunni eða þjónustunni og, hafi sértíloboðið enn ekki tekið gildi, á hvaða degi byrjað verði að bjóða sérstakt verð eða önnur sérkjör.“

Ákvæði 20. gr. a samkeppnislaga nr. 8/1993 sé nánast samhljóða ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005. Enda þótt tilvísunarnúmer ákvæðis 20. gr. a laga nr. 8/1993 hafi breyst sé í raun um brot gegn sama lagaákvæði að ræða í máli þessu og ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 byggði á. Um



rökstuðning varðandi þetta atriði sé að öðru leyti vísað til forsendna áfrýjunarnefndar neytendamála í úrskurði nr. 2/2007, 27. málsgrein.

Í 3. tl. 2. gr. laga nr. 57/2005 sé fyrirtæki skilgreint sem „*einstaklingur, félag, opinberir aðilar og aðrir sem stunda atvinnurekstur.*“ Í athugasemdum við lagagreinina segi að skilgreiningar í ákvæðinu séu „*samhljóða skýringum á sömu hugtökum sem eru í gildandi samkeppnislögum.*“ Hafi þannig orðið „*fyrirtæki*“ skv. 3. tl. 2. gr. laga nr. 57/2005 sömu þýðingu og það hafði í samkeppnislögum.

Sem fyrr segi hafi Bensínorkan ehf. að fullu verið í eigu Skeljungs þegar ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 hafi verið tekin. Í skilningi samkeppnislaga hafi Skeljungur og Bensínorkan því í raun verið eitt og sama fyrirtækið, eða ein efnahagsleg eining (e. single economic unit). Um hugtakið hafi verið fjallað í athugasemdum með lögum nr. 107/2000 um breytingu á samkeppnislögum nr. 8/1993. Þar hafi m.a. sagt:

„Um slíka einingu er að ræða þegar dótturfyrirtæki eða fyrirtæki innan sömu fyrirtækjasamstæðu hefur ekki raunverulegt frelsi til þess að ákveða aðgerðir sínar á markaði. Í þessu felst að eðli sambandsins milli móðurfyrirtækis og tengdra fyrirtækja ræður því hvort fyrirtækin falla undir bannreglu ákvæðisins. Ef samband t.d. dótturfyrirtækis við móðurfyrirtæki er þannig að móðurfélagið hefur boðvald yfir dótturfélaginu og það er í raun ígildi deildar innan móðurfélagsins er um eina efnahagslega einingu að ræða. Í skilningi samkeppnisréttarins eru samningar milli þessara aðila ekki samningar milli sjálfstæðra keppinauta heldur frekar innri ráðstafanir sama fyrirtækis.“

Þar sem Bensínorkan hafi verið að fullu í eigu Skeljungs þegar ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 hafi verið tekin, sé samkvæmt framangreindu rétt að líta svo á sem Bensínorkan hafi verið ígildi deildar innan Skeljungs og hafi þannig myndað eina efnahagslega einingu með Skeljungu. Auglýsingar Bensínorkunnar hafi þannig verið ráðstafanir og athafnir innan eins og sama fyrirtækis. Í skilningi laga nr. 57/2005 nái ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 um bann við auglýsingum þess efnis sem þar var fjallað um því einnig til Skeljungs, enda hafi verið um að ræða ráðstafanir og athafnir sama fyrirtækis. Sé þessi túlkun einkar eðlileg, enda sé vart sanngjarnt að fyrirtæki sem vilji koma á framfæri til neytenda skilaboðum sem stangist á við lög, geti gert það í skjóli mismunandi lögaðila sem lúti að fullu boðvaldi þess. Væri það raunin væri ljóst að erfitt væri að beita viðurlögum vegna hegðunar sem brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 ef unnt væri að komast hjá slíkum viðurlögum með því einu að láta dótturfélög um að koma boðskapnum á framfæri.



Til viðbótar þessu megi nefna þá einföldu staðreynd að Skeljungur og Bensínorkan teljist fyrirtækjasamstæða í skilningi hlutafélagalaga nr. 2/1995, sbr. 3. mgr. 2. gr. þeirra laga. Sé því augljóst að ofangreindur skilningur eigi sér einnig stoð í öðrum lögum.

Með vísan til alls framangreinds sé því ljóst að Skeljungur hafi með þeim auglýsingum sem kvörtun þessi víki að, brotið gegn ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004. Sé því rétt að Skeljungur verði beittur viðurlögum á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005. Í því samhengi sé vert að benda á að auglýsingar Skeljungs séu til þess fallnar að hafa veruleg áhrif á háttsemi neytenda. Megi telja líklegt að svo afdráttarlaugar yfirlýsingar sem Skeljungur hafi birt í auglýsingum sínum hafi veruleg áhrif á trú neytenda á því hvaða olúfélag bjóði í raun lægsta eldsneytisverðið. Þau úrræði sem beitt hafi verið áður virðast ekki hafa borið árangur.

Sé athygli Neytendastofu einnig vakin á því að afar margar auglýsingar Skeljungs hafi verið birtar í útvarpi, sjónvarpi, á auglýsingaskiltum, vefsíðum, tímaritum og í dagblöðum, sem samhljóða séu þeim sem raktar séu og fylgi kvörtuninni. Til þess að ljóst megi vera hversu víðtæk brot Skeljungs gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 séu í raun, sé skorað á Skeljung að veita Neytendastofu upplýsingar um allar þær birtingar sem fram hafi farið á auglýsingum félagsins sem innihaldi fullyrðingar um að ódýrasta eldsneytið sé að finna hjá Skeljungi, allt frá því að ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 hafi verið tekin þann 3. desember 2004.

