

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 16/2021

Kæra Bonum ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2021 frá 19. október 2021.

1. Þann 14. júlí 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 21/2020: Kæra Bonum ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 43/2021 frá 19. október 2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 15. nóvember 2021, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu frá 19. október 2021 um að fyrirtækið hafi með fullyrðingunni „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn sömu ákvæðum laganna. Loks var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með fullyrðingunni „5 ára ábyrgð“, án þess að fram kæmu skilyrði um að bifreiðin færi í reglulegar þjónustuskóðanir sem feli í sér viðbótarkostnað, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laganna var kæranda bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

MÁLAVEXTIR

4. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 19. nóvember 2020, var fyrirtækið upplýst um að stofnuninni hefði borist ábending um að í auglýsingum kæranda kæmu fram rangar fullyrðingar um þær bifreiðar sem fyrirtækið byði til sölu og villandi samanburður við samkeppnisaðila. Í umræddri ábendingu var meðal annars fundið að því að kærandi fullyrti í auglýsingu og á heimasíðu félagsins að hjá fyrirtækinu væru boðnir til sölu „Sömu bílar bara miklu ódýrari“. Einnig hefði kærandi fullyrt að fyrirtækið byði til sölu Mitsubishi Outlander bifreið á verði sem væri 800.000 krónum lægra en listaverð viðkomandi bifreiðar hjá umboði. Þá væri ekki um að ræða sambærilegar bifreiðar og þær sem seldar væru hjá umboði bifreiðaframleiðandans, Heklu hf.
5. Í framangreindu bréfi Neytendastofu var einnig vísað til þess að kærandi fullyrti í auglýsingum sínum að fimm ára ábyrgð væri á ökutækjunum. Undir yfirskriftinni „I. Fullyrðingar“ var í bréfinu

síðan vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. Þá var með vísan til 4. mgr. 6. gr. farið fram á að kærandi sannaði þær fullyrðingar sem fram kæmu í ábendingunni. Undir yfirskriftinni „II. Samanburðarauglýsingar“ var síðan efni 15. gr. laga nr. 57/2005 um samanburðarauglýsingar rakið. Samanburðarauglýsingar væru leyfðar að uppfylltum tilteknum skilyrðum sem talin væru upp í ákvæðinu. Kom fram að Neytendastofa teldi að a. og c. liðir 2. mgr. 15. gr. kæmu til skoðunar í málinu. Loks var undir yfirskriftinni „III.“ mælt fyrir um að sönnur fyrir „ofangreindum fullyrðingum“ auk annarra skýringa eða athugasemda sem kærandi óskaði eftir að koma að í málinu þyrftu að berast Neytendastofu innan tveggja vikna frá dagsetningu bréfsins.

6. Með bréfi, dags. 3. janúar 2021, var brugðist við erindi Neytendastofu. Kærandi benti þar á að fullyrðingin „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ væri studd þeim rökum að í flestum tilvikum væri aðeins ein verksmiðja sem framleiddi hverja bifreiðategund og því skipti ekki máli hver seldi þá. Kærandi hafnaði því einnig að þær bifreiðar sem fyrirtækið byði til sölu af tegundinni Mitsubishi Outlander væru öðruvísi búnar en þær bifreiðar sem seldar væru hjá Heklu hf. og lagði fram verðlista til stuðnings staðhæfingu sinni um samanburð á verði bifreiða hjá fyrirtækjunum tveimur. Að því er varðaði staðhæfingu kæranda um fimm ára ábyrgð á seldum bifreiðum tók kærandi fram að allar Mitsubishi bifreiðar í Evrópu hefðu 5 ára verksmiðjuábyrgð. Þetta kæmi fram í þjónustubók bifreiðarinnar, sem væri á ítölsku, þar sem tilgreint væri að fyrstu tvö árin væri ábyrgðin ekki háð kílómetratákmörkunum en næstu þrjú ár þar á eftir upp í 100.000 ekna kílómetra. Í maí 2021 áttu sér stað frekari samskipti milli kæranda og Neytendastofu þar sem farist hafði fyrir að senda Neytendastofu öll þau gögn sem kærandi hafði talið sig hafa lagt fram í fyrra erindi.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

7. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar eru rakin viðeigandi ákvæði laga nr. 57/2005 og tekið fram að málið varði auglýsingar kæranda þar sem verð bifreiða sem fyrirtækið bjóði til sölu hafi verið borin saman við verð bifreiða hjá Heklu hf. Þá hafi komið fram í auglýsingum kæranda að bifreiðarnar væru mun ódýrari auk þess sem tilgreint væri að fimm ára ábyrgð gildi á bifreiðunum.
8. Rakið var í ákvörðuninni að samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 væri lögð sú skylda á fyrirtæki að geta sannað allar fullyrðingar sem fram kæmu í auglýsingum. Ósannaðar fullyrðingar gætu verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Þá væri heimilt að notast við samanburðarauglýsingar og birta verðupplýsingar frá keppinautum en gerð væri sú krafa að upplýsingarnar væru réttar, viðeigandi á þeim tíma sem þær væru birtar og ekki villandi. Auk þess þyrftu þær vörur sem bornar væru saman að vera samanburðarhæfar.
9. Í málinu kæmi annars vegar til álita almenn fullyrðing kæranda „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ og hins vegar fullyrðing um 800.000 króna lægra verð á Mitsubishi Outlander hjá kæranda heldur en listaverð. Í svörum kæranda hefði verið til þess vísað að listaverð væri verð viðkomandi bifreiðar hjá umboði. Kærandi hefði lagt fram verðlista Heklu hf. frá apríl 2020 því til staðfestingar. Hvað almennu fullyrðinguna varðaði væri átt við að bifreiðarnar væru flestir framleiddir hjá sömu verksmiðju og væru því hinir sömu óháð því hver seldi þá. Hver og einn seljandi byði síðan margar útfærslur af umræddum bifreiðum þar sem þær væru framleiddir með ýmsum aukabúnaði.

10. Í svörum kæranda væri vísað til ýmissa verða Heklu hf. á mismunandi tegundum bifreiða og verðlista Heklu hf. frá því í apríl 2020. Í umræddum verðlista mætti sjá að auglýst verð Heklu hf. á Mitsubishi Outlander S-Edition hafi verið 6.690.000 kr. í apríl 2020. Umrætt verð væri sannarlega 800.000 krónum hærra en auglýst verð kæranda.
11. Að mati Neytendastofu yrði að gera þá kröfu að fyrirtæki afli allra viðeigandi gagna áður en samanburðarauglýsing væri birt til þess að fyrirtækinu væri unnt að sanna fullyrðingar sínar. Ekki hefði verið lögð fram gögn sem sýndu fram á með óyggjandi hætti að auglýst bifreið kæranda væri búin sömu aukahlutum eða aukabúnaði og samanburðarbifreið Heklu hf. Neytendastofa teldi að auglýst bifreið kæranda gæti talist staðgönguvara bifreiðar sömu tegundar frá Heklu hf. Þótt þær væru ekki nákvæmlega sambærilegar þegar litið væri til aukahluta eða aukabúnaðar. Kærandi yrði þó að gæta þess að samanburðurinn væri ekki villandi. Þrátt fyrir að ótækt væri að telja upp í auglýsingum í fjölmiðlum allan búnað sem fylgdi hverri bifreið gæti samanburður tveggja eða fleiri bifreiða talist villandi ef aukahlutir eða aukabúnaður þeirra væri ólíkur og þess ekki getið með skýrum hætti í samanburðinum. Verð bifreiða hækkaði alla jafna með auknum aukabúnaði og því væri að mati Neytendastofu villandi að bera saman verð bifreiða gæddum ólíkum aukabúnaði án þess að neytendum væri sérstaklega og skýrlega gerð grein fyrir því. Í auglýsingum kæranda væri engin grein gerð fyrir því að bifreiðarnar væru gæddir ólíkum aukabúnaði. Enn fremur hefði kærandi ekki sýnt fram á að samanburðarverð hefði verið viðeigandi á þeim tíma sem auglýsingarnar voru birtar enda hefði einungis verið lagður fram verðlisti Heklu hf. frá apríl 2020. Teldi Neytendastofa með hliðsjón af framangreindu að fullyrðingar kæranda væru ósannaðar og villandi og brytu því gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.
12. Í auglýsingu kæranda væri enn fremur að finna fullyrðingu um fimm ára ábyrgð á Mitsubishi Outlander án þess að skýrt væri frekar hvað fælist í umræddri ábyrgð eða hvaða skilyrðum hún væri háð. Í svörum kæranda hafi komið fram að allar Mitsubishi Outlander bifreiðar félagsins væru með fimm ára verksmiðjuábyrgð og fram kæmi í þjónustubók bifreiðarinnar, sem væri á ítölsku í tilfelli kæranda, að bifreiðin væri með fimm ára ábyrgð fyrstu 24 mánuðina án kílómetratákmörkanna og næstu 36 mánuði upp í 100.000 km. Þá væri átta ára ábyrgð á rafhlöðunni.
13. Í ákvörðun Neytendastofu kemur á hinn bóginn fram að hin umrædda fimm ára ábyrgð sem kærandi auglýsi sé ekki fortakslaus. Kærandi hafi vissulega bent á að öllum bifreiðum fylgi með þjónustubók sem kaupendur fái við kaupin en umrædd þjónustubók sé samkvæmt kæranda á ítölsku. Þá sé það jafnframt meginforsenda þess að ábyrgð sé virk og í gildi fyrir viðskiptavinum að farið sé með bifreiðina í reglubundið eftirlit og viðhaldsskoðun hjá umboðsaðila. Á heimasíðu kæranda sé enn fremur að finna upplýsingar um ábyrgð en þar standi eftirfarandi: „allir nýir bílar hjá okkur eru með 2 ára ábyrgð“ og varðandi þjónustu bifreiðarinnar segi: „Við ráðleggjum okkar kúnum að láta umboðsaðila þjónusta bílinn eftir því sem skilmálar í þjónustubók frá framleiðanda segja til um. Sú þjónusta kostar líkt og ef bílinn hefði verið keyptur hjá viðkomandi umboði.“ Skýrt sé af ákvæði 1. mgr. 16. gr. b. laga nr. 57/2005 að þegar ábyrgðaryfirlýsing sé veitt skuli seljandi upplýsa neytanda um skilyrði þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina. Þrátt fyrir að upplýsingar um ábyrgðina séu veittar á heimasíðu kæranda og í þjónustubók hverrar bifreiðar verði ekki framhjá

Því litið að kærandi leggi nokkra áherslu á ábyrgðina í auglýsingaefni sínu. Neytendastofa telji þá ábyrgð sem kaupendum nýrra bifreiða hjá kæranda bjóðist geti haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og fjárhagslega hagsmuni þeirra. Upplýsingar um skilyrði ábyrgðarinnar skipti því almennt máli fyrir neytendur og geti raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda að slíkar upplýsingar séu ekki aðgengilegar í auglýsingunum samhliða tilvísun til fimm ára ábyrgðar. Neytendastofa telji ótvírætt orðalag kæranda um „5 ára ábyrgð“ sem birst hafi í auglýsingum fyrirtækisins villandi og þar með brjóta gegn 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 þar sem ekki séu tilgreind skilyrði um þjónustuskoðanir sem feli í sér viðbótarkostnað

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

14. Í kæru, dags. 15. nóvember 2021, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
15. Kærandi telur að Neytendastofa hafi brotið gegn rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 þar sem stofnunin hafi engan reka gert að því að rannsaka kvörtunarefni málsins. Neytendastofa hafi fengið nafnlausu ábendingu þar sem um mörg efnisatriði hafi verið vísað til Heklu hf., m.a. um listaverð og búnað. Kærandi telur að á því stigi máls hafi Neytendastofu borið, hygðist stofnunin taka ábendinguna til meðferðar, að afla tiltækra gagna frá Heklu hf. Vísar kærandi í þessu samhengi til verðlista sundurliðuðum eftir undirtegundum bifreiða, fylgihlutum, ábyrðarskilmálum o.s.frv. Stofnunin hafi á hinn bóginn lagt fyrir kæranda að sanna sakleysi sitt án þess að nokkur gögn hafi legið fyrir.
16. Eftir að kærandi hafi sett fram sínar athugasemdir og lagt fram gögn máli sínu til stuðnings hafi Neytendastofa sjálf ekki aflað neinna gagna til að byggja ákvörðun sína á. Ákvörðunin hafi því eingöngu byggt á nafnlausum athugasemdum og huglægu mati starfsmanna stofnunarinnar á athugasemdum og gögnum er stöfuðu frá kæranda, án nokkurrar eiginlegrar rannsóknar á málinu.
17. Með þessari stjórnsýslu hafi verið brotið gegn rannsóknarreglu stjórnsýslulaga. Hin kærða ákvörðun hafi verið tekin á grundvelli einhvers konar sakarlíkindareglu þar sem stofnuninni hafi ekki þótt kærandi sýna fram á sakleysi sitt með nægileg óyggjandi hætti. Ágallinn á rannsókn málsins sé tilfinnanlegur í málinu þar sem flestar ábendingarnar hafi lotið að samanburði við bifreiðar hjá Heklu hf. Stofnuninni hafi verið lófa lagið að afla ítarlegra gagna fyrir því fyrirtæki, hafi stofnunin viljað framkvæma ítarlegan samanburð á söluvöru kæranda annars vegar og Heklu hf. hins vegar. Hefði rannsókn stofnunarinnar verið fullnægjandi hefði verið unnt að eyða öllum vafa í þessum efnum. Þess í stað hefði stofnunin kosið að búa til vafa til að meta kæranda í óhag. Sæmi dæmi um þetta hafi kærandi lagt fram verðlista frá Heklu hf., þar sem listaverð umræddrar bifreiðar hafi verið að fjárhæð 6.690.000 krónur. Þrátt fyrir það virðist stofnunin hafa gefið sér að listaverð hafi verið 300.000 krónum lægra. Þetta veki spurningar um dagsetningu verðlista og hvort verið geti að Hekla hf. hafi brugðist við samkeppni með því að lækka verð hjá sér og kvarta samtímis. Án tillits til þessa, þá sé verð að fjárhæð 5.890.000 krónur mun ódýrara en framangreind listaverð að fjárhæð 6.690.000 krónur.
18. Kærandi bendir á að rannsóknarreglan sé ein af grundvallarreglum stjórnsýsluréttar. Hún sé öryggisregla, sem eigi að stuðla að því að ákvarðanir séu teknar á grundvelli gagna og staðreynda.

Brot gegn reglunni varði ógildi ákvörðunar, þar sem annmarki sem felist í broti á rannsóknarreglu teljist verulegur. Þegar af þessari ástæðu beri að ógilda hina kærðu ákvörðun.

19. Kærandi telur enn fremur að hin kærða ákvörðun hafi verið haldin efnislegum annmörkum. Bent er á að fullyrðingin „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ sé rétt. Henni til stuðnings hafi kærandi lagt fram gögn um verð hjá sér annars vegar og listaverð hjá Heklu hf. hins vegar. Kærandi hafi útskýrt fyrir Neytendastofu að um sömu bifreiðar væri að ræða sem hefðu verið ódýrari hjá kæranda. Með þessu hafi kærandi fullnægt sönnunarbyrðinni sem á fyrirtækinu hvíldi um þetta atriði. Hafi Neytendastofa efast um atriði eins og mismunandi aukabúnað bifreiðanna eða viljað véfengja framlögð gögn kæranda, hafi stofnunin getað aflað upplýsinga um slík atriði. Þá hafi legið beinast við að afla upplýsinga hjá Heklu hf. Neytendastofa hafi gert hvorugt heldur gefið sér án ástæðu að gögn frá kæranda væru röng eða villandi, án þess að kanna það með nokkrum hætti og án þess að kærandi hefði haft grun um að fyrirtækið hefði ekki fullnægt upplýsingaskyldu sinni.
20. Hvað varðar fullyrðingar um svokallað verðhagræði telur kærandi að hin kærða ákvörðun sé óljós um það hvað átt sé við, enda sé orðið hvergi notað í hinni kærðu ákvörðun nema í ákvörðunarorðum. Kærandi geti sér til að vísað sé til umfjöllunar um aukabúnað með bifreiðum eða að orðin „með eða án króks“ í auglýsingu kæranda hafi þótt villandi. Kærandi telur að stofnunin sé á hreinum villigötum í umfjöllun sinni um þetta atriði. Það gefi augaleið að þegar bifreið sé auglýst á tilgreindu verði og að tilgreindur aukabúnaður geti fylgt með, þurfi að greiða fyrir þann aukabúnað. Það sé ekkert villandi við auglýsinguna að þessu leyti og eingöngu sé verið að taka fram að umræddur aukabúnaður geti fylgt með. Sama eigi við um hvers kyns annan aukabúnað. Neytendum sé þetta ljóst og sé farið yfir þetta með kaupanda þegar bifreiðar eru keyptar. Kærandi fullyrðir að bifreiðar af gerðinni Mitsubishi Outlander sem fyrirtækið hafi selt og sýnt hafi verið sambærilegar og hjá Heklu hf., m.a. hvað varði gerðir bifreiða og aukabúnað. Neytendastofa geti ekki, án nokkurrar skoðunar, gefið sér annað. Í því sambandi er bent á að reglur um samiburðarauglýsingar séu settar til verndar fyrirtækjum, þannig að í þessu tilviki hafi Hekla hf. verið brotþoli. Það hefði því verið lágmarkskrafa, við mat á því hvort kærandi hafi brotið gegn fyrirtækinu með samiburðarauglýsingum, að leitað væri upplýsinga þaðan.
21. Að því er varðar fullyrðingu um fimm ára ábyrgð kveðst kærandi ekki geta fellt sig við að það teljist brot að auglýsa bifreið með slíkri ábyrgð án þess að tilgreina í auglýsingu skilmála ábyrgðar. Auglýsingin sem málið varði sé skjáauglýsing sem hafi birst í fáeinar sekúndur í senn. Áhorfandi nái ekki á þeim tíma að lesa ítarlega ábyrgðarskilmála. Meðfylgjandi kærinni leggur kærandi fram nokkrar útprentanir þar sem aðrar bifreiðasölur, þ.m.t. Hekla hf., auglýsi bifreiðar til sölu með ábyrgð á nákvæmlega sama hátt og kærandi geri. Eins megi skoða auglýsingar tryggingafélaganna en ekkert þeirra birti allt smáa letur skilmála og ábyrgðatakmarkanir þegar tryggingar séu auglýstar. Ábyrgðir á bifreiðum sem fyrirtækið selji séu algjörlega sambærilegar við ábyrgðir hjá öðrum bifreiðasölum. Neytendastofa virðist á hinn bóginn ekkert hafa hugað að þessu. Kærandi telji það fráleita niðurstöðu að í skjáauglýsingu þar sem fram komi tímalengd ábyrgðar verði að tilgreina alla ábyrgðarskilmála, enda hafi annað ekki tíðkast.

22. Í niðurlagi kærunnar kemur fram að úrskurður Neytendastofu sé því marki brenndur að ekki sé tekið mark á gögnum frá kæranda þó svo að allar fullyrðingar í ábendingu þeirri, sem málið á rætur að rekja til, hafi verið hraktar. Ábendingin hafi verið úr launsátri og eigi líklega uppruna sinn að rekja innan úr Heklu hf. Við þessar aðstæður náí engri átt að gögn frá kæranda séu ekki tekin trúanleg, án þess að gera neinn frekari reka að rannsókn málsins. Nærtækara hafi verið fyrir Heklu hf. að hafa samband við kæranda og benda á staðreyndavillur ef einhverjar væru. Í ljósi þessa sé hin kærða ákvörðun úr öllu hófi. Virðist vera eins og Neytendastofa telji Heklu hf. vera merkilegra fyrirtæki og upplýsingar frá því hafi meira vægi en frá kæranda. Sannleikurinn sé sá að um sé að ræða tvö fyrirtæki á markaði sem selji sömu vöruna. Engin heimild sé til að vega og meta sönnunargildi upplýsinga frá kæranda á einhvern hátt minna en upplýsinga frá öðrum. Þá hefði verið eðlilegt að gera þá kröu til þess sem lagði fram umrædda ábendingu að viðkomandi færði einhver rök fyrir því að aukabúnaður sem fylgi bifreiðum hefði verið mismunandi. Það hafi ekki verið gert. Hafi Neytendastofa viljað taka það atriði fyrir hefði borið að gera það með rannsókn að hætti stjórnsýslulaga en ekki ágiskunum.
23. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 23. nóvember 2021, var óskað eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 8. desember 2021. Þar er því hafnað að stofnunin hafi ekki sinnt rannsóknarskyldu sinni eða látið undir höfuð leggjast að framfylgja þeim reglum er gilda um málsmeðferð stjórnvalda almennt. Stofnunin hafi leiðbeint kæranda um gildandi lagaákvæði og gefið honum kost á að koma að sönnunum, skýringum eða athugasemdum áður en ákvörðun var tekin. Þannig hafi stofnunin uppfyllt þær skyldur sem á henni hvíldu samkvæmt 7. og 10. gr. stjórnsýslulaga.
24. Í þessu samhengi ítrekar Neytendastofa þau sjónarmið sem fram komu í bréfi stofnunarinnar til kæranda, dags. 19. nóvember 2020, þar sem tiltekið var að á auglýsanda hvíldi afdráttarlaus skylda til að sanna fullyrðingar sem fram kæmu í auglýsingum, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þegar fullyrðingar birtust í auglýsingum eða annarri markaðssetningu fyrirtækja væri það hlutverk auglýsenda að sýna fram á að slíkar fullyrðingar væru sannar en ekki Neytendastofu eða annarra að afsanna þær. Þrátt fyrir tilvist rannsóknarskyldu Neytendastofu geti sú skylda ekki staðið til þess að stofnuninni beri að ráðast í slíka gagnaöflun hjá ótilgreindum samkeppnisaðilum kæranda sem að auki eru ekki aðilar málsins. Slíkt sé í andstöðu við markmið 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 og fjölmargra úrskurða áfrýjunarnefndar neytendamála. Vísar Neytendastofa í þessu samhengi til úrskurða nefndarinnar 10. febrúar 2010 (19/2010), 13. desember 2012 (8/2012), 11. júní 2015 (17/2014) og 22. febrúar 2018 (6/2017).
25. Kærandi byggir einnig á því að hin kærða ákvörðun hafi verið haldin efnislegum annmörkum. Fullyrðingin „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ og fullyrðing um að bifreið sem kærandi bauð til sölu væri 800.000 krónum ódýrari en listaverð hafi verið studd einum verðlista umboðsaðila umræddra bifreiða en umræddur listi hafi verið frá apríl 2020. Fyrirnefnda fullyrðingin hafi birst bæði almennt í auglýsingum kæranda sem og í tengslum við samanburðarauglýsingu, þar sem borið hafi verið saman verð við listaverð umboðsaðila. Hin síðarnefnda sé sértækari og vísi til tiltekinnar bifreiðar.

26. Kærandi hafi engin gögn lagt fram sem sýndu með óyggjandi hætti að bifreiðarnar væru sannarlega sambærilegar. Þá hafi einungis verið lagður fram einn verðlisti án tilgreiningar um það á hvaða tíma hann gildi eða staðfestingu á að sá verðlisti hafi verið í gildi á þeim tíma sem auglýsingar kæranda voru birtar. Því hafi það verið mat Neytendastofu að kæranda hafi ekki tekist að sýna fram á að verð hans væri raunverulega langt undir listaverði umboðs eða að bifreiðin væri búin sömu aukahlutum- og búnaði og samanburðarbifreið umboðsins. Útskýringar þær sem fram hafi komið í svörum kæranda hafi að miklu leyti lotið að hinum ýmsu mismunandi nöfnum bifreiða án raunverulegra gagna um hvað fælist nákvæmlega í umræddum samanburði og fullyrðingum. Renni það stöðum undir þá niðurstöðu stofnunarinnar að fullyrðingar kæranda teljist ósannaðar og villandi.
27. Neytendastofa bendir á að fullyrðingin „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ sé afdráttarlaus og án frekari skýringa eða fyrirvara. Kærandi verði því að geta sýnt fram á réttmæti hennar á hverjum tíma. Verði að gera kröfu um að kærandi safni reglulega og haldi utan um gögn til staðfestingar fullyrðingunni. Geti hann það ekki geti fullyrðingin verið til þess fallin að vera villandi gagnvart neytendum og ósanngjörn gagnvart keppinautum. Í þeim tilvikum þurfi að bregðast við annað hvort með því að stöðva birtingu fullyrðingarinnar eða með aðlögun sem leiði til þess að fullyrðingin sé rétt. Takist auglýsanda að sanna fullyrðingar sínar meti Neytendastofa hvort framsetning þeirra sé í samræmi við þau gögn sem að baki þeim búa. Mörg dæmi séu um að slík sönnun hafi tekist og ekki verið gripið til frekari aðgerða.
28. Neytendastofa telji ekki tilefni til að seljendur geri grein fyrir öllum aukahlutum eða –búnaði í auglýsingum um bifreiðar, þótt um samanburðarauglýsingar sé að ræða. Auglýsandi verði þó að gæta þess að samanburðurinn sé ekki villandi og að hann sé gerður á samanburðarhæfum vörum. Þrátt fyrir að einhverju kunní að muna í aukahlutum bifreiða telur Neytendastofa unnt að bera þær og verð þeirra saman. Í þeim tilvikum sé mikilvægt að neytendum sé gerð skýrlega grein fyrir því ef munur sé á vörunum. Neytendastofa telji að kærandi hafi ekki sýnt fram á með nægilegum hætti að um hafi verið að ræða sömu bifreiðar, búnar sömu aukahlutum.
29. Að því er varðar athugasemdir kæranda um niðurstöðu stofnunarinnar um þá ábyrgð sem sé á bifreiðum sem kærandi selji bendir Neytendastofa á að mikil áhersla sé lögð á umrædda fimm ára ábyrgð. Þá verði ekki framhjá því litið að á heimasíðu kæranda komi fram að „allir nýir bílar hjá okkur eru með 2 ára ábyrgð“ og varðandi þjónustu bifreiðarinnar þá segi eftirfarandi: „Við ráðleggjum okkar kúnum að láta umboðsaðila þjónusta bíllinn eftir því sem skilmálar í þjónustubók frá framleiðanda segja til um. Sú þjónusta kostar líkt og ef bíllinn hefði verið keyptur hjá viðkomandi umboði.“ Séu umræddar upplýsingar þannig misvísandi auk þess sem að hvergi komi fram að ábyrgðin sé háð ýmsum takmörkunum, s.s. kílómetratakmörkunum auk þess sem það sé meginforsenda ábyrgðarinnar að farið sé með bifreiðina í reglubundið eftirlit og viðhaldsskoðun hjá umboðsaðila. Þá sé þjónustubók sú sem vísað sé til og fylgi keyptum bifreiðum á ítölsku. Að teknu tilliti til þeirrar áherslu sem lögð sé á hina fimm ára ábyrgð í auglýsingaefni kæranda og svo þegar horft sé til þeirra takmarkana sem um hana gildi telji Neytendastofa mikilvægt að neytendum séu veittar upplýsingar um þessi skilyrði þar sem ábyrgðin sé auglýst. Neytendastofa hafi áður fjallað um mikilvægi þessarar upplýsingaskyldu í fjölda ákvarðanna sinna. Að mati stofnunarinnar geti þjónustubók á ítölsku ekki fullnægt þeirri upplýsingaskyldu en um verulega fjárhagslega hagsmuni

geti verið að ræða fyrir neytendur. Skortur á upplýsingagjöf geti því raskað verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Geti órökstudd sjónarmið um að ónafngreindir aðilar stundi álíka háttsemi ekki undanskilið kæranda frá því að uppfylla skyldur sínar lögum samkvæmt.

30. Loks áréttar Neytendastofa að ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 sé skýr um að það sé fyrirtækja að sanna þær fullyrðingar sem þau setji fram í auglýsingum. Neytendastofa hafi leiðbeint kæranda um gildandi lagaákvæði og gefið honum kost á að koma að sönnunum, skýringum eða athugasemdum áður en stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að þau gögn sönnuðu ekki fullyrðingarnar. Þá hafi það úrræði sem Neytendastofa hafi gripið til verið vægt og meðalhófs verið gætt. Með vísan til alls framangreinds áréttar Neytendastofa niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar um að kærandi hafi með fullyrðingunni „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ og fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem hann hafi með fullyrðingu um „5 ára ábyrgð“ brotið gegn 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. sömu laga. Að öðru leyti vísar Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.
31. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 14. febrúar 2022, var kæranda gefinn kostur á að taka afstöðu til greinargerðar Neytendastofu. Ekkert svar barst frá kæranda.

NIÐURSTAÐA

32. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu frá 19. október 2021 um að fyrirtækið hafi með fullyrðingunni „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn sömu ákvæðum laganna. Loks var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með fullyrðingunni „5 ára ábyrgð“, án þess að fram kæmu skilyrði um að bifreiðin færi í reglulegar þjónustuskoðanir sem feli í sér viðbótarkostnað, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. auk 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laganna var kæranda bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
33. Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir orðrétt: „Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á“. Þótt ákvæðið hafi fyrst verið lögfest með lögum nr. 50/2008 fól það ekki í sér efnisleg nýmæli þar sem bannið við villandi upplýsingum, sem rekja má allt til 1. gr. laga nr. 84/1933 um varnir gegn óréttmætum verzlunarháttum, hafði lengi verið túlkað á þann hátt að fyrirtæki þyrftu að geta fært sönnur á fullyrðingar sínar í auglýsingum. Þannig var í skýringum við ákvæðið í frumvarpi því er varð að lögum nr. 50/2008 tekið fram að með því væri lögfest áralöng framkvæmd. Ákvæðið er skýrt um að það er fyrirtækja að sanna þær fullyrðingar sem þau setja fram í auglýsingum, þar á meðal fullyrðingar sem erfitt er að sanna, enda eiga þau ekki að setja fram fullyrðingar sem þau eru ekki í aðstöðu til að færa sönnur á. Það er þannig ekki samkeppnisaðila eða Neytendastofu að afsanna þær fullyrðingar sem settar eru fram, heldur felst í grunnskyldu ákvæðisins að fyrirtæki geti sannað þær fullyrðingar sem það setur fram,

sbr. m.a. úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála 11. apríl 2012 (8/2012), 28. júlí 2014 (17/2014) og 22. febrúar 2018 (6/2017).

34. Þá eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005 en nánar er útfært í köflum III.-V. hvers konar háttsemi telst til slíkra viðskiptahátta. Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 1. mgr. 9. gr. kemur fram að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Samkvæmt d. lið ákvæðisins er hér m.a. átt við rangar upplýsingar um 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. Í 15. gr. laganna er fjallað um samanburðarauglýsingar. Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. eru samanburðarauglýsingar allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. eru samanburðarauglýsingar leyfðar ef þær eru ekki villandi.
35. Með hinni kærðu ákvörðun var hvoru tveggja fundið að því að kærandi hefði auglýst bifreiðar til sölu og fullyrt að um væri að ræða „Sömu bíla[...] bara miklu ódýrari“ og einnig auglýst bifreið af gerðinni Mitsubishi Outlander til sölu fyrir 5.890.000 krónur þegar listaverð sömu bifreiðar væri að fjárhæð 6.690.000 krónur. Með vísan til þeirra athugasemda sem kærandi hefur gert undir rekstri málsins hjá Neytendastofu og fyrir áfrýjunarnefndinni, auk þess sem að í gögnum málsins liggur fyrir auglýsing kæranda um sömu bifreið undir yfirskriftinni „Langt undir tilboðsverði umboðs á 5.690.000“, verður gengið út frá að með framangreindum fullyrðingum hafi kærandi gert samanburð á bifreiðum sem fyrirtækið seldi og þeim sem umboðsaðili þeirra, Hekla hf., bauð til sölu. Kemur því til skoðunar hvort annmarkar hafi verið á hinni kærðu ákvörðun að þessu leyti svo fallist verði á kröfu kæranda um ógildingu.
36. Eins og rakið hefur verið brást Neytendastofa við ábendingu sem stofnuninni barst um viðskiptahætti kæranda með því að rita bréf til kæranda, dags. 11. nóvember 2020. Umrædd ábending fylgdi með bréfi stofnunarinnar til kæranda. Í bréfinu var efni ábendingarinnar lýst með almennum orðum og sagt að hún lyti að því að í auglýsingum kæranda kæmu fram rangar fullyrðingar um þá bíla sem kærandi seldi sem og villandi samanburður við samkeppnisaðila. Þá kæmi fram í ábendingunni að kærandi fullyrti að fimm ára ábyrgð væri á ökutækjunum. Síðan var í bréfi Neytendastofu vakin athygli kæranda á ýmsum ákvæðum laga nr. 57/2005 og þar á meðal þeim sem hin kærða ákvörðun var að lokum reist á.
37. Meðal þeirra reglna sem Neytendastofa er bundin af við meðferð mála sem kann að lykta með töku stjórnvaldsákvarðana er 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 en samkvæmt reglunni skal aðili máls eiga þess kost að tjá sig um efni máls áður en stjórnvald tekur ákvörðun í því, enda liggi ekki fyrir í gögnum málsins afstaða hans og rök fyrir henni eða slíkt sé augljóslega óþarft. Til þess að aðili máls geti átt þess kost að koma á framfæri andmælum þegar til stendur að taka íþyngjandi ákvörðun í máli hans er mikilvægt að stjórnvald komi á skýran hátt á framfæri hvers vegna slík ákvörðun sé yfirvofandi og á hvaða lagagrundvelli mál er reist. Þar sem Neytendastofa taldi að ábending sú er

mál þetta á rætur sínar að rekja til væri þess eðlis að rétt væri að hefja stjórnslumál gagnvart kæranda var nauðsynlegt að stofnunin lýsti því skýrlega í bréfi sínu til kæranda, hvaða háttsemi það væri sem kærandi hefði viðhaft sem væri til umfjöllunar í málinu svo kærandi gæti brugðist við erindinu. Ber í þessu samhengi að hafa í huga að það er Neytendastofu sem er að lögum falið eftirlitshlutverk samkvæmt lögum nr. 57/2005 og það er því mat stofnunarinnar sjálfrar sem liggur til grundvallar því að stjórnslumál samkvæmt lögnum hefst en ekki ákvörðun einstaklinga eða fyrirtækja sem ákveða að senda stofnuninni ábendingar um viðskiptahætti fyrirtækja. Að því er varðar háttsemi kæranda er laut að fullyrðingum um verð var þetta ekki gert í bréfi stofnunarinnar til kæranda, heldur látið við það sitja að vísa almennt til ábendingarinnar. Þá verður að telja að framsetning umræddrar ábendingar hafi verið þess eðlis að kæranda var gert óþarflega erfitt að bregðast við erindi Neytendastofu og nýta andmælarétt sinn samkvæmt 13. gr. stjórnslulaga. Er í þessu samhengi til þess að líta að umrædd ábending laut að hluta að atriðum sem augljóslega gátu ekki skipt máli við afgreiðslu málsins og var um sumt sett fram á óskýran hátt. Loks er ekki að sjá að í ábendingunni hafi komið fram hvenær þær auglýsingar er málið varðaði voru birtar en slíkt hafði augljóslega þýðingu við mat á því hvort þær áttu sér nægjanlega stoð í raunveruleikanum á þeim tíma. Með vísan til þessa var annmarki á meðferð málsins er laut að því að kæranda var ekki gefinn fullnægjandi kostur á að tjá sig um efni máls áður en tekin var ákvörðun í því.

38. Annmarki á 13. gr. stjórnslulaga leiðir á hinn bóginn ekki sjálfkrafa til þess að ákvörðun lægra setts stjórnvalds verði ógilt ef ljóst er að kærandi hefur á kærustigi átt þess fullnægjandi kost að koma á framfæri sjónarmiðum sínum um efni máls, sbr. dóm Hæstaréttar Íslands 30. október 2003 í máli nr. 37/2003. Að því er varðar þá fullyrðingu kæranda að hann seldi sömu bifreiðar á lægra verði og samanburð fyrirtækisins við umboðsaðila er hin kærða ákvörðun skýr um það hvaða háttsemi kæranda braut að mati stofnunarinnar í bága við tiltekin ákvæði laga nr. 57/2005. Kærandi hefur átt þess kost að koma á framfæri andmælum við hina kærðu ákvörðun í formi kæru sem og vegna greinargerðar Neytendastofu, dags. 8. desember 2021, vegna meðferðar málsins hjá áfrýjunarnefndinni. Framangreindur annmarki leiðir því ekki til þess að hin kærða ákvörðun verði ógild.
39. Kærandi hefur krafist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi með vísan til þess að Neytendastofa hafi ekki uppfyllt rannsóknarskyldu sína samkvæmt 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 en samkvæmt umræddu ákvæði laganna skal stjórnvald sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Kærandi vísar til þess að Neytendastofa hafi ekki aflað neinna gagna sjálf til að byggja ákvörðun sína á og þá sérstaklega ekki frá Heklu hf. til að framkvæma samanburð á umræddum bílum. Þá telur kærandi að fullyrðingar fyrirtækisins og samanburðarauglýsingar þess séu réttar.
40. Eins og fram er komið er mælt fyrir um það í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 að fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur. Þrátt fyrir þá annmarka sem að framan greinir á erindi Neytendastofu til kæranda, dags. 11. nóvember 2020, bera gögn málsins með sér að kæranda er og hefur verið ljóst að málið lýtur að því hvort tilteknar fullyrðingar hans um verð á seldum bifreiðum fyrirtækisins og Heklu hf. séu sannar. Skylda fyrirtækis til að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum er skýr í 4. mgr. 6.

gr. laga nr. 57/2005 og verður ekki séð að ástæða hafi verið til frekari rannsóknar af hálfu Neytendastofu til að lagt yrði fyrir kæranda að sýna fram á sannleiksgildi þeirra fullyrðinga er málið lýtur að. Af þessari ástæðu verður þessi hluti hinnar kærðu ákvörðunar ekki felldur úr gildi með vísan til 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

41. Kemur þá til skoðunar hvort efni umræddra auglýsinga hafi samræmst 4. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Til stuðnings fullyrðingum sínum hefur kærandi lagt fram verðlista frá Heklu hf. þar sem meðal annars koma fram verð fyrir Mitsubishi Outlander bifreiðar. Umræddur verðlisti er dagsettur 20. apríl 2020. Hvorki í bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 11. nóvember 2020, né þeirri ábendingu er málið á rætur sínar að rekja til kemur fram hvenær umdeild auglýsing kæranda birtist. Með vísan til þessa verður ekki gerð athugasemd við það þótt kærandi hafi lagt fram verðlista frá 20. apríl 2020 til stuðnings fullyrðingum sínum að því leyti sem þær lutu að verði bifreiða hjá Heklu hf.
42. Á hinn bóginn er til þess að líta að kærandi telur að fullyrðing fyrirtækisins um að Hekla hf. byði sömu bifreiðar og kærandi gegn greiðslu að fjárhæð 6.690.000 krónur styðjist við verð á umræddum verðlista fyrir bifreið af gerðinni Mitsubishi Outlander S-Edition. Þær bifreiðar sem kærandi bauð til sölu á því verði sem auglýst var munu hins vegar hafa verið af gerðinni Mitsubishi Outlander Instyle Plus. Fram er komið af hálfu kæranda að á þessum tíma hafi Hekla hf. ekki boðið til sölu bifreiðir af þeirri sömu gerð en á hinn bóginn hafi auglýstar bifreiðir kæranda verið mjög ódýrar í samanburði við útbúnað þeirra bifreiða sem Hekla hf. selji af gerðinni Mitsubishi Outlander. Hvergi var þess getið í auglýsingu kæranda að verðsamanburður sem þar væri gerður byggji á því að bornar væru saman ólíkar tegundir Mitsubishi Outlander bifreiða. Þvert á móti máttu neytendur gera ráð fyrir því, í ljósi þess að kærandi auglýsti sérstaklega að hjá fyrirtækinu væru „Sömu bílar bara miklu ódýrari“, að um sömu tegundir væri að ræða.
43. Í ljósi þessa verður staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að það hafi verið villandi af hálfu kæranda að bera saman verð bifreiðar sem fyrirtækið seldi og bifreiðar annarrar tegundar sem Hekla hf. seldi þegar gefið var í skyn að um væri að ræða sömu bifreiðategund. Þótt vel kunni að vera að verð það sem kærandi auglýsti hafi verið hagstætt að teknu tilliti til útbúnaðar bifreiðanna verður ekki framhjá því litið að auglýsing kæranda gaf til kynna að um væri að ræða bifreiðar af sömu tegund og búnað sama útbúnaði. Með þessu braut kærandi gegn a. lið 2. mgr. 15. gr. þar sem um villandi samanburð var að ræða. Þá gaf auglýsing kæranda til kynna verðhagræði sem fólst í samanburði umræddra bifreiða og verður því einnig staðfest niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar um brot gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.
44. Kærandi hefur engin önnur gögn lagt fram til stuðnings hinni almennu fullyrðingu „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ en framangreindan verðlista. Með vísan til framangreindrar niðurstöðu nefndarinnar verður að líta svo á að kæranda hafi ekki tekist að sýna fram á að umrædd fullyrðing ætti rétt á sér. Verður því staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

45. Að öðru leyti var í hinni kærðu ákvörðun komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með því að auglýsa að Mitsubishi Outlander bifreiðar sem fyrirtækið byði til sölu væru með fimm ára ábyrgð án þess að upplýsa um að það sé skilyrði ábyrgðarinnar að farið sé með bifreiðarnar í reglubundið eftirlit og viðhaldsskoðun hjá umboðsaðila. Í hinni kærðu ákvörðun var í þessu samhengi einkum vísað til þess að samkvæmt 1. mgr. 16. gr. b. laga nr. 57/2005 er mælt fyrir um að þegar ábyrgðaryfirlýsing er veitt skuli seljandi upplýsa neytanda um skilyrði þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina.
46. Ákvæði 16. gr. b. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi: „Ef ábyrgðaryfirlýsing er veitt skal seljandi vöru eða þjónustu upplýsa neytanda á skýran og greinargóðan hátt um gildissvið ábyrgðarinnar og hvaða skilyrði eru sett til þess að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina. Jafnframt skal seljandi upplýsa neytanda á skýran hátt um þau ófrávíkjanlegu réttindi sem hann nýtur samkvæmt ákvæðum laga og ábyrgðaryfirlýsingin hefur engin áhrif á. Ef neytandi óskar þess ber seljanda að afhenda honum skilmála ábyrgðaryfirlýsingarinnar ritaða á pappír eða á öðrum varanlegum miðli sem er neytandanum aðgengilegur. Skriflegar ábyrgðaryfirlýsingar skulu vera á íslensku.“ Regluna var áður að finna í 24. gr. a. samkeppnislaga nr. 8/1993. Í athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 23/2003, þar sem ákvæðið var innleitt, kemur fram að fyrstu tveir málsliðir þess kveði á um þær upplýsingar sem koma skuli fram í ábyrgðarskilmálum. Með vísan til þessa verður að mati áfrýjunarnefndarinnar ekki dregin sú ályktun af tilvísun ákvæðisins sjálfs til upplýsingaskyldu seljanda vegna ábyrgðaryfirlýsingar að í hvert skipti sem fyrirtæki auglýsi ábyrgð af söluvöru þurfi að tilgreina hvaða skilyrði séu fyrir því að neytandi geti borið fyrir sig ábyrgðina. Mælar ákvæðið á hinn bóginn fyrir um að slík skilyrði séu skýrlega tilgreind í skilmálum ábyrgðarinnar.
47. Að öðru leyti verður að líta svo á að neytendur séu almennt upplýstir um að ábyrgðir söluaðila eða framleiðanda séu ekki fortakslausar og að þær kunni að falla úr gildi ef notkun telst óhefðbundin eða í ósamræmi við skilmála ábyrgðarinnar. Ekki er fram komið í málinu að skilyrði þeirrar ábyrgðar er hin kærða ákvörðun laut að þessu leyti að séu óvenjuleg að teknu tilliti til þess sem gengur og gerist á neytendamarkaði, hvort þau séu til þess fallin að hafa í för með sér verulega takmörkun á notkunarmöguleikum vöru eða hafa í för með sér verulegan viðbótarkostnað sem neytandi gat ekki gert ráð fyrir að hlytist af notkun vörunnar. Þá eru gögn málsins ekki skýr um inntak hins umdeilda skilyrðis ábyrgðaryfirlýsingar sem liggur til grundvallar þeirri fimm ára ábyrgð sem kærandi hefur auglýst eða hvernig kærandi upplýsir neytendur að öðru leyti um efni yfirlýsingarinnar. Loks hefur ekki verið upplýst hvaða kostnað neytandi kann að bera af reglubundnu eftirliti og viðhaldsskoðunum sem munu vera skilyrði þess að ábyrgðinni sé viðhaldið. Verður kæranda ekki kennt um skort á upplýsingum um framangreint, enda leitaðist Neytendastofa ekki eftir slíkum upplýsingum í erindi sínu til fyrirtækisins, dags. 11. nóvember 2020, heldur varð erindið að þessu leyti aðeins skilið á þann veg að skorað væri á kæranda að sýna fram á að umræddar bifreiðar hefðu fimm ára ábyrgð eins og auglýst var. Af þessum sökum verður felldur úr gildi sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar er laut að auglýsingu kæranda á fimm ára ábyrgð.
48. Með vísan til alls framangreinds er staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi með fullyrðingunni „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ og fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr.

57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Einnig er staðfest niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar um að banna kæranda að viðhafa umrædda viðskiptahætti. Að öðru leyti er hin kærða ákvörðun felld úr gildi.

ÚRSKURÐARORÐ:

Staðfest er niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi með fullyrðingunni „Sömu bílar bara miklu ódýrari“ og fullyrðingum um verðhagræði brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Einnig er staðfest niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar um að banna kæranda að viðhafa umrædda viðskiptahætti. Að öðru leyti er hin kærða ákvörðun felld úr gildi.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson