



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 7/2017

Auglýsingar Graníthallarinnar

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. október 2016, fór stofnunin fram á skýringar Graníthallarinnar ehf. í tilefni tilboðsauglýsinga félagsins. Í bréfinu segir að Neytendastofa hafi, í tilefni ábendingu sem stofnuninni bárust frá neytendum, yfirfarið auglýsingu Graníthallarinnar sem birst hafi í Fréttablaðinu þann 4. október 2016 og borið hafi yfirskriftina „*Vegna mikilla eftirspurnar framlengjum við „allt innifalið“ tilboðið á öllum legsteinum*“. Í auglýsingunni hafi komið fram tilboðsverð og fullt verð á þeim vörum sem þar séu birtar auk þess sem í auglýsingunni segi: „*Öll okkar verð miðast við fullbúinn stein með uppsetningu*“ og „*ATH 35.000 kr. akstursgjald bætist við verðið*“. Þá sé í afar smáu lettri á spássíu auglýsingarinnar að finna eftirfarandi fyrirvara: „*Frí uppsetning miðast við uppsetningu á höfuðborgarsvæðinu*“.

Í bréfinu er athygli Graníthallarinnar vakin á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Þá segir í bréfinu að Neytendastofa telji auglýsingu Graníthallarinnar til þess fallna að vera villandi þar sem vísað sé til þess að allt sé innifalið í verði til neytenda en til viðbótar kynntu verði þurfi annars vegar að greiða fast akstursgjald og hins vegar uppsetningu, búi neytendur utan höfuðborgarsvæðisins, og sé fyrirvari þar um í afar smáu lettri borið saman við aðrar upplýsingar sem fram komi í auglýsingunni.

Að lokum var með bréfinu farið fram á að Graníthöllin færði sönnur á að þær vörur sem kynntar væru á tilboðsverði í auglýsingunni hafi verið seldar á tilgreindu fullu verði.

2.

Svar barst frá Graníthöllinni með bréfi, dags. 13. október 2016. Í bréfinu segir að umrædd auglýsing hafi verið birt fyrir mistök í Fréttablaðinu af hálfu starfsmanns þess. Auglýsingin hafi verið sérstaklega útbúin og birt í sjónvarpsdagskrá sem einungis hafi verið borin út í hús í



Vestmannaeyjum og miðað við það markaðssvæði. Fyrir mistök hafi sama auglýsing farið til birtingar í Fréttablaðinu, þar sem í stað upplýsinga um akstursgjald af hálfu Fréttablaðsins skyldi koma textinn „ATH. Aðeins takmarkað magn í boði“. Þetta hafi verið leiðrétt strax af hálfu Fréttablaðsins og rétt auglýsing birt degi síðar í Fréttablaðinu, Graníthöllinni að kostnaðarlausu.

Með bréfinu fylgi tölvupóstsamskipti Graníthallarinnar og Fréttablaðsins þar sem blaðið gengst við mistökum sínum. Auglýstu akstursgjaldi hafi þannig einungis verið ætlað viðskiptavinum Graníthallarinnar væru legsteinar settir upp í Vestmannaeyjum og auglýsingin aðeins átt að birtast á því markaðssvæði.

Varðandi fyrirvara á spássíu auglýsingarinnar þá geti Graníthöllin viðurkennt að misskilja megi þann texta á þann hátt að greitt skuli fyrir uppsetningu utan höfuðborgarsvæðisins í greindu tilboði, þó það hafi ekki verið ætlunin. Staðreyndin sé sú að í auglýstum tilboðsverðum felist fullbúinn steinn með uppsetningu um allt land. Megintexti auglýsingarinnar þar sem fram komi að öll verð miðist við fullbúinn stein með uppsetningu sé því rétt, enda uppsetningargjald aðeins tekið þegar ekki sé um tilboð að ræða sem innifeli í sér slíkan kostnað.

Fyrirvaranum hafi verið ætlað að taka til aksturskostnaðar væri legsteinn settur upp úti á landi, en mismunandi sé hvaða kostnaður það sé og ráðist af vegalengd hverju sinni. Viðskiptavinir Graníthallarinnar séu upplýstir nákvæmlega hvaða aksturskostnaður kunni að bætast við ofaná auglýst verð ef setja þurfi hann upp utan höfuðborgarsvæðisins. Graníthöllin hafi í tilefni bréfs Neytendastofu breytt fyrirvaranum þannig að auglýst verð sáu án akstursgjalds sem kunni að leggjast við vegna uppsetninga legsteina utan höfuðborgarsvæðisins

Að beiðni Neytendastofu séu sendir reikningar sem sýni fullt verð legsteina, auk þess sem greint sé frá kostnaði við uppsetningu, sem annars teldist innifalið þegar um tilboð sé að ræða. Graníthöllin leggi áherslu á að viðskiptavinir fyrirtækisins hafi ekki verið látnir greiða kostnað við uppsetningu legsteina hvorki innan né utan höfuðborgarsvæðisins á grundvelli auglýstra tilboða.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Graníthallarinnar, dags. 21. október 2016, kom fram að í auglýsingu Graníthallarinnar sem birst hafi m.a. í Fjarðarfréttum fimmtudaginn 20. október s.l. hafi verið gerðar breytingar líkt og fram hafi komið í bréfi Graníthallarinnar til Neytendastofu. Þrátt fyrir það telji Neytendastofa enn þurfa að gera athugasemdir við fullyrðingar og verðupplýsingar í auglýsingunni.

Í bréfinu eru ítrekuð tilvísun til 2. mgr. 2. gr. og 8. gr. reglna nr. 366/2008 og þess getið að reglurnar gildi um allar auglýsingar sama á hvaða formi þær séu eða á hvaða markaðssvæði þær birtist.



Með vísan til þessa telji Neytendastofa auglýsingar Graníthallarinnar enn vera til þess fallnar að vera villandi þar sem vísað sé til þess að allt sé innifalið í verði en neytendur sem búi utan höfuðborgarsvæðisins þurfi til viðbótar kynntu verði að greiða akstursgjald og sé fyrirvari um það enn í afar smáu letri borið saman við aðrar upplýsingar sem fram komi í auglýsingunni. Í ljósi skýringa Graníthallarinnar bendi Neytendastofa jafnframt á að ef auglýsinga sé beint sérstaklega að tilteknu markaðssvæði þar sem akstursgjald leggist í öllum tilfellum á auglýst verð verði að gera enn strangari kröfur til þess hvernig verð sé kynnt í auglýsingunni. Í þessu sambandi hafi Neytendastofa viljað vekja sérstaka athygli á að skv. f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 skuli verð í auglýsingum vera endanlegt verð. Samkvæmt 2. mgr. 10. gr. skuli veita allar upplýsingar um hvernig verð sé fundið út, þ.m.t. kostnað við frakt, afhendingu eða flutningsgjald, hafi vara þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt.

Farið var fram á að Graníthöllin færði sönnur á að allar þær vörur sem kynntar hafi verið á tilboðsverði í auglýsingunni, hafi verið seldar á tilgreindu fullu verði og að þær hafi ekki verið á tilboðsverði lengur en í sex vikur.

4.

Svar barst með bréfi, dags. 2. nóvember 2016, þar sem segir að þau tilboð sem nú hafi verið auglýst hafi staðið frá miðjum september 2016. Með bréfinu fylgi upplýsingar og gögn um sölu á auglýstum legsteinum sem seldir hafi verið fullu verði rétt áður en tilboðsauglýsingar hafi hafist.

Það verði þó að athugast að nær undantekningarlaust séu til viðbótar tilboði keyptir aukahlutir eins og garðar með mól, englar og þess háttar. Það geri að verkum að þegar steinar séu seldir fullu verði ásamt aukahlutum kunni að vera snúið að bera saman steina sem auglýstir séu á tilboði, þar sem umræddir aukahlutir fylgi ekki með í tilboði.

Með sama hætti sé mjög erfitt að gefa ákveðið fast verð í akstur utan höfuðborgarsvæðisins þar sem það ráðist af fjarlægð og umfangi þess sem þarf að flytja, þ.e. stærð steins og hvort honum fylgi garður ásamt mól eða aðrir aukahlutir, sem tilboðið taki ekki til.

Graníthöllin telji að auglýsing félagsins að þessu leyti standist ákvæði laga og eins og áður hafi komið fram sé viðskiptavinum fyrirfram gerð skýr grein fyrir kostnaði vegna aksturs og fjárhæð hans. Telji Neytendastofa hins vegar að leturstærð varðandi aksturskostnað sé of smá í auglýsingunum verði brugðist við því.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. janúar 2017, var Graníthöllinni tilkynnt um lok gagnaöflun málsins.



II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að tilboðsauglýsingum Graníthallarinnar ehf. Af hálfu Neytendastofu var, í tilefni ábendinga sem stofnuninni bárust frá neytendum, farið fram á að færðar yrðu sönnur á að auglýstar vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði áður en til verðlækkunar kom. Þá voru af hálfu stofnunarinnar gerðar athugasemdir við að í auglýsingunum komi fram að allt sé innifalið í verðinu en í mun smærra lettri á spássíu þeirra komi fram að greiða þurfi akstursgjald og uppsetningu búi neytendur utan höfuðborgarsvæðisins.

Af hálfu Graníthallarinnar hafa verið lögð fram afrit af reikningum til staðfestingar á fyrri verðum. Þá hefur verið á það bent að fyrir mistök fjölmiðils hafi birst auglýsing þar sem fram hafi komið að akstursgjald væri 35.000 kr. Þar hafi verið um að ræða auglýsingu sem aðeins hafi átt að birtast í Vestmannaeyjum og því eigi tilgreint akstursgjald aðeins við í því tilviki. Aksturskostnaður sé misjafn bæði vegna vegalendar og þyngdar farms. Hefur Graníthöllin lagt á það ríka áherslu að neytendur séu ávallt upplýstir um endanlegt verð áður en gengið er frá samningi.

2.

Af hálfu Neytendastofu hefur við meðferð málsins verið vakin athygli Graníthallarinnar á ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.



Í 9. gr. laganna er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Hér er m.a. átt við verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna.

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

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

Ákvæði 2. mgr. 10. gr. sem er svohljóðandi:

„Hafi vara eða þjónusta þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt verður að upplýsa hvernig verðið sé fundið út. Þar sem það á við skal veita allar upplýsingar um kostnað við frakt, afhendingu eða flutningsgjald, en sé það ekki hægt á einfaldan hátt þarf að upplýsa um að þessi kostnaður geti bæst við verð.“

Ákvæði 11. gr. laganna, sem er í III. kafla þeirra, er svohljóðandi:

„Útsölu eða aðra sölu, þar sem selt er á lækkuðu verði, má því aðeins auglýsa eða tilkynna að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Þess skal gætt að greinilegt sé með verðmerkingum hvert hið upprunalega verð vörunnar var.“

Tilgangur ákvæðisins er sá að koma í veg fyrir að neytendur séu blekktir í auglýsingum eða upplýsingum um útsölur. Verðlækkun verður að felast í því að seljandi bjóði vöru á lægra verði en samskonar vörur eru venjulega seldar á. Seljendum er því samkvæmt ákvæðinu ekki heimilt að auglýsa verðlækkun nema raunveruleg verðlækkun hafi átt sér stað.

Með heimild í lögunum hefur Neytendastofa sett reglur um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði nr. 366/2008. Ákvæði 3. gr., þar sem fjallað er um fyrra verð, er svohljóðandi:

„Þegar auglýst er lækkað verða á vöru eða þjónustu skal fyrra verð vera það verð sem varan var seld á áður en til lækkunar kom.“

Seljandi skal geta sannað að vara eða þjónusta hafi verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð.“

Ákvæði 3. gr. eru til fyllingar ákvæðum 11. gr. laga nr. 57/2005 þar sem kveðið er á um að verðlækkun skuli vera raunveruleg.



3.

Neytendastofa hefur í tvígang farið fram á að Graníthöllin færi sönnur á að birtar vörur í tilboðsauglýsingum félagsins hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði. Af því tilefni hafa stofnuninni verið send afrit af sex reikningum; dagsettum 6. janúar 2014, annar dagsettur sama dag, 30. október 2015, 14. september 2016, 15. september 2016 og 21. september 2016. Á reikningunum koma fram verð á legsteinum með vörunúmer 115, 116, 129, 2020 og 2042. Af auglýsingum Graníthallarinnar er ljóst að úrval af legsteinum hjá félaginu er meira eða a.m.k. 11 tegundir.

Neytendastofa telur að til þess að auglýst verðlækkun vöru sé raunveruleg þá verði fyrirtæki að geta fært sönnur á að vara hafi sannanlega verið seld eða boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði. Neytendastofa vill að fyrstu taka fram að stofnunin telur reikninga útgefna í ársbyrjun 2014 og undir lok árs 2015 ekki geta komið til sönnunar á fyrra verði tilboðsauglýsinga sem birtar eru á tímabilinu ágúst-október 2016 án þess að fram komi frekari staðfesting þess efnis að varan hafi sannanlega verið boðin til sölu á umræddu verði á tímabilinu, eftir atvikum, án þess að til eiginlegrar sölu hafi komið.

Samkvæmt auglýsingum Graníthallarinnar miðast uppgefin verð í auglýsingunum ýmist við „*áletraðan stein með uppsetningu*“ eða „*fullbúinn stein með uppsetningu*“. Í svörum Graníthallarinnar hafa ekki komið fram skýringar á því hvort um sömu vöru sé að ræða eða í hverju mismunur á orðalagi felst. Þá er undir-fyrirsögn auglýsinganna ýmist „*Allt innifalið með öllum legsteinum*“ eða „*Uppsetning og áletrun innifalin í okkar verðum*“. Stofnuninni hafa heldur ekki borist skýringar á því hvort ólík þjónusta felist í tilboðunum. Í auglýsingunum er stjörnumerking sem vísar til þess að í afar smáu letri á spássíu segir „*Frí uppsetning miðast við uppsetningu á höfuðborgarsvæðinu*“. Í einni auglýsingu Graníthallarinnar var þess sérstaklega getið að 35.000 kr. akstursgjald bættist við verð en í skýringum félagsins kom fram að um væri að ræða auglýsingu sem aðeins hafi átt að birtast í Vestmannaeyjum og tæki því aðeins til flutnings þangað. Í kjölfar athugasemda Neytendastofa ákvað Graníthöllin, að eigin frumkvæði, að breyta fyrirvara sínum þannig að í síðustu auglýsingu félagsins sem til álita kemur í máli þessu segir „*Akstursgjald bætist við utan höfuðborgarsvæðisins*“.

Þær auglýsingar sem Neytendastofa byggir mál þetta á birtust 9. og 16. ágúst 2016, 20. september s.á. og 4. og 20. október s.á. Eins og að ofan greinir er óútskýrður blæbrigðamunur á orðalagi auglýsinganna auk þess sem verðmunur kemur fram í þeim, hvoru tveggja á tilboðsverði sem og fyrra verði. Stofnunin hefur engar skýringar fengið á því í hverju verðmunurinn felst en af hálfu Graníthallarinnar hefur áhersla verið lögð á að fleira en legsteinn sé í auglýstu verði.

Við meðferð málsins fór Neytendastofa fram á upplýsingar um það hversu lengi tilboð Graníthallarinnar hafi varað. Eins og áður segir er fyrsta auglýsingin sem Neytendastofa hefur til skoðunar frá 9. ágúst 2016. Yfirskrift auglýsingarinnar, sem og auglýsingar frá 16. sama mánaðar, er „*Tilboði lýkur í ágúst*“. Yfirskrift auglýsingarinnar frá 20. september er „*Mikið*



úrval *fallegra legsteina*“ og er ekkert í orðalagi auglýsingarinnar sem gefur tilefni til að ætla að um verðlækkun sé að ræða en þó eru í auglýsingunni gefið upp verð og getið um verð áður sem að mati Neytendastofu gefur fullt tilefni til að ætla að um útsölu eða annað verðhagræði sé að ræða. Þá er yfirskrift auglýsinga frá 4. og 20. október „*Vegna mikillar eftirspurnar framlengjum við „Allt innifalið“ tilboðið á öllum legsteinum*“. Í svörum Graníthallarinnar hefur ekki verið gerð grein fyrir því hversu lengi tilboðið hefur varað. Stofnuninni bárust þó afrit af sölureikningum frá 14., 15. og 21. september sem gefur tilefni til að ætla að tilboði hafi lokið í ágúst en byrjað að nýju í september. Sérstaklega skal bent á að tilboðsauglýsing var birt hinn 20. september en stofnuninni er sent afrit af reikningi dagsettum 21. september.

Með vísan til alls ofangreinds er það mat Neytendastofu að Graníthöllin hafi ekki sýnt fram á að auglýstar vörur hafi verið seldar á tilgreindu fyrra verði eða að um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Vísast í því sambandi til þess að stofnuninni hafa ekki verið veittar fullnægjandi upplýsingar um það í hverju tilboðið felst eða að sýnt hafi verið með fullnægjandi hætti fram á að vörur og/eða þjónusta innan þess hafi verið seld eða boðin til sölu á tilgreindu fyrra verði. Hefur Graníthöllin með því brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005 auk 3. gr. reglna nr. 366/2008.

Hvað fyrirvara í auglýsingunum við akstursgjald varðar telur Neytendastofa sjónarmið Graníthallarinnar þess efnis að ómögulegt sé að gefa upp endanlegt verð fyrir akstur vörunnar, réttlætanleg og leiða til þess að ákvæði 2. mgr. 10. gr. eigi við um auglýsinguna í stað f. lið 1. mgr. 10. gr. Í því felst þó að Graníthöllin ber að veita upplýsingar um hvernig verð sé fundið út. Þá telur Neytendastofa framsetningu fyrirvarans, að teknu tilliti til leturstærðar og staðsetningar í auglýsingunni sem og að teknu tilliti til þess að textinn snýr ekki eins og annað efni auglýsingarinnar, borið saman við annað efni auglýsingarinnar og þeirrar fullyrðingar sem hann er til fyrirvara á, leiða til þess að um villandi auglýsingu er að ræða. Er því um að ræða brot gegn 5. gr. 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005

III.

Ákvörðunarorð:

„Graníthöllin ehf., Bæjarhrauni 26, Hafnarfirði, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 11. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með birtingu tilboðsauglýsinga án þess að geta með fullnægjandi hætti sýnt fram á að um raunverulega verðlækkun væri að ræða.

Graníthöllin ehf., hefur borið gegn 5. gr. 1. mgr. 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi fyrirvara um akstursgjald og með því að gera ekki grein fyrir því hvernig akstursgjald verði fundið út.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Graníthöllinni ehf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.“

Neytendastofa, 9. mars 2017

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir