



Ársfrágreiðing 2012

Innihald

Um Brúkaraumboðið	3
Brúkaravernd	4
Virksemið í 2012	5
Almannakunngerðir	6
Avgerðir og samráðingar	7
Avgerð í málinum um tiltakið “Móti & Vælvera ‘11” í SMS tann 3.- 8. október 2011	7
Marknaðarföring mótvegis börnum og ungum	8
Upplýsingar um verulig viðurskifti skulu kunna skjalprógvast	9
Avgerð um minstaþrísir í sambandi við hald við bindingstíð	10
Niðurstøða viðvíkjandi gávukortum við eini freist uppá minni enn eitt ár	11
Avgerð um sølu av fløskum við panti umborð á Smyril	12
Tilmæli uttan veruligt innihald er villleiðandi	13
Vegleiðingar	15
Marknaðarföring á sosialu miðlunum	16
Forhandarmetingar	17
Forhandarmeting um ferðaseðlar	18
Forhandarmeting um marknaðarföring av prísbroyting á smsboðum	18
Aðrar almannakunngerðir í 2012	
Brúkaraprísurin 2012	20
Skundlån	20

Um Brúkaraumboðið

Brúkaraumboðið varð sett á stovn 1. januar 2009, tá lóg um marknaðarføring varð sett í gildi. Brúkaraumboðið umsitur lóg um marknaðarføring.

Visiónin hjá Brúkaraumboðnum er, at Brúkaraumboðið er eitt vælvirkandi eftirlit við høgari fakligari góðsku, ið viðvirkar til tilvitaðar brúkarar, ið kunnu keypa á einum einfaldum og tryggum marknaði.

Yvirskipaða endamálið við marknaðarføringslógini er at tryggja, at marknaðarføring, umframt aðrir partar av vinnuvirksemi, verða framt á ein hóskað og rímiligan hátt, har atlit verða tikin til áhugamálini hjá øðrum vinnurekandi, brúkarunum og samfelagnum yvirhøvur. Hetta skal í fyrsta lagi tryggjast gjøgnum heildartreytina í lógini um, at vinnurekandi skulu virka eftir góðum marknaðarføringsið. Ein meginregla í lógini er, at atlit til áhugamálini hjá vinnurekandi, brúkarunum og samfelagnum eru javnsett.

Virksemið hjá Brúkaraumboðnum er at hava eftirlit við, at vinnurekandi og stovnar halda marknaðarføringslógina, og at fremja góðan marknaðarføringsið til frama fyri brúkaran.

Eftirlitið er bytt í tveir partar. Tann fyrsti parturin eru innkomnar klagur ella mál, sum Brúkaraumboðið kann taka upp av sínum eintingum.

Hin parturin er fyrirbyggjandi og upplýsandi. Brúkaraumboðið skal royna at ávirka vinnurekandi og stovnar at virka eftir góðum marknaðarføringsið og yvirhøvur at halda lógina við at gera og almannakunngera leiðreglur um marknaðarføring á økjum, sum hava stóran týdning, serliga fyri brúkaran.

Brúkaraumboðið kann gera forhandarmeting um ætlað marknaðarføringartiltøk kunnu metast at vera lóglig ella ikki. Tað vil siga, at Brúkaraumboðið kann fáa tilfar og lýsingar sendandi fyri at fyrirbyggja, at nakað kemur skeivt fyri, tá ið marknaðarføringstiltøk verða sett í verk.

Í marknaðarføringslógini er ásett ein samráðingarmeginregla. Tá er meginreglan, at Brúkaraumboðið fer samráðingavegin at loysa mál, áðrenn onnur tiltøk sum t.d. áleggingar, forboð og rættarmál verða sett í verk.

Brúkaraumboðið virkar sum umsiting hjá Leigunevndini smbrt. sáttmála við Almannamálaráðið.

Eitt starvsfólk er á Brúkaraumboðnum. Rannvá Ragnarsdóttir er stjóri á Brúkaraumboðnum. Hon tók við starvinum tann 1. september 2012 eftir Andrass Holm Arge.

Stovnurin var av fyrstan tíð lagdur í Vági, men hevur síðani 1. september 2012 hildið til á Skálatrøð í Havn, har fleiri onnur eftirlit húsast. Ein av fyrstu uppgávunum hjá nýggja stjóranum var tí at flyta stovnin til Havnar.

Brúkaraumboðið samstarvar við norðurlendsku brúkaraumboðini um felags avbjóðingar og um felags sjónarmið og leiðreglar. Vanliga eru tveir norðurlenskir fundir árliga. Brúkaraumboðið hevur luttikið á norðurlenskum fundi í Helsinki á heysti 2012.

Í árinum er lýst kunngerð um virksemi Brúkaraumboðsins, ið m.a. ásetir, at Brúkaraumboðið kann av sínum eintingum ella grundað á kærur taka mál upp til viðgerðar, kunning til almenningin, og at Brúkaraumboðið eftir ávísum treytum kann ganga inn í borgarlig rættarmál.

Í almennum viðmerkingunum til lóg um marknaðarføring verður roknað við einum samlaðum kostnaði av stovninum á runt roknað kr. 2 mió. Játtanin fyri 2012 var 1,1 mió, hetta ið roknað inntøku fyri arbeiði av umsiting av leigunevndini.

Brúkaravernd

Brúkaraumboðið fær hópin av fyrispurningum av avtalu- og keypirættarlígum slag.

Fyrispurningarnir eru sum oftast frá brúkarum, ið hava keypt eitt hvørt, ið ikki er, sum tað skal. Tílikar og líknandi ósemjur verða í t.d. Danmark, ið hevur stórt sæð somu lóggávu á økinum, loystar við kærnu til brúkarakærunevnd.

Í Føroyum er rættarstøðan, um brúkarin ikki fær semju við tann vinnurekandi, at neyðugt er hjá brúkarunum at leggja málið fyri rættin at fáa málið avgjørt. Hetta er ein óheppin støða fyri brúkaran, tí meginreglan er, at kostnaðurin av einum rættarmáli ikki stendur í mót við keyptu vørna. Tørvur er tí á, at brúkarin kann fáa tílík mál loyst á slíkan hátt, at kostnaðurin verður avmarkaður og málsviðgerðin ikki gerst ov drúgv.

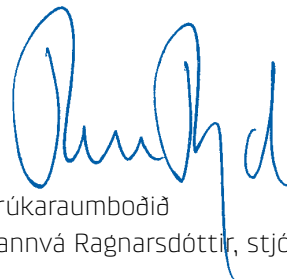
Brúkaraumboðið vegleiðir í slíkum málum umvegis telefon og vísir brúkarum til Rættarhjálpina, men avmarkað er, hvussu stór tíðarnýtsla hjá Brúkaraumboðnum kann fara til hetta arbeiðið, ið ikki er umsiting av marknaðarføringslógini.

Brúkaraumboðið metir ikki, at hetta er nøktandi vernd av brúkarum í Føroyum og vil tí mæla til, at tiltøk verða gjørd á hesum øki, soleiðis at brúkarar, ið hava trupulleikar av einum keypi, hava eitt stað at venda sær til og fáa loyst henda trupulleika. Hetta viðvirkar til betri trygd hjá brúkarunum og kann eisini viðvirka til øktari nýtslu, av tí orsök, at brúkarin kennir seg tryggjan at keypa, tí um okkurt er galið, hevur hann møguleika at fáa hetta loyst av óheftum triðjaparti.

Sum Brúkaraumboðið hevur skilt støðuna, virkar Brúkarasamtakið ikki longur. Brúkarasamtakið hevur kunnað og upplýst brúkarum um teirra rættindi. Hetta er ein týðningarmikil partur av arbeiðinum av brúkaravernd.

Brúkaraumboðið metir, at sannlíkindi fyri, at arbeiðið í Brúkarasamtakinum verður tikið upp aftur, er størri, um Brúkarasamtakið kemur á fíggarlógina og fær eina árliga játtan at arbeiða fyri. Hetta vil viðvirka til styrkjan av støðuni hjá brúkarum og brúkaratrygdini í Føroyum.

Tórshavn, tann 28/5 2013



Brúkaraumboðið
Rannvá Ragnarsdóttir, stjóri

Virksemið í 2012

Í árinum 2012 vórðu skrásett 157 mál.

Av hesum vóru 92 kærur, 27 fyrispurningar, 28 forhandarmetingar og 10 onnur mál. 107 av málunum eru endað, 46 vórðu afturvíst og 4 ikki liðugt viðgjørd.

63 mál vóru frá vinnurekandi, 89 mál frá brúkarum og 5 mál vórðu tikin upp av eintingum ella av øðrum slag.

KÆRUR

92

FYRISPURNINGAR

27

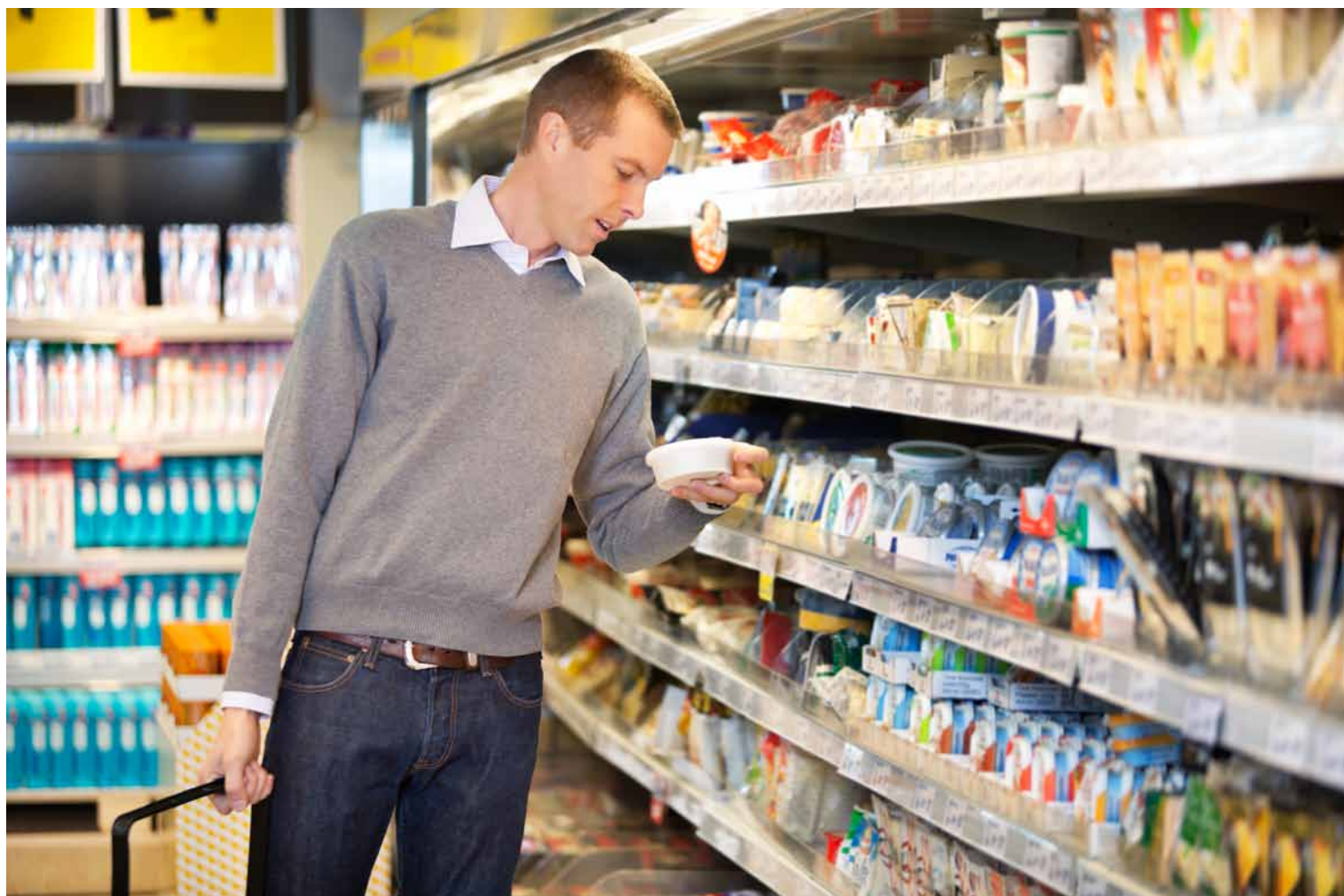
**FORHANDAR-
METINGAR**

28

ONNUR MÁL

10

Almannakunngerðir



Avgerð í málinum um tiltakið “Móti & Vælvera ‘11” í SMS tann 3.- 8. oktober 2011

Í sambandi við viðgerð av kæruni send Brúkaraumboðnum 11. oktober 2011 av Bláa Krossi viðvíkjandi tiltakinum “Móti & Vælvera ‘11” í SMS tann 3. – 8. oktober 2011.

Brúkaraumboðið umsitur sambært § 21, stk. 1 í marknaðarføringslógini lógina og hevur í tí sambandi eftirlit við, at lógin og reglur við heimild í lógini verða hildnar. Brúkaraumboðið hevur tískil einans heimild til at viðgera kærana eftir reglunum í marknaðarføringslógini og ikki eftir reglunum í rúsdrekkalógini. Í sambandi við ásetingina av mörkunum fyri góðan marknaðarføringssíð smb. § 1 hava aðrar brúkaraverndarlógir tó týðning.

Brúkaraumboðið hevur í tí sambandi staðfest, at § 1 í rúsdrekkalógini er soljóðandi: “Endamálið við hesi lóg miðar ímóti at avmarka rúsdrekkanytsluna og minka sum mest um skaðan, sum rúsdrekkanytslan hevur við sær fyri einstaklingin og samfelagið, og til tess at røkka hesum endamáli at áseta reglur í sambandi við rúsdrekka í Føroyum.”

Í § 17 í rúsdrekkalógini verður fylgjandi nevnt:
“Tað er forboðið, at selja ella flýggja út rúsdrekka til persónar, sum ikki eru fyltir 18 ár, ella at flýggja út rúsdrekka, um tað er sannlíkt, at rúsdrekkað er tilætlað øðrum, sum ikki lúka treytirnar fyri at fáa rúsdrekka.

Stk. 2. Tann, sum selir, flýggjar út, skeinkir ella letur skeinkja rúsdrekka, hevur skyldu til at um neyðugt tryggja sær við framvísan av samleikaprógv, at mót-takarin lýkur aldurstreytina.

Stk. 3. Á støðum við útskeinkingarloynvi hevur loyvis-havarin skyldu til við uppslagi á sjónligum staði at gera vart við, at tað er forboðið at skeinkja rúsdrekka fyri persónum, sum ikki hava fylt 18 ár.”

Kærari viðmerkir, at tiltakið er marknaðarført undir millum annað heitið “Vælvera” samstundis sum smakkiroyndir við alkoholi verða bjóðað frá Føroya Bjór.

Brúkaraumboðið metir tó ikki út frá samlaðu skránni fyri tiltakið í døgnum 3. – 8. oktober 2011, at SMS við hesum hevur sett til viks reglurnar í marknaðarføringslógini.

Viðvíkjandi útflýggjing av “goodibags” innihaldandi alkohol til ung undir 18 ár sigur SMS í sínum hoyrings-svarið frá, at tiltakið ikki var ætlað ung undir 18 ár. Tá víst verður til skrána fyri hósdagin 6. oktober 2011 er Brúkaraumboðið tó av tí fatan, at SMS sum fyriskipari átti at vera fyrireika uppá, at eisini ung undir 18 ár vildu hava áhuga fyri tiltakinum. SMS sigur í sínum hoyringssvarið eisini frá, at tá ið fólk byrjaðu at koma í SMS hetta kvøldið varð sannað, at tað vóru nógv ung, og tá varð avgjørt at seta fólk at taka fløskurnar úr posunum aftur, áðrenn hesar blivu handaðar til ung undir 18 ár. Grundað á stóra eftirspurningin eftir posunum eydnaðist hetta tó ikki heilt.

Brúkaraumboðið heldur, at SMS sum fyriskipari av tiltakinum sambært § 17 í rúsdrekkalógini, ið bannar útflýggjing av alkoholi til ung undir 18 ár, hevur ábyrgdina av at laga seg eftir, at hetta sama forboðið verður yvirhildið.

Brúkaraumboðið metir sostatt, at SMS ikki hevur havt nøktandi skipan at fyribyrgja, at posar við alkoholinnihaldi verða útflýggjaðir til ung undir 18 ár. Við tað, at tað er staðfest, at ein verulig útflýggjing fór fram til ung undir 18 ár fór fram, hevur SMS set til viks greinina um góðan marknaðarføringssíð smb. MFL § 1, sum er soljóðandi: “Tey, ið smb. § 2 eru umfatað av hesi lóg, skulu sýna góðan marknaðarføringssíð við atliti til brúkaran, vinnurekandi og almenn samfelagsáhugamál.”

SMS harmast um tilburðagongdina og hevur tikið hesa niðurstøða til eftirtektar.

Marknaðarföring mótvegis börnum og ungum

Brúkaraumboðið er gjört varugt við marknaðarföringsháttin hjá Eik Banka mótvegis börnum og ungum. Eik Banki hefur sent persónlig adresserað brøv við lýsingarblaðnum "At vera tannáringur" til kundar, sum fylla 13 ár. Tó hefur Eik Banki samstundis sent foreldrunum bræv við kunning um innihaldið í brævinum til barnið.

§ 8, stk. 1 í marknaðarföringslógini sigur um marknaðarföring mótvegis börnum og ungum fylgjandi:

"Marknaðarföring, ið vendir sær til børn og ung, skal taka atlit til natúrliga góðtrúnið hjá börnum og ungum, og teirra vantandi royndir og vantandi evni at meta um ymisk viðurskifti, sum hava við sær, at tey eru lætt at ávirka og ímerkja."

"Vegleiðing um børn, ung og marknaðarföring" nevnr í sambandi við persónliga send brøv (direct mail) fylgjandi:

"Børn og ung kunnu ofta ikki sjálvi gjøgnumskoða vinnuliga endamálið við lýsingabrøvum, ið eru send til tey persónliga. Tað er sostatt vandi fyri, at eitt barn leggur stórri jaligt virði í brævið, tí áheitanin er send teimum persónliga.

Marknaðarföring sum persónliga adresserað reklamu-brøv til børn og ungugu ikki sendast uttan at samtykki er fingið til tess frá foreldrunum, ella um tað er neyðugt ella natúrligt orsakað av sáttmálabinding.

Tá foreldrini hava givið samtykki til persónlig reklamubrøv, og brøv síðan verða send beinleiðis til børn og ung, má hædd verða tikin fyri ásetingunum í hesi vegleiðing.

Eitt samtykki: Skal vera gjört ítøkiligt, tað vil siga, at tað klárt og uttan iva skal vera ávíst, hvat samtykki verður givið til, og tað skal framganga, hvussu samtykkið verður tikið aftur."

Eik Banki hefur í sambandi við málið sagt frá, at stovnan av konto – inntil barnið er fyllt 15 ár – krevur samtykki frá foreldrunum. Brúkaraumboðið er tó av

tí fatan, at eitt slíkt samtykki ikki samstundis inniheldur samtykki til eftirfylgjandi marknaðarföring mótvegis barninum. Eftirfylgjandi marknaðarföring krevur lógligt samtykki, tvs. eitt serstakt, ítøkiligt og kunnandi samtykki.

Í sambandi við framhaldandi kundasambandi kann talan vera um neyðuga og natúrliga kundarøkt sum ein avleiðing av sáttmálabindingini. Til dømis vil kontoavrit vera ein natúrlig fylgja av samskiftinum millum partarnar. Kunning um nýggjar vørur og/ella tænastr er hinvegin marknaðarföring. Í hesum ítøkiliga døminum kann marknaðarföringin av millum annað møguleikanum fyri útvegan av einum altjóða gjaldkorti – av tí at kontoin nú broytir status – ikki metast sum verandi ein neyðugu og/ella natúrlig fylgja av samskiftinum við barnið.

Brúkaraumboðið hefur tí boðað Eik Banka frá, at í tí ítøkiliga døminum er talan um marknaðarföring, og at persónlig sent brøv eftir fatanini hjá Brúkaraumboðnum tí ikki kann sendast barninum uttan samtykki frá foreldrunum smb. § 7.1 í "Vegleiðingini um børn, ung og marknaðarföring". Brúkaraumboðið hefur harumframt gjört vart við, at tað at senda út føðingardagsheilsanir til børn eisini er marknaðarföring, nevniliga "branding", og kann tí heldur ikki sendast børnum uttan samtykki frá foreldrunum.

Eik Banki hefur sum fylgja av hesum málið broytt mannagongd, soleiðis at persónlig brøv framyvir sendast foreldrunum, sum so avgera um brævið skal gevast barninum. Eik Banki samstarvar nú við Brúkaraumboðið um orðing og framferðarhátt í sambandi við at fáa til vega eitt lógligt samtykki.

Brúkaraumboðið hefur staðfest, at Eik Banki hefur tikið áheitanina frá Brúkaraumboðnum til eftirtektar, og ger tí ikki meira við málið. Brúkaraumboðið fer tó nú at kunna hinar peningastovnarnar um fatanina hjá Brúkaraumboðnum viðvíkjandi marknaðarföring mótvegis börnum og ungum, soleiðis at peningastovnarnir kunnu broyta mannagongd, um so er, at ein líknandi leistur verður nýttur.



Upplýsingar um verulig viðurskifti skulu kunna skjalprógvast

Upplýsingar um verulig viðurskifti í marknaðarförings-átökum skulu kunna skjalprógvast fyri ikki at vera villleiðandi. Ein fráboðan sum “Ultralipo viðgerðin fæst BERT á viðgerðastovuni hjá Ergo Vælveru” er ein upplýsing um verulig viðurskifti, og skula tí kunna skjalprógvast fyri ikki at vera villleiðandi sambært § 3, stk. 1 og stk. 2 í marknaðarföringslógini.

Brúkaraumboðið hevur móttikið eina klagu um omanfyri nevndu marknaðarföring hjá Ergo Vælveru. Í sambandi við málsviðgerðini hevur Brúkaraumboðið kunnað Ergo Vælveru um, at marknaðarföringslógini í § 3, stk. 3 áliggur tí vinnurekandi skyldu til um neyðugt at skjalprógva fráboðanir um verulig viðurskifti.

Tilfarið, sum Brúkaraumboðið í hesum sambandi hevur móttikið, krevur eina tekniska meting av viðgerðarháttinum “kavitation”. Brúkaraumboðið hevur ikki serkunnleika til at gera eina slíka meting og hevur tí heitt á Ergo Vælveru um ikki at brúka hesa somu orðing í sambandi við marknaðarföringini so longi, sum tann vinnurekandi ikki kann lyfta próvbyrðina smb. § 3, stk. 3 í marknaðarföringslógini.

Ergo Vælvera er vælkomid at útvega eina óhefta serfrøðingaútsøgn við vón um at kunna lyfta próvbyrðina, sum er ásett við lóg.

Brúkaraumboðið ger, sum nú er, ikki meira við málið.



Avgerð um minstaprisir í sambandi við hald við bindingstíð

Brúkaraumboðið hefur í sambandi við lýsingar, ið staðið hava í Vikublaðnum á heystið 2011, vent sær til ávikavist Opus í Runavík, Radiohandilin í Tórshavn og El-in í Klaksvík, tí lýsingin marknaðarførði ein Canal Digital Parabolmóttakara treytað av einum Canal Digital haldi við eini bindingstíð uppá 12 mánaðir uttan samstundis at upplýsa eina samlaða minstuútreiðslu.

Skyldan til at upplýsa eina samlaða minstuútreiðslu sæst í § 13, stk. 1 í marknaðarføringslógini.

Greinin er soljóðandi:

“Í sambandi við vinnuligt útboð av vørum til brúkarar, tó undantikið søla av vørum á uppboðssølu, skal við merking, skelting ella á annan hátt týðiliga upplýsast um samlaða prísir fyrri vøruna, íroknað til dømis ómaksgjöld, útreiðslur, meirvirðisgjald, fløskupant og líknanði, umframt øll onnur avgjöld. Avgjöld ella útreiðslur, sum tann vinnurekandi ikki hefur skyldu til at krevja beinleiðis frá brúkaranum, eru ikki fevnd av 1. pkt., men skulu upplýsast fyrri seg. Verða vørun bjóðaðar út elektroniskt til brúkaran við møguleika fyrri at bileggja, eru 1. og 2. pkt. eisini galdandi.”

Ein avleiðing av hesum er, at vinnurekandi hava skyldu til, sum eina samlaða upphædd, at upplýsa ta samlaðu minstuútreiðsluna, ið brúkarin skal gjalda í avtalugildistíðini.

Brúkaraumboðið hefur harafturat í sambandi við málsviðgerðini gjørt vart við, at orðingar sum til dømis “ókeypis” og tilíkt bara kann nýtast, um brúkarin ikki skal gjalda nakað, umframt óumberligar útreiðslur í sambandi við at svara uppá marknaðarføringsátakið og heintan av vøruni ella gjald fyrri sending av vøruni.

Orðingin kann sostatt ikki brúkast í dømi har útvegan av eini ókeypis vøru og/ella tænaðu er treytað av keypi. Orðingin sum er brúkt – “Fá 2 ókeypis Canal Digital HD parabolmóttakarar. Tekna Canal Digital hald og fá 2 HD parabolmóttakarar ókeypis” – er sostatt villleiðandi og brot á § 3, stk. 1 í marknaðarføringslógini.

Tey vinnurekandi handan marknaðarføringsátakið hava tikið áheitanina frá Brúkaraumboðnum til eftirtektar, og Brúkaraumboðið ger ikki meira við málið.



Niðurstøða viðvíkjandi gávukortum við eini freist uppá minni enn eitt ár

Brúkaraumboðið hefur móttikið fleiri áheitanir viðvíkjandi Restaurant Toscana, ið skrivar út gávukort við eini freist fyri nýtslu uppá 3 mánaðir. Í hesum sambandi hefur Brúkaraumboðið vent sær til Restaurant Toscana við kunning um metingina hjá Brúkaraumboðnum av hesi mannagongd smb. § 1 í marknaðarføringslógini um góðan marknaðarføringssið.

Meginreglan í MFL § 1 er eitt rættarligt aðalkrav, sum gevur rættareftirlitsmyndugleikunum – Føroya Rætti og Brúkaraumboðnum – ein møguleika støðugt at virka fyri og tillaga rættarstøðuna, so hon svarar til galdandi samfelagsfatan av, hvat vinnurekandi kunnu gera, tá ið atlit eru tikin til tey trý brúkaraverju-áhugaðu: Brúkaran, vinnurekandi og almenn samfelagsáhugamál.

Sambært lóg nr. 274 af 22. desember 1908 om forældelse af visse fordringer er fyrningarfrestin fyri gávukort sum útgangsstøðið 5 ár, uttan so, at annað er greitt avtalað. Um so er, at ein onnur freist er avtalað, so skal frestin ikki verða órímliga stutt. Eingin føst regla er fyri, hvussu stutt frestin kann vera. Sum heild skal longdin av freistini verða rímulig í tí aktuella støðuni.

Sambært tí sum er nevnt omanfyri, er Brúkaraumboðið av tí fatan, at ein avtala freist uppá minni enn eitt ár til at brúka eitt gávukort er í stríð við MFL § 1 um góðan marknaðarføringssið. At frestin er fastlögð til eitt ár, er ásett við atlit til avvarðandi partar. Tað er í hesum sambandi av týðningi, at tann vinnurekandi skal hava møguleika fyri at avtala eina styttri freist enn 5 ár til at brúka eitt gávukort við tí sjónarmiði, at 5 ár er long tíð fyri tann vinnurekandi at verða bundin at einum gávukorti. Við atlit til brúkara-áhugan er tað av týðningi, at frestin skal verða av eini slíkari longd, at ein vanligur miðalbrúkari hefur ein veruligan og rímligan møguleika, uttan stórvegis stríð, at nýta gávukortið, áðrenn frestin er runnin. Ein eitt ára freist verður roknað at vera ein rímlig javnvág millum brúkaran og tann vinnurekandi.

Mannagongdin brúkt av Restaurant Toscana er sostatt eftir fatanini hjá Brúkaraumboðnum brot á § 1 í marknaðarføringslógini um góðan marknaðarføringssið. Restaurant Toscana hefur hóast hetta noktað fyri at broyta mannagongd, og Brúkaraumboðið skal tí hervið gera brúkaran varugan við, at útvegan av gávukorti frá Restaurant Toscana kann vegna stuttu freistina hava við sær trupulleikar í sambandi við nýtsluna

Avgerð um sølu av fløskum við pantu umborð á Smyril

Brúkaraumboðið hevur móttikið eina áheitan við-víkjandi sølu av fløskum við pantu umborð á Smyril. Drykkjuvørur verða seldar við pantu, men uttan møguleika hjá brúkarinum at fáa útgaldið pantid, tá ið fløskan verður latin inn aftur.

Strandferðslan hevur í sínum høringssvarið víst á, at skipini hjá strandferðsluni ikki hava møguleika at virka sum fløskumóttøka, og at tað hevur fyrr skapt ruðuleika, at børn hava jakstra fløskur skipið runt og skulu avreiða tær, har tær eru keyptar, í røð av kundum, sum biða at skulu keypa vøru og ferðaseðlar. Strandferðslan hevur tí praktiserað ta loysn, at brúkarin keypir avvarðandi drykkjuvørur við pantu og hiðani kunnu taka hesar við í land, um tey ynskja tað og síðani avgreiða hjá bryggjarinum ella handlum, sum taka ímóti teimum.

Hetta hevur virkað sera væl í nógv ár, uttan at nakar hevur klagað og Strandferðslan sær tí onga grund til at broyta hetta. Men um kravið er, at Strandferðslan skal hava fløskumóttøku á sama túri, har fløska við pantu verður seld, er bert ein gongd leið og tað er, at Strandferðslan fer yvir til eingangsíløt og selur tey uttan pant.

Brúkaraumboðið hevur millum annað eftirlit við góðum marknaðarføringssíði smb. § 1 í marknaðarføringarlógini. Í sambandi við ásetingina av mörkunum fyri góðan marknaðarføringssíði hava aðrar brúkaraverndarlógir eisini týðning.

Í sambandi við málsviðgerðini hevur Brúkaraumboðið havt samband við Umhvørvisstovuna, ið hevur eftirlit við løgtingslóg nr. 73 frá 10. mai 1994 um íløt til øl, mineralvatn og lidnar leskidrykkir, v. seinni broytingum. Í § 4, stk. 1 og 3 í lógini stendur fylgjandi:

“Stk. 1: Øll, sum framleiða, innflyta ella selja tær í § 1 nevndu drykkjuvørur og íløt, skulu taka ímóti tónum íløtum av tí slagi, ið tey selja.

Stk. 3: Við sølu av teimum í § 1 nevndu íløtum skulu bæði framleiðari, innflytari og sølustað krevja pant. Á sama hátt skulu framleiðari, innflytari og sølustað lata pant, tá nevndu íløt verða móttikin.”

Umhvørvisstovan hevur yvirfyri Brúkaraumboðnum játtað, at tann nýtti framferðarhátturin hjá strandferðsluni er brot á § 4, stk. 1 og 3 í løgtingslóg nr. 73 frá 10. mai 1994 um íløt til øl, mineralvatn og lidnar leskidrykkir, v. seinni broytingum

Brúkaraumboðið er av tí fatan, at tann nýtti framferðarháttur eisini er ein trupulleiki í mun til prisskygni. Atlitið til prisskygni er gjøgnumgangandi í marknaðarføringarlógini. Sum nú er, verða avvarðandi drykkjuvørur seldar við pantu uttan, at brúkarin hevur møguleika fyri at fáa pantid aftur í samsvar við lógina um íløt til øl, mineralvatn og lidnar leskidrykkir – nevniliga við at lata inn tóm íløt á sølustaðið. Ítøkiligt er talan um eina fjalda prishækking við at nýta heitið “pant”. Søla av drykkjuvørum við pantu hevur sambært lóg um íløt til øl, mineralvatn og lidnar leskidrykkir við sær ta fortreyt, at pantid skal vera goldið aftur til brúkarin við innlating á sølustaðið.

Brúkaraumboðið er tí av tí fatan, at søla av fløskum við pantu uttan møguleika hjá brúkarinum at fáa pantid aftur við innlating av fløskum á sølustaðnum er brot á § 1 í marknaðarføringarlógini um góðan marknaðarføringssíði.

Strandferðslan er kunnað um omanfyrinevndu fatan hjá Brúkaraumboðnum og hevur játtað, at SSL nú roynir at finna eina praktiska loysn, soleiðis at ásetingarnar í omanfyrinevndu lógargrundarlagið verða hildnar.



Tilmæli utan verulígt innihald er villleiðandi

Brúkaraumboðið hefur fingið eina áheitan við-víkjandi mannagongðini hjá H-Dygd í sambandi við tilboðsgevingu teirra. H-Dygd viðheftur eitt skjal har rótviðgerðin av timbri verður viðmælt av Gunnar Madsen frá DTI (Dansk Teknologisk Institut). Við nærri kanning vísir tað seg tó, at Gunnar Madsen ikki longur arbeidir hjá DTI.

Eftir hetta bleiv H-Dygd biðið um at leggja fram skjal-prógv fyri nýttu verulígu viðurskiftini smb. § 3, stk. 3 í marknaðarføringslógini, sum er soljóðandi: “Upplýsingar um verulígt viðurskifti skulu, um neyðugt, verða skjalprógvaðar”.

H-Dygd hefur eftirfylgjandi staðfest, at Gunnar Madsen ikki arbeidir hjá DTI, og hefur sum eina avleiðing av hesum broytt avvarðandi skjal.

Eitt persónligt tilmæli krevur sum oftast loyvi frá rættindahavaranum. Har eitt sovorðið loyvi er til, kann tilmælið nýtast í marknaðarføringini treytað av, at nýtslan er álítandi og ikki villleiðandi. Eitt tilmæli utan verulígt innihald er villleiðandi og eitt brot á § 3, stk. 1 í marknaðarføringslógini.

H-Dygd hefur yvirfyri Brúkaraumboðnum játtað, at tilmælið ikki framyvir verður nýtt, utan so at neyðugt skjalprógv er útvegað. Brúkaraumboðið ger ikki meiri við málið.



Niðurstøða viðvirkjandi marknaðarføringsátakinum "Hittkort" hjá SMS

Brúkaraumboðið hevur móttikið fleiri áheitanir í sambandi við marknaðarføringsátakið hjá SMS, ið ber navnið "Hittkort". Áheitanirnar vísa á, at luttøka í kappingini er treytað av keypi, og at hetta er brot á § 11, stk. 1 í marknaðarføringslógini. Í tí sambandi hevur Brúkaraumboðið hildið fund við leiðsluna í SMS, sum hevur veitt vissu fyri at luttøka í kappingini als ikki er treytað av keypi.

Brúkaraumboðið hevur staðfest at luttøka í kappingini er marknaðarførð sum treytað av keypi við fylgjandi orðing: "Tú fært ein lutaseðil fyri hvørjar 35 krónur, tú keypir fyri" uttan samstundis kunning um, at brúkarin eisini uttan at keypa kann luttaka í kappingini við somu treytum og við eins góðum møguleikum at vinna, sum brúkarin, ið keypir.

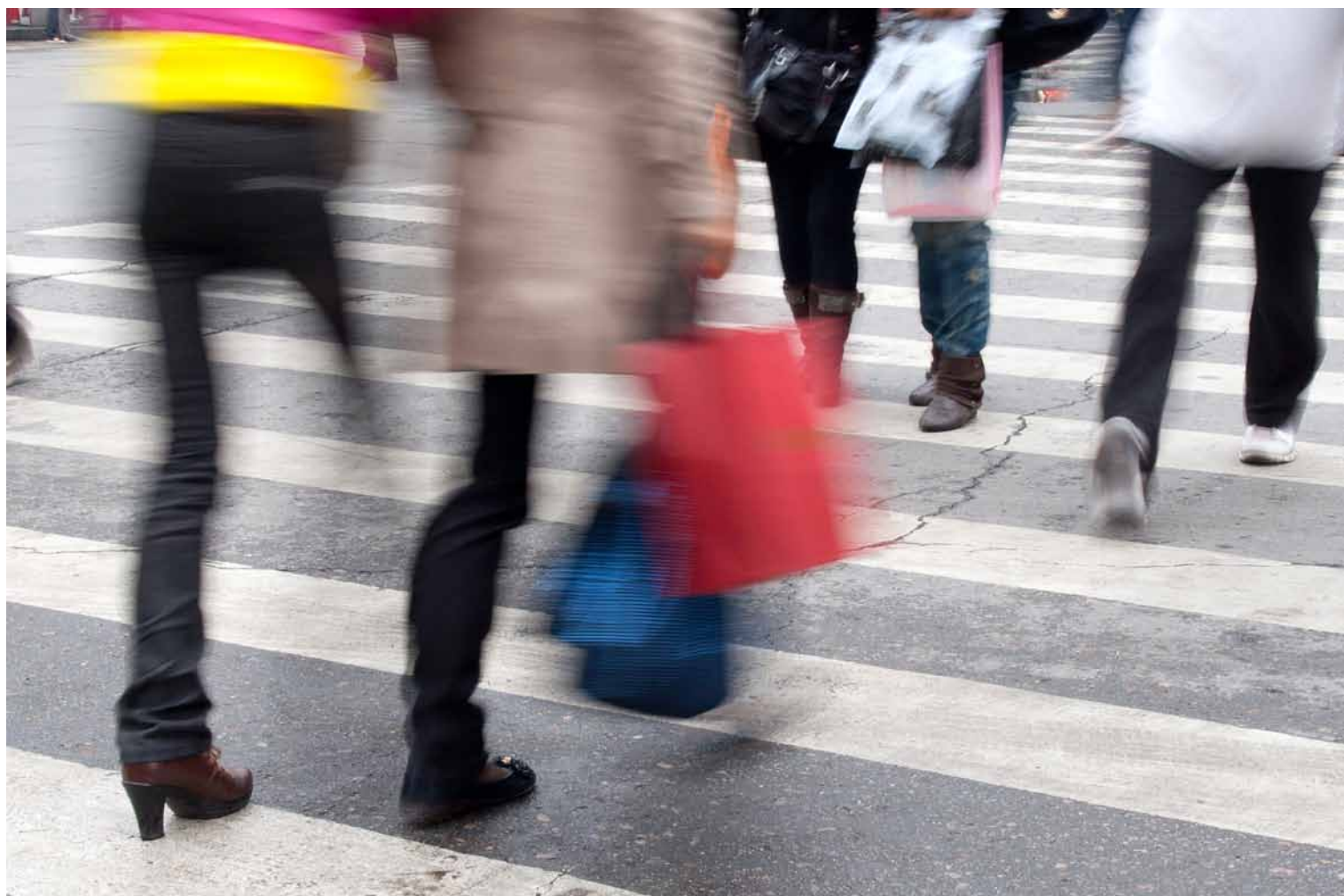
Leiðslan í SMS sannar, at marknaðarføringin av kappingini er óheppin og tillagar beinanvegin lýsingarnar, soleiðis at týðiliga skilst, at luttøka í

kappingini ikki er treytað av keypi. Tað merkir, at brúkaran kann skanna kortið hjá sær og fáa lutaseðlar uttan at keypa. Sum ein partur av tillagingini fær brúkarin, sum longu hevur skrásett kortið hjá sær, sum skjótast individuella kunning frá SMS um broytingina av marknaðarføringini.

Brúkaraumboðið metir, at marknaðarføringin av kappingini er brot á § 3 í marknaðarføringslógini og hevur kunnað leiðsluna í SMS um niðurstøðuna.

Samstundis hevur Brúkaraumboðið álagt leiðsluni í SMS, at allar komandi lýsingar týðiliga skulu marknaðarføra møguleikan fyri eisini at luttaka í kappingini uttan samstundis at skula keypa.

Vegleiðingar



Marknaðarføring á sosialu miðlunum

Norðurlendsku brúkarumboðini hava gjørt eina felagsskanning har, ið kannað varð, hvussu vinnurekandi fremja marknaðarføring á teimum sosialu miðlunum. Endamálið var at geva vinnurekandi, sum nýta marknaðarføring á sosialu miðlunum greiðar leiðreglur um, hvat er galdandi.

Norðurlendsku brúkarumboðini eru vorðin samd um eina felagstulking av reglunum.

Í niðurstøðuni verður greitt frá m.a. reglunum fyri at senda elektroniskar áheitanir um marknaðarføring til brúkarar á netinum. Sambært marknaðarføringarlógini er bannað uttan loyvi at senda óumbidnar áheitanir við elektroniskum posti t.d. teldupost og sms. Aðrar elektroniskar áheitanir skulu vera møgulegar at velja frá.

Brúkarumboðini staðfesta, at reglurnar í marknaðarføringarlógini eisini eru galdandi, tá ið vinnurekandi marknaðarføra seg á sosialum miðlum.

Fyri nakrar fráboðanir t.d. á Facebook verður kravt samtykki frammanundan. Fyri aðrar fráboðanir krevst, at brúkarin kann frábiðja sær fleiri lýsingar frá tí vinnurekandi.

Funkurnar dáma og deil á facebook vísast ofta sum tíðindi/newsfeed á vegginum hjá facebookbrúkara, sum facebookvinir hjá viðkomandi síggja á vegginum. Óvist er um fráboðanir frá vinnurekandi, ið vísa seg á vegginum hjá facebookbrúkara undir tíðindi eru fevnd av heitinum elektroniskt samskifti. Tó er fatanin hjá norðurlendsku brúkarumboðunum, at talan er um líknandi elektroniskt samskifti, ið móttakarin, tá endamálið er marknaðarføring, skal hava møguleika at biðja um at sleppa undan.

Um vinnurekandi lýsa við vinningum og við hesum eggja facebookbrúkaraum til at deila og spæja vinnuligar fráboðanir, vil støðan hjá Brúkarumboðnum vera, at fráboðanin er at síggja, sum hon kemur beinleiðis frá tí vinnurekandi og facebookvinirnir hjá viðkomandi, ið deilir, skulu hava møguleika til at biðja um at sleppa undan hesum fráboðanum.

Um ein facebookbrúkari sjálvur tekur avgerð um at deila, tvs. uttan hetta er eggjað av vinningi frá tí vinnurekandi, vil hetta ikki vera at meta sum óumbiðin áheitan til ávísar móttakarar.

Leggjast kann afturat, at orsakað av, at talan er um ivamál, hava norðurlendsku brúkarumboðini vent sær til ES-nevndina við tí endamáli, at ivamálini verða loyst.

Við tí núverandi tulking, kunnu vinnurekandi sleppa undan flestu trupulleikum um ikki virðislønir verða givnar til brúkarar fyri at spæja lýsingar til aðrar brúkarar.

Í felags niðurstøðuni verður lagdur dentur á, at tað týðuliga skal framganga, at tað er talan um eina lýsing. Í dag er lógin greið, tá ið talan er um lýsingaridentifikatióin í redaktionellum miðlum, og munur skal ikki gerast við teimum sosialu miðlunum.

Forhandarmetingar



Smbært § 24 í lóg um marknaðarföring ger Brúkara-umboðið eftir áheitan eina meting av, um ætlað marknaðarföringstiltøk kunnu metast at vera lóglig ella ikki.

Vegleiðing um forhandarmeting finst á heimasíðuni hjá Brúkaraumboðnum
<http://bruk.fo/forhandarmeting/>

Forhandarmeting um ferðaseðlar

Brúkaraumboðið hevur frá ferðaskrivstovu fingið áheitan um meting av lýsingarátaki, har ferðaseðlar verða lýstir til sølu fyri lægri kostnað enn vanligt. Spurningurin var serliga um nóg mikið var at lýsa við avmarkaðari nøgd ella um upplýsast skuldi um, hvussu nógvir ferðaseðlar vóru til sølu til niðursettan prís.

Í § 9, stk. 5 í lóg um marknaðarføring stendur, um ein vinnurekandi bjóðar eina vøru ella tænastu fyri ein ávísan prís, og tann vinnurekandi hevur rímliga orsøk til at halda, at tað ikki ber til at bjóða tær nøgdirnar, sum verða eftirspurdar og eru rímligar í mun til tað, sum bjóðað verður, og í mun til vavið á marknaðarføringini, skal tann vinnurekandi taka greitt fyrivarni fyri hesum í marknaðarføringini.

Sostatt skal tann vinnurekandi gera eina meting av, um tann vinnurekandi megnar at nøkta tí eftirspurningi, ið væntandi verður eftir vøruni/tænastuni.

Henda meting skal byggja á tænastuna, ið verður bjóðað, góðsku og prís, og hvussu nógvi tilboðið verður marknaðarført.

Um tilboðið verður útselt, skal steðgast við marknaðarføringini av tilboðnum. Føroyskar leiðreglur eru ikki gjørdar á økinum enn. Í vegl. frá danska brúkaraumboðnum, ið vit í Føroyum kunnu brúka sum íblástur, stendur serligt um ferðaseðlar og um ítøkiliga spurningin, at upplýsast skal um, hvussu nógvir ferðaseðlar talan er um, at tann vinnurekandi skal upplýsa um tal av ferðaseðlum, um talan er um minni enn 20 ferðaseðlar um dagin ella fyri smærri flogfær (73 setur og minni) um tilbodsferðaseðlarnir eru minni enn 10 % av samlaðu plássunum um dagin.

Sum uppskotið til lýsingina sá út, var ikki neyðugt at gera aðrar viðmerkingar til lýsingina.

Forhandarmeting um marknaðarføring av prísbrotying á smsboðum

Brúkaraumboðið hevur frá fjarskiftisveitara fingið áheitan um forhandarmeting av kunning um prísbrotying, tá talan var um smsboð við útlenskum móttakara. Tvey undantøk vóru til tann hægri prísir á sms-boðum til útland, annað var hald við íroknaðari nýtslu og hevur eitt Evropaískoyti og um kundin hevur eina sms-tænastu, SMSa Altíð. Hesi bæði geva at brúka íroknaðu nýtsluna til hhv. Evropa og til alla verðina.

Orsøkin til, at ynski var um at kunna við smsboðum var, at umleið helmingurin av fartelesviðskifta-fólkunum eru Teletíðarkundar, ið ikki fullfíggað bústaðarskráseting er á. P/F Føroya Tele umhugsaði, hvussu kundi kunnast á besta hátt um prísbrotyingina og komu fram til, at kunning í einum sms-boðum var skilabestu loysnin.

Mett var, at á tann hátt kundu øll viðskiftafólk røkkast og mett var, at sannlíkindini fyri, at kundin las kunningina eisini var størri við smsboðum enn við vanligum brævi.

Brúkaraumboðið móttók hetta uppskot til smsboð til viðskiftafólkini: "Vit vilja gera vart við, at 1. desember 2012 verður kostnaðurin at senda vanlig sms-boð til útlenskan móttakara kr. 1,25/stk. Hetta er tó ikki galdandi fyri sms-boð við Evropaískoyti og SMSa Altíð. Føroya Tele".

Brúkaraumboðið hevði hesar viðmerkingar til ætlanina.

Víst varð á, at smbrt. § 6 í lóg um marknaðarføring er ikki loyvt í vinnuvirksemi at senda út lýsingar ella á annan hátt at marknaðarføra við elektroniskum samskifti so sum telduposti, sms, mms ella líknandi sjálvvirkandi uppkallingskipan, telefaksi ella telefon, uttan so, at móttakarin frammanundan hevur biðið um hetta.

Orðingin "lýsingar ella á annan hátt marknaðarføra" skal skiljast í breiðum høpi. Í hesum føri er ætlanin at senda sms út við kunning um brotying í avtaluni.

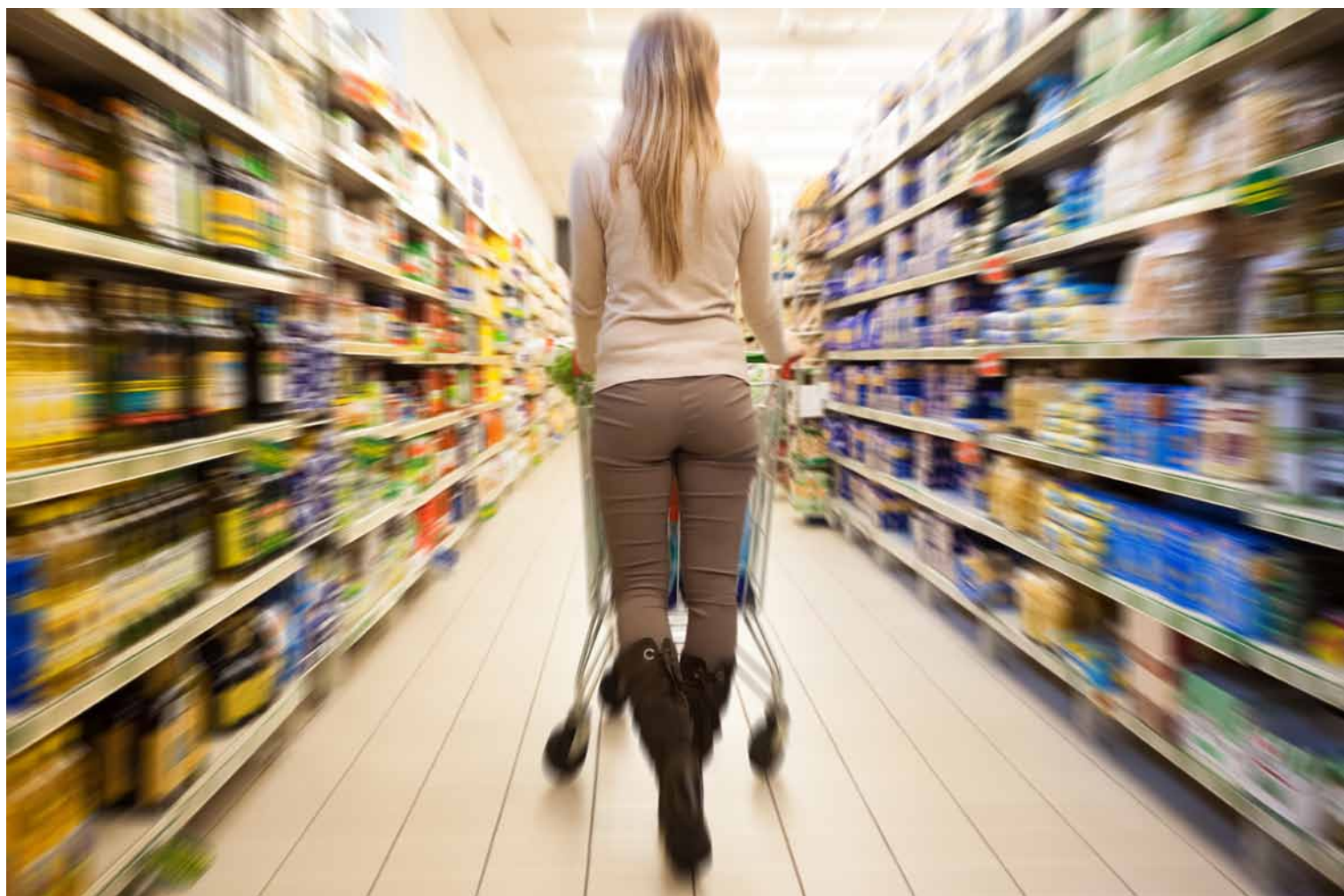
Tænastufráboðan um broytingar í avtaluni í leypandi avtalum vilja sum meginregla ikki vera fevndar av forboðnum í § 6 í marknaðarføringslógini, tvs. at senda ein sms út til viðskiftafólk um broytingar í leypandi avtalum vil sum meginregla ikki vera ein lýsing ella á annan hátt marknaðarføring.

Fortreytin fyri hesum er, at smsboðini bert verða send teimum viðskiftafólkum, ið hesi boðini eru viðkomandi fyri, tvs. at um prísurin ikki hækkar fyri ávís hald, er ikki viðkomandi at senda hesum viðskiftafólkum eini smsboð, og vil í teimum førum ikki vera talan um tænastufráboðanir, men um lýsing ella marknaðarføring á annan hátt, ið er fevnt av § 6 og tí ikki er loyvd.

Tey viðskiftafólkini, har tænastufráboðanin er viðkomandi, vilja ikki hava hald, har prísurin ikki hækkar. Fyri tey viðskiftafólkini er tí ikki neyðugt at upplýsa um undantøkini, um so verður gjørt, vil talan vera um marknaðarføring og harvið brot á § 6.

Samanumtikið varð tí mælt til, at smsboðini bert vórða send teimum viðskiftafólkum, ið boðini vóru viðkomandi fyri, tvs. hjá teimum har prísurin hækkar og at orðingin "Hetta er tó ikki galdandi fyri sms-boð við Evropaískoyti og SMSa Altíð", verður tikin burtur í teimum haldum, ið hon ikki var viðkomandi fyri.

Aðrar almannakunngerðir í 2012



Brúkaraprísurin 2012

Endamálið við brúkaraprísinum er at varpa ljós á týðningin av brúkaravernd, prísgjøgnumskygni og sum heild góðum marknaðarføringarsiði.

Hetta er triði prísurin hjá Brúkaraumboðnum, ið hevur virkað síðani 1. apríl í 2009. Ætlanin er at lata brúkaraprísin á hvørjum ári, fyri at eggja fyrirkum og einstaklingum framhaldandi at virka fyri góðum marknaðarføringarsiði, til frama fyri føroyska brúkaran.

Brúkaraprísurin 2012 varð latin lýsingarvirkinum "Sendistovan".

Grundgevingarnar fyri, at Sendistovan fær Brúkara-prísin fyri 2012 eru fylgjandi:

- At Sendistovan í virksemi sínum hevur lagt stóra áherðslu á at halda lógina um góðan marknaðarføringarsið.
- Lýsingarfyrirkur hava eina serliga meðabyrgd og leiklut í samvinnu síni við vinnurekandi, tá ið lýsingar- og marknaðarátøk verða fyrirreika. Í hesum sambandi hava leiðsla og starvsfólk á Sendistovuni mangan sent ætlað marknaðarátøk til forhandarmeting hjá Brúkaraumboðnum fyri at halda lógina um góðan marknaðarføringarsið.

Skundlán

Norðurlendsku brúkaraumboðini standa saman við teirra starvsfeløgum úr Baltikum ímóti villleiðandi marknaðarføring bæði í norðurlondum og í Baltikum av sonevndum skundlánnum.

Ágangandi og villleiðandi marknaðarføring av skundlánnum er ein veksandi trupulleiki fyri fleiri brúkarar – og harvið norðurlendsku brúkaraumboðini. Á norðurlenskum fundi í november hava norðurlendsku brúkaraumboðini valt at halda vakið eyga við marknaðarføringina av hesum lánnum framyvir.

Fíggjarliga spentir brúkarar fáa bjóðað skundlán í lýsingum, á internetinum ella við sms uttan fullfíggjaðar upplýsingar um kostnaðin av hesum lánnum. Lánini kunnu tí vísa seg at verða dýrari fyri brúkaran enn roknað upprunaliga varð við og hava við sær, at brúkarin kemur í fíggjarligar trupulleikar.

Føroyska brúkaraumboðið upplýsir, at marknaðarføringin í Føroyum ikki tykist so ágangandi sum í londunum rundan um okkum, men týðningarmikið er at halda eyga við marknaðarføringini av hesum lánnum í Føroyum eisini.

Føroyska brúkaraumboðið frøist um samstarvið um marknaðarføring um landamørk, tí marknaðarføring um landamørk gerst alt meira vanlig og londini hava tí ofta somu trupulleikar at dragast við.