9.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 2. nóvember 2012, var Skeljungi sent erindi Atlantsólú til umsagnar. Í bréfinu var tekið fram að erindi Atlantsólú væri um margt sambærilegt erindi Olís vegna auglýsinga- og markaðsstarfs Skeljungs. Í síðarnefnda málinu hafi gagnaöflun verið lýst lokið þann 25. október 2012 en vegna tengsla kvörtunarefnanna, þ.e. þar sem báðir aðilar kvörtuðu yfir sömu fullyrðingum í auglýsingum Skeljungs, hafi Neytendastofa tekið ákvörðun um að sameina meðferð málanna til að koma í veg fyrir að teknar yrðu tvær ákvarðanir um sama málefni. Hafi það verið gert bæði til hagræðis fyrir málsaðila og Neytendastofu. Þá hafi stofnunin talið að sameining málanna hefði ekki áhrif á stöðu Olís eða Atlantsólú við töku ákvörðunar í málinu.

Svar Skeljungs barst með bréfi, dags. 12. nóvember 2012. Í bréfinu kemur fram að í upphafi bréfs Atlantsólú útlísti félagið nokkrar setningar úr auglýsingum Orkunnar sem félagið telji að brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Setningarnar séu ekki birtar í neinu samhengi heldur séu þær klipptar út úr auglýsingum og upplýsingum á vefsíðu Orkunnar, án samhengis. Eins og fram hafi komið í svarbréfi Skeljungs til Neytendastofu, dags. 26. september 2012, geti samhengi auglýsinganna og samhengi við annað sem stendur í auglýsingunni skipt miklu máli við túlkun



þeirra. Meðal annars vísi sumar auglýsingarnar á bensinverd.is og aðrar vísi til markmiðs Orkunnar. Megi í því samhengi m.a. benda á texta eftirfarandi auglýsingar:

„Með Orkuvernd leitast Orkan við að bjóða lægsta verðið á eldsneyti í hverju landsvæði.“

Því til viðbótar megi nefna að ein af auglýsingunum sem Atlantsólía vísi til sé auglýsing sem birt hafi verið fyrir um þremur og hálfu ári. Ekki sé heldur ljóst hver athugasemdin sé við þá tilteknu auglýsingu.

Í framhaldi af þessari útlistun Atlantsólíu sé fullyrt að auglýsingar Orkunnar um að félagið bjóði ódýrasta eldsneytið, séu rangar. Ekki sé neinu þúðri varið í það að rökstyðja þessa fullyrðingu enda eigi hún ekki við rök að styðjast. Staðreyndin sé sú að Orkan bjóði lægsta bensín- og dísilverð á öllum sölustöðum sínum allsstaðar á landinu. Skeljungur hafi sent Neytendastofu ítarlega útlistun á öllum verðbreytingum á eldsneytismarkaðinum frá 1. maí 2011 til 22. ágúst 2012. Meðfylgjandi sé samantekt vegna þessara verðbreytinga en upplýsingar um þær hafi verið fengnar af heimasíðunni bensinverd.is. Atlantsólía geti nálgast frekari gögn vegna þessarar samantektar hjá Neytendastofu. Atlantsólía þurfi því ekki að ómaka sig með því að leggja fram gögn um eldsneytisverð „á síðari stigum“ eins og segi í bréfi félagsins.

Í meðfylgjandi skjölum, sem séu viðbót við fyrri samantektir og nái frá 22. ágúst til 1. nóvember 2012, sjáist að Orkan bjóði lægsta verðið í 99,9206% mínútna á því tímabili.

Í bréfi Atlantsólíu sé vísað til þess að á heimasíðu Orkunnar sé tiltekið að ef eitthvað olúfélag lækki eldsneytisverð sitt undir kostnaðarverð þá muni Orkan ekki geta fylgt í kjölfarið á slíkri verðlækkun. Með þessum varnagla sé það tiltekið að ef menn greiði með eldsneyti hér á landi geti Orkan ekki tekið þátt í slíkri háttsemi. Slík háttsemi gæti flokkast undir skaðlega undirverðlagningu og væri til þess fallin að grafa undan samkeppni til lengri tíma, sbr. 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005. Aldrei hafi reynt á þennan varnagla Orkuverndar þar sem ekkert félag hafi selt eldsneyti undir kostnaðarverði. Orkan hafi hins vegar boðið lægsta verðið frá því að Orkuverndin hafi verið kynnt til sögunnar. Ef að þessi staða kæmi upp myndi Orkan ekki auglýsa að félagið væri með lægsta eldsneytisverðið.

Varðandi dælulykla Atlantsólíu þá hafi Orkan í löngu máli rökstutt það í bréfasamskiptum við Olís að þeir séu ekki umfjöllunarefni auglýsinganna. Orkan og Atlantsólía bjóði bæði upp á dælulykla sem veiti mismunandi afslætti af listaverði. Auglýsingar Orkunnar snúi hins vegar að verði á eldsneyti en ekki afsláttum af eldsneytisverði. Því sé óþarft að blanda þessum hlutum saman.



Í bréfi Atlantsólú sé vísað í úrskurð áfrýjunarnefndar samkeppnismála nr. 4/2004 í máli Bensínorkunnar gegn samkeppnisráði. Í því máli hafi meðal annars reynt á fullyrðingar Bensínorkunnar um að félagið væri ódýrast á tilteknum mörkuðum. Niðurstaða þess máls hafi ekkert fordæmisgildi í því máli sem hér sé til skoðunar. Í því máli hafi komið fram að fullyrðingar Bensínorkunnar ættu ekki við rök að styðjast þar sem félagið væri ekki allsstaðar með lægsta eldsneytisverðið á landinu heldur eingöngu á einum stað.

Í því máli sem hér sé til skoðunar liggi ljóst fyrir að Orkan sé með lægsta eldsneytisverð á öllum sölustöðum sínum á Íslandi. Sönnunarbyrðin sé á Skeljungu og hafi félagið sýnt fram á þetta með ítarlegri gagnaöflun.

Skeljungur hafni því alfarið kvörtun Atlantsólú og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.

10.

Bréf Skeljungs var sent Atlantsólú til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 13. nóvember 2012. Svar barst með bréfi, dags. 29. nóvember 2012, þar sem fram kemur að vikið verði að þeim athugasemdum Skeljungs sem komið hafi fram í gögnum málsins, eftir því sem efni séu til.

Athugasemdir Skeljungs lúti meðal annars að því að kvartað hafi verið yfir fullyrðingum félagsins um lægsta eldsneytisverðið án þess að geta samhengis þeirra fullyrðinga. Svo virðist því sem Skeljungur telji að samhengi auglýsinganna skipti máli hvað varðar réttmæti þeirra. Þær fullyrðingar sem vísað hafi verið til í kvörtun Atlantsólú hafi hins vegar allar verið þess efnis að Skeljungur byði lægsta eldsneytisverðið. Í auglýsingum Skeljungs sé ekki að finna neinn fyrirvara við þær fullyrðingar sem kvörtun Atlantsólú lúti að. Efni þeirra sé enda ávallt hið sama, að Skeljungur bjóði lægsta eldsneytisverðið. Af málflutningi Skeljungs virðist enn fremur mega ráða að félagið standi enn að öllu leyti við fyrrgreindar fullyrðingar, óháð samhengi þeirra í auglýsingum. Samhengi fullyrðinganna skipti því einfaldlega ekki máli hvað varði rétta niðurstöðu í máli þessu. Séu athugasemdir Skeljungs um þetta efni því óskiljanlegar og að engu hafandi.

Aðrar skýringar Skeljungs og réttlætningar á efni auglýsinganna séu nokkuð mótsagnakenndar, svo ekki sé fastar að orði kveðið. Annars vegar sé því haldið fram að félagið bjóði alltaf lægsta eldsneytisverðið. Á hinn bóginn sé fullyrt að á 0,1% þess tímabils sem Skeljungur kjósi að vísa til, frá 22. ágúst 2011 til 1. nóvember 2012, hafi annað félag en Skeljungur boðið lægsta eldsneytisverðið. Báðar fullyrðingarnar geti ekki verið sannar. Önnur hvor fullyrðing Skeljungs sé því ósönn.

Athugasemdir séu gerðar við aðferðir Skeljungs við úrlestur þeirra gagna sem lögð hafi verið fram, en vikið sé að þeim síðar. Enda þótt fullyrðingar Skeljungs um fjölda þeirra mínútna á



tilteknu tímabili, þegar ódýrasta eldsneytið var að finna hjá félaginu, stæðust að öllu leyti sé augljóst að þar sem Skeljungur bjóði ekki lægsta verðið í a.m.k. 0,1% þeirra skipta sem neytendur kaupi eldsneyti, bjóði félagið einfaldlega ekki alltaf lægsta eldsneytisverðið. Þar sem lægsta verðið sé ekki ávallt að finna hjá Skeljungi geti félagið ekki fullyrt að lægsta eldsneytisverðið sé að finna hjá félaginu. Raunar geti Skeljungur þegar af sömu ástæðu ekki heldur fullyrt með almennum hætti að félagið bjóði lægra eldsneytisverð en keppinautar fyrirtækisins. Hafi þessi skilningur á ákvæðum d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 verið margstaðfestur í ákvörðunum Neytendastofu, t.a.m. í ákvörðun nr. 37/2010, vegna auglýsinga IP-fjarskipta ehf. með fullyrðingum um lægra verð.

Í ljósi þess að þau gögn sem Skeljungur hafi lagt fram í málinu sýni glögglega að fullyrðingar félagsins um lægsta eldsneytisverðið séu rangar, sé einfaldlega ekki þörf á að meta réttmæti fullyrðinganna með öðrum hætti en á grundvelli þeirra fullyrðinga, til að komast að rétttri niðurstöðu í máli þessu. Það veki þó athygli að Skeljungur virðist samt sem áður líta svo á að Atlantsólía þurfi að rökstyðja fullyrðingar sínar sérstaklega um að auglýsingar Skeljungs séu rangar og villandi, sbr. bréf Skeljungs dags. 12. nóvember 2012. Slíkur skilningur á inntaki laga nr. 57/2005 sé vitaskuld rangur, en samkvæmt ákvæði 4. mgr. 6. gr. laganna sé það auglýsanda að færa sönnur á þær fullyrðingar sem komi fram í auglýsingum hans. Engu að síður muni samt verða vikið stuttlega að rangfærslum í auglýsingum Skeljungs hér á eftir.

Í bréfi Skeljungs frá 12. nóvember 2012, sé ekkert gert úr áhrifum afsláttarlykla á endanlegt eldsneytisverð sem neytendur greiði. Í fyrri svörum Skeljungs vegna kvörtunar Olíuverslunar Íslands virðist raunar sleginn sá varnagli að auglýsingar Skeljungs eigi í raun og veru aðeins við um listaverð eldsneytis, en ekki um endanlegt söluverð til almennra neytenda – og hvað þá um endanlegt magnkaupverð sem fyrirtækjum kunni að bjóðast.

Sú nálgun, að ekkert tillit eigi að taka til afsláttarkjara sem bjóðist öllum kaupendum eldsneytis, standist ekki nánari skoðun. Öll olúfélög landsins bjóði neytendum afsláttarlykla án endurgjalds. Sé það aðeins undir neytendum sjálfum komið hvort þeir sækji um slíka afsláttarlykla eður ei. Afslátturinn sé þannig ekki háður frekari greiðslu neytenda. Þeir neytendur sem hafi t.a.m. fengið afsláttarlykil frá Atlantsólíu geti þannig keypt eldsneyti á töluvert lægra verði en listaverð Skeljungs á dælustöðvum merktum Orkunni, en viðskiptavinir Atlantsólíu fái þriggja krónu afslátt af listaverði. Afdráttarlausar fullyrðingar Skeljungs um lægsta eldsneytisverðið séu þannig rangar hvað varði þá neytendur sem hafi undir höndum afsláttarlykla Atlantsólíu og sér í lagi hvað varði þá neytendur sem ekki hafi einnig undir höndum afsláttarlykla Skeljungs. Sé einungis borið saman listaverð Skeljungs og afsláttarverð Atlantsólíu sjáist glögglega að þeir viðskiptavinir Atlantsólíu sem hafi afsláttarlykla félagsins undir höndum greiði að jafnaði 2,9 krónum lægra verð fyrir hvern lítra af keyptu eldsneyti en viðskiptavinir Skeljungs sem greiði



fyrir eldsneyti sitt í samræmi við listaverð. Hvað þennan hóp neytenda snerti séu fullyrðingar Skeljungs augljóslega rangar og villandi.

Það skuli nefnt að Atlantsolía hafi margoft boðið ýmis sértílböð á eldsneyti. Til að mynda hafi félagið, 18.-19. ágúst 2012, boðið eldsneyti til sölu á nýrri bensínstöð í Stykkishólmi á afslætti sem hafi numið tíu krónum á hvern keyptan lítra. Hafi verðmunur á eldsneyti á dælustöð Atlantsolíu og dælustöð Skeljungs í Stykkishólmi þannig verið verulegur í tvo daga.

Líklegt sé að þeir neytendur sem hafi keypt eldsneyti á nefndri dælustöð Atlantsolíu hafi þar keypt ódýrasta eldsneyti sem í boði hafi verið á landinu. Að sama skapi sé ljóst að viðskiptavinir Skeljungs hafi ekki keypt ódýrasta eldsneyti landsins, öfugt við fullyrðingar Skeljungs í auglýsingum félagsins. Mörg önnur dæmi mætti nefna um ýmis tímabundin sértílböð Atlantsolíu, sem Skeljungur hafi ekki mætt með samsvarandi verðlækkun. Þar sem þær samantektir mínútna og verðlags sem lagðar hafi verið fram í máli þessu virðast ekki taka mið af slíkum sértækum afsláttarkjörum sé jafnframt ljóst að ekki sé á þeim byggjandi nema að takmörkuðu leyti.

Af útskýringum Skeljungs að dæma virðist félagið líta svo á að því sé heimilt að nota lýsingarorðið „lágt“ í efsta stigi, enda þótt Skeljungur bjóði aðeins sama verð og aðrir aðilar á eldsneytismarkaði, þ.e.a.s. jafnlágt verð og aðrir. Sé Skeljungi þannig heimilt að fullyrða að lægsta verðið á eldsneytismarkaði fái hjá fyrirtækinu, enda þótt aðrir bjóði sama verð. Að sama skapi virðist Skeljungur telja að sé lægsta verðið á markaði í boði á einhverri einni dælustöð Skeljungs, sé fyrirtækinu heimilt að fullyrða með almennum hætti að lægsta verðið fái hjá því. Þá virðist Skeljungur líta svo á að bjóði félagið oftast lægsta verðið sé heimilt að fullyrða með almennum hætti og án nokkurs fyrirvara að lægsta verðið fái hjá því. Þá virðist Skeljungur jafnvel telja að heimilt sé að fullyrða að lægsta verðið sé ávallt í boði hjá félaginu, enda þótt lægsta verðið sé alls ekki alltaf að finna þar. Augljóst sé að skilningur Skeljungs á því hvenær unnt sé að nota lýsingarorð í efsta stigi sé rangur.

Það sé einkennilegt að það þurfi að taka það sérstaklega fram að þegar lægsta eldsneytisverðið sé ekki ávallt að finna hjá söluaðila eldsneytis, sé sama aðila óheimilt að fullyrða um hið gagnstæða. Þá sé einnig augljóst að ef lægsta eldsneytisverðið sé ekki alltaf að finna hjá Skeljungi, heldur aðeins stundum, sé almenn fullyrðing um að verð Skeljungs sé það lægsta jafnframt villandi og röng. Það sama myndi gilda enda þótt lægsta verðið væri að finna hjá Skeljungi í meirihluta tilfella. Enda myndu þeir viðskiptavinir sem keyptu eldsneyti hjá Skeljungi, á sama tíma og lægsta verðið væri í boði hjá öðrum aðila, kaupa eldsneyti á röngum forsendum og á hærra verði en auglýsingar Skeljungs bæru með sér.

Þá sé jafnframt ljóst að ef annar aðili en Skeljungur bjóði jafnlágt verð á eldsneyti, geti Skeljungur ekki með réttu lýst því yfir að lægsta verðið sé að finna hjá fyrirtækinu. Þegar seljandi



lýsi því yfir að verð hans sé það lægsta, felist augljóslega í þeirri yfirlýsingu að verð hans sé lægra en verð annarra, enda sé þá um samanburðarauglýsingu að ræða. Þjóði annar aðili sama verð og Skeljungur, sé Skeljungur vitaskuld ekki að bjóða lægra verð en sá aðili. Samantekt Skeljungs á þeim samanburðartölum sem lagðar hafi verið fram í máli þessu virðast þannig reistar á röngum skilningi á inntaki orðsins „lægst“.

Að sama skapi skuli á það bent að ef lægsta verðið sé ekki að finna á öllum bensínstöðvum Skeljungs, heldur aðeins sumum þeirra, sé verðið ekki lægst fyrir alla viðskiptavinum Skeljungs. Séu auglýsingar félagsins þar um ekki háðar fyrirvara um þetta, séu þær beinlínis rangar og villandi fyrir þá viðskiptavinum Skeljungs sem kaupi eldsneyti á þeim dælustöðvum sem ekki bjóði lægsta verðið á landinu.

Af málatilbúnaði Skeljungs að ráða sé augljóst að félagið hyggist engu breyta í markaðssetningu sinni. Til marks um það megi einnig benda á útvarpsauglýsingu sem Skeljungur hafi hafið spilun á fyrir skömmu. Í auglýsingunni segi eftirfarandi:

„Með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvunum með lægsta verðið, en ekki í punktum eða kommum með alls konar verð.“

Fleiri útvarpsauglýsingar sem innihaldi sama boðskap hafi verið settar í spilun í útvarpi fyrir stuttu síðan. Atlantsólía hafi hins vegar ekki nákvæmar upplýsingar um orðalag þeirra auglýsinga. Félagið skori því hér með á Skeljung að upplýsa Neytendastofu um allar þær auglýsingar sem birtar hafi verið síðastliðna mánuði og innihaldi fullyrðingar um svipað efni. Jafnframt sé fyrri áskorun Atlantsólíu, sem birtist í upphaflegu kvörtunarbréfi félagsins, hér með ítrekuð.

Fjölmarginir viðskiptavinir hafi að líkindum keypt eldsneyti hjá Skeljungu, einu stærsta fyrirtæki landsins, einungis á grundvelli rangra og villandi auglýsinga félagsins og með því talið sig vera að kaupa ódýrasta eldsneytið á markaðinum. Þar sem ódýrasta eldsneytið hafi hins vegar oft á tíðum verið að finna hjá öðrum aðila en Skeljungu, þ.á.m. hjá Atlantsólíu, hafi framangreindir viðskiptavinir einfaldlega verið blekkir.

Vakin sé sérstök athygli á því að um ítrekað brot af hálfu Skeljungs sé að ræða, sbr. athugasemdir í upphaflegri kvörtun Atlantsólíu, þar sem vísað var til ákvörðunar samkeppnisráðs nr. 29/2004. Þá megi einnig benda á nýlega ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2010, þar sem Bensínorkunni hafi verið bannað að fullyrða að ódýrasta eldsneytið væri að finna hjá félaginu. Eins og rakið hafi verið í upphaflegri kvörtun Atlantsólíu sé um sama fyrirtæki að ræða í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sem og laga nr. 57/2005. Hafi Skeljungur þannig brotið ítrekað á sama hátt gegn ákvæðum núgildandi laga nr. 57/2005, ákvörðunum samkeppnisráðs og Neytendastofu og því ítrekað blekkt neytendur með sama hætti. Af málatilbúnaði Skeljungs nú, sem og nýlega birtum



auglýsingum félagsins, sem sama marki séu brenndar, sé ekki að sjá að nokkurra breytinga sé að vænta á framkomu Skeljungs í garð neytenda.

Að endingu skuli athygli vakin á því að Skeljungur virðist ekki sjá ástæðu til þess að verða við áskorun Atlantsolíu um að upplýsa Neytendastofu um fjölda þeirra auglýsinga sem birtar hafi verið á síðustu árum og innihaldi hinar röngu og ólögsmætu fullyrðingar. Sé skeytingarleysi Skeljungs um hag neytenda því nokkuð áberandi í þessu máli, sem og allri framgöngu félagsins á síðustu árum. Sé því áréttuð nauðsyn þess að beita Skeljungi viðurlögum á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

11.

Bréf Atlantsolíu var sent Skeljungi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. desember 2012.

12.

Þann 5. desember 2012 barst Neytendastofu tölvubréf frá Atlantsolíu þar sem óskað var eftir því að koma viðbótargögnum að. Var þar vísað til auglýsingar Skeljungs sem hafi farið í birtingu stuttu áður, sem hafi verið af sama meiði og aðrar auglýsingar félagsins sem kvartað hafi verið yfir. Hljóði auglýsingin svo:

„Það eina sem þú þarft að gera er að kaupa eldsneyti hjá Orkuni þar sem verðið er lægst og við gefum Fjölskylduhjálpi Íslands krónu fyrir hvern seldan lítra sem þú kaupir fyrir 21. desember. Orkan.“

13.

Tölvubréf Atlantsolíu, ásamt viðbótargögnum, var sent Skeljungi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. desember 2012. Svar Skeljungs barst með bréfi, dags. 11. desember 2012, þar sem Skeljungur telur þörf á því að fara yfir helstu atriði bréfs Atlantsolíu. Sé að öðru leyti vísað til fyrri bréfa Skeljungs.

Í fyrsta lagi segi Atlantsolía að samhengi auglýsinga Skeljungs skipti ekki máli heldur eigi eingöngu að horfa á fullyrðingar félagsins. Atlantsolía tali alltaf um auglýsingar Skeljungs en þar sé málflutningur félagsins villandi. Auglýsingarnar séu gerðar í nafni Orkunnar og skipti samhengið þar máli enda hafi Skeljungur aldrei haldið því fram að Shell-stöðvar séu með lægsta eldsneytisverðið á landinu. Eðli málsins samkvæmt sé samhengi auglýsinga því ávallt mikilvægt.

Í öðru lagi vísi Atlantsolía til þess að í 0,1% tilvika sé Orkan ekki með lægsta eldsneytisverðið. Það hlutfall sé í raun 0,0794% af viðmiðunartímabilinu en Neytendastofa hafi fengið ítarleg gögn



frá Skeljungu sem sýni þessar staðreyndir glögg. Atlantsólía haldi því fram að vegna þessa frávíks þá geti Orkan ekki haldið því fram að fyrirtækið sé með lágsta eldsneytisverðið á landinu.

Þar sem að um óverulegt frávík sé að ræða telji Skeljungur að heimilt sé að auglýsa Orkuna með umræddum hætti. Orkan hafi ávallt leitast við að lækka verð um leið og keppinautur fyrirtækisins lækki verð. Endanlegt mat á því hvort slíkt standist lög nr. 57/2005 sé undir Neytendastofu komið. Skeljungur telji að ef þetta óverulega frávík verði talið leiða til þess að auglýsingarnar verði taldar ólögmatar geti ekkert fyrirtæki á Íslandi auglýst að það bjóði upp á lágsta verðið á sínum vörumarkaði.

Varðandi umfjöllun Atlantsólíu um afsláttarkerfi félagsins og Orkunnar þá vísi Skeljungur til fyrri bréfa sinna til Neytendastofu hvað þetta varði. Afsláttarlyklar og listaverð séu tveir ólíkir hlutir og því eigi ekki að blanda þeim saman. Það sé hvergi gert í auglýsingum Orkunnar.

Í bréfi sínu vísi Atlantsólía til þess að þann 18. og 19. nóvember 2012, hafi félagið boðið upp á eldsneyti með tíu króna afslætti og þar af leiðandi hafi ódýrasta eldsneytið fengist hjá Atlantsólíu en ekki Skeljungu. Á bensínstöðvum Orkunnar hafi eldsneytisverðið verið lægra en hjá Atlantsólíu umrædda daga líkt og sjáist á þeim gögnum sem Skeljungur hafi afhent Neytendastofu. Þessi fullyrðing Atlantsólíu eigi því ekki við rök að styðjast.

Skeljungur hafni því alfarið kvörtun Atlantsólíu og óski þess að Neytendastofa vísi málinu frá.

14.

Bréf Skeljungs var sent Atlantsólíu og Olís til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. janúar 2013, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins. Jafnframt var Olís sent afrit af öllum gögnum málsins með bréfinu.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu er annars vegar um að ræða kvörtun Olíuverzlunar Íslands hf., (Olís) og hins vegar Atlantsólíu ehf. vegna auglýsinga og kynningarefnis Orkunnar, sem rekin er að Skeljungu hf., þar sem fram kemur að Orkan bjóði ávallt upp á lágsta eldsneytisverðið eða ódýrasta eldsneytið. Af hálfu Olís kemur fram að þegar tillit sé tekið til eldsneytismarkaðarins í heild, m.a. margvíslegra afslátta- og punktakerfa og þess að margir neytendur hafi undir höndum svokallaða eldsneytislykla, standist fullyrðingar Skeljungs ekki. Sé slík framsetning af þeim sökum röng og því villandi og ruglandi fyrir neytendur ásamt því að vera ósanngjörn gagnvart neytendum og



keppinautum. Telur Olís að Orkan hafi með þessu brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá innihaldi ekki allar auglýsingar Orkunnar vísun til listaverðs. Af hálfu Atlantsolíu var tilvísun til lagaákvæða nánast samhljóða að því undanskildu að félagið vísaði ekki til 2. mgr. 6. gr. en vísaði aukinheldur til 14. gr. laga nr. 57/2005. Telur félagið auglýsingar og kynningarefni Orkunnar rangar og til þess fallnar að hafa veruleg áhrif á háttsemi og trú neytenda. Raunin sé sú að eldsneytisverð sé ekki alltaf lægst hjá Orkunni. Þá séu auglýsingarnar rangar hvað varðar þann hóp neytenda sem hafi undir höndum eldsneytislykla. Því til viðbótar hafi Orkan með framangreindri háttsemi brotið gegn ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 þar sem Bensínorkan var talin hafa brotið gegn ákvæðum 20. gr. a og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 með almennum fullyrðingum um að félagið byði lægra eldsneytisverð en keppinautar. Þá hafi Orkan einnig brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2010 þar sem Bensínorkunni hafi verið bannað að fullyrða að ódýrasta eldsneytið hafi verið að finna hjá félaginu.

Af hálfu beggja aðila var þess óskað að Neytendastofa legði stjórnvaldssekt á Skeljung, sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005 en auk þess vísaði Atlantsolía til 23. gr. laganna þar sem Neytendastofu er veitt heimild til að beita dagsektum gegn þeim sem ákvörðun beinist að þar til farið verður að henni.

Af hálfu Skeljungs er kvörtun beggja félaga alfarið hafnað. Orkan bjóði lægsta listaverð á bensíni og dísil á öllum sölustöðum sínum, alls staðar á landinu. Það styðji gögn sem hafi verið lögð fram og fullyrðingar félagsins vísi til. Því sé ekkert athugavert við fullyrðingar félagsins þar sem þær snúi allar að listaverði Orkunnar samanborið við listaverð keppinauta félagsins. Óþarft sé að blanda umfjöllun um eldsneytislykla inn í málið. Þá séu fullyrðingarnar í nafni Orkunnar og einhverjar þeirra snúi að notkun Orkulykilsins en hvergi sé minnst á dælustöðvar Shell í þeim. Eftirfarandi orðalag: „[...] lægsta verðið, en ekki í punktum og kommum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu“ kasti ekki rýrð á vildarpunktakerfi ÓB, sýni félagið ekki í óhagstæðu ljósi og beinist ekki sérstaklega að því heldur öllum keppinautum Orkunnar. Þá er því hafnað að félagið hafi brotið gegn ákvörðun Samkeppnisráðs nr. 29/2004 þar sem ljóst liggja fyrir að Orkan sé með lægsta eldsneytisverð á öllum sölustöðum sínum á Íslandi. Ákvörðunin hafi aftur á móti varðað fullyrðingar Bensínorkunnar um að félagið væri ódýrast á tilteknum mörkuðum. Því hafi niðurstaða þeirrar ákvörðunar ekkert fordæmisgildi hvað varðar það ágreiningsefni sem hér sé til umfjöllunar.

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. segir:

„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Þá kemur eftirfarandi fram í 4. mgr. 6. gr.:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Í máli þessu er um að ræða fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum og á veraldarvefnum. Ákvæði 2. og 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 koma því til álita í máli þessu.

Í 1. mgr. 8. gr. laganna 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, samkvæmt 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 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. Tilgangur auglýsinga Orkunnar, sem um er deilt í máli þessu, er sá að fá neytendur í viðskipti við félagið og er þeim því ætlað að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 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. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Hvorki í erindi Olís né erindi Atlantsolíu er vísað til tiltekinna liða 1. mgr. 9. gr. en að mati



Neytendastofu getur ákvæði d. liðar 1. mgr. komið til álita í málinu. Þar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um:

„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,“

Athugasemdir Atlantsólú og Skeljungs um að auglýsingar Orkunnar taki ekki tillit til þeirra neytenda sem hafi undir höndum eldsneytislykla og að slíkir fyrirvarar komi ekki fram í fullyrðingum félagsins gera það að verkum að mati Neytendastofu að ákvæði 2. mgr. 9. gr. geti einnig komið til álita í málinu. Þar kemur eftirfarandi fram:

„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.“

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.“

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyra þar undir. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 107/2000, þar sem ákvæðið kom fyrst fram í lögum, segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrði að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi Atlantsólú er ekki vísað til tiltekinna ákvæða 15. gr. en í erindi Olís er vísað til a. og e. liða 2. mgr. 15. gr. Að mati Neytendastofu getur c. liður einnig komið til álita í málinu. Þar segir:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,

[...]



c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,

[...]

e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,“

Í auglýsingum Orkunnar er með óbeinum hætti vísað til keppinauta og þjónustu sem keppinautar bjóða. Ákvæði 14. gr. og a., c. og e. liða 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 koma því til álita í máli þessu.

3.

Í erindum Olís og Atlantsólú er kvartað yfir fullyrðingum Orkunnar um að eldsneyti félagsins sé ávallt ódýrast og að ekki sé tekið tillit til þess stóra hóps neytenda sem hafi undir höndum svokallaða eldsneytislykla. Af hálfu Atlantsólú var á því byggt að háttsemi Skeljungs bryti gegn ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 auk þess sem vísað var til ákvörðunar Neytendastofu nr. 33/2010.

Af hálfu Olís og Atlantsólú var vísað til allnokkurra fullyrðinga Orkunnar þar sem fram kemur að Orkan sé ódýrust eða með lægsta eldsneytisverðið. Skal í því skyni bent á eftirfarandi fullyrðingar sem kvartendur vísuðu til:

„Með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvum með lægsta verðið, en ekki í punktum og kommum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu. Orkan.“

„Orkan er ávallt ódýrust! Gerið verðsamanburð á www.bensinverd.is“ (Facebook)

„www.twitter.com/orkan_odyrust“ (Twitter)

„Lægsta bensínverðið á Íslandi. Smelltu hér til að gera verðsamanburð [tengill á bensinverd.is]“ (orkan.is)

„Orkan veitir afslátt af lægsta eldsneytisverðinu á landinu og afslátturinn er í peningum en ekki punktum.“

„Síðustu tvö ár hefur orkuvernd tryggt að eldsneytisverð samkvæmt bensinverd.is er alltaf lægst hjá Orkuni og við erum að hugsa um að halda því bara áfram. Er ekki bara stemming fyrir því?“



„Orkan býður lægsta eldsneytisverðið.“

„Orkan ódýrust.“

„Orkan bensín – alltaf ódýrust.“

„Lægsta verðið.“

„Lægsta bensínverðið á Íslandi.“

„Orkan veitir þér afslátt af lægsta eldsneytisverðinu á landinu.“

„Það eina sem þú þarft að gera er að kaupa eldsneyti hjá Orkunni þar sem verðið er lægst og við gefum Fjölskylduhjálpi Íslands krónu fyrir hvern seldan lítra sem þú kaupir fyrir 21. desember. Orkan.“

Fullyrðingar Orkunnar snúast um að sannfæra neytendur um að listaverð á eldsneyti sé alltaf lægst hjá Orkunni. Í þremur fullyrðinganna er vísað til dæluþykla Orkunnar en að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar ekki settar fram í þeim tilgangi að auglýsa verð á eldsneyti með afsláttarkjörum inniföldum. Fjallað var um sambærilegar fullyrðingar Orkunnar í ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2010 og kom þar fram það mat Neytendastofu að í fullyrðingunum felist sá skilningur að verð á bensíni sé ódýrast hjá Orkunni áður en afsláttur er reiknaður af verðinu. Að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar, sem hér eru til umfjöllunar og vísa til Orkulykils, ekki til þess fallnar að vekja hjá neytendum þá hugmynd að afsláttarkjör séu innifalin í „óðýrasta eldsneytinu“. Telur Neytendastofa skynjun og skilning hins almenna neytanda á fullyrðingunum vera á þann hátt að Orkan bjóði ódýrasta listaverð á eldsneyti en neytandinn geti því næst fengið afslátt frá því listaverði með notkun Orkulykilsins.

Til staðfestingar fullyrðingum Orkunnar lagði Skeljungur fram gögn af vefsíðunni bensinverd.is þar sem bera má saman listaverð eldsneytis hjá öllum olúfélögunum og telur Skeljungur að með því sé sýnt fram á að eldsneytisverð Orkunnar sé það lægsta hér á landi. Af hálfu Olís og Atlantsolíu voru þau gögn ekki hrakin þó að einhver ágreiningur hafi verið milli málsaðila hvernig lesa ætti niðurstöður út úr viðkomandi gögnum auk þess sem félögin gerðu athugasemdir við að í fullyrðingunum væri ekki tekið tillit til afsláttarkjara sem stór hópur neytenda nýtir sér. Af hálfu Skeljungs var vísað til þess að Orkan væri ekki með lægsta eldsneytisverðið eða með jafnlágt eldsneytisverð og annað olúfélag í 1.840 mínútur á tímabilinu 1. maí 2011 til 22. ágúst 2012, þ.e. í tæplega 31 klukkustund á tæplega sextán mánaða tímabili. Af röksemdum allra málsaðila að dæma virðast málsaðilar sammála um að Orkan sé með lægsta eldsneytisverðið í rúmlega 99% tilfella.



Eldsneytismarkaðurinn er markaður afar tíðra verðbreytinga. Að mati Neytendastofu verður að játa Orkunni lítillt svigrúm til þess að bregðast við verðbreytingum annarra söluaðila eldsneytis og þarf félagið í því skyni skamman tíma til að hafa tök á að lækka verð sitt. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að Orkan fylgist vel með verði keppinauta og lækki eldsneytisverð sitt innan mjög skamms tíma til samræmis við verðlækkanir þeirra. Sá tími sem einhver keppinautur býður lægra eldsneytisverð en Orkan er því mjög stuttur sé tekið mið af gögnum málsins.

Í máli þessu hefur komið fram að Orkan býður almennt 10 auru lægra listaverð en keppinautar á markaði. Í gildandi reglum er varða lögleyfð frávik við löggildingu á eldsneytisvæðum getur frávik numið allt að 0,5 % af mældu magni en lágmarksafgreiðsla til neytenda eru tveir lítrar. Við lágmarksafgreiðslu geta því frávik í afgreiðslu verið allt að 10 millilítrar og hlutfallslega meiri ef um er að ræða dælingu á fullan eldsneytistank bifreiðar. Hér á landi hefur auk þess þróast sú viðskiptavenja að uppgjör viðskipta fer alfarið fram á heilli krónu með afrúningi miðað við heila og hálfu íslenska krónu. Neytendur geta því aðeins raungert þann sparnað sem kynntur er því aðeins að þeir séu í föstu viðskiptasambandi yfir lengri tíma þannig að þeir njóti þess sparnaðar sem þannig er kynntur í auglýsingum og markaðssetningu Orkunnar. Ljóst er að umræddar kringumstæður eru ekki almennt þekktar hjá neytendum og viðmiðanir sem þannig eru notaðar við útreikning á endanlegu verði til neytenda og uppgjör þeirra viðskipta því að mörgu leyti aðfinnsluverð og geta verið til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda til viðskipta. Eins og atvikum er þó hér háttáð þá telur Neytendastofa þó ekki að framangreind atriði hafi áhrif á niðurstöður í því máli sem hér er til umfjöllunar en geta gefið stofnuninni tilefni til nánari skoðunar almennt á tilgreiningu verðs á vörum með hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005 og reglum settum samkvæmt þeim.

Töluverðar breytingar hafa orðið á verðframkvæmd olúfélaganna frá því að ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 og ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2010 voru teknar. Í báðum ákvörðunum var um að ræða almennar fullyrðingar, án fyrirvara, um að Bensínorkan byði ódýrasta eldsneytið en félaginu tókst ekki að sýna fram á að eldsneytisverð þess væri ódýrast á öllum sölustöðvum á landinu. Nú er verðlagningu félagsins þannig háttáð að eldsneytisverð er það sama á öllum sölustöðvum og hefur félagið sýnt fram á, með viðeigandi gögnum, að eldsneytisverð sé í 99% tilvika lægst hjá Orkunni á öllum sölustöðvum.

Að öllu ofangreindu virtu, eins og atvikum er hér háttáð og að teknu tilliti til aðstæðna í máli þessu sem og þeirra aðferða sem Skeljungur notast við við verðlagningu, er það mat Neytendastofu að með fullyrðingum Orkunnar um að félagið bjóði ávallt lægsta verð á eldsneyti eða ódýrasta eldsneytið sé ekki brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. eða 9. gr. laga nr. 57/2005, ákvörðun samkeppnisráðs nr. 29/2004 eða ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2010. Þrátt fyrir að margir neytendur nýti sér afsláttarkjör olúfélaganna með svokölluðum



eldsneytislyklum er grunnur þess verðs sem þeir þurfa að greiða ávallt listaverð eldsneytisins og er listaverðið það verð sem fram kemur á eldsneytisdælum. Því getur Neytendastofa ekki fallist á að það feli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 að miða fullyrðingar um lægsta verðið við það verð en taka ekki tillit til afsláttarkjara. Skal þó sérstaklega tekið fram að þó Orkunni sé játað lítillegt svigrúm til þess að bregðast við verðbreytingum keppinauta sinna kemur það ekki í veg fyrir að Neytendastofa geti tekið nýtt mál fyrir berist stofnuninni erindi þar sem t.a.m. yrði sýnt fram á að hlutfall þess tíma sem Orkan býði lægsta listaverð á eldsneyti hefði breyst.

4

Af hálfu Olís var einnig kvartað yfir því að fullyrðingar Orkunnar „*Með Orkulyklinum sparar þú í peningum á bensínstöðvum með lægsta verðið, en ekki í punktum og kommum hjá fyrirtækjum með allskonar verðlagningu. Orkan.*“ og „*Orkan veitir afslátt af lægsta eldsneytisverðinu á landinu og afslátturinn er í peningum en ekki punktum.*“ væru til þess fallnar að kasta rýrð á og sýna afsláttakerfi Olís í óhagstæðu ljósi. Var af hálfu Olís og Atlantsolíu vísað til ákvæða laga nr. 57/2005, m.a. ákvæða 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr., laganna. Af hálfu Skeljungs var því alfarið neitað að fullyrðingarnar sýndu sérstaklega afsláttakerfi Olís eða neitt annað afsláttakerfi í óhagstæðu ljósi. Fullyrðingunum væri beint að öllum keppinautum fyrirtækisins.

Að mati Neytendastofu eru fullyrðingarnar ekki til þess fallnar að sýna afsláttakerfi Olís eða annarra í óhagstæðu ljósi. Þá telur Neytendastofa að með þeim sé ekki gert lítið úr öðrum afsláttakerfum. Það að vísa til þess að notkun Orkulykils veiti afslátt í formi króna en ekki „*í punktum og kommum*“ verður ekki talið leiða til þeirrar niðurstöðu að lítið sé gert úr slíkum afsláttakerfum heldur þess að Orkan bjóði ekki upp á slíkt afsláttakerfi þegar notast sé við eldsneytislykla. Þá ber að telja að orðalagið „*fyrirtækjum með allskonar verðlagningu*“ vísi eingöngu til þess að átt sé við fleiri fyrirtæki en eitt ákveðið, þ.e. öll fyrirtæki sem bjóði upp á afslætti í formi punktasoöfnunar. Verður að mati Neytendastofu ekki séð að slíkt orðalag gefi til kynna að þau afsláttakerfi séu verri heldur en afsláttakerfi Orkunnar heldur einungis með öðruvísi sniði. Þá er síðari fullyrðingin eingöngu staðfesting á því að Orkan bjóði ekki upp á afslætti í formi punkta eða punktasoöfnunar. Mætti í þessu samhengi einnig vísa til ákvörðunar Neytendastofu nr. 10/2013 þar sem talið var að fullyrðingar Orkunnar af sama meiddi og hér er kvartað yfir væru ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum og töldust ekki beinast að ákveðnum keppinauti.

Af þeim sökum verður í þessu samhengi ekki talið að með fullyrðingunum sé brotið gegn 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. eða 15. gr. laga nr. 57/2005.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“

Neytendastofa, 28. júlí 2014.

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir