

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 3/2022

Kæra Volcano hótél ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 1. mars 2022.

1. Þann 13. október 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2022: Kæra Volcano hótél ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 1. mars 2022. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 31. mars 2022, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að taka ekki til meðferðar erindi kæranda til Neytendastofu vegna ætlaðra brota Skjálftavaktarinnar ehf. á lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og lagt fyrir Neytendastofu að taka málið til efnislegrar meðferðar.
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 ódagsettu bréfi til Neytendastofu í upphafi árs 2022 krafðist kærandi þess að Skjálftavaktinni ehf. yrði bönnuð hvers kyns notkun heitisins Hótel Volcano eða Volcano hótél í rekstri sínum. Kom fram í bréfinu að kærandi hefði verið stofnaður til kaupa reksturs Volcano Hótel í Mýrdal. Meðal þess sem félagið hafi keypt hafi verið firmaheitið Volcano Hótel ehf. og lénið volcanohotel.is, en hótelið hafi síðan verið rekið undir þessu heiti og léni árum saman. Hótel Skjálftavaktarinnar ehf. hafi áður verið rekið undir heitinu Geo Hótel árum saman. Þegar núverandi eigendur hafi tekið við félaginu hafi hins vegar verið brugðið á það ráð að skipta um heiti og færa sér í nyt firma- og hótélheiti kæranda. Sé hótél Skjálftavaktarinnar ehf. þannig kallað Hótel Volcano, sem í augum gesta, birgja og annarra viðskiptavina sé nákvæmlega sama heiti og Volcano Hótel kæranda. Frumleikinn sé ekki meiri en svo að víxla orðunum Volcano og Hótel.
5. Af þessu hafi hótél kæranda hlotið verulegt óhagræði þar sem gestir sem ætli að panta gistingu hjá hóteli Skjálftavaktarinnar ehf. hringi í staðinn í kæranda eða sendi honum tölvubréf. Bókunarsíður hafi sömuleiðis ruglað hótélunum saman og birgjar sent reikninga á rangan aðila.

Þessi ruglingur sé fullkomlega fyrirjáanlegur í ljósi þess að heiti hótelanna séu hin sömu. Kærandi hafi ekki aðeins það óhagræði af þessu sem felist í truflunum heldur sé hann undir þá sök seldur að umfjöllun sem geti tengst hóteli Hótel Volcano verði allt eins bendluð við Volcano Hótel. Ruglingshættan sé augljós og víxlun orðanna ekki á nokkurn hátt til þess fallin að girða fyrir hana. Sem dæmi megi nefna að enginn myndi gera sérstakan greinarmun á KEA Hótel og Hótel KEA eða Icelandair Hótel og Hótel Icelandair. Engu skipti þótt hótelin séu á sitthvorum staðnum og þótt þau séu sérstaklega kynnt þannig, enda ekki óalgengt að hótélkeðjur séu á nokkrum stöðum og því mögulegt að viðskiptavinur telji sig vera í viðskiptum við sömu keðjuna.

6. Um sé að ræða brot gegn 15. gr. a laga nr. 57/2005 en félagið hafi ekki orðið við þeirri kröfu kæranda að láta af háttseminni. Sé því nauðsynlegt að krefjast þess að Neytendastofa banni háttsemina.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

7. Með bréfi Neytendastofu, dags. 1. mars 2022, var kæranda kynnt hin kærða ákvörðun. Segir þar að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 ákveði Neytendastofa hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Til þess að stofnuninni sé unnt að sinna eftirlitshlutverkinu sem henni sé falið samkvæmt lögnum sé mikilvægt að henni sé gert kleift að taka ákvarðanir um að sinna fyrst og fremst þeim verkefnum sem teljist brýnust. Við afgreiðslu mála samkvæmt lögnum sé stofnuninni heimilt að raða málum í forgangs röð.
8. Með 3. mgr. 4. gr. sé Neytendastofu tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði 1. mgr. 4. gr. laganna um að áhersla sé lögð á mál sem teljist brýnust fyrir heildarhagsmuni neytenda. Ákvæðið veiti stofnuninni heimild til að taka mál til efnislegrar meðferðar á sviðum þar sem brot séu talin algeng, hafi mikla þýðingu eða valdi miklum skaða fyrir neytendur en útiloki þó ekki að fjallað sé um mál sem varði einnig aðra hagsmuni samkvæmt lögnum, svo sem hagsmuni sem varði mál sem snerti neytendur einungis með takmörkuðum hætti, svo sem viðbótarvernd auðkenna eða ólögmætar eftirlíkingar. Það sé álit Neytendastofu að erindi kæranda og það ágreiningsefni sem þar sé lagt fram varði ekki heildarhagsmuni neytenda heldur sé um að ræða ágreining sem snerti hagsmuni neytenda með takmörkuðum hætti. Með vísan til framangreinds og 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 verði málið ekki tekið til efnislegrar meðferðar hjá stofnuninni og verði því ekki aðhafst frekar.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

9. Í kæru, dags. 31. mars 2022, er þess krafist að Neytendastofa taki málið til efnislegrar meðferðar. Er því lýst að kærandi hafi haft af því verulegt óhagræði að firmaheiti hans sé notað með þeim hætti sem gert sé og að ruglingshættan á milli firmaheitanna sé augljós. Kærandi sé ósammála þeirri ákvörðun Neytendastofu að ekki sé um að ræða heildarhagsmuni neytenda og

bendi á að aðstaðan sem um ræði varði einmitt hagsmuni margra neytenda með beinum hætti. Viðskiptavinir aðila séu sjaldnast aðrir en einstaklingar og hafi ekki sérfræðinga eða aðra á sínum snærum til þess að geta hent reiður á hvernig lesa eigi í villandi framsetningu fyrirtækja sem einkenni sig með firmaheiti annars félags sem ekkert eigi skylt við viðkomandi starfsemi. Málið varði ekki aðeins hagsmuni þeirra mörgu viðskiptavina sem skipti við aðila málsins heldur einnig þeirra sem velti fyrir sér viðskiptum við annað félaganna en misvísandi upplýsingar valdi því að þeir leiti til hins. Neytendastofa geti ekki bægt sér frá því að fjalla um úrlausnarefnið sem sé að mati kæranda afar einfalt og til þess fallið að verja hagsmuni neytenda í víðu samhengi.

10. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar til Neytendastofu, dags. 3. apríl 2022, var stofnuninni kynnt fram komin kæra og henni boðið að koma að athugasemdum sínum. Svar barst með greinargerð, dags. 12. apríl 2022. Segir þar að samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 sé Neytendastofu veitt heimild til að ákveða hvort erindi sem berist gefi nægar ástæður til rannsóknar auk þess sem stofnuninni sé heimilt að raða málum í forgangsörð. Með ákvæðinu sé stofnuninni veitt víðtækt svigrúm við mat á því hvort taka beri máli til rannsóknar og skuli lögð áhersla á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Núgildandi ákvæði 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 hafi verið lögfest með lögum nr. 21/2020 sem taki m.a. til breytinga á lögum nr. 57/2005.
11. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 21/2020 komi fram að Neytendastofa geti tekið mál upp á sviðum þar sem brot séu algeng, hafi mikla þýðingu eða valdi miklum skaða fyrir neytendur en ákvæðið útiloki hins vegar ekki að stofnunin fjalli um mál sem varði einnig aðra hagsmuni samkvæmt lögnum, svo sem hagsmuni sem varða háttsemi milli fyrirtækja. Af ákvæðinu leiði að stofnunin eigi ekki að láta sig varða mál sem snerti neytendur með takmörkuðum hætti eins og t.d. viðbótarvernd auðkenna. Reikna megi með að í kjölfar breytinganna muni þeim tilfellum fækka þar sem kvartandi hafi aðild að máli sem stofnunin ákveði að taka upp. Með ákvæðinu sé stofnuninni tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar og beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði núgildandi 1. mgr. 4. gr. laganna um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmuni neytenda. Að þessu virtu sé ljós sú afstaða löggjafans að mál sem varði viðbótarvernd auðkenna varði almennt ekki heildarhagsmuni neytenda og að Neytendastofa eigi þ.a.l almennt ekki að taka slík mál til meðferðar.
12. Ágreiningsefni málsins varði líkindi tveggja auðkenna og mögulega ruglingshættu á auðkennunum hjá neytendum. Þrátt fyrir að ágreiningsefnið kunni að snerta neytendur með einhverjum hætti sé það mat stofnunarinnar að svo sé einungis að takmörkuðu leyti. Meginhagsmunirnir sem séu undir í málinu séu hagsmunir kæranda af því að tapa ekki mögulegum viðskiptavinum vegna líkinda annars auðkennis við hans eigin. Ágreiningsefnið sé því ekki svo brýnt fyrir heildarhagsmuni neytenda að tilefni sé til að taka málið til frekari meðferðar af hálfu stofnunarinnar.

13. Með vísan til alls framangreinds telji stofnunin að ákvörðun hennar hafi verið byggð á málefnalegum sjónarmiðum og fullnægjandi gögnum auk þess sem hún hafi uppfyllt í öllu ákvæði laga nr. 57/2005 og laga nr. 62/2005 um Neytendastofu.
14. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, 16. maí 2022, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Í bréfi kæranda, dags. 17. maí 2022, kemur fram að Neytendastofa geti ekki litið framhjá þeim fjölda gesta og neytenda sem um ræði, en yfir fimm þúsund gestir sæki hótél kæranda heim ár hvert og enn fleiri hótél Skjálftavaktarinnar ehf. Að mati kæranda hljóti Neytendastofa að verða að leggja mat á mikilvægi þess að vernda hagsmuni erlendra neytenda á Íslandi, enda séu þeir berskjaldaðri fyrir röngum og villandi upplýsingum. Þá verði að líta til þess hvort um sé að ræða afgerandi og augljós brot á lögum enda hljóti slíkt að leiða til einfaldrar rannsóknar og niðurstöðu sem við blasi að mál varði mikilvæga hagsmuni neytenda. Líti Neytendastofa framhjá þessum meginatriðum og hagsmunum neytenda sé eftirlitshlutverki stofnunarinnar ekki sinnt, en um sé að ræða einhverja stærstu útflutningsgrein landsins. Miður sé að stofnunin hafi ekki brugðist við þótt upplýsingar sem hafi legið fyrir frá upphafi varpi ljós á skýr brot.

NIÐURSTADA

15. Kæran í máli þessu lýtur að ákvörðun Neytendastofu frá 1. mars 2022 um að taka erindi kæranda, dags. 29. desember 2021, ekki til meðferðar. Erindi kæranda laut að ætluðu broti gegn 2. og 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. a, sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þegar erindi kæranda barst Neytendastofu höfðu tekið gildi lög nr. 21/2020 sem fólu meðal annars í sér breytingu á 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005. Eftir breytinguna er mælt fyrir um það í greindri málsgrein að Neytendastofa ákveði hvort erindi sem berst gefi nægar ástæður til rannsóknar. Þá segir jafnframt í ákvæðinu, eins og gerði fyrir gildistöku laga nr. 21/2020, að við afgreiðslu mála samkvæmt lögum nr. 57/2005 sé Neytendastofu heimilt að raða málum í forgangsröð.
16. Í hinni kærðu ákvörðun var vísað til framangreindrar heimildar Neytendastofu til að raða málum í forgangsröð. Eins og fram kemur í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar dags. 11. ágúst 2015 (7/2015) verður að líta svo á að umrædd heimild feli í sér heimild stofnunarinnar til að víkja frá þeirri meginreglu sem talin er felast í 1. mgr. 9. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 um að afgreiða skuli mál í þeirri tímaröð sem þau berast. Af því leiðir Neytendastofu er samkvæmt umræddri heimild veitt heimild til að afgreiða síður mikilvægari mál á eftir öðrum brýnni sem kunna að hafa borist síðar. Eins og bent var á í áðurnefndum úrskurði felst ekki í heimild Neytendastofu til að forgangsraða málum að stofnuninni sé heimilt að vísa frá erindum sem henni berast án þess að leggja efnislegt mat á þau atriði sem koma fram í slíkum erindum.
17. Kemur því til skoðunar hvort Neytendastofu var heimilt að vísa erindi kæranda frá með vísan til þess að eftir gildistöku laga nr. 21/2020 er mælt fyrir um í 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 að það sé Neytendastofa sem ákveður hvort erindi gefi nægar ástæður til rannsóknar. Í

athugasemdum með frumvarpi því er varð að lögum nr. 21/2020 kemur fram að til þess að Neytendastofu sé unnt að sinna því eftirlitshlutverki sem henni sé falið samkvæmt lögnum sé mikilvægt að henni sé gert kleift að taka ákvarðanir um að sinna fyrst og fremst þeim verkefnum sem þykja brýnust. Tilfni rannsóknar geti verið skriflegar kvartanir frá neytendum eða keppinautum fyrirtækja eða ábendingar frá almenningi sem settar séu fram skriflega, munnlega, undir nafni eða nafnlaust. Með ákvæðinu sé Neytendastofu tryggt vítt svigrúm við mat á því hvort taka beri mál til rannsóknar. Beri að skýra ákvæðið í samhengi við ákvæði 1. mgr. 4. gr. um að áhersla skuli lögð á mál sem brýnust þyki fyrir heildarhagsmunum neytenda. Í þessu tilliti er einnig til þess að líta að með lögum nr. 21/2020 var 4. gr. laga nr. 57/2005 breytt á þann hátt að eftir breytinguna er kveðið á um að Neytendastofa fari með eftirlit samkvæmt lögnum „einkum í þágu neytenda“. Um þessa breytingu segir meðal annars í athugasemdum með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 21/2020 að af „ákvæðinu leiðir að Neytendastofa á ekki að láta sig varða mál sem snerta neytendur með takmörkuðum hætti eins og til dæmis viðbótarvernd auðkenna, ólögmætar eftirlíkingar eða ólögmæta öflun eða hagnýtingu atvinnuleyndarmála“.

18. Af framangreindu leiðir að eftir gildistöku laga nr. 21/2020 er ekki aðeins mælt fyrir um heimild Neytendastofu til að raða málum í forgangs röð heldur hefur löggjafinn nú kveðið skýrar á um það en áður að stofnunni sé veitt vítt svigrúm til þess að ákveða hvort taka skuli mál til rannsóknar. Þótt ákvarðanir Neytendastofu um að neita að taka mál til rannsóknar kunni að sæta kærur til áfrýjunarnefndar neytendamála er endurskoðun nefndarinnar í slíkum tilvikum háð því að löggjafinn hefur mælt fyrir um að svigrúm Neytendastofu sé vítt.
19. Kemur því til skoðunar hvort slíkir annmarkar hafi verið á málsmeðferð Neytendastofu að ástæða sé til að ógilda hina kærðu ákvörðun og leggja fyrir Neytendastofu að taka málið til nýrrar meðferðar. Í erindi kæranda til Neytendastofu var sem fyrir greinir vísað til ætlaðs brots gegn 15. gr. a laga nr. 57/2005. Samkvæmt ákvæðinu er óheimilt að nota í atvinnustarfsemi firmanafn, verslunarmerki eða því um líkt, sem sá hefur ekki rétt til er notar, eða reka atvinnu undir nafni sem gefur villandi upplýsingar um eignarrétt eða ábyrgð atvinnurekanda. Enn fremur er sérhverjum bannað að nota auðkenni sem hann á tilkall til, á þann hátt að leitt geti til þess að villst verði á því og öðru einkenni sem annað fyrirtæki notar með fullum rétti.
20. Erindi kæranda lýtur að notkun Skjálftavaktarinnar ehf. á firmaheitinu Hótel Volcano sem kærandi telur valda ruglingshættu við eigið firmaheiti, sem er Volcano Hótel í Mýrdal. Telur kærandi notkun firmaheitisins fela í sér brot gegn 15. gr. a fyrrgreindra laga, enda valdi notkun firmaheitisins ruglingi gagnvart neytendum og viðskiptavinum aðilanna. Þótt fallast beri á það með kæranda að ágreiningsefni málsins kunni að varða þá neytendur sem ætla sér að eiga viðskipti við kæranda eða keppinaut hans er af framangreindu ljóst að Neytendastofu er af hálfu löggjafans veitt víðtækt svigrúm til mats á því hvort erindi gefi nægar ástæður til meðferðar. Við það mat ber stofnuninni sem fyrir greinir að taka hliðsjón af því hversu brýnt erindi er fyrir neytendur almennt eða heildarhagsmunum neytenda og láta sig síður varða mál sem varða

neytendur einungis að takmörkuðu leyti. Í ljósi þessa og þess sem áður greinir um hið víðtæka svigrúm sem Neytendastofu er játað við mat á því hvort ástæða sé til rannsóknar máls verður ekki hróflað við því mati stofnunarinnar að ekki sé ástæða til aðgerða í máli þessu.

21. Með vísan til framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson