

Alþingi
Erindi nr. P 138/2182
komudagur 11.5.2010



Alþingi
Nefndasvið
Austurstræti 8-10
150 Reykjavík

NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 11.05.2010
Tilv. 2010/0610 - 0.0.01
ÞAÁ

Efni: Umsögn Neytendastofu um frumvarp til laga um breytingar á lögum um loftferðir, 567. mál.

Vísað er til tölvubréfs Alþingis, dags. 30. apríl 2010, þar sem Neytendastofu var sent til umsagnar frumvarp til laga um breytingar á lögum um loftferðir, þskj. 957 – 567. mál.

Neytendastofa þakkar fyrir tækifærið til að tjá sig um frumvarpið og vill koma á framfæri eftirfarandi athugasemdum:

Neytendastofa gerir athugasemdir við **13. gr. frumvarpsins** þar sem kveðið er á um að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila skuli tryggja að heildarverð fyrir ferð eða flutning skuli ávallt fela í sér opinber gjöld og skatta. Þar kemur jafnframt fram að í sölufurlinu skuli heildarverð ávallt vera sýnilegt kaupanda og skulu opinber gjöld og skattar birt sérgreind frá öðrum gjöldum, kostnaði og þóknun rekstraraðilans. Viðbótar valkvæður kostnaður skal ávallt vera sýnilegur við upphaf sölufurlisins. Í ákvæðinu er auk þess að finna heimild til samgönguráðherra að setja nánari reglur um upplýsingagjöf vegna farmaða eða flutnings.

Neytendastofa hefur eftirlit með lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og tekur ákvarðanir á grundvelli þeirra á sviði allsherjarréttar. Í lögunum er að finna almenn ákvæði í VII. kafla um skyldu fyrirtækja til verðupplýsinga. Á vettvangi Evrópusambandsins hafa auk þess verið settar reglur um alferðir þ.m.t. upplýsingagjöf í því sambandi og eru ákvæði þeirrar tilskipunar innleidd í íslenskan rétt með lögum nr. 80/1994, um alferðir. Neytendastofu hefur einnig eftirlit með þeim lögum.

Í lögum nr. 57/2005, er **verð** skilgreint í 3. gr. sem: „*andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á, þ.e. hvers konar endurgreiðsla án tillits til þess hvort notað er annað heiti, svo sem endurgjald, laun, þóknun, frakt, flutningsgjald, taxti, leiga eða því um líkt.*“

Í 10. gr. laganna er tiltekið að ef fyrirtæki hyggist auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum skuli veita upplýsingar um:

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

Þá er í 17. gr. tiltekið að seljandi vöru og þjónustu skuli verðmerkja. Á grundvelli þess ákvæðis hafa verið settar reglur nr. 725/2008 um verðmerkingar. Í 2. gr. þeirra segir: „*Á sölustað, þ.m.t. við fjarsölu, er skylt að verðmerkja vöru og þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum. Endanlegt söluverð er verð með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum. Ef annar kostnaður bætist við söluverðið þarf að taka það sérstaklega fram.*“

Neytendastofa hefur á grundvelli laga nr. 57/2005 og framangreindra reglna um verðmerkingar tekið ákvarðanir sem snúa að flugrekendum og ferðaskrifstofum um framsetningu verðupplýsinga. Má þar nefna ákvörðun nr. 21/2009 þar sem ferðaskrifstofan Heimsferðir var sektuð fyrir að tilgreina ekki endanlegt verð með sköttum og öðrum kostnaði strax á öðru þrepi bókonarferils þess og ákvörðun nr. 9/2008 þar sem Iceland Express var talið brjóta gegn ákvæðum framangreindra laga með villandi framsetningu á endanlegu verði.

Neytendastofa hefur einnig sem fyrr segir eftirlit með lögum um alferðir nr. 80/1994 og reglugerð um alferðir nr. 156/1995, sem sett er á grundvelli laganna. Í 2. gr. reglugerðarinnar er fjallað um verð:

„2.1. Þegar verð alferðar er auglýst skal það miðast við einstakling og skal þess getið þótt önnur verðtilboð séu tilgreind í auglýsingunni.

2.2. Þegar verð er gefið upp í auglýsingum eða á annan hátt, skulu vera innifalin öll gjöld sem skylt er að greiða vegna ferðarinnar.

2.3. Þegar gisting er innifalin í verði skal gefa upp verð miðað við einstakling í tveggja manna herbergi fyrir tilgreint tímabil. Lengd ferðar skal gefa upp í dögum eða heilum vikum. Með vikufærð er átt við gistingu í 7 nætur.

2.4. Ekki má auglýsa lækkað verð nema ferð hafi áður verið boðin á herra verði. Þegar auglýst er lækkað verð skal fyrra verð einnig koma fram.“

Auk þessa hefur Neytendastofa tekið þátt í verkefnum og öðru samstarfi sem snýr að flugfélögum og upplýsingagjöf þeirra á vegum samstarfsnefndar eftirlitsstjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu (CPC-nefndin). Niðurstöður úr samstarfsverkefni voru birtar á í desember 2009 og þær má finna á heimasíðu Neytendastofu. Þessu samstarfi er ekki lokið og mun Neytendastofa taka þátt í því áfram.

Eins og ljóst er af framansögðu þá hefur Neytendastofa eftirlit með verðupplýsingum og framsetningu á þeim.

Ákvæð í 1.mgr. 13. gr. er efnislega endurtekning á því sem gildir samkvæmt reglum á sviði neytendaréttar. Æskilegt er að það komi skýrt fram í ákvæðinu að eftirlit að þessu leyti sé alfarið hjá Neytendastofu eins og hér að framan hefur verið rakið.

Neytendastofa telur að það geti skapað ónauðsynlega réttaróvissu fyrir neytendur varðandi það hvert þeir eigi að snúa sér með athugasemdir um framsetningu á verði hjá flugfélögum ef Flugmálastjórn er falið eftirlit með verðupplýsingum flugfélaga. Starfsmenn þess stjórnvalds munu þó væntanlega í samræmi við skyldu skv. stjórnsýslulögum leiðbeina neytendum (og fyrirtækjum, ef það á við) til Neytendastofu varðandi þessi atriði ef á reynir. Til að minnka vinnu að þessu leyti og misskilning með framangreindum hætti er því rétt og eðlilegt að setja skýrt ákvæði í lögina t.d. nýja 3. mgr. 13. gr. svohljóðandi:

„Neytendastofa fer með eftirlit samkvæmt ákvæðum þessarar greinar.“

Í 3. mgr. 13.gr. frumvarpsins, um verðmerkingar og eftirlit Flugmálastjórnar, er ráðherra veitt heimild til að kveða nánar á um upplýsingagjöf vegna kostnaðar farmiða eða flutnings í reglugerð. Neytendastofa vill benda á að stofnunin hefur heimild, með stoð í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005, til að gefa fyrirtækjum sérstök fyrirmæli með opinberri tilkynningu um að gera ráðstafanir til að auðvelda neytendum að meta verð og gæði. Með stoð í framangreindum lagaákvæðum gæti Neytendastofa því sett nánari reglur um upplýsingagjöf vegna framangreinds kostnaðar. Það er því eðlilegra að Neytendastofa setji nánari reglur um upplýsingagjöfina sé þess þörf með sama hætti og hún hefur gert á öðrum sviðum. Af framangreindum ástæðum vill Neytendastofa gera eftirfarandi tillögu að nýju orðalagi 3. mgr. 13. gr.:

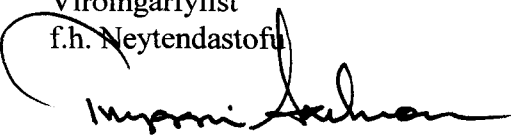
„Neytendastofa getur kveðið nánar á um upplýsingagjöf vegna kostnaðar farmiða eða flutnings með opinberri tilkynningu.“

Neytendastofa gerir einnig athugasemdir við **14. gr. frumvarpsins**. Samkvæmt ákvæðinu virðist Flugmálastjórn vera heimilt að taka ákvarðanir um einkaréttarlegar kröfur neytenda. Eftirlitsstjórnvöld starfa á sviði allsherjarréttar en ekki á sviði einkaréttar. Hlutverk þeirra er ekki að taka ákvarðanir um einkaréttarlegar kröfur, því síður um hugsanlega skaðabótaskyldu gagnvart neytendum heldur er það yfirleitt í höndum dómstóla eða úrskurðanefnda sem eru annað hvort lögbundnar eða vinna á grundvelli samkomulags hagsmunaaðila. Algengt er að t.d. ráðherra staðfesti samþykktir slíkra nefnda ef aðilar sem reka hlutaðeigandi þjónustu og samtök neytenda eða farþega koma sér saman um stofnun slíkrar nefndar til að taka afstöðu til ágreinings og krafna sem aðilar hafa í því sambandi. Einnig er að finna fordæmi í lögum nr. 48/2003 og lögum nr. 50/2000 þar sem kveðið er á um að sérstök nefnd, þ.e. kærunefnd lausafjár-og þjónustukaupa skuli stofnsett til að fjalla um slíkar kröfur að einkarétti.

Neytendastofa telur því að það þurfi að breyta ákvæðinu þannig að skýrt sé greint á milli ákvarðana sem Flugmálastjórn tekur á grundvelli allsherjarréttar en slíkar stjórnvaldsákvarðanir sæta kærueimild með venjulegum hætti til ráðherra samkvæmt ákvæðum stjórnisýslulaga. Það getur hins vegar ekki átt við einkaréttarlegar kröfur sem neytendur eða lögaðilar kunna að hafa uppi vegna ágreinings í einstökum málum.

Neytendastofa fær því ekki annað séð en nauðsynlega verði að gera breytingar á frumvarpinu þannig að ákvæði 13. og 14. gr. samræmist gildandi rétti og verkskiptingu samkvæmt lögum.

Virðingarfyllst
f.h. Neytendastofu


Tryggvi Axelsson
Forstjóri


Þórunn Anna Árnadóttir
Sviðsstjóri

Meðfylgjandi: Ákvarðanir Neytendastofu nr. 21/2009 og 9/2008.



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 9/2008

Kvörtun Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express

I.

Erindið

Erindi Icelandair barst Neytendastofu með bréfi, dags. 18. febrúar 2008, þar sem þess er óskað að Neytendastofa taki til skoðunar hvort framsetning á verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express samræmist 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um verðmerkingar.

Segir í erindinu að verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express sem birtist í viðeigandi dálkum, þegar valinn hafi verið brottfarardagur og áfangastaður, sé ekki heildarverð heldur verð fyrir fullorðinn farþega án skatta og annarra gjalda. Efst á síðunni með smáu lettri sé tekið fram að ekki sé um heildarverð að ræða en vinstra megin á síðunni sé að finna kassa þar sem heildarverðið komi fram.

Hjá Icelandair sé því öðruvísi farið. Upplýsingar um verð sem birtar séu í samsvarandi dálkum séu heildarverð, þ.e. verð á fullorðin farþega með sköttum og öðrum greiðslum.

Iceland Express og Icelandair séu keppinautar og algengt sé að neytendur beri saman verð á ferðum Iceland Express og Icelandair áður en tekin sé ákvörðun með hvort flugfélagið sé valið. Við slíkan samanburð sé villandi að annað flugfélagið birti verð án skatta en hitt með sköttum. Jafnvel þó Iceland Express birti annars staðar á síðunni heildarverð sé ekki víst að neytendur geri sér grein fyrir því en líti aðeins til þess verðs sem birtist á völdum dagsetningum og beri það saman við það verð sem fram komi á heimasíðu Icelandair.



I. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2008, var erindi Icelandair sent Iceland Express til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 11. mars 2008, þar sem kvörtun Icelandair er mótmælt. Verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express séu ekki rangar í skilningi 6. gr. laga nr. 57/2005. Á síðunni sé útskýrt með áberandi hætti hvaða verð sé heildarverð í samræmi við kröfur 2. gr. reglna nr. 580/1998.

Í svarinu segir að á vinstri hlið bókunarsíðunnar séu, í sérstökum ramma, birtar upplýsingar um heildarverð fyrir farmiða með sköttum og öðrum greiðslum. Hægra megin við ramma sé birt verð þeirra flugmiða sem neytandi á kost á að kaupa, án skatta og annarra greiðslna. Ef neytandi breyti vali á farmiða breytist heildarverð vinstra megin á síðunni einnig. Kerfið sé einfalt, skýrt og þægilegt í notkun fyrir neytendur.

Tilgangur þess að greina bæði frá verði með sköttum og greiðslum annars vegar og án þeirra hins vegar sé að stuðla að auknu gagnsæi verðlagningar. Iceland Express sé lágfargjaldaflugfélag og því sé mjög mikilvægt að fyrirtækið sýni hve stór hluti heildarverðs megi rekja til skatta og annarra greiðslna. Það hljóti að teljast til hagsbóta fyrir neytendur að veitt sé sundurliðun heildarverðs.

Af orðalagi 2. gr. reglna nr. 580/1998 sé ljóst að lögmætt sé að merkja vöru eða þjónustu með tvennskona verði. Í slíkum tilfellum verði hins vegar að koma skýrt fram hvaða verð neytandi greiði. Á áberandi stað á vefsíðu Iceland Express séu leiðbeiningar þar sem skýrt sé tekið fram hvaða verð sé heildarverð. Þess hafi verið sérstaklega gætt að hafa útskýringartexta í skáletri fyrir miðri síðu, til að vekja athygli á honum. Upplýsingar um heildarverð séu sérstaklega innrammaðar til að vekja athygli á þeim. Ef svo ólíklega vildi til að heildarverð færi fram hjá einhverjum neytanda í skrefi 2 í bókunarferlinu komi þær upplýsingar einnig fram í öllum næstu skrefum. Ef neytandi ruglist geti hann ávalt bakkað um eitt skref í bókunarferlinu og leiðrétt bókunina, eða hætt við hana.

Staðhæfingum í erindi um að leiðbeiningar vegna verðupplýsinga sé að finna efst á síðunni með smáu lettri er mótmælt. Um sé að ræða sömu leturstærð og í meginmáli. Fyrirsagnir séu þó með stærra lettri, eins og almennt tíðkist. Því er hafnað að verðupplýsingar í bókunarferli Iceland Express geti talist villandi skv. 6. gr. laga nr. 57/2005 þó uppsetning beggja aðila sé ekki svipuð og neytendur geti með því ruglast. Iceland Express beri einungis ábyrgð á efni vefsíðu sinnar.



2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 14. mars 2008, var Icelandair sent svar Iceland Express til umsagnar. Svar barst með bréfi dags. 18. mars 2008 þar sem fram kemur að þó Icelandair sé ósammála bréfi Iceland Express verði því ekki svarað því mikilvægara sé að Neytendastofa taki ákvörðun í málinu. Um mikilvæga viðskiptahagsmuni sé að ræða og þar sem líða fari að aðal ferðatíma ársins sé brýnt að niðurstaða fái í málið.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. mars 2008, var Iceland Express sent afrit af bréfi Icelandair. Aðilum málsins var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

3.

Með bréfi, dags. 4. apríl 2008, óskaði Iceland Express eftir að koma frekari rökum að í málinu. Segir í bréfinu að útliti bókunarsíðu Iceland Express hafi verið breytt á þá leið að rammi með heildarverði vinstra megin á síðunni hafi verið litaður gulur til að vekja frekari athygli á honum.

Í bréfinu segir einnig að reglur um verðmerkingar, nr. 580/1998, séu byggðar á tilskipun Evrópusambandsins nr. 98/6/EB og sé ákvæði 1. mgr. 4. gr. tilskipunarinnar um skýrleika verðmerkinga sambærileg við ákvæði 2. gr. reglna um verðmerkingar. Flugfélög með staðfestu í ríkjum Evrópusambandsins verði því að hlíta sömu grundvallarreglum um verðmerkingar og flugfélög hér á landi. Fjöldmörg flugfélög innan Evrópusambandsins greini frá verði bæði með og án skatta og annarra greiðslna í bókunarferli á vefsíðum sínum, með sama hætti og Iceland Express geri. Sérstaklega er bent á að Ryanair, þekktasta lágfargjaldaflugfélag heims, noti nákvæmlega eins bókunarkerfi og Iceland Express. Iceland Express sé ekki kunnugt um að Ryanair eða nokkru öðru flugfélagi sem hefur sama háttinn á bókunarferli sínu hafi verið gert að breyta framsetningu sinni þó svo að sambærilegar reglur gildi um verðmerkingar þeirra.

Bréf Iceland Express var sent Icelandair með bréfi Neytendastofu, dags. 8. apríl 2008, og Icelandair gefinn kostur á að koma að athugasemdum. Svar barst með bréfi, dags. 15. apríl 2008, þar sem fram kemur að Icelandair sjái ekki ástæðu til að koma að andsvörum.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarvef Iceland Express. Telur Icelandair upplýsingarnar villandi og brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um



verðupplýsingar enda sé ekki með nægilega skýrum hætti tekið fram heildarverð ásamt sköttum og öðrum greiðslum.

Iceland Express telja upplýsingarnar ekki villandi í skilningi 6. gr. enda komi fram bæði verð Iceland Express án skatta og annarra greiðslna sem og heildarverð með sköttum og öðrum greiðslum. Skv. ákvæðum 2. gr. reglna nr. 580/1998 sé seljanda heimilt að tiltaka verð bæði með og án skatta og annarra greiðslna komi skýrt fram hvaða verð neytandi skuli greiða. Verðupplýsingar á vefsíðu Iceland Express séu í samræmi við það enda komi skýrt fram hvar heildarverðupplýsingar sé að finna.

2.

Í málinu er vísað til ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 og 2. gr. reglna nr. 580/1998. Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

"Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til þess að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfssemi sem lög þessi taka til.

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

Í lagagreininni er gerð krafa um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum auk þess sem þær innihaldi ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru birtar með öðrum hætti en í auglýsingum. Upplýsingar sem fyrirtæki birta á vefsíðum sínum falla því einnig undir ákvæði greinarinnar.

Ákvæði 2. gr. reglna nr. 580/1998 er kveðið á um skyldu seljenda til að verðmerkja vöru og þjónustu með söluverði. Uppgefið verð skuli vera endanlegt verð til neytenda, með sköttum og öðrum kostnaði og auðvelt skuli vera að sjá verð á vöru og þjónustu á sölustað. Þá segir einnig í ákvæðinu að ef fleiri en ein verðmerking sé á vörum skuli koma skýrt fram hvaða verð neytendur skuli greiða.



3.

Fyrir ofan verðupplýsingar á farmiðum sem í boði eru á bókunarvef Iceland Express kemur fram að um sé að ræða meðalverð fyrir fullorðinn farþega án skatta og annarra greiðslna. Textinn vekur hins vegar ekki sérstaka athygli neytanda þó hann sé skáletraður, enda er hann í jafn stóru lettri og annar texti á síðunni.

Vinstra megin á síðunni er kassi sem við meðferð málsins var litaður gulur og koma þar fram upplýsingar um heildarverð fyrir fullorðinn farþega. Neytandinn vinnur bókunina að öllu leyti í umhverfi þar sem einungis er sýnt verð án skatta og annarra greiðslna. Í gögnum málsins hefur Iceland Express m.a. vísað til vefsíðna airberlin og Ryanair. Neytendastofa vekur athygli á því að í báðum tilfellum er aðgreint heildarverð fyrir hvora leið og er heildarverð gefið upp í beinu framhaldi. Í báðum tilvikum eru upplýsingarnar veittar í því umhverfi þar sem bókunin er gerð. Að mati Neytendastofu er þar um mun skýrari framsetningu að ræða.

Eins og fram kemur í reglum um verðmerkingar nr. 580/1998, er heimilt að gefa upp verð án skatta og annarra greiðslna en skylt er að skýrt komi fram endanlegt verð með sköttum og öðrum greiðslum. Í reglunum er miðað að því að meginreglan sé sú að gefa skuli upp heildarverð með sköttum og öðrum greiðslum. Að mati Neytendastofu má ráða af 2. gr. reglnanna að séu gefin upp tvö verð, annars vegar með sköttum og öðrum greiðslum og hins vegar án þess, skuli endanlegt verð til neytenda vera jafn skýrt eða skýrara en aðrar uppgefnar verðupplýsingar. Í bókunarferlinu hjá Iceland Express eru verðupplýsingar án skatta og annarra greiðslna ávallt fyrir augum neytandans en ekki heildarverðið og verður neytandi því að muna eftir að fylgjast með heildarverðinu til hliðar á síðunni. Ef neytandinn ætlar að kaupa farmiða fram og til baka, sem gefur auga leið að er algengast, fær hann uppgefið verð hvorrar ferðar fyrir sig án skatta og annarra greiðslna en aðeins heildarverð beggja ferðanna samanlagt. Eru því upplýsingar um verð án skatta og annarra greiðslna nákvæmari og aðgengilegri en upplýsingar um heildarverð. Að mati Neytendastofu er því framsetning verðupplýsinga á bókunarvef Iceland Express ófullnægjandi, óskýr og til þess fallin að vera ósanngjörn gagnvart keppinautum og því brot á ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 og 2. gr. reglna nr. 580/1998 um verðupplýsingar.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Iceland Express, Efstalandi 26, Reykjavík, hefur með framsetningu á verðupplýsingum á bókunarvef fyrirtækisins brotið ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins og 2. gr. reglna um verðmerkingar nr. 580/1998.

Iceland Express er gert að breyta framsetningunni þannig að heildarverð hvers flugfars með sköttum og öðrum greiðslum komi fram í beinu framhaldi af því verði sem Iceland Express selur flugfarið á án skatta og annarra greiðslna.

Brot á ákvörðun þessari varðar viðurlögum sbr. V. kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofu, 13. maí 2008



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2009

Framsetning á verði í bókunarvef Heimsferða ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Mál þetta hófst með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2008, þar sem fram kom að við skoðun stofnunarinnar á bókunarvél á vefsíðu Heimsferða hafi komið í ljós að neytendur sem leiti ferða hjá Heimsferðum fái ekki uppgengið heildarverð ferðarinnar, með sköttum og öðrum gjöldum, fyrr en á þriðja þrepi bókunarinnar. Á fyrsta þrepi skrái neytandinn áfangastað, ferðatíma og fjölda farþega. Á öðru þrepi sé neytandanum gefinn kostur á að velja þá ferð sem honum henti og þar tekið fram verð á hvern farþega með yfirskriftinni „verð frá“. Á þriðja þrepi komi fram verð á þeirri ferð sem valin hefur verið ásamt sköttum og öðrum gjöldum.

Í bréfinu kemur fram að Neytendastofa telji framsetningu verðs í bókunarferlinu til þess fallna að vera brot gegn ákvæðum þágildandi laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Var þeim tilmælum beint til Heimsferða að koma bókunarvél sinni í rétt horf þannig að neytendum sé gefið upp heildarverð, með sköttum og gjöldum, á öðru þrepi bókunarferilsins.

2.

Skoðun Neytendastofu á bókunarvef Heimsferða, þann 2. júlí 2008, leiddi í ljós að ekki hafi verið gerðar viðeigandi breytingar á framsetningu verðs. Með vísan til d. liðar 9. gr. núgildandi laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu var Heimsferðum því bannað að birta „verð frá“ á öðru þrepi bókunarferilsins án þess að fram kæmu skattar og önnur gjöld.

3.

Með tölvupósti Heimsferða, sendur 9. júlí 2008, var stofnuninni greint frá því að gerður hafi verið samningur við enskt hugbúnaðarfyritæki um kaup á bókunarvél fyrir Heimsferðir og væri ráðgert að hún yrði tekin í notkun í október 2008. Vefhluti núverandi bókunarvélar sé gömul og



ekki hafi verið hægt að breyta henni nema hana hana upp að nýju í nýju forriti. Til bráðabirgða hafi því eftirfarandi texti verið settur inn á vefsíðuna: „*Vinsamlega athugið, neðangreint verð er grunnverð, við það bætast flugvallaskattar, rútuferðir (valkvætt), forfallagjald (valkvætt) og sumum tilfellum gengisbreyting og eldsneytishækkun. Sundurliðun á verði ferðar kemur fram á næsta stigi.*“

Viðskiptavinurinn þurfi ekki annað en að klicka á áfram til þess að fá upp heildarverð. Heimsferðir séu því ekki að reyna að fela neitt fyrir neytendum, nema síður sé.

4.

Neytendastofa svaraði tölvupósti Heimsferða með tölvupósti, sendum 22. júlí 2008, þar sem fram kemur að stofnunin hafi tekið þá ákvörðun að aðhafast ekki í málinu á meðan unnið væri að breytingum á síðunni.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. maí 2009, var vísað til fyrri samskipta vegna málsins og óskað upplýsinga um það hvort gerðar hafi verið viðeigandi breytingar á verðframsetningunni og skýringa á því í hverju breytingarnar felist.

Þá var í bréfinu vakin athygli á þeim breytingum sem gerðar hafi verið á ákvæðum laga nr. 57/2005, með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008, sem og gildistöku reglna um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Með bréfinu fylgdi afrit af hinum breyttu lögum sem og verðmerkingarreglum.

6.

Svar Heimsferða barst Neytendastofu með tölvupósti, sendum 20. maí 2009, þar sem fram kom að ýmsar breytingar hafi átt sér stað. Tölvukerfinu hafi seinkað verulega og því hafi Heimsferðir ákveðið að fá uppfærslu á gamla kerfinu. Í nýju uppfærslunni muni öll verð birtast á fyrsta stigi. Kerfið verði væntanlega prófað í lok næstu viku og ætti því að vera komið í notkun eftir um það bil mánuð.

7.

Með tölvupósti Neytendastofu, sendum 22. maí 2009, var Heimsferðum gefinn lokafrestur til 19. júní s.á. til að koma verðupplýsingum í viðunandi horf. Að þeim tíma liðnum yrði tekin ákvörðun í málinu.



II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Heimsferðir geri leiðréttingar á bókunarvél á vefsíðu fyrirtækisins svo heildarverð ferðar komi fram strax á öðru þrepi bókunarferilsins.

Af hálfu Heimsferða hefur verið á það bent á tölvukerfi það sem notast hefur verið við bjóði ekki upp á uppfærslur og því hafi tekið tíma að gera viðeigandi breytingar. Neytendum sé þó ávallt gefið upp heildarverð áður en kemur að staðfestingu bókunar og til að koma til móts við stofnunina var bætt við texta í öðru þrepi bókunarferilsins um að skattar og hugsanlega önnur gjöld bættust við verðið.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er m.a. fjallað um gagnsæi markaðarins og heimildir og úrræði Neytendastofu til að stuðla að gagnsæi og upplýsingagjöf til neytenda. Í 17. gr. laganna segir:

„Fyrirtæki, sem selur vörur eða þjónustu til neytenda, skal merkja vöru sína og þjónustu með verði eða sýna það á svo áberandi hátt á sölustaðnum að auðvelt sé fyrir neytendur að sjá það. Neytendastofa getur sett nánari ákvæði um verðmerkingar með opinberri tilkynningu.“

Verð er enn fremur skýrt í 3. gr. laganna sem:

„[...] andvirði vöru og þjónustu með virðisaukaskatti og öðrum opinberum gjöldum þar sem við á, þ.e. hvers konar endurgreiðsla án tillits til þess hvort notað er annað heiti, svo sem endurgjald, laun, þóknun, frakt, flutningsgjald, taxti, leiga eða því um líkt.“

Með heimild í 17. og 18. gr. laganna hefur Neytendastofa sett reglur um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar nr. 725/2008. Þar sem í 2. gr. er um það fjallað að á sölustað skuli gefa upp verð á vöru og þjónustu með endanlegu söluverði í íslenskum krónum.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 um það fjallað 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 að eiga viðskipti. Skv. ákvæðinu er m.a. átt við rangar upplýsingar um:

„d. verð vöru eða þjónustu [...]“



Þá er í 5. gr. laganna lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum.

Neytendastofa hefur heimildir í b. lið 1. mgr. 22. gr. laganna til að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn stjórnvaldsreglum og ákvörðunum stofnunarinnar gegn viðskiptaháttum sem brjóta gegn ákvæði II. – VIII. kafla laganna.

3.

Neytendastofa hefur ítrekað farið fram á að Heimsferðir breyti bókunarvef sínum svo endanlegt verð ferðar komi fram strax á öðru þrepi bókunarferilsins. Vegna tæknilegra breytinga sem gera þarf á vefsíðu Heimsferða hefur Neytendastofa þó sýnt nokkra biðlund í málinu. Þá hefur stofnunin einnig litið til þeirrar skammtímalausnar sem gerð hefur verið á síðunni, þ.e. að bætt hefur verið við texta í bókunarferlið þar sem fram kemur að ekki sé um endanlegt verð að ræða.

Í lögum nr. 57/2005 sem og reglum nr. 725/2008 er lögð afdráttarlaus skylda á fyrirtæki að gefa upp endanlegt verð fyrir vörur og þjónustu. Sé það ekki gert hefur það einnig verið mat Neytendastofu að um villandi viðskiptahætti sé að ræða þar sem rangt verður getur haft áhrif á ákvörðun neytenda um það að eiga viðskipti.

Á öðru þrepi bókunarvefs Heimsferða kemur fram „*verð frá*“ þar sem greint er frá verði í valda ferð m.v. einn fullorðin án skatta og annarra tilfallandi gjalda. Neytendastofa hefur lagt ríka skyldu á fyrirtæki sem selja þjónustu á netsíðum sínum að gefa neytendum strax upp endanlegt verð með skýrum og greinargóðum hætti, sbr. ákvörðun stofnunarinnar nr. 9/2008 *Kvörtun Icelandair yfir verðupplýsingum í bókunarferli Iceland Express*.

Að mati Neytendastofu er það því í andstöðu við ákvæði 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og ákvæði 2. gr. reglna nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar að gefa upp verð án skatta og annarra gjalda. Þá eru slíkar verðupplýsingar að mati Neytendastofu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og því brot gegn d. lið 1. mgr. 9. gr. sömu laga.

Samkvæmt ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í II. – V. kafla laganna en ákvæði 9. gr. er að finna í III. kafla þeirra. Verðframsetning Heimsferða varðar því einnig við ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Í máli þessu hefur Neytendastofa ítrekað veitt Heimsferðum frest til að koma verðupplýsingum á bókunarvef sínum í viðunandi horf. Með tölvupósti stofnunarinnar sendum 22. maí 2009 var Heimsferðum gefinn lokafrestur til 19. júní s.á. til að koma verðupplýsingum í lag.



Við skoðun Neytendastofu á bókunarvef Heimsferða þann 26. ágúst 2009 kom í ljós að ekki höfðu verið gerðar breytingar á síðunni. Af ferli málsins er ljóst að þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir um lagfæringar hefur fyrirtækið ekki fært bókunarvef sinn í löglegt horf. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim heimildum sem stofnuninni eru gefnar í lögum nr. 57/2005 og leggja á Heimsferðir stjórnvaldssekt fyrir brot gegn ákvæðum laganna sem og reglum stofnunarinnar um verðmerkingar.

Að teknu tilliti til þess tíma sem Neytendastofa hefur veitt Heimsferðum til að koma verðupplýsingum sínum í rétt horf, umfangs brotsins og þeirra tæknilegu vandkvæða sem a.m.k. að einhverju leyti hafa komið í veg fyrir leiðréttingarnar telur Neytendastofa með vísan til b. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 hæfilegt að leggja á Heimsferðir 600.000 –kr. stjórnvaldssekt (sexhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



III.

Ákvörðunarorð:

„Heimsferðir ehf., Skógarhlíð 18, Reykjavík, hafa með því að gefa upp verð á skatta og annarra tilfallandi gjalda á öðru þrepi í bókunarferli fyrirtækisins á bókunarvef þess brotið gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 17. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sem og gegn ákvæðum 2. gr. reglna nr. 725/2008 um verðmerkingar og aðrar verðupplýsingar.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þykir Neytendastofu hæfilegt að leggja á Heimsferðir stjórnvaldssekt að fjárhæð 600.000 – kr. (sexhundraðþúsundkrónur).

Sektina skal greiða í rikissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 26. ágúst 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir