



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 52/2010

Fullyrðingar og upplýsingar um viðbótarlífeyrissparnað á vefsíðu Allianz Ísland hf.

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Arion banka hf. með bréfi, dags. 18. janúar 2010, þar sem kvartað er yfir markaðsefni Allianz á Íslandi hf. Í erindinu segir að á vefsíðu Allianz, allianz.is, hafi félagið birt upplýsingar þar sem lágmarksávöxtun lífeyrissparnaðar Allianz sé sögð 2,25% eða hærrí og að sveiflur í ávöxtun séu litlar. Þá komi fram í yfirliti að meðalávöxtun lífeyrissparnaðar Allianz, verðbólgu- og gengisleiðrétt, sé 10,99% á árunum 2003-2008. Í upplýsingunum sé ekki gerð grein fyrir því með skýrum hætti að fyrrgreind lágmarksávöxtun sé í evrum. Þannig sé raunverulega ekki um að ræða þá lágmarksávöxtun sem íslenskir neytendur megi búast við að njóta enda fari útgreiðsla lífeyrissparnaðar fram í íslenskum krónum. Arion telji að í upplýsingum Allianz sé með meðvitundum hætti sneitt hjá þeirri grunnforsendu er varði gengi gjaldmiðils sem ávöxtun sé reiknuð í og þannig sýnt fram á aðra lágmarksávöxtun en sjóðfélagar njóti í raun. Telur Arion upplýsingarnar settar fram með röngum og villandi hætti og brjóti þannig gegn 5., 6. og 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Arion telur það auka á alvarleika brotsins að um ítrekaða háttsemi sé að ræða, eins og nánar verði gerð grein fyrir síðar.

Um tilgreiningu lágmarksávöxtunar segir í bréfi Arion að á heimasíðu Allianz sé sérstök umfjöllun um Ævilífeyri. Þar komi fram að þýska ríkið haldi uppi mjög virku eftirliti með störfum tryggingarféлага og að strangar reglur gildi um fjárfestingarstefnu slíkra féлага þar í landi. Það leiði af þýskum lögum að heimilt sé að lofa allt að 2,25% lágmarksávöxtun. Sérstaklega sé tekið fram að ávöxtun Allianz hafi verið hærrí síðustu ár. Þá sé fjallað um að litlar sem engar sveiflur hafi verið í ávöxtun á síðastliðnum árum og að Allianz hafi að jafnaði náð meira en 7% ávöxtun í meira en 30 ár. Það tryggi að viðskiptavinurinn viti að hverju hann gangi þegar hann þurfi á fé sínu að halda.

Á sama stað á heimasíðu Allianz komi fram að Íslendingar hafi haft sparnað sinn í íslenskum krónum, þ.m.t. skyldulífeyrissparnað. Viðskiptavinir Allianz spari hins vegar í evrum og njóti góðrar ávöxtunar. Þá sé einnig bent á stofnár Allianz og virði sjóða félagsins, undir fyrirsögninni „Stöðugleiki og mikil reynsla“.

Arion gerir athugasemdir við framsetningu upplýsinganna varðandi lágmarksávöxtun. Allianz lofi að tryggja lágmarksávöxtun um 2,25% í skjóli þýskra laga. Ekki komi fram í hvaða gjaldmiðli ávöxtunin sé tryggð en sennilegt megi telja að þýska ríkið tryggi innistæður sjóðfélaga í öðrum gjaldmiðlum en evru. Sú staðreynd komi ekki skýrt fram í umræddum upplýsingum á heimasíðu Allianz, en kunni þó að varða íslenska neytendur miklu þegar tekin er afstaða til þess hvar ávaxta eigi ævisparnaðinn. Í því samhengi bendir Arion á að ávöxtun í íslenskum krónum sé hinn raunverulegi mælikvarði á sparnað neytandans enda fái hann lífeyrissparnaðinn greiddan út í íslenskum krónum, ekki evrum. Það eigi líka við þegar inneign sé flutt frá Allianz til annarra vörsluaðila lífeyrissparnaðar og þegar um fyrirframgreiðslu lífeyrissparnaðar sé að ræða. Arion telji upplýsingarnar villandi og til þess fallnar að valda neytendum tjóni vegna gjaldeyrismunar og gjaldeyrisáhættu.

Um fullyrðingu Allianz þess efnis að sveiflur í ávöxtun séu litlar segir í bréfi Arion að þar sem um sé að ræða sparnað í evrum fái Arion ekki séð hvernig fullyrðingin standist enda sé sparnaðurinn og ávöxtun hans háð gengismun og gengisáhætta því töluverð. Telur Arion fullyrðinguna afar óheppilega og til þess fallna að styrkja trú neytandans í þá átt að raunverulega sé tryggð 2,25% ávöxtun í íslenskum krónum en ekki evrum, eins og rétt sé.

Á yfirlitssíðu Allianz um viðbótarlífeyrissparnað komi fram fullyrðing um að Allianz bjóði öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi. Algengasti mælikvarði áhættu séu sveiflur í ávöxtun, mældar með staðalfrávik. Samkvæmt mati Dimson, Marsh og Staunton hafi staðalfrávik heimshlutabréfasafns verið 17,2% á árunum 1900-2002.¹ Staðalfrávik raunávöxtunar Allianz í krónum hafi hins vegar verið 29,8% á árunum 2003-2008, sbr. upplýsingar um ávöxtun á vefsíðu Allianz. Til viðbótar megi nefna að einungis 2 af þeim 16 löndum, sem Dimson, Marsh og Staunton reiknuðu staðalfrávik hlutabréfa fyrir, hafi verið með hærra staðalfrávik en Allianz, mælt í íslenskum krónum.

Til samanburðar hafi staðalfrávik raunávöxtunar í Lífeyrisauka 5, sem sé fjárfestingarleið í lífeyrissparnaði hjá Arion, fyrir tímabilið 2003-2008 verið 1,2%. Í íslenskum krónum hafi sveiflur í ávöxtun Allianz verið sambærilegar og sveiflur á sveiflumestu hlutabréfamörkuðum heims, á meðan sveiflur Lífeyrisauka 5 hafi verið litlar. Fullyrðing Allianz um öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi sé því ekki einungis villandi heldur beinlínis röng. Að sama

¹ Dimson, Marsh og Staunton (2004:jan/feb). Irrational Potimism í *Financial Analysts journal*.

skapi sé umfjöllun Allianz um Ævilífeyri undir fyrirsögninni „Litlar sem engar sveiflur í ávöxtun“ augljóslega sama marki brennd.

Því mætti halda fram að neytandanum sé gerð nægjanlega grein fyrir því að um sparnað og þ.a.l. ávöxtun í evrum sé að ræða vegna umfjöllunar Allianz undir fyrirsögninni „sparnaður í evrum“. Arion telur svo ekki vera. Gera verði miklar kröfur til aðila sem bjóði lífeyrissparnað um upplýsingagjöf til neytenda og skýrleika hennar. Allianz sé í yfirburðastöðu gagnvart neytandanum og taka verði skýrt fram gagnvart viðskiptavininum í hvaða mynt Allianz tryggji 2,25% lágmarksávöxtun. Þá vekur Arion athygli á því að umfjöllun Allianz um stöðugleika og reynslu sé til þess fallin að auka trú neytandans á því að raunverulega sé um að ræða 2,25% lágmarksávöxtun í íslenskum krónum.

Um ávöxtunartölur Allianz segir í bréfi Arion að á heimasíðu Allianz sé umfjöllun með fyrirsögnina „Allt um ávöxtun Allianz“. Um sé að ræða töflu þar sem fjallað sé um ávöxtun Allianz í Þýskalandi á árunum 2003-2008 og uppreiknaða ávöxtun fyrir Ísland á sama árabili. Meðalávöxtun Allianz, verðbólgu- og gengisleiðrétt, yfir tímabilið er sýnd 10,99%. Engir fyrirvarar séu gerðir við niðurstöðuna af hálfu Allianz. Athygli veki að ávöxtun Allianz í Þýskalandi sé tilgreind að meðaltali 5,32% á sama tímabili. Mismunur ávöxtunar milli landa á þessum tíma orsakist af verðbólgu á Íslandi og gengisbreytingum en báðir þættir vegi þungt á árinu 2008 og valdi verulegri hækkun meðaltalsins.

Arion telji framsetningu sem þessa til þess fallna að vekja falskar væntingar hjá viðskiptavinum og uppfylli ekki þær kröfur sem gera megi til markaðsefnis af þessu tagi skv. ákvæðum laga nr. 57/2005. Eðlilegra væri að vekja athygli viðskiptavina sérstaklega á þeim sérstöku aðstæðum sem orsaki hina háu meðalávöxtun á árabilinu og þær ástæður og áhættur sem liggi að baki.

Í niðurlagi bréfsins segir að gera verði ríkar kröfur til þeirra aðila sem taki á móti og ávaxti lífeyrissparnað almennings og þ.m.t. þess markaðsefnis sem þeir noti í starfsemi sinni. Arion bendir sérstaklega á að markaðsefni eins og það sem hér um ræðir hafi mikil áhrif á neytendur. Slík gögn séu oft og tíðum það sem ráði úrslitum um val þeirra á ávöxtunaraðila lífeyrissparnaðar. Allianz hafi á síðustu misserum brotið ítrekað gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 1/2009, sem staðfest hafi verið með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2009, og ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2009. Því leggi Arion fyrir Neytendastofu að banna Allianz að kynna fjárfestingarkosti sína með umræddum hætti og að bannið taki gildi strax og gildi á meðan á meðferð málsins standi. Þá sé þess einnig krafist að Neytendastofa beiti heimild sinni skv. 22. gr. laganna og leggi hæstu mögulegu stjórnvaldssekt á Allianz.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Arion var sent Allianz til umsagnar með bréf Neytendastofu, dags. 29. janúar 2010. Í bréfinu kom fram að í erindi Arion væri með almennum hætti vísað til ákvæða 6. og 9. gr. laga nr. 57/2005 en að mati stofnunarinnar gætu ákvæði 2. og 4. mgr. 6. gr. og b. liður 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. komið til álita.

Svar Allianz barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. febrúar 2010. Í bréfinu segir að vegna tilvísunar til ákvæði 9. gr. laga nr. 57/2005 sé nauðsynlegt að taka fram að í kynningarefni á heimasíðu Allianz komi fram stutt samantekt helstu upplýsinga um vöruna. Enginn viðskiptavinur geti hins vegar gert samning við Allianz á grundvelli þessara upplýsinga eingöngu. Áður en gengið sé frá samningi fari fram ítarleg kynning á samningnum, reglum sem um hann gilda og greining á þörfum hvers og eins viðskiptavinar. Við það sé til hins ýtrasta fylgt ákvæðum laga um viðbótarlífeyrissparnað og ströngum kröfum um upplýsingar og ráðgjöf í lögum um váttryggingasamninga. Fjármálaeftirlitið hafi eftirlit með því að ákvæðum framangreindra laga sé fylgt. Ákvörðun neytandans um viðskipti sé aldrei tekin á grundvelli kynningarefnis á heimasíðunni heldur á grundvelli þeirrar ráðgjafar sem hverjum og einum sé veitt. Mat á viðskiptum Allianz í skilningi 1. og 2. mgr. 9. gr. laganna verði því að taka mið af öllum upplýsingum og allri ráðgjöf sem Allianz veiti væntanlegum viðskiptavinum við kynningu og sölu á vörunni. Mat á því hvort háttsemi fyrirtækis sé óréttmæt feli í sér að meta hvort hún geri það að verkum að neytandi taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ella ekki tekið. Kvörtun Arion lúti einungis að tilgreindum upplýsingum í kynningarefni á heimasíðu félagsins sem sé ekki beinlínis ætlað að hafa áhrif á viðskiptaákvörðanir neytenda varðandi vöru eða þjónustu.

Allianz telji ekki fót fyrir kvörtun Arion og hafni því alfarið að upplýsingar á heimasíðu félagsins brjóti í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Allianz hafi í upplýsingagjöf þessari á heimasíðu sinni og allri framsetningu þvert á móti gætt þess vandlega að veita fyrirliggjandi sannar, nákvæmar og vandaðar upplýsingar varðandi þessa vöru. Fullyrðingar séu studdar raunverulegum fyrirliggjandi gögnum og útreikningar og forsendur þeirra útskýrðir en Allianz hafi notið atbeina óháðra sérfræðinga við útreikning á ávöxtun og forsendur slíkra útreikninga. Við útreikning meðalávöxtunar og framsetningu hafi Allianz sérstaklega haft til hliðsjónar forsendur í niðurstöðum Neytendastofu í málum nr. 1/2009 og 35/2009 varðandi útreikninga á ávöxtun og framsetningu.

Allianz telji það krefjast tíma og ásetnings að snúa svo útúr því efni sem birtist á vefsíðu Allianz með þeim hætti sem gert sé í kvörtun Arion. Sá annmarki sé á tilefni kvörtunarinnar að gerðar séu athugasemdir við tiltekin atriði í þessum upplýsingum á heimasíðu félagsins án þess að

upplýsingarnar séu skoðaðar í heild sinni og í samhengi við önnur atriði og ítarlegri útskýringar sem í þessum sömu upplýsingum sé að finna.

Í bréfinu er kvörtunum Arion svarað í sömu röð og í erindi. Um tilgreiningu lágmarksávöxtunar segir í bréfi Allianz að iðgjöldum rétthafa Ævilífeyris Allianz sé ráðstafað til kaupa á lífeyristryggingu eins og fyrr greini. Það vilji svo til að það sé áratuga reynsla af ávöxtun Allianz Lebensversicherungs AG, móðurfélags Allianz, þrátt fyrir að samningur um Ævilífeyri Allianz hafi einungis staðið til boða frá árinu 2002. Allar þær fullyrðingar sem sé að finna á heimasíðu Allianz séu sannar og gögnum studdar.

Arion hafi kvartað yfir framsetningu upplýsinganna og telji að mögulegt sé að misskilja í hvaða gjaldmiðli tryggð ávöxtun sé. Í kvörtuninni hundsí Arion önnur atriði í þessum upplýsingum og þá grundvallarforsendu samninganna að iðgjöldum sé skipt í evrur, ráðstafað til kaupa á þýskri lífeyristryggingu og að sparnaðurinn sé ávaxtaður í Þýskalandi í evrum. Upplýsingar um ávöxtun liggja fyrir og til viðbótar séu upplýsingar um gengis- og verðbólguleiðréttingar opinber gögn. Þær upplýsingar séu skýrlega tilgreindar undir fyrirsögninni „Allt um ávöxtun Allianz“. Þar komi fram þær forsendur sem skipti máli, ávöxtun í Þýskalandi, verðbólga á Íslandi og gengisbreytingar, allt frá því að Allianz hóf að selja þessa vöru hér á landi. Auk þess sé vísað til þeirra heimilda sem til grundvallar liggja og hvernig meðaltal sé reiknað.

Því er alfarið hafnað að framsetningin sé villandi og til þess fallin að valda neytendum tjóni vegna gjaldeyrismunar og gjaldeyrishættu eins og Arion haldi fram.

Um fullyrðingar um litlar sveiflur í ávöxtun segir í svari Allianz að samningar um viðbótarlífeyrissparnað séu langtímasamningar, almennt hugsaðir til tuga ára en ekki nokkurra missera. Upplýsingar um langtímaávöxtun skipti því augljóslega máli. Eins og áður greini liggja fyrir upplýsingar um ávöxtun móðurfélags Allianz í Þýskalandi síðastliðin 30 ár. Það liggja fyrir samkvæmd þeim gögnum að litlar sem engar sveiflur hafi verið í ávöxtun. Það geti ekki nokkrum manni dulist að hér sé vísað til þeirrar ávöxtunar, ekki neins annars. Upplýsingar um verðbólgu og gengisbreytingar krónu gagnvart evru séu svo skýrlega tilgreindar.

Hvernig svo sem Arion kjósi að meta mælikvarða áhættu eða rangtúlka kynningarefni á heimasíðu Allianz hljóti að teljast ljóst að ekkert í upplýsingunum bendi til þess að nokkur ábyrgist stöðugleika gengis og að framangreind millifyrirsögn vísi ekki til annars en að litlar sem engar sveiflur hafi verið í ávöxtun sjóða Allianz í Þýskalandi.

Varðandi umfjöllun Arion um mælikvarða á áhættu segir í bréfinu að nefna megi að ávöxtun Allianz í Þýskalandi á árunum 2003-2008 sé að meðaltali 5,32% með staðalfráviki milli ára um það bil 0,3%, sem hljóti að teljast lítill breytileiki í ávöxtun í flestum samanburði. Til dæmis ef

skoðuð séu mánaðarleg gögn fyrir tímabilið desember 2002 til desember 2008 þá sveiflist ársávöxtun Nasdaq composite vísitölu frá um það bil -25% upp í um það bil 15%. Fyrir SP-500 vísitölu sé þessi sveifla frá um það bil -50% upp í 30%. Það sé því ljóst að breytileiki í ávöxtun á hlutabréfamörkuðum sé mörgum stærðargráðum meiri en breytileiki í ávöxtun í sjóðum Allianz. Það sé því hæpið að halda því fram að sveiflur í ávöxtun Allianz séu svipaðar því sem gerist á hlutabréfamörkuðum.

Allianz vísi til reglna þýskra laga um skilyrði til að lofa lágmarksávöxtun, Allianz vísi til þýskra laga sem takmaki fjárfestingarheimildir líftryggingarfélaga og reglugerðar um fjárfestingar váttryggingarfélaga. Þýska fjármálaeftirlitið viðhaldi ströngu eftirliti með því að lögum sé framfylgt og megi benda á að það eftirlit hafi sannað gildi sitt þar sem ekkert þýskt líftryggingarfélag hafi lent í ógöngum með fjárfestingar sínar og þurft íhlutun opinberra aðila, eins og gerst hafi hér á landi í kjölfar bankakreppunnar. Þá sé vísað til mats alþjóðlega matsfyrirtækisins Standard & Poor's á gjaldhæfi Allianz, yfir 100 ára reynslu tryggingarfélagsins, fjárfestingarstefnu Allianz og fyrirliggjandi gagna um ávöxtun síðastliðin 6 ár, 5,33% að meðaltali og síðastliðin 30 ár um 7% að meðaltali. Fullyrðing Allianz um að hér sé um að ræða „öruggustu ávöxtun sem um getur hér á landi“ eigi því fyllilega við rök að styðjast.

Um ávöxtunartölur Allianz segir í bréfinu að Arion geri athugasemd við að ekki séu gerðir fyrirvarar við niðurstöðu á ávöxtunartölum. Auk þess telji Arion að verðbólga og gengisbreytingar á árinu 2008 vegi þungt og séu til þess fallnar að vekja falskar væntingar og eðlilegra væri að vekja athygli á þeim sérstöku aðstæðum sem orsaki „hina háu meðalávöxtun á árabílinu og þær ástæður og áhættur sem liggja að baki“. Allianz bendir á að með þeim upplýsingum sem hér um ræðir séu gefnar réttar upplýsingar um það sem fyrir liggir og skipt geti neytanda máli varðandi þá vöru sem um ræðir. Allianz hóf sölu á umræddum samningum hér á landi árið 2002 og sýni taflan ávöxtunartölur frá þeim tíma. Engu sé leynt eða sleppt. Heimildir, forsendur og útreikningar séu auk þess sýndir. Í töflunni sé skýrt út með eins skýrum hætti og mögulegt sé að ástæða hárrar ávöxtunar 2008 sé gengisbreyting. Bæði sé gengisbreytingin sjálf skilgreind og einnig sé með skýrum hætti greint frá því að ávöxtunin í Þýskalandi hafi verið 5,6% þannig að allir skilji einfaldlega að hækkun frá 5,6% upp í 69,1% sé vegna gengishruns krónunnar, en ekki vegna ávöxtunar sjóða Allianz.

Eins og áður hafi fram komið verði við mat á viðskiptaháttum í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005 ekki tíndir út einstakir kaflar, málsgreinar eða atriði í kynningarefni, á heimasíðu eða auglýsingum. Ráðgjöf Allianz við viðskiptavinum og upplýsingagjöf felist m.a. í upplýsingum um ávöxtun, hvaða þættir hennar séu tryggðir, hvar ávöxtunin fari fram og hve mikið alls konar óvissuþættir geti haft áhrif á ávöxtun. Ítarlega sé farið í áhrif gengisbreytinga á milli íslensku krónunnar og evrunnar. Ítarlega sé rætt um óstöðugleikann sem þessu fylgi svo að viðskiptavinir geri sér grein fyrir öllum þáttum sem áhrif hafi á ávöxtun.

Allianz hafi leitað til Hagfræðistofnunar Háskóla Íslands til að fá úr því skorið hvernig væri fræðilegast rétt að setja upp gengis- og verðbólguleiðréttar ávöxtunartöflur. Hafi niðurstaðan verið sú að best væri að birta ávöxtunina í Þýskalandi, gengis- og verðbólguleiðréttta sérstaklega og birta svo leiðréttta ávöxtun m.t.t. verðbólgu- og gengisbreytinga. Tafla Allianz, sem Arion kvarti yfir, sé sett upp með hliðsjón af sambærilegum töflum sem Hagfræðistofnun vinni.

Að lokum segir í bréfinu að það sé mat Allianz, m.a. að teknu tilliti til ákvarðana Neytendastofu, að upplýsingar um ávöxtun sparnaðar, eiginleika hans og árangurs sem vænta megir af honum verði á þessum vettvangi ekki settar fram með skýrari hætti. Þær upplýsingar sem um ræðir séu að öllu leyti í samræmi við þær kröfur sem gerðar séu til slíkra upplýsinga, skv. ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 og öðrum ákvæðum laganna. Viðskiptahættir Allianz geti auk þess ekki með neinum hætti talist óréttmætir í skilningi 5. gr., sbr. 9. gr. Kvörtun Arion sé í besta falli byggð á misskilningi. Hún snúi að afmörkuðum atriðum kynningarefnis sem verði, við mat á því hvort viðskiptahættir Allianz geti talist óréttmætir, ekki tekin úr samhengi við annað efni á vefsíðu Allianz né ráðgjöf og kynningu sem félagið veiti viðskiptavinum sínum.

2.

Bréf Allianz var sent Arion til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. febrúar 2010. Svar barst með bréfi, dags. 1. mars 2010. Í bréfinu segir m.a. að svar Allianz staðfesti þann grun Arion að um tryggingu í evrum sé að ræða. Vísað hafi verið til töflu um 7% meðaltalsávöxtun, sem ekki sé að finna á heimasíðu Allianz og fjallað um hundsun bankans á staðreyndum málsins auk þess sem vísað hafi verið til töflu sem sýni umreikning ávöxtunar úr evrum íslenskar krónur. Sú tafla sé á allt öðrum stað á heimasíðu Allianz en hin umkvartaða fullyrðing um tryggja lágmarksávöxtun og taki alls ekki á þeirri upplýsingaskyldu sem Arion telji hvíla á Allianz skv. lögum nr. 57/2005.

Arion telji að þrátt fyrir alla vafninga og tilvísanir Allianz sé umfjöllunin eftir sem áður villandi og til þess fallin að valda neytendum tjóni vegna gjaldeyrismunar og gjaldeyrisáhættu enda sé ekki gerð grein fyrir því að lágmarkstrygging sé í evrum. Telur Arion að aðstöðu sinnar vegna beri Allianz að gera viðskiptavinum, sem og tilvonandi viðskiptavinum, grein fyrir því að ekki sé um tryggingu ávöxtunar að ræða sem gagnist íslenskum neytendum í öllum tilvikum, þ.e.a.s. ávöxtun kunni að verða neikvæð þegar tekið sé tillit til gengismunar.

Í svari Allianz sé í raun einnig staðfestur skilningur bankans á fullyrðingum um litlar sveiflur í ávöxtun. Allianz fullyrði að vísað sé til þýskrar ávöxtunar sem hafi verið háð litlum sveiflum á sl. áratugum. Bent sé á töflu á vefsíðu Allianz því til staðfestingar sem sýni umbreytingar úr evrum yfir í krónur. Arion fái á engan hátt skilið þá túlkun Allianz að 78,8% sveifla ávöxtunar frá -9,7% og upp í 69,1% á sex ára tímabili sé háð litlum sveiflum, en slík hefur sveiflan verið á

ávöxtun Allianz gengis- og verðbólguleiðrét á tímabilinu 2003-2008. Óþarfi sé að fjölyrða um þennan lið en Arion bendir á að hér sé um að ræða markaðssetningu sparnaðar á Íslandi fyrir íslenska neytendur sem búi við gjaldmiðilinn íslenska krónu. Verði því, eðlilega, að metaávöxtun, og þar af leiðandi sveiflur íávöxtun, þeirra viðskiptavina í íslenskum krónum.

3.

Bréf Arion var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. mars 2010. Svar Allianz barst stofnuninni með bréfi, dags. 15. mars 2010, þar sem fram kemur m.a. að tafla um meðalávöxtun sem fylgdi fyrra bréfi Allianz og gerðar séu athugasemdir við í bréfi Arion hafi verið send til stuðnings því að allar fullyrðingar sem finna megi á vefsíðu félagsins séu sannar og gögnum studdar. Taflan hafi verið fengin hjá móðurfélagi Allianz í Þýskalandi.

Ítrekað er að í upplýsingum á heimasíðu Allianz, sem og í öðru kynningarefni, komi skýrlega fram að sparnaðurinn sé ávaxtaður í evrum. Megi auk þess nefna að fyrir u.þ.b. þremur árum hafi Allianz auglýst undir slagorðinu „Sparaðu í evrum“ þar sem fram komi að öllávöxtun sé í evrum. Þá séu upplýsingar um gengis- og verðbólguleiðréttingar frá því að byrjað var að bjóða vöruna hér á landi birtar til hliðsjónar í kynningarefninu á heimasíðunni.

4.

Arion var sent bréf Allianz til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 22. mars 2010. Aðilum máls var einnig tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og yrði málið því tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Arion banki hf. kvartað yfir markaðsefni Allianz á Íslandi hf. sem birtist á vefsíðu félagsins, allianz.is. Í fyrsta lagi er kvartað yfir því að lofað er 2,25% lágmarksávöxtun án þess að fram komi í hvaða gjaldmiðliávöxtunin sé tryggð. Í öðru lagi er kvartað yfir fullyrðingu um litlar sveiflur íávöxtun. Þar sem sparnaðurinn sé í evrum erávöxtun háð gengismun og því sé gengisáhættan töluverð og viðskiptavinir beri þá áhættu. Í þriðja lagi er kvartað yfir fullyrðingu um að Allianz bjóði öruggustuávöxtun sem um geti hér á landi. Þar sem sparnaðurinn sé í evrum en neytendur á Íslandi leggi fyrir í sjóðinn og fái greitt úr honum í íslenskum krónum þurfi þeir að þola sveiflur á gengi gjaldmiðlanna. Sveiflur á gengi valdi því aðávöxtunin í íslenskum krónum geti ekki talist örugg. Í fjórða lagi er kvartað yfirávöxtunartöflu fyrir árin 2003-2008. Telur Arion framsetningu töflunnar villandi og til þess fallna að vekja falskar væntingar hjá viðskiptavinum.

Af hálfu Allianz er því hafnað að framsetning markaðsefnis á vefsíðu félagsins sé villandi eða upplýsingar ófullnægjandi. Hafa verði í huga að neytendur taki aldrei ákvörðun um að eiga viðskipti við félagið á grundvelli eingöngu þessara upplýsinga enda fari fram einstaklingsmiðuð ráðgjöf við hvern og einn viðskiptavin. Þá hafi Arion banki að mati félagsins slitið umfjallanir á heimasíðunni úr samhengi og ekki litið á upplýsingarnar sem þar koma fram í heild sinni.

2.

Í erindi Arion er vísað til þess að bankinn telji háttsemi Allianz brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 6. gr. og 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í bréfi Neytendastofu, dags. 29. janúar 2010, kom fram að stofnunin teldi ákvæði 2. og 4. mgr. 6. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. eiga við í málinu.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

„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 greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993 segir um 2. mgr. 21. gr., sem er efnislega samhljóða núgildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Þá segir í 4. mgr. 6. gr.:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Í 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og í b. lið segir:

„helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar“

Pá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

3.

Arion kvartaði yfir fullyrðingu Allianz um tryggða 2,25% lágmarksávöxtun því ekki komi fram með nægilega skýrum hætti að um sé að ræða ávöxtun í evrum. Vegna gengisáhættu geti ávöxtun sparnaðarins í íslenskum krónum verið lægri. Með erindi Arion fylgdi útprentun af vefsíðu Allianz þar sem hin umkvartaða fullyrðing kom fram. Þar segir:

„Allianz tryggir lágmarksávöxtun upp á 2,25%“

Þýska ríkið heldur uppi mjög virku eftirliti með störfum tryggingarfélaganna sinna og eru með strangar reglur um fjárfestingarstefnu þeirra. Samkvæmt þýskum lögum er tryggingarfélögum heimilt að lofa allt að 2,25% lágmarksávöxtun, ávöxtun hefur verið mun hærri en lofað er síðustu ár.“

Af hálfu Allianz hefur verið á það bent að á vefsíðunni hafi komið fram að sparnaðurinn sé í evrum og því megi gera ráð fyrir því að tryggð lágmarksávöxtun eigi við um fjárhæðir í evrum. Á sömu síðu og fullyrðing um tryggða lágmarksávöxtun segir:

„Sparnaðurinn er í evrum“

Íslendingar hafa haft sinn sparnað í íslenskum krónum, þar með talið skyldulífeyrissparnaðinn. Viðskiptavinir Allianz hafa hinsvegar sparað í evrum og notið góðrar ávöxtunar.“

Með svarbréfi Allianz fylgdi útprentun af vefsíðu félagsins og virðist af henni sem umfjöllun um að sparnaður sé í evrum hafa verið færður ofar á síðuna og kom því fram á undan umfjöllun um tryggða lágmarksávöxtun.

Eins og fram kom í ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2009 *Kvörtun Nýja Kaupþings banka hf. vegna markaðsefnis Allianz Ísland hf.* gerir stofnunin ekki athugasemdir við það þó Allianz veiti sjóðfélögum sínum upplýsingar um ávöxtun lífeyrissparnaðarins í evrum. Þar sem sjóðfélagar á Íslandi koma hins vegar til með að taka lífeyrinn út í íslenskum krónum telur stofnunin nauðsynlegt að fram komi með skýrum hætti hvort ávöxtunin eigi við um sparnað þeirra eins og hann er ávaxtaður í evrum eða eins og hann er þegar kemur að greiðslum í íslenskum krónum.

Neytendastofa telur að umfjöllun á vefsíðu Allianz sé þess eðlis að af henni megi ráða að um sé að ræða ávöxtun af sparnaðinum í evrum. Stofnunin telur þó að Allianz gæti með mjög auðveldum hætti bætt upplýsingagjöfina án þess að það hafi nein efnisleg áhrif á þá umfjöllun sem fram fer á vefsíðunni. Því telur stofnunin að Allianz beri að geta þess með skýrari hætti að tryggð lágmarksávöxtun eigi við um sparnað í evrum og því geti ávöxtunin verið lægri þegar sparnaðurinn og ávöxtun hans hefur verið umreiknaður í íslenskar krónur.

Þar sem þess er ekki getið með nægilega skýrum hætti að tryggð lágmarksávöxtun á við um sparnaðinn í evrum telur Neytendastofa upplýsingarnar vera til þess fallnar að gefa neytendum ranga hugmynd um ávinning af þjónustunni og því brjóta gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og þar með einnig gegn 5. gr. sömu laga.

4.

Arion kvartar yfir þeim fullyrðingum Allianz að ávöxtun á sparnaði hjá félaginu sé sú öruggasta sem um geti hér á landi og að sveiflur í ávöxtun séu litlar. Neytendur á Íslandi sem spari hjá Allianz þurfi að bera gengisáhættu og því geti ávöxtunin ekki talist örugg auk þess sem sveiflur í ávöxtun geti ekki verið litlar því gengissveiflur komi þar til álita.

Allianz hefur fært rök fyrir því að um langtímaávöxtun sé að ræða og því skipti upplýsingar um ávöxtun Allianz í Þýskalandi síðustu 30 ára máli. Það liggja fyrir að á þeim tíma hafi sveiflur í ávöxtun verið litlar og liggja í augum uppi að umfjöllun á vefsíðu félagsins eigi við um ávöxtun í evrum. Ekkert í upplýsingum á síðunni bendir til þess, eða má túlka sem svo, að Allianz ábyrgist stöðugleika gengis.

Af hálfu Allianz hafa ekki verið færð rök fyrir fullyrðingu um að Allianz bjóði öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi. Að mati Neytendastofu er fullyrðingin mjög afgerandi og þar sem vísað er til þess að ávöxtunin sé sú öruggasta hér á landi telur stofnunin að skilja megi hana sem svo að ábyrgst sé tiltekin ávöxtun í íslenskum krónum. Allianz hefur brotið gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 með því að færa ekki sönnur á fullyrðinguna. Þá telur stofnunin fullyrðinguna til þess fallna að hafa veruleg áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Brýtur fullyrðingin því einnig gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. sömu laga.

Áður hefur verið rakið að Neytendastofa telji upplýsingar á vefsíðu Allianz ekki nógu skýrar um það að tryggð lágmarksávöxtun sé í evrum. Með vísan til þess telur stofnunin að í upplýsingum um litlar sveiflur í ávöxtun verði að koma fram með mjög skýrum hætti að átt sé við ávöxtun í evrum og að neytendur þurfi samt sem áður að þola gengissveiflur. Neytendastofa telur upplýsingarnar því til þess fallnar að gefa neytendum ranga hugmynd um ávinning af þjónustunni og því brjóta gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og þar með einnig gegn 5. gr. sömu laga.

5.

Arion kvartar yfir því að á vefsíðu Allianz sé sett upp í töflu ávöxtun Allianz fyrir árin 2003-2008 þar sem sýnd er ávöxtun sjóðsins í Þýskalandi annars vegar og á Íslandi, verðbólgu- og gengisleiðrétt, hins vegar. Ávöxtun sjóðsins í íslenskum krónum sé óvenjulega mikil árið 2008 vegna verðbólgu og hagstæðs gengismunar. Í töflunni sé enginn fyrirvari gerður við þær sérstöku aðstæður sem áttu við á árinu 2008 og því sé framsetningin til þess fallin að vekja falskar væntingar hjá viðskiptavinum og uppfyllir ekki þær kröfur sem gera megi til markaðsefnis af þessu tagi.

Allianz bendir á að allar upplýsingar í töflunni séu réttar og sannar. Allianz hafi byrjað að selja umrædda samninga hér á landi árið 2002 og því sýni taflan ávöxtun frá þeim tíma. Gerð sé grein fyrir því með eins skýrum hætti og mögulegt er að gengisbreytingar hafi mikil áhrif á árinu 2008 enda sé í töflunni sérstaklega tiltekið hverjar verðbólgu- og gengisbreytingar séu.

Neytendastofa getur ekki fallist á það með Allianz að hinn almenni neytandi ætti af töflunni einni og sér að átta sig á því að ástæða þess að ávöxtun ársins 2008 sé svo mikil megi rekja til hruns íslensku krónunnar og mikillar verðbólgu hér á landi það ár. Tilgangur upplýsinganna hlýtur að vera sá að vekja athygli neytenda á því hver ávöxtun fyrri ára hefur verið sem vísbinding um það hver ávöxtun muni vera í framtíðinni. Er það mat m.a. byggð á því að Allianz leggur í markaðsefni sínu áherslu á litlar sveiflur í ávöxtun og tryggða lágmarksávöxtun, eins og fjallað hefur verið um hér að framan. Neytendastofa telur að í þessu tilviki sé ástæða til þess að gera neytendum sérstaka grein fyrir því hvers vegna ávöxtun var svo mikil árið 2008. Þá telur Neytendastofa ekkert því til fyrirstöðu að Allianz setji fyrirvara við ávöxtunarpplýsingar sínar. Með vísan til þessa er það mat Neytendastofu að framsetning á ávöxtun Allianz án þess að neytendum sé gerð grein fyrir því að ávöxtun ársins 2008 sé nokkuð óvenjuleg gefa neytendum ranga hugmynd um ávinning af þjónustunni og því brjóta gegn ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og þar með einnig gegn 5. gr. sömu laga.

6.

Af hálfu Allianz hefur verið á það benti að neytendur geti ekki gert samning við félagið án þess að fram fari persónumiðað samtal þar sem gerð sé frekari grein fyrir skilmálum þjónustunnar.

Jafnvel þó stofnunin geti fallist á að ekki séu veittar allar upplýsingar um skilmála þjónustunnar á vefsíðu félagsins eða í öðru kynningarefni verður þar að greina frá upplýsingum sem telja verður mikilvægar fyrir neytendur auk þess sem gæta þarf að því að þær séu ekki settar fram með villandi hætti.

Sú staðreynd að hver og einn neytandi eigi viðtal við starfsmann Allianz áður en til sammingsgerðar kemur hefur því ekki áhrif á niðurstöðu þessa máls.

7.

Arion hefur farið fram á að lögð verði stjórnvaldssekt á Allianz vegna hinna umkvörtuðu viðskiptahátta. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Allianz þann 17. desember 2010 kom í ljós að fyrirtækið hafði gert nokkuð viðamiklar breytingar á vefsíðu sinni og þar með talið þeim upplýsingum sem þar koma fram. Við skoðun á þeim atriðum sem kvörtun Arion snýr að mátti sjá að þrátt fyrir að Allianz hafi haldið uppi mótmælum í máli þessu hefur upplýsingunum verið breytt. Þannig kemur nú skýrt fram að tryggð 2,25% lágmarksávöxtun sé í evrum, fullyrðing um að Allianz bjóði öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi hefur verið fjarlægð auk þess sem bætt hefur verið við skýringum samhliða ávöxtunartöflu Allianz þannig að nú kemur þar fram að óvenjumiklar gengisbreytingar hafi áhrif á ávöxtun ársins 2008 og að „*Varast ber að taka sem gefnu að ávöxtun í fortíð verði ávöxtun í framtíð*“.

Með framangreindum breytingum telur Neytendastofa hinar umkvörtuðu upplýsingar á vefsíðu Allianz ekki lengur fela í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Að teknu tilliti til meðalhófsreglu stjórnslulaga og aðstæðna eins og málum er hér háttáð telur Neytendastofa að svo stöddu ekki ástæðu til að grípa til frekari aðgerða í málinu eða leggja stjórnvaldssekt á félagið.

IV.
Ákvörðunarorð:

„Allianz Ísland hf., Digranesvegi 1, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að:

- greina ekki frá því með nægilega skýrum hætti að fullyrðing um tryggða lágmarksávöxtun eigi við um ávöxtun sparnaðar hjá sjóðnum í evrum,
- greina ekki frá því með nægilega skýrum hætti að upplýsingar um litlar sveiflur í ávöxtun eigi við um ávöxtun sparnaðar hjá sjóðnum í evrum,
- greina ekki frá því með skýrum hætti að ástæðu þess að ávöxtun sjóðsins í íslenskum krónum árið 2008 megi rekja til hruns íslensku krónunnar og mikillar verðbólgu á Íslandi það ár.

Allianz Ísland hf., Digranesvegi 1, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8 gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því færa ekki sönnur á fullyrðingu um að Allianz bjóði öruggustu ávöxtun sem um geti hér á landi.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Allianz Ísland hf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 22. desember 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir