



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2011

Samanburður á viðbótarlífeyrissparnaði Allianz og Bayern

I. Erindið

Með erindi Sparnaðar ehf., dags. 29. janúar 2010, kvartaði félagið yfir samanburðarauglýsingu Allianz Ísland hf. Í bréfinu kemur fram að í dreifibréfi Allianz, sem komið hafi út í byrjun október 2009, séu borin saman kjör á viðbótarlífeyrissparnaði Bayern, sem Sparnaður selji, við kjör viðbótarlífeyrissparnaðar sem Allianz selji. Sparnaður telji samanburðinn villandi og rangan og því stríða gegn ákvæðum 5., 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í dreifibréfi Allianz sé borin saman ávöxtun Allianz og Bayern. Fram komi að ávöxtun hjá Bayern hafi verið 8,95% en 10% hjá Allianz. Undir fyrirsögninni „Kostnaðurinn tekinn með í reikninginn“ megi skilja að um sé að ræða útgreiddar fjárhæðir samkvæmt samningnum eftir að kostnaður hafi verið dreginn frá. Þar sé að finna línurit en engar frekri upplýsingar um hver hinn frádregni kostnaður sé. Að lokum sé í dreifibréfinu samanburður á útgreiðslum eftir kostnað hjá Allianz og Bayern þar sem miðað sé við tiltekna tímalengd, þ.e. frá 15 árum og á 5 ára fresti til 50 ára. Athugasemdir Sparnaðar við auglýsingu Allianz eru í fjórum tölusettum liðum.

Í fyrsta lagi sé kostnaður í samanburðinum dreginn frá eftir að ávöxtun hafi verið reiknuð. Sú villa hafi veruleg áhrif á útreikningana þar sem reiknuð sé ávöxtun á fjármuni sem búið sé að ráðstafa í kostnað. Það hafi sérstaklega mikil áhrif hjá Allianz vegna upphafskostnaðar sem tekinn sé fyrstu árin. Kostnaðurinn ætti að vera dreginn frá á hverju ári, jafnvel í hverjum mánuði þar sem skilmálar beggja félaga kveða á um slíkt. Villan valdi því að væntanleg útgreiðsla neytenda sé of há. Framsetning stríði því gegn b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem hún sé til þess fallin að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti.



Í öðru lagi sé reiknað með allt of hárrí ávöxtun við gerð samanburðarins. Grunnástæða þess sé að notast sé við gengisáhrif til að finna út meðalávöxtun. Með því sé verið að reikna með ígildi þess að íslenska krónan falli gagnvart Evru um 86,4% á níu ára fresti líkt og hún gerði árið 2008. Það leiði til þess að ávöxtunar útreiknarnir verði 10% raunávöxtun fyrir Allianz. Sparnaður telji, eðli málsins samkvæmt, að það sé í besta falli óeðlilegt að miða við að gengi krónunnar falli um 86,4% á níu ára fresti gagnvart Evru. Miðað við þær forsendur sé neytendum svo kynnt að einstaklingur með 250.000 kr. í mánaðarlaun muni eiga yfir 200 milljónir að núvirði í lífeyrissjóði eftir 50 ár. Sú tala sé fengin með því að gera ráð fyrir fyrrnefndu gengisfalli á níu ára fresti og gefi því ekki raunhæfa og rétta mynd. Ljóst sé að ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. laga nr. 57/2005 eigi hér við.

Í þriðja lagi séu settar fram forsendur fyrir ávöxtun en ekki fyrir kostnaði og því sé ekki hægt að sjá hvort einhverjum kostnaði hafi verið sleppt eða hvort útreikningar séu rangir. Ef notast sé við kostnaðarupplýsingar í skilmálum félaganna og þær forsendur sem fram komi í dreifibréfinu, þ.e. að uppreikna ávöxtun og taka kostnað eftir á, fáist réttir útreikningar fyrir Bayern en ekki Allianz. Að sleppa kostnaðarforsendum hafi þau áhrif að ekki sé hægt að ganga úr skugga um að tölur séu réttar. Teljist það varða við 14. gr. laga nr. 57/2005.

Í fjórða lagi séu notaðar rangar tölur við útreikning hjá Bayern en þær þó sagðar staðfestar af Bayern. Ávöxtun sem notast sé við í skjalinu sé ávöxtun án lokaarðs. Ráðgjafafyrirtækinu sem Allianz hafi notast við, hafi verið bent á að lokaarður bætist við ávöxtun hjá Bayern. Það komi hins vegar hvergi fram í skjalinu. Samanburður sem feli í sér að mikilvægum fjárhagslegum upplýsingum um ávöxtun keppinauta sé sleppt sé augljóslega villandi og varði við 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfinu kemur fram að samanburðarauglýsing Allianz sé ekki eingöngu óréttmæt gagnvart Sparnaði heldur feli hún einnig í sér brot gegn hagsmunum allra neytenda. Neytendur fá ekki rétta mynd af því hver raunverulegur munur sé á Allianz og Bayern. Slíkt sé villandi og til þess fallið að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda, sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingunni sé notast við tölur þar sem annars vegar kostnaður sé dreginn frá eingöngu í lok samningstíma en hins vegar séu gengisáhrif notuð til að finna meðalávöxtun en með því sé gert ráð fyrir falli íslensku krónunnar á níu ára fresti. Slíkt sé villandi og líklegt til að blekkja neytendur, sbr. 9. gr. sömu laga.

Í dreifibréfi Allianz sé kostnaður Allianz tekinn eftir að ávöxtun hafi verið reiknuð, sem sé ekki í samræmi við skilmála Allianz, og rangar tölur notaðar við útreikning hjá Bayern, þ.e. ávöxtun án lokaarðs. Þar með sé ljóst að auglýsingin sé bæði ófullnægjandi og villandi og brjóti gegn ákvæðum 14. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingum sé ómögulegt að bera saman tvær vörur án þess að taka fram þá þætti sem skilji þær að. Af þeirri upptalningu sem rakin hafi verið í fjórum



staflaðum ofar í bréfinu verði að telja að auglýsingin uppfylli ekki þau skilyrði sem gerð séu til samanburðarauglýsinga og brjóti þar af leiðandi gegn 15. gr. laganna.

Þá er í bréfinu vakin athygli á því að ekki sé um að ræða fyrsta brot Allianz og þar til bær stjórnvöld hafi áður komist að þeirri niðurstöðu að Allianz hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Megi í því samanbandi benda á úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 4/2009 og ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2009

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Sparnaðar var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. febrúar 2010. Svar barst með bréfi, dags. 17. febrúar 2010. Í bréfinu kemur fram að um sé að ræða yfirlit sem feli í sér samanburðargreiningu sem verið sé að vinna fyrir Allianz. Yfirlitinu hafi ekki verið dreift með almennum hætti en talið hafi verið nauðsynlegt að eiga tiltæka nákvæma samanburðargreiningu á ávöxtun og kostnaði þar sem borið hafi við að keppinautar hafi farið rangt með staðreyndir um samninga Allianz, þ.m.t. kostnað vegna þeirra.

Um fyrsta kvörtunarliðinn segir að rétt sé að benda á að við mat á því hvort viðskiptahættir teljist villandi eða óréttmætir í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005 beri að líta til þess hvort upplýsingar, eða skortur á upplýsingum, verði til þess að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ekki gert ef hann hefði fengið upplýsingarnar, eða réttar upplýsingar. Við mat á því hvort háttsemi fyrirtækis sé óréttmæt gagnvart neytanda feli því í sér að meta þurfi hvort hún geri það að verkum að neytandi taki viðskiptaákvörðun sem hann hefði ella ekki tekið. Ákvæði 9. gr. varði einungis háttsemi fyrirtækja gagnvart neytendum en ekki þeirra á milli.

Enginn viðskiptavinur geti gert samning við Allianz á grundvelli þessara upplýsinga eingöngu. Áður en gengið sé frá samningi þeim sem um ræði fari fram ítarleg kynning á honum, reglum sem um hann gildi 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 að ákvæðum framangreindra laga sé fylgt. Ákvörðun neytandans um viðskipti geti aldrei verið tekin á grundvelli þessa yfirlits heldur á grundvelli þeirrar ráðgjafar sem hverjum og einum sé veitt. Mat á viðskiptaháttum Allianz gagnvart neytendum í skilningi 1. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 verði því að taka mið af öllum upplýsingum og allri ráðgjöf sem Allianz veiti væntanlegum viðskiptavinum við kynningu og sölu á vörunni. Kvörtun Sparnaðar lúti einungis að tilgreindu yfirliti.



Samanburðurinn sem hér um ræði byggir á sömu eða fullkomlega sambærilegum forsendum hvað báðar sparnaðarleiðir varði sem séu því hæfar til samanburðar, sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Vegna annars kvörtunarliðs er ítrekað það sem fram kom við fyrsta lið, að við mat á því hvort um sé að ræða brot gegn ákvæðum 9. gr. laga nr. 57/2005 verði ekki tínd úr einstök atriði í kynningarefni eða samanburði á sambærilegum vörum. 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 yfir áhrif gengisbreytinga á milli íslensku krónunnar og evrunnar auk þess sem ítarlega sé rætt um óstöðugleika sem þessu fylgi svo að viðskiptavinir geri sér grein fyrir öllum þáttum sem áhrif hafi á ávöxtun í framtíðinni.

Í því yfirliti sem um ræði í málinu séu veittar réttar upplýsingar um það sem fyrir liggir varðandi ávöxtun síðustu ára. Engu sé leynt eða sleppt og upplýsingarnar liggja fyrir. Heimildir, forsendur og útreikningar séu auk þess sýndir. Í ávöxtunartöflu sé skýrt út, með eins skýrum hætti og mögulegt sé, að ástæða hárrar ávöxtunar árið 2008 sé veruleg gengisbreyting. Bæði sé gengisbreytingin sjálf skilgreind auk þess sem skýrt komi fram að ávöxtun í Þýskalandi hafi verið 5,6% þannig að það sé eins ljóst og hægt verði að hækking frá 5,6% upp í 69,1% sé vegna gengishruns krónunnar, ekki vegna ávöxtunar eignasafns Allianz. Ávöxtun í fortíð sé enda aldrei ávísun á ávöxtun í framtíð og neytendum sé ekki með neinum hætti gefið til kynna að svo verði. Forsendur í útreikningum og dæmum séu skýrðar nákvæmlega og samanburðurinn sem hér um ræði byggir á þeim sömu forsendum og því séu þessir tveir kostir fullkomlega hæfir til samanburðar.

Um þriðja kvörtunarliðinn segir að því sé alfarið hafnað af hálfu Allianz að skjalið brjóti gegn ákvæði 14. gr. laga nr. 57/2005. Fráleitt sé að halda því fram að það að ekki skuli koma fram nákvæmar upplýsingar um kostnaðarforsendur, sem gefi keppinautum færi á að ganga úr skugga um að útreikningar séu réttir, feli í sér brot á 14. gr. Þrátt fyrir að ekki komi fram fjárhæð kostnaðar sé vísað til þess að tölur séu staðfestar af bæði Allianz og Sparnaði. Vísað sé til þess sem fram komi í meðfylgjandi athugasemdum ráðgjafafyrirtækisins varðandi staðfestingu á réttum kostnaðarútreikningum. Í kvörtun Sparnaðar sé það svo aftur staðfest að um réttan útreikning sé að ræða. Í kvörtun sinni geri Sparnaður ekki tilraun til að rökstyðja þá fullyrðingu sína að útreikningar Allianz á kostnaði þeirra samninga sé rangur.

Vegna fjórða kvörtunarliðar er ítrekað að vörurnar séu í yfirlitinu bornar saman á nákvæmlega sömu forsendum og samkvæmt réttum upplýsingum. Forsendur séu skýrðar út og upplýsingarnar séu staðfestar af viðkomandi aðilum. Í 15. gr. laga nr. 57/2005 séu ákvæði um form og efni samanburðarauglýsinga og skilyrði fyrir notkun þeirra. Samanburðurinn sem hér um ræði



uppfylli skilyrði a. og b. liðar 2. mgr. 15. gr. Öðrum skilyrðum málsgreinarinnar sé sömuleiðis fullnægt, þ.m.t. að upplýsingar séu sannreynanlegar. Að lokum er á það bent að ákvæði 15. gr. gildi einungis um viðskiptahætti fyrirtækja innbyrðis en ekki gagnvart neytendum eins og Sparnaður virðist halda fram.

Af hálfu Allianz er því alfarið hafnað að kvörtun Sparnaðar eigi við nokkur rök að styðjast og að viðskiptahættir Allianz geti með nokkru móti talist óréttmætir. Ákvæði 8. og 9. gr. varði hagsmuni neytenda en ekki háttsemi á milli fyrirtækja. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. 8. og 9. gr. beri að líta til þess hvort háttsemi geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun. Þær upplýsingar sem fram komi í yfirlitinu séu heldur ekki í andstöðu við 14. gr. Hvorki í því ákvæði, né öðrum ákvæðum laganna, sé gerð krafa um að tilvísun til vöru keppinautar eða samanburður verði að innihalda allar eða tæmandi upplýsingar um þá vöru. Í c. lið 2. mgr. 15. gr. sé t.a.m. gert að skilyrði fyrir samanburðarauglýsingum að gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleikum vöru eða þjónustu.

2.

Bréf Allianz var sent Sparnaði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. febrúar 2010. Svar barst með bréfi, dags. 8. mars 2010, þar sem athugasemdum Allianz er svarað. Í bréfinu segir að Allianz haldi því fram að dreifibréfinu hafi ekki verið dreift með almennum hætti. Sparnaður telji hins vegar ljóst að Allianz hafi byrjað að senda samanburðinn til neytenda í síðasta lagi, þann 6. október 2009. Frá þeim tíma hafi fjöldi viðskiptavina sett sig í samband við Sparnað og tilkynnt að þeir hafi fengið þennan samanburð í hendur. Því verði ekki annað séð en að dreifing Allianz á samanburðinum teljist vera með almennum hætti.

Allianz hafi í bréfi sínu fjallað um að 9. gr. laga nr. 57/2005 eigi einungis við um háttsemi fyrirtækja gagnvart neytendum en ekki fyrirtækja í milli. Eðli málsins samkvæmt séu þessir hagsmunir nátengdir og skarist oft en ekki. Ábending Allianz breyti ekki þeirri staðreynd að samanburðarauglýsingin sé ósanngjörn gagnvart Sparnaði og til þess fallin að villa um fyrir neytendum. Auglýsingin stríði því bæði gegn háttsemi fyrirtækja sín á milli sem og háttsemi Allianz gagnvart neytendum og brjóti því gegn þeim ákvæðum laga nr. 57/2005 sem útlistuð hafi verið í erindi Sparnaðar.

Allianz hafi haldið því fram að enginn viðskiptavinur hafi gert samning við Allianz eingöngu á grundvelli dreifibréfsins, þar sem ítarleg kynning á samningi fari fram áður en ritað sé undir hann, sem og þeim reglum sem um hann gilda og greiningar á þörfum hvers og eins viðskiptavinar. Ljóst sé að dreifibréfið sé forsenda þess að viðskiptavinur leiti til Allianz í þeim tilgangi að fá kynningu á því sem fyrirtækið bjóði upp á og hafi dreifibréfið því augljóslega áhrif



á fjárhagslega hegðun neytenda. Þar sem umrætt dreifibréf sýni samanburð sem byggður sé á röngum og óstaðfestum útreikningum og sé til þess fallið að einstaklingur taki ákvörðun um að kynna sér nánar inntak þess, hafi það á villandi hátt haft áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda og brjóti því gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 9. gr. sem og 15. gr. laga nr. 57/2005 þar sem í dreifibréfinu sé þjónusta Allianz borin saman við þjónustu Sparnaðar. Jafnframt þyki Sparnaði ljóst að sú kynning sem neytendur fái hjá Allianz séu í samræmi við þær röngu tölur sem fram komi í samanburðinum.

Samanburðurinn byggir hvorki á sömu, né fullkomlega sambærilegum, forsendum hvað báðar sparnaðarleiðir varði þar sem útreikningar séu rangir og því ekki hæfir til samanburðar, sbr. b. liður 2. mgr. 15. gr.

Hvað varði áhrif gengisbreytinga þá réttlæti Allianz tölurnar í samanburðarauglýsingunni með þeim hætti að aðilar fái ráðgjöf um þau atriði sem auglýsingin fjalli um eftir að þeir, á grundvelli samanburðarins, hafi leitað til Allianz. Í samanburðinum sé gefið til kynna að ávöxtun hjá Allianz í fortíð verði sú sama og ávöxtun í framtíð, þar sem uppreiknað sé hvað viðskiptavinur muni eiga inni í framtíðinni. Að mati Sparnaðar væri rétt, ef á annað borð ætti að nota þetta ár til útreikninga, að draga úr ávöxtun þess árs svo það hafi ekki jafn mikil áhrif þar sem óeðlilegt sé að reikna með því að mesta fall krónunnar á einu ári gerist á 10 ára fresti næstu 50 árin. Slík framsetning leiði til þess að ávöxtunin verði 10% raunávöxtun á ári.

Máli sínu til stuðnings hafi Allianz bent á viðskiptahætti stærri fyrirtækja og sjóða hér á landi á síðustu árum. Án þess að leggja mat á hvort eðlilegt sé að birta tölur fyrir tiltekin ár, sé ljóst að í dag séu uppi önnur viðmið en þau fyrirtæki sem nefnd hafi verið hafi haft að leiðarljósi í almennum viðskiptaháttum á síðustu árum. Því væri að mati Sparnaðar eðlilegast að birta slíkar upplýsingar með fyrirvara og framfylgja með því góðum viðskiptaháttum og sanngirnri gagnvart keppinautum sem og neytendum.

Í bréfi Sparnaðar segir að í erindi fyrirtækisins hafi verið bent á að það að sleppa kostnaðarforsendum hafi þau áhrif að ekki sé hægt að ganga úr skugga um að tölur séu réttar. Rök Allianz við þeim lið kvörtunarinnar byggir á því að Sparnaður hafi staðfest tölurnar. Sparnaður staðfesti aldrei endanlega að um rétta útreikninga hafi verið að ræða. Þó svo að dæmið sé sett fram á þann hátt að Sparnaður hafi samþykkt útreikningana, sem félagið gerði ekki, liggi fyrir að framkvæmdastjóri Sparnaðar sendi tölvupóst á fyrirvarsmann Allianz og benti á að útreikningarