

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 2/2019**

Kæra Guide to Iceland ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2019.

1. Þann 20. október 2019 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 2/2019: Kæra Guide to Iceland ehf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2019 frá 11. apríl 2019. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 9. maí 2019, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu frá 11. apríl 2019 um að hann hafi með birtingu fullyrðinganna „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“, „Lowest prices in Iceland“, „Largest selection of travel services“, „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ og „Low prices in Iceland – best price guarantee“ brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með ákvörðuninni var kæranda með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 bönnuð birting umræddra fullyrðinga og tekið fram að yrði ekki farið að banninu mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laganna. Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi að því er varðar aðrar fullyrðingar en fullyrðinguna „Lowest prices in Iceland“.
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. 28. september 2018, var kærandi upplýstur um að stofnuninni hefðu borist ábendingar um að fullyrðingar á forsíðu vefsíðunnar guidetoiceland.is gætu hugsanlega talist villandi. Var nánar tiltekið vísað til eftirfarandi fullyrðinga: „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“, „Lowest prices in Iceland“, „Largest selection of travel services“ og „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Vakin var athygli kæranda á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum 4. mgr. 6. gr. um skylduna til að færa sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og 9. gr. um villandi viðskiptahætti. Kom fram að gætu fyrirtæki ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar gætu þær verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Á fyrirtækjum hvíldi sú skylda að gæta þess að sannanir fyrir fullyrðingum sem birtar væru í auglýsingum eða með öðrum hætti lægju fyrir áður en slíkar auglýsingar væru birtar. Var þess farið á leit að kærandi færði fullnægjandi sönnur á

fyrirgreindar fullyrðingar og kæmi að öðru leyti fram athugasemdum sínum við erindið innan 14 daga frá dagsetningu þess. Ekkert svar barst frá kæranda.

5. Með öðru bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 7. nóvember 2018, var aftur vakin athygli á fyrirgreindum ákvæðum og ítrekuð ósk um skýringar eða athugasemdir kæranda. Var honum gefinn 14 daga frestur í því skyni og tekið fram að hann mætti að öðrum kosti búast við að tekin yrði stjórnvaldsákvörðun á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Með tölvubréfi kæranda, dags. 10. desember 2018, var óskað eftir fundi með Neytendastofu og mun sá fundur hafa farið fram 17. desember 2018. Var þar áréttað að skriflegt svar þyrfti að berast stofnuninni frá kæranda. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 28. janúar 2019, var vísað til fyrri samskipta vegna málsins og tekið fram að vegna þess hve lengi málið hefði verið í meðferð teldi stofnunin nauðsynlegt að svör bærust frá kæranda í síðasta lagi 30. janúar 2019. Bærist svar ekki innan þess tíma tæki stofnunin ákvörðun á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.
6. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 30. janúar 2019. Þar kemur fram að kærandi hafi óskað eftir því við fyrirtækið Talnakönnun að það gerði hlutlausu úttekt á umræddum fullyrðingum. Hafi Talnakönnun skilað af sér tveimur skýrslum um málið, þ.e. annars vegar varðandi fullyrðingar kæranda um framboð í samanburði við samkeppnisaðila og hins vegar fullyrðingar um verð. Í fyrri hlutanum komi fram að skoðaðir hafi verið stærstu erlendu og innlendu samkeppnisaðilar samkvæmt skýrslu Trekksoft og „300 stærstu“, bókar Frjálsrar verslunar. Í niðurstöðunni komi m.a. fram að kærandi bjóði upp á 167 og 210 fleiri ferðir en þeir samkeppnisaðilar sem komist næst, eða 18,7% fleiri en næsta fyrirtæki. Miðað við þessar niðurstöður sé það óumdeilt að fullyrðingar kæranda um „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“ og „Largest selection of travel services“ eigi við rök að styðjast.
7. Í seinni hluta skýrslunnar komi fram að valdar hafi verið 100 ferðir af handahófi hjá kæranda og reynt að finna sömu ferð hjá samkeppnisaðilum. Vandasamt geti verið að bera saman verð á milli innlendra og erlendra samkeppnisaðila þar sem viðmiðunarverð í erlendri mynt geti sveiflast innan dags og umreikningur í íslenskum krónum yfir í erlenda mynt sé ekki ávallt sá sami á milli ólíkra aðila, svo sem varðandi t.d. gengi viðskiptabanka, seðlabankagengi og VISA gengi. Ástæðan fyrir því að þetta skipti máli sé að greiðsla til þjónustuaðila á Íslandi sé í íslenskum krónum. Sé kærandi tekinn sem dæmi birti hann bæði verð í íslenskum krónum og viðmiðunarverð í erlendri mynt. Á skuldfærslufirliti sé íslenska krónutalan ávallt sú sama en hver skuldfærslufjárhæðin sé í erlendri mynt geti verið breytilegt og velti á kortafyrirtæki viðkomandi aðila. Til þess að samanburðurinn sé 100% samanburðarhæfur þurfi að bera saman íslensku krónutöluna en ekki fjárhæðina í erlendri mynt.
8. Í úttekt Talnakönnunar hafi verið 1 tilvik af 89 þar sem verð í Bandaríkjadollara hafi verið lægra hjá samkeppnisaðila fyrir eina tiltekna ferð. Til að fyrirbyggja misskilning byggðan á samanburði á milli gengi gjaldmiðla hafi verið ákveðið að taka umrædda vöru úr sölu. Óskað hafi verið eftir því við Talnakönnun að það yrði staðfest í uppfærðri skýrslu. Að mati kæranda

eigi fullyrðingarnar „Lowest prices in Iceland – Best price guaranteed“ og „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ því við rök að styðjast. Kærandi samþykki hins vegar að skýra skilaboðin betur og hafi ákveðið að bregðast við fyrirspurn Neytendastofu með því að breyta hluta af textanum á heimasíðu félagsins. Textanum „Lowest prices in Iceland – Best price guaranteed“ verði breytt í „Low prices in Iceland – Best price guarantee“ og „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ verði breytt í „Find the very best selection on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Kærandi voni að þetta lýsi betur vilja til samvinnu við Neytendastofu. Bréfi kæranda fylgdi skýrsla Talnakönnunar frá janúar 2019.

9. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 31. janúar 2019, var gagnaöflun málsins lýst lokið og tilkynnt að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

### ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

10. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar eru rakin viðeigandi ákvæði laga nr. 57/2005 og tekið fram að kærandi hafi á vefsíðu sinni notast við afdráttarlausar fullyrðingar um að hann bjóði upp á mesta úrval af ferðum á Íslandi og lágsta verðið. Kærandi hafi fengið ráðgjafafyrirtæki til þess að gera úttekt á umræddum fullyrðingum og hafi fyrirtækið skilað skýrslu í tveimur hlutum, annars vegar varðandi framboð ferða og hins vegar varðandi lágsta verð. Í skýrslunni hafi verið skoðaðir stærstu innlendu og erlendu samkeppnisaðilar kæranda samkvæmt skýrslu Trekksoft og 300 stærstu, bókar Frjálsrar verslunar. Hvað Trekksoft varði sé vísað í vefhlekk á vefsíðu fyrirtækisins þar sem nálgast megi skýrsluna „The Large Marketplace Comparison Guide“. Ekki sé nánar tilgreint hvar í skýrslunni sé að finna sönnun þess efnis að tilgreindir aðilar séu stærstu samkeppnisaðila kæranda á íslenskum markaði. Hvað Frjálsa verslun varði komi ekkert fram um það hvers nákvæmlega sé vísað til eða hverjir séu stærstu samkeppnisaðilar kæranda samkvæmt bók Frjálsrar verslunar. Ekki komi fram hvaða viðmið hafi verið notað við mat á stærstu samkeppnisaðilum félagsins eða hvort miðað hafi verið við fjölda ferða, framboð mismunandi ferða, veltu fyrirtækjanna o.s.frv.
11. Í fyrri hluta könnunarinnar, sem skýrslan byggir á, hafi fimm tilgreindir samkeppnisaðilar verið valdir og framboð þeirra borið saman við framboð ferða hjá kæranda. Hafi fjöldi ferða ekki verið tiltekinn á vefsíðu viðkomandi samkeppnisaðila hafi aðferðin verið þessi, sbr. eftirfarandi tilvitnun í skýrsluna: „skoðaður var fjöldi ferða eftir lengd ferðanna. Þar sem hver ferð um sig getur einungis tekið ákveðinn tíma er þetta góð leið til að ákvarða fjöldann“. Hafi heildarfjöldi ferða ekki komið fram á síðu viðkomandi aðila hafi fjöldi ferða verið handtalinn. Einnig hafi verið gerðar stikkprufur með því að handtelja fjölda ferða hjá þeim samkeppnisaðilum sem hafi birt fjölda ferða.
12. Í ákvörðuninni kemur síðan fram að samkvæmt skýrslunni hafi könnunin farið fram dagana 14. janúar 2019 til 23. janúar 2019. Ljóst sé því að skýrslan geti í besta falli verið sönnun á framboði ferða innan þess tímaramma, en fjöldi ferða geti verið misjafn eftir t.d. tíma árs og lengd þess

tímabils sem miðað sé við. Einnig komi ekki fram hvað átt sé við með fjölda ferða eftir lengd ferðanna.

13. Hvað varði síðari hluta könnunarinnar segir í ákvörðuninni að þar hafi fjórir tilgreindir samkeppnisaðilar verið valdir og verð þeirra borin saman við verð ferða hjá kæranda. Til þess að ferð teljist vera sama ferð hjá samkeppnisaðila þurfi lengd ferðar að vera sú sama, framboð það sama og að lýsingar beri með sér að ferðirnar séu sambærilegar. Ekkert sé nánar fjallað um það í skýrslunni hvað lagt sé til grundvallar við mat á þessum atriðum, t.d. hvort ferðir þurfi að vera nákvæmlega jafn langar eða hvort miðað hafi verið við einhver skekkjumörk, eða þá hvað felist í því að framboð sé það sama. Sé það því algjörlega háð mati ráðgjafafyrirtækisins hvort ferðir séu sambærilegar. Einnig komi fram í skýrslunni að í a.m.k. einu tilviki hafi samkeppnisaðili boðið upp á ódýrari ferð en kærandi. Í svörum félagsins komi fram að til þess að fyrirbyggja misskilning byggðan á samanburði á milli gengi gjaldmiðla hafi umrædd ferð verið tekin úr umferð. Ljóst sé af gögnum málsins að verðsamanburður við kæranda hafi einungis náð til fjögurra aðila á Íslandsmarkaði en ætla megi að mun fleiri aðilar selji ferðir hérlendis en þessir tilteknu aðilar.
14. Í ákvörðuninni segir síðan að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og öðru kynningarefni eigi að vera réttar og sannar, í samræmi við þau gögn sem styðji sönnunargildi þeirra auk þess að vera viðeigandi á þeim tíma sem þær séu birtar. Við mat á sönnunargildi fullyrðinga geti því t.d. komið til álita hvort sönnun hafi legið fyrir við birtingu þeirra. Eigi það helst við þegar um sé að ræða fullyrðingar um auðbreytanlega þætti líkt og verð. Í svörum kæranda og þeim gögnum sem hafi fylgt sé ekki að finna fullnægjandi sönnur fyrir umræddum fullyrðingum. Í ljósi framangreinds sé það mat Neytendastofu að umrædd könnun geti ekki talist fullnægjandi sönnun á jafn afdráttarlausum fullyrðingum og hér um ræði. Fullyrðingarnar séu því ósannaðar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Að því virtu telji Neytendastofa að fullyrðingarnar veiti rangar upplýsingar um stöðu kæranda á íslenskum markaði. Þá séu upplýsingarnar líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinist að taki viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá séu fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Kærandi hafi því brotið gegn 4. mgr. 6. gr., f. lið 1. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með birtingu þeirra í markaðssetningu félagsins. Sé því rétt að banna viðskiptahættina með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laganna.
15. Að lokum er vísað til þess að kærandi hafi ákveðið að skýra tilboð sín betur og breyta hluta textans á heimasíðu félagsins. Í stað textans „Lowest prices in Iceland – Best price guaranteed“ hafi komið „Low prices in Iceland – best price guarantee“ og í stað „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ hafi komið „Find the very best selection on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Þrátt fyrir ofangreindar breytingar felist í skilaboðum kæranda afdráttarlausar fullyrðingar um að félagið bjóði upp á mesta úrval ferða á Íslandi og lágsta verðið. Hafi félagið ekki lagt fram nein gögn önnur en ofangreinda skýrslu til sönnunar á hinum nýju fullyrðingum. Skýrslan geti ekki talist

fullnægjandi sönnun í skilningi 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 og séu fullyrðingarnar einnig líklegar til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

16. Í kæru, dags. 9. maí 2019, er þess aðallega krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi, en til vara að hún verði felld úr gildi hvað varði bann við því að kærandi noti fullyrðinguna „Low prices in Iceland“.
17. Að því er varðar fullyrðingar um framboð kæranda kemur fram í kærinni að í úttekt Talnakönnunar sé að finna fullnægjandi sönnun fyrir því að kærandi bjóði upp á fleiri ferðir en samkeppnisaðilar hans. Skoðað hafi verið framboð stærstu erlendu og innlendu samkeppnisaðila kæranda og komið í ljós að kærandi bjóði upp á 167 og 210 fleiri ferðir en þeir samkeppnisaðilar sem komist næst, eða 18,7% fleiri ferðir en sá sem næstur hafi komið. Fullyrðingar um að kærandi bjóði flestar ferðir séu því sannar.
18. Hvað varðar fullyrðingar um verð segir að við vinnslu úttektar Talnakönnunar hafi verið miðað við upplýsingar á heimasíðum helstu aðila sem selji ferðir á Íslandsmarkaði. Valdar hafi verið 100 ferðir af handahófi og reynt að finna sömu ferðir hjá samkeppnisaðilum. Af úttektinni megi ráða að kærandi hafi nánast alltaf verið með lágsta verðið. Í einu tilfalli af 89 hafi verið samkeppnisaðila verið lægra í Bandaríkjadollara. Hafi kærandi því ákveðið að taka umrædda vöru úr sölu. Telji hann það til þess fallið að sýna fram á að metnaður og markmið kæranda sé að bjóða upp á lágstu mögulegu verð, sem aftur sé til þess fallið að styðja þau sönnunargögn sem kærandi hafi lagt fram þess efnis að verð hans séu í raun þau lágstu sem bjóðist. Auk þess telji kærandi það ekki hafa afgerandi þýðingu þótt samkeppnisaðili kunnir í einu tilviki að hafa boðið upp á lægra verð. Eins og komið hafi fram í framkvæmd áfrýjunarnefndar neytendamála færi það gegn markmiðum laga nr. 57/2005 ef fyrirtæki gætu aldrei, þrátt fyrir yfirburði í verði, auglýst að þau byðu ódýrasta verðið vegna þess möguleika að keppinautur lækkaði verð sitt einu sinni tímabundið.
19. Kæranda sé fulljóst að fullyrðingar um að aðili bjóði upp á lágstu verðin sé gríðarlega erfitt að sanna. Hann telji þó að úttekt Talnakönnunar sýni fram á að kærandi bjóði í raun upp á lágstu verð á Íslandi fyrir ferðir. Hvað sem því líði liggi fyrir að kærandi hafi hætt að nota textann „Lowest prices in Iceland“ og þess í stað tekið upp textann „Low prices in Iceland“. Sé því alfarið hafnað sem segi á bls. 6 í hinni kærðu ákvörðun að þrátt fyrir þessa breytingu felist í þessu afdráttarlaus fullyrðing um að kærandi bjóði upp á lágsta verðið. Byggi kærandi á því að úttekt Talnakönnunar sé í öllu falli fullnægjandi sönnun á því að kærandi bjóði upp á lág verð í samanburði við aðra sem bjóði upp á sambærilega þjónustu og kærandi.
20. Hvað varði fullyrðingu kæranda um „best prices guaranteed“ þá komi fram á heimasíðu kæranda að finni kaupandi ferð á lægra verði annars staðar muni kærandi endurgreiða mismuninn. Þessi fullyrðing eigi því einnig við fullnægjandi rök að styðjast. Eins hafi kærandi

hætt að nota textann „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ og notist þess í stað við textann „Find the very best selection on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Þau sjónarmið sem rakin hafi verið varðandi fullyrðingar um framboð eigi því um þetta atriði.

21. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 14. maí 2019, var óskað eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 29. maí 2019. Þar kemur fram að úttekt Talnakönnunar hafi verið eina gagnið sem stofnuninni hafi borist varðandi sönnur fyrir fullyrðingum kæranda. Hann hafi ekki lagt fram nein gögn sem gefi til kynna að þeir aðilar sem samanburðurinn hafi verið gerður við væru stærstu keppinautar félagsins, auk þess sem ekki komi fram hvaða viðmið hafi verið notað við mat á því hvaða félög teldust stærstu keppinautarnir. Því hafi kæranda ekki tekist að sanna fullyrðingarnar í samræmi við ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.
22. Kærandi fullyrði að hann bjóði upp á fleiri ferðir en keppinautar hans. Um afdráttarlausu fullyrðingu sé að ræða, en úttekt Talnakönnunar hafi verið framkvæmd 14. til 23. janúar 2019 og hún geti því ekki verið til sönnunar fyrir annað tímabil en það sem rannsakað hafi verið. Í því samhengi megi benda á að Neytendastofa hafi óskað eftir sönnun kæranda fyrir fullyrðingunum með bréfi, dags. 28. september 2018.
23. Hvað varði fullyrðingar um lægsta verðið ítreki Neytendastofa að samkvæmt úttekt Talnakönnunar hafi það algjörlega verið háð mati fyrirtækisins hvort ferðirnar, sem bornar voru saman gagnvart verði, hafi verið sambærilegar. Fram hafi komið að verðið hafi verið kannað á tímabilinu 14. til 23. janúar og sé því a.m.k. ljóst að ekki liggi fyrir sönnun fyrir réttmæti fullyrðinga á öðru tímabili. Í úttektinni megi einnig sjá að „ódyrasta ferðin“ sé skilgreind sem svo að ekki hafi verið hægt að finna ódyrari ferð hjá keppinauti. Í öllum ferðum sem bornar hafi verið saman hafi vantað verð frá a.m.k. tveimur keppinautum með þeirri skýringu að verðið hafi ekki fundist á vefsíðunni. Einnig hafi verið a.m.k. 36 ferðir þar sem ekkert verð hefði verið fundið hjá keppinauti til að bera saman við verð kæranda. Hafi því einungis 59 ferðir, af þeim 95 sem valdar hefðu verið, verið samanburðarhæfar.
24. Í úttektinni hafi komið fram að í einu tilviki hafi keppinautur boðið lægra verð og í 11 tilvikum hafi fyrirtækið Getlocal boðið ferð sem var 1 Bandaríkjadollar ódyrari en ferð kæranda. Verð ferðanna hafi þó verið það sama í íslenskum krónum. Ekkert komi fram í úttektinni hvert verð umræddra ferða hafi verið í íslenskum krónum þar sem hún hafi einungis byggt á verðsamanburði í dollurum. Það sé því ljóst að viðskiptavinir sem hafi greitt með Bandaríkjadollara hafi ekki fengið lægsta verðið hjá kæranda í þessum tilvikum. Samkvæmt viðauka könnunarinnar hafi keppinautar kæranda boðið upp á sama verð í 21 tilviki og lægra verð í 12 tilvikum. Í ljósi þess hve afdráttarlausar fullyrðingarnar séu um ódyrustu verðin telji Neytendastofa augljóst að kæranda hafi ekki tekist að færa sönnur fyrir réttmæti fullyrðinganna.

25. Að lokum telji Neytendastofa rétt að benda á að úttektin hafi verið unnin af Talnakönnun að frumkvæði kæranda eftir að honum hafi verið gert að færa sönnur á fullyrðingarnar. Framkvæmd og efnistöð úttektarinnar hafi því alfarið verið á forræði kæranda. Gerður hafi verið samanburður á um 100 ferðum sem valdar hafi verið af handahófi en ekki öllum þeim ferðum sem hafi verið í boði. Þá sé erfitt að staðreyna nákvæm verð úttektarinnar þar sem í viðauka við hana sé einungis að finna excel skjal og vefslóðir sem eigi að vera til marks um niðurstöðu verðkönnunarinnar. Verðsamanburður kæranda hafi einnig einungis náð til fjögurra fyrirtækja á Íslandsmarkaði, þrátt fyrir að mun fleiri aðilar selji ferðir hérlendis, og því ljóst að fyrirliggjandi gögn geti ekki verið til sönnunar á því að kærandi bjóði ávallt upp á lægstu verðin.
26. Úttekt Talnakönnunar hafi einungis náð yfir takmarkað tímabil, en líkt og áður hafi komið fram hafi Neytendastofa óskað eftir því að kærandi færði sönnur fyrir fullyrðingum sínum með bréfi, dags. 28. september 2018. Samkvæmt úttektinni hafi könnunin á framboði farið fram 11. janúar 2019 og á verði 14.-23. janúar 2019. Að mati Neytendastofu sé því ljóst að engin sönnun hafi legið fyrir um réttmæti fullyrðinganna þegar þær hafi fyrst birst á vefsíðu kæranda og gögnin varði mjög stutt tímabil. Ennfremur sé til þess að líta, vegna tilvísunar kæranda til úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 17/2014 varðandi bensínverð Orkunnar, að þar hafi Orkan, sem bauð lægsta verðið, fengið tilkynningar þegar annað olúfélag lækkaði verð sitt og hafi í öllum tilvikum brugðist hratt við þeirri lækkun. Þetta eigi ekki við í máli kæranda þar sem ekki hafi komið í ljós að keppinautur kæranda byði lægra verð fyrr en úttekt Talnakönnunar hafi legið fyrir, u.þ.b. fjórum mánuðum eftir að Neytendastofa óskaði eftir sönnun fyrir réttmæti fullyrðinga kæranda. Neytendastofa vilji einnig vekja athygli á því að í umræddum úrskurði hafi verið talið sannað að Orkan byði lægsta verðið, en fyrir hafi legið að svo var í 99,5% tilvika. Af úttekt Talnakönnunar megi ráða að kærandi bjóði ekki lægsta verðið í svo yfirgnæfandi fjölda tilfella.
27. Að lokum eru áréttaðir þeir annmarkar sem hafi verið á úttekt Talnakönnunar og tekið fram að hún sé eina gagnið sem ætlað sé að færa sönnur á fullyrðinguna „Low prices in Iceland – best price guarantee“. Þá sé ljóst að í a.m.k. 33 tilvikum hafi kærandi ekki boðið upp á ódýrari ferðir en keppinautur. Auk þess geti verðvernd ein og sér ekki komið til sönnunar á fullyrðingum um lægstu verðin. Með því að bjóða upp á verðvernd skuldbindi félagið sig til þess að uppfylla nánari skilyrði, en ekkert í gögnum málsins gefi til kynna að kærandi kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð sín í samræmi við það.
28. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 18. júní 2019, var kæranda gefinn kostur á að taka afstöðu til greinargerðar Neytendastofu. Svar barst með bréfi, dags. 17. júlí 2019. Þar kemur fram að sú skylda hvíli á Neytendastofu samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 að sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun sé tekin í því. Eins og fram komi í ákvörðun og greinargerð Neytendastofu hafi stofnunin talið tiltekin atriði í málalíbúnaði kæranda ekki nægilega skýr. Engu að síður hafi verið tekin ákvörðun án þess að nokkur tilraun hafi verið gerð til þess að fá frekari skýringar á þessum atriðum hjá kæranda. Með hliðsjón af

athugasemdum Neytendastofu hafi kærandi aflað frekari gagna og fylgi þau bréfinu. Auðveldlega hefði verið hægt að útbúa þessi gögn fyrr og leggja fyrir Neytendastofu hefði stofnunin leitast eftir frekari skýringum á því sem hún taldi óljóst.

29. Neytendastofa hafi ekki fjallað um skilyrði verðverndar fyrr en í greinargerð sinni. Það hafi því aldrei farið fram rannsókn á verðvernd kæranda hjá Neytendastofu. Engu að síður telji stofnunin sér stætt að banna kæranda að birta fullyrðingu um verðvernd, m.a. með vísan til þess að „ekkert [sé] í gögnum málsins sem gefur til kynna að kærandi kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð sín í samræmi við það“. Rannsókn málsins samræmist engan veginn kröfum rannsóknarreglu stjórnisýslulaga. Þó það sé kæranda að færa fram sönnun fyrir fullyrðingum sínum, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, þá leiði það ekki til þess að rannsóknarskylda Neytendastofu sé engin. Telji kærandi að rannsóknarreglan leiði einmitt til þess að þegar lögð séu fram gögn og upplýsingar fyrir Neytendastofu, en stofnunin telji vafa til staðar, verði hún að minnsta kosti að leitast eftir frekari skýringum. Kærandi telji framangreinda annmarka á rannsókn málsins þess eðlis að réttast sé að vísa málinu til Neytendastofu til nýrrar meðferðar.
30. Fullyrðingar kæranda um framboð séu eftirfarandi: „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“, „Largest selection of travel services“ og „Find the very best selection on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Neytendastofa setji út á tiltekin atriði varðandi úttekt Talnakönnunar og vísi til þess að umrædd úttekt sé eina gagnid sem stofnuninni hafi borist í málinu. Þá geti úttektin ekki verið til sönnunar fyrir annað tímabil en það sem rannsakað hafi verið. Vegna þeirra ágalla sem stofnunin telji á úttektinni hafi kærandi látið útbúa vefsafnara (e. Data extraction tool), sem telji magn ferða í boði á hverjum tíma hjá tilteknum aðilum. Vefsafnarinn sé útbúinn fyrir kæranda af fyrirtækinu Sigma Software sem sé virt alþjóðlegt hugbúnaðarfyrirtæki sem sé hýst á heimasíðu kæranda. Vefsafnarinn virki þannig að kerfi sé sett upp sem telji fjölda síðna undir ákveðinni heimasíðu.
31. Í raun sé um að ræða tæknilega aðgerð sem hermi eftir þeirri mennsku aðgerð að skoða og telja undirsíður tiltekinnar vefsíðu. Í tilviki þessa vefsafnara telji hann allar síður á bak við vörur aðila sem varði ferðir á Íslandi. Þannig sýni hann stöðu framboðs þegar talning fari fram. Hér sé um að ræða algjörlega hlutlausu aðferð sem notist við aðgengilegar upplýsingar og hvorki kærandi né nokkur annar geti haft áhrif á talningu vefsafnarans. Hann telji einfaldlega hvað ákveðin heimasíða sé með margar ferðir til sölu á Íslandi. Vefsafnarinn sé nú stilltur þannig að hann uppfærast sjálfkrafa á tveggja vikna fresti, en auk þess geti kærandi hvenær sem er uppfært hann handvirkt. Hann geti því með skömmum fyrirvara veitt upplýsingar um stöðu framboðs sé óskað eftir því.
32. Í hinni kærðu ákvörðun sé gerð athugasemd við val á samkeppnisaðilum fyrir samanburð í úttekt Talnakönnunar. Samskonar athugasemd sé gerð í greinargerð Neytendastofu. Með hliðsjón af þessu hafi kærandi látið bæta við samkeppnisaðilum í talningu vefsafnarans. Séu nú tiltekin 5 stærstu erlendu fyrirtækin og 11 stærstu innlendu fyrirtækin sem starfi á viðkomandi markaði. Við mat á 5 stærstu erlendu aðilunum sé miðað við skýrslu Trekksoft: „The Large



Marketplace Comparison Guide“, sbr. meðfylgjandi skjal. Í skýrslunni séu tilgreind stærstu fyrirtækin sem starfræki markaðstorg ferðapjónustu (E. Online travel agents). Við mat á 11 stærstu íslensku samkeppnisaðilunum hafi verið valin þau fyrirtæki sem tilgreind séu í 300 stærstu bók Frjálsrar verslunar og bjóði upp á sölu ferða á Íslandi, sbr. meðfylgjandi skjal. Það sé engin tilviljun að þessir aðilar séu tilgreindir í framangreindum miðlum; þetta séu einfaldlega stærstu og umsvifamestu íslensku og erlendu fyrirtækin sem selji ferðir á Íslandi. Þá hafi einu íslensku fyrirtæki verið bætt við samanburðinn sem ekki hafi verið tilgreint í bók Frjálsrar verslunar þar sem það sé mjög ungt að árum, en kærandi viti að hafi talsvert framboð. Eftir því sem kærandi komist næst sé enginn annar á markaðnum sem eigi erindi í þennan samanburð.

33. Meðfylgjandi sé útprentun af niðurstöðum vefsafnarans, en þar sjáist framboð ferða 15. júlí 2019. Þar sjáist að tvö fyrirtæki beri höfuð og herðar yfir aðra, þ.e. kærandi og Viator, með annars vegar 1.212 ferðir og 1.171 ferðir. Fyrirtækið í þriðja sætinu sé með 786 ferðir og sá næsti þar á eftir með 625 ferðir. Með vísan til þessa telji kærandi óumdeilanlegt að hann bjóði upp á mest framboð ferða á Íslandi. Ítrekað sé að kærandi geti uppfært talningu vefsafnarans með litlum fyrirvara verði óskað eftir því. Þessu til viðbótar megi nefna að sá aðili sem sé næstur kæranda, þ.e. Viator, sé erlent fyrirtæki sem sé ekki með þjónustuver. Kærandi sé hins vegar með opið þjónustuver þar sem boðið sé upp á sérsniðnar vörur og einkaferðir. Kærandi bjóði því í raun upp á fleiri ferðir en þær sem tilgreindar séu á síðu hans. Það sé þó í raun óþarft að taka það með í reikninginn, enda þegar sýnt fram á að kærandi sé með mest framboð.
34. Kærandi hafi alla tíð lagt metnað í að vera fremstur þegar komi að framboði. Hann hafi því ávallt fylgst náið með framboði ferða hjá samkeppnisaðilum sínum. Fullyrðingar kæranda um framboð hafi verið settar fram með hliðsjón af þekkingu á viðkomandi markaði og reglulegu eftirlit með framboði samkeppnisaðila. Þrátt fyrir það sé vandkvæðum bundið að afla gagna um stöðuna aftur í tímann, enda engin opinber eða þriðji aðili sem safni nákvæmum gögnum hvað þetta varði. Í kjölfar fyrirspurnar Neytendastofu hafi kærandi því fengið fyrirtækið Talnakönnun til þess að framkvæma óháða úttekt á framboði á viðkomandi markaði. Sú úttekt hafi leitt í ljós að kærandi væri með mesta framboðið. Þá hafi kærandi nú látið útbúa fyrir sig vefsafnara sem sýni með óyggjandi hætti að kærandi sé með mest framboð. Gögnin staðfesti þá aðstöðu sem hafi verið fyrir hendi þegar fyrsta erindi Neytendastofu hafi borist. Kærandi telji því fullyrðingarnar sannaðar með fullnægjandi hætti.
35. Kærandi vísar því næst að hinum umdeildu þremur fullyrðingum um verð og tekur fram að fullyrðingarnar „Lowest prices in Iceland“ og „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ feli það í sér að kærandi bjóði upp á lægsta verðið. Eins og komið hafi fram hafi kærandi hætt notkun á þessum fullyrðingum og falli hann frá kærðu hvað þær snerti. Kærandi telji þó rétt að taka fram að ástæða þess að notkun fullyrðinganna hafi verið hætt sé ekki sú að kærandi telji þær ekki sannar, heldur telji hann að ómögulegt sé að nokkur aðili á viðkomandi markaði geti haldið slíkum fullyrðingum fram miðað við þær sönnunarkröfur sem Neytendastofa geri. Að sama skapi geri kærandi ráð fyrir því, með hliðsjón

af jafnræðisreglu stjórnarsýslulaga, að Neytendastofa muni í framhaldinu taka notkun annarra aðila á sambærilegum fullyrðingum til skoðunar að eigin frumkvæði, en það virðist nokkuð algengt að slíkum fullyrðingum sé haldið fram. Hvað sem framangreindu líði telji kærandi rétt að benda á að í greinargerð Neytendastofu séu niðurstöður úttektar Talnakönnunar mistúlkaðar. Eins og fram komi í úttektinni hafi í 88 af 89 tilvikum, sem borin hafi verið saman, ekki hægt að finna sömu verð á lægra verði hjá samkeppnisaðila. Kærandi hafi því verið með lægsta verðið, annað hvort einn eða ásamt öðrum, í um 99% tilvika af þeim vörum sem bornar hafi verið saman.

36. Hvað varði þriðju fullyrðinguna, „Low prices in Iceland – best price guarantee“, telji kærandi rangt að para fyrri og síðari hluta fullyrðingarinnar saman eins og gert hafi verið hingað til í málinu. Hann muni því fyrst fjalla um verðverndina, þ.e. „best price guarantee“ og því næst um fullyrðinguna „Low prices in Iceland“. Að því er hið fyrnefnda snerti sé ljóst að kærandi bjóði upp á verðvernd. Í því felist að ef viðskiptavinur finni samskonar vöru á lægra verði annars staðar fái viðskiptavinurinn greiddan verðmuninn. Í greinargerð Neytendastofu segi að með því að bjóða upp á verðvernd skuldbindi kærandi sig til þess að uppfylla tiltekin skilyrði, sbr. 10. gr. reglna nr. 366/2008 um útsölur og aðra sölu þar sem selt sé á lækkuðu verði. Þá segi að „t.a.m. [sé] ekkert í göngum málsins sem gefur til kynna að kærandi kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð sín í samræmi við það [...]“. Kærandi telji nauðsynlegt að taka fram að ástæða þess að ekki hafi verið færð fram gögn eða skýringar varðandi verðvernd á fyrri stigum sé að Neytendastofa hafi ekki nefnt reglur nr. 366/2008 og skilyrði verðverndar fyrir en nú. Þetta atriði sé því með öllu órannsakað af hálfu stofnunarinnar. Hvað sem því líði telji kærandi ekkert því til fyrirstöðu að gera grein fyrir verðvernd sinni og hvernig skilyrði hennar séu uppfyllt.
37. Líkt og segi í 10. gr. reglnanna skuli seljandi sem bjóði verðvernd reglulega kanna verð á markaði og leiðréttta verð sitt í samræmi við það. Þetta geri kærandi. Meðfylgjandi séu skjáskot úr Asana, forriti sem kærandi noti til að skipuleggja og halda utan um endurtekna ferla og aðgerðir. Á þessum skjáskotum sjáist ferill kæranda varðandi athugun á verðum á annars vegar ferðum og hins vegar bílaleigubílum. Þessir ferlar séu endurteknir mánaðarlega. Þá sé farið yfir allar vörur á viðkomandi sviði inn á heimasíðu kæranda og þau verð borin saman við verð á síðu viðkomandi birgis og samkeppnisaðila. Finnist sama vara á lægra verði annars staðar sé haft samband við viðkomandi birgi og verð leiðrétt hjá kæranda svo það sé jafn lágt. Meðfylgjandi sé afrit af samskiptum kæranda við birgi í tilfelli þar sem komið hafi í ljós að vara var á lægra verði annars staðar, og í kjölfarið hafi verð á síðu kæranda verið leiðrétt.
38. Þar sem kerfi kæranda sé tengt kerfi viðkomandi birgja sé það afar fágætt að verð sé lægra hjá öðrum en kæranda. Þá hafi kærandi ávallt brugðist mjög hratt við hafi verð fundist lægra annars staðar. Af þessu leiði að afar fá dæmi séu um að kærandi hafi þurft að leiðréttta verð hjá sér í kjölfar kannana hans á verði á markaði. Enn sjaldnar hafi kærandi þurft að greiða kaupanda mismun. Meðfylgjandi sé þó eitt dæmi þar sem það hafi gerst. Þar hafi kaupandi keypt ferð í

gegnum síðu kæranda. Þegar kaupandinn hafi svo farið í viðkomandi ferð hafi leiðsögumaður ferðarinnar gefið honum afsláttarkóða sem fyrir mistök hafi ekki verið skráður á síðu kæranda. Kaupandinn hafi haft samband við birgi ferðarinnar sem hafi svo haft samband við kæranda varðandi endurgreiðslu mismunarins. Kærandi hafi síðan greitt kaupandanum mismuninn.

39. Kærandi telji einnig rétt að nefna í þessu samhengi að langflestir viðskiptavinir hans séu erlendir og sé tæplega 40% þeirra frá löndum innan EES-svæðisins. Það sé því ljóst að ef kærandi stæði ekki við verðvernd sína myndi ECC Ísland heyra af því sem hluti af ECC-netinu (e. European Consumer Centre Network). Skemmst sé frá því að segja að ECC Ísland hafi aldrei fengið mál til umfjöllunar sem varði verðvernd kæranda. Það sé því ljóst að kærandi uppfylli skilyrði verðverndar, sbr. fyrrnefndar reglur nr. 366/2008 og því beri að fella hina kæru ákvörðun úr gildi að því er varði bann við birtingu á „best price guarantee“. Þá ítreki kærandi að um sé að ræða atriði sem hafi ekki komið til neinnar rannsóknar á fyrri stigum málsins. Telji áfrýjunarnefndin nokkurn vafa til staðar um verðvernd kæranda telji kærandi rétt að lagt sé til við Neytendastofu að taka málið til rannsóknar á ný með hliðsjón af 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993.
40. Hvað varði fullyrðinguna „Low prices in Iceland“ sé úttekt Talnakönnunar, eins og áður hafi fram komið, verið mistúlkuð af hálfu Neytendastofu. Í umfjöllun stofnunarinnar segi m.a. að í úttektinni komi fram að í a.m.k. 33 tilvikum hafi kærandi ekki boðið upp á ódýrari ferðir en keppinautar. Kærandi átti sig ekki á því hvernig Neytendastofa komist að þeirri niðurstöðu. Hið rétta sé að nánast í öllum tilvikum hafi kærandi verið með annað hvort lægra verð en keppinautar eða þá lægsta verð ásamt öðrum. Úttektin bendi eindregið til þess að kærandi geti fullyrt að hann bjóði upp á „Low prices in Iceland“. Hvað sem þessu líði telji kærandi að það, að hann bjóði upp á verðvernd, og uppfylli skilyrði þess, leiði einnig til þess að hann geti haldið því fram að hann bjóði upp á „Low prices in Iceland“. Þó kærandi sé sammála Neytendastofu um að verðvernd ein og sér sé ekki nægileg sönnun fyrir fullyrðingum um lægstu verðin þá sé það engu að síður nægileg sönnun fyrir fullyrðingu um lág verð. Séu skilyrði verðverndar uppfyllt, þ.e. að seljandi kanni reglulega verð á markaði og leiðrétti verð sín í samræmi við þær kannanir sé þörf á, liggi í augum uppi að verð þess seljanda séu lág í samanburði við það sem gangi og gerist á viðkomandi markaði.
41. Með tölvubréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 27. júlí 2019, til Neytendastofu kynntar viðbótarathugasemdir kæranda og stofnuninni boðið að gera athugasemdir við þær. Svar barst með bréfi, dags. 19. ágúst 2019. Þar er því hafnað að stofnunin hafi brotið gegn rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga við meðferð málsins og bent á að við mat á þeirri reglu verði að taka tillit til 1. mgr. 9. gr. stjórnsýslulaga sem mæli fyrir um að ákvarðanir í málum skuli teknar svo fljótt sem unnt sé. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. beri fyrirtæki sönnunarbyrði fyrir því að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum séu réttar. Kærandi hafi fengið fjögurra mánaða frest til að leggja fram gögn í málinu. Líkt og fram komi í hinni kærðu ákvörðun telji Neytendastofa gögnin ófullnægjandi og ekki geta komið til sönnunar á fullyrðingunum, m.a. þar sem sönnun hafi ekki

legið fyrir við birtingu þeirra. Þá hafi Neytendastofa gert athugasemdir við einstök atriði í skýrslunni sem hafi gert það að verkum að stofnunin teldi hana ekki koma til sönnunar á jafn afdráttarlausum fullyrðingum. Þegar ákvörðun hafi verið tekin í málinu hafi Neytendastofa talið fullnægjandi gögn komin fram til staðfestingar á því að fullyrðingar kæranda væru ekki sannar. Sönnunarbyrði fyrirtækja samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna hefði litla þýðingu ef ófullnægjandi sönnun þeirra yrði ávallt talin leiða til þess að mál væri ekki talið rannsakað með fullnægjandi hætti.

42. Hvað varði fullyrðingar um framboð vísi Neytendastofa til þess að vefsafnari kæranda virðist ekki hafa verið settur upp fyrir en eftir að ákvörðun Neytendastofu hafi legið fyrir og virðist sem hann geti ekki fært sönnun fyrir þeim fullyrðingum sem verið hafi til skoðunar fyrrgreint tímabil í hinni kærðu ákvörðun. Hvað varði fullyrðingar um verð telji stofnunin rétt að benda á að í athugasemdum kæranda segi að hann telji ekki rétt að para saman „Low prices in Iceland“ annars vegar og „best price guarantee“ hins vegar. Fullyrðingarnar séu hins vegar samsettar á vefsíðu kæranda með eftirfarandi hætti: „Low prices in Iceland – best price guarantee“. Neytendastofa geti því ekki séð hvernig hægt sé að aðskilja fullyrðingarnar með þeim hætti sem gert sé í bréfi kæranda. Skoða verði þær saman í samræmi við framsetningu kæranda á þeim.

## **NIÐURSTAÐA**

43. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem talið var að hann hafi með birtingu fullyrðinganna „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“, „Lowest prices in Iceland“, „Largest selection of travel services“, „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“ og „Low prices in Iceland – best price guarantee“ brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og f. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í kæru krefst kærandi þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi að því er varðar aðrar fullyrðingar en fullyrðinguna „Lowest prices in Iceland“. Þá segir í bréfi kæranda, dags. 17. júlí 2019, að kærandi falli frá kæru hvað snerti fullyrðinguna „Find the very best prices on the largest marketplace for Icelandic travel services“. Samkvæmt framangreindu lýtur endurskoðun áfrýjunarnefndarinnar að fullyrðingunum „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“, „Largest selection of travel services“ og „Low prices in Iceland - best price guarantee“.
44. 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). Við mat á því hvaða fullyrðing telst felast í fyrrgreindum auglýsingum kæranda verður sem endranær að horfa til þess hvaða skilning dæmigerður neytandi mátti leggja í þær.

45. 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 f. lið ákvæðisins er hér m.a. átt við um rangar upplýsingar réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi.
46. Fullyrðingarnar „Explore the world’s most extensive selection of things to see and do in Iceland“ og „Largest selection of travel services“ fela í sér staðhæfingar um að framboð kæranda sé það mesta á umræddum markaði. Meðal gagna málsins er skýrsla Talnakönnunar um úttekt á framboði og verði hjá ferðasölum á Íslandsmarkaði, sem kærandi aflaði, en í henni kemur fram að skoðaðir hafi verið stærstu innlendu og erlendu samkeppnisaðilar kæranda samkvæmt skýrslu Tekksoft og 300 stærstu bókar Frjálsrar verslunar. Kemur fram að hafi fjöldi ferða ekki verið tekinn fram á síðunni hafi fjöldi ferða verið skoðaður eftir lengd ferðanna, en þar sem hver ferð um sig geti einungis tekið ákveðinn tíma sé þetta góð leið til að ákvarða fjöldann. Niðurstaða skýrslunnar er sú að fjöldi ferða kæranda hafi á nánar tilgreindu tímabili verið 1.060 ferðir, en að næsti aðili á markaði hafi á sama tíma boðið 893 ferðir.
47. Kærandi hefur einnig látið útbúa vefsafnara sem telur magn ferða í boði á hverjum tíma hjá tilteknum aðilum. Samkvæmt greinargerð kæranda eru þar tilgreind 5 stærstu erlendu aðilarnir á markaði miðað við skýrslu Trekksoft, „The Large Marketplace Comparison Guide“, þar sem tilgreind eru stærstu fyrirtækin sem starfrækja markaðstorg ferðapjónustu og 11 stærstu íslensku samkeppnisaðilarnir samkvæmt 300 stærstu bók Frjálsrar verslunar. Þá hafi einu íslensku fyrirtæki verið bætt við samanburðinn sem ekki sé tilgreint í bókinni, en um sé að ræða ungt fyrirtæki sem kærandi þekki til. Af niðurstöðum vefsafnarans 15. júlí 2019 verður ráðið að kærandi og annað fyrirtæki, Viator, hafi haft yfir að ráða nokkuð meira framboði en næsta fyrirtæki á eftir. Þannig bauð kærandi 1.212 ferðir á umræddum degi og Viator 1.171 ferðir. Næsta fyrirtæki á eftir bauð 786 ferðir og þarnausta 625 ferðir. Samkvæmt niðurstöðum vefsafnarans í ágúst og september 2019 var kærandi einnig með mest framboð ferða, en 23.

september 2019 bauð hann 1.192 ferðir og fyrirtækið Viator 1.183 ferðir, en næsti keppinautur á eftir 782 ferðir.

48. Enda þótt kærandi hafi sjálfur látið útbúa bæði fyrrgreinda skýrslu Talnakönnunar og umræddan vefsafnara er að mati nefndarinnar nægilega fram komið að hann búi í reynd yfir mesta framboði ferða hér á landi á umræddum markaði. Á hinn bóginn verður að fallast á það með Neytendastofu að umrædd gögn taka ekki til þess tíma sem til skoðunar var í hinni kærðu ákvörðun. Þau fela þannig ekki í sér sönnun þeirra fullyrðinga kæranda sem þar á reyndi og var niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar því rétt að því er varðar brot gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 á þeim tíma. Til þess ber hins vegar að líta að ákvörðunarorð hinnar kærðu ákvörðunar fólu í sér bann við því að kærandi héldi áfram að auglýsa með fyrrgreindum hætti. Í ljósi þeirra gagna sem lögð hafa verið fram fyrir áfrýjunarnefndinni, þar sem fram koma breyttar forsendur að því er sönnun fullyrðinganna varðar, verður ekki hjá því komist að fella úr gildi þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að banni við birtingu umræddra fullyrðinga.
49. Koma þá til skoðunar fullyrðingar um annars vegar lág verð og hins vegar verðvernd, eða „Low prices in Iceland - Best price guarantee“. Að því er hið síðarnefnda varðar liggur fyrir að á heimasíðu kæranda segir „You will always find the best deals and prices on Guide to Iceland. We are certain that our marketplace will always provide you with the best possible prices at any given time. If you find a better price elsewhere, we will refund you the difference“. Án tillits til þess hvort umrædd setning samrýmist niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar um bann við fullyrðingum um besta verð liggur samkvæmt áðursögðu fyrir að kærandi hefur ákveðið að una við þann þátt málsins, þ.e. um að honum sé óheimilt að auglýsa besta verðið. Hér kemur því einungis til skoðunar sá hluti fyrrgreindrar fullyrðingar sem tengist verðvernd.
50. Í því sambandi verður ekki framhjá því litið að kærandi útlistar það sérstaklega á heimasíðu sinni, undir fullyrðingunni „Best price guarantee“, að finni neytendur betra verð annars staðar greiði hann mismuninn. Með orðunum „Best price guarantee“ lofar hann því m.ö.o. ekki að besta verðið sé ávallt að finna hjá honum, heldur að hann tryggi neytendum greiðslu mismunar finnist ódýrari ferð hjá öðrum. Verður ekki annað ráðið en að kærandi hafi brugðist við slíkum ábendingum, sbr. tölvubréf sem eru hluti af gögnum málsins. Verður af þessum sökum fallist á það með kæranda að hann hafi fært sönnur á síðari hluta fullyrðingarinnar „Low prices in Iceland – Best price guarantee“.
51. Við mat á því hvort fullyrðing kæranda um lág verð teljist sönnuð verður ekki framhjá því litið að kröfur til sönnunar slíkrar fullyrðingar eru eðli málsins samkvæmt vægari en þegar auglýst er lægsta verð. Verður að skoða fullyrðinguna og stoð hennar í fyrirliggjandi gögnum í ljósi þessa.
52. Enda þótt taka verði undir það með Neytendastofu að það leiði ekki af verðvernd einni og sér að verð séu ávallt lág er til þess að líta að gögn málsins bera með sér að verð kæranda séu í reynd í flestum tilvikum lægri en hjá öðrum og í nokkrum tilvikum svipuð og hjá þeim sem

býður lægsta verðið. Þá liggur samkvæmt áðurgreindu fyrir að kærandi býður á vefsíðu sinni upp á svokallaða verðvernd og ábyrgist að greiða neytendum mismuninn finni þeir lægra verð hjá öðrum aðila á markaði. Í ljósi þessa, og þar sem kærandi hefur breytt fullyrðingunni úr „lægsta verð“ í „lág verð“, verða eins og hér stendur á ekki gerðar ríkari kröfur til kæranda að því er sönnun umræddrar fullyrðingar varðar.

53. Með vísan til alls framangreinds verður hin kærða ákvörðun felld úr gildi að því er varðar bann við birtingu annarra fullyrðinga en fullyrðingarinnar „Lowest prices in Iceland“.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er felld úr gildi að því er varðar bann við birtingu annarra fullyrðinga en fullyrðingarinnar „Lowest prices in Iceland“.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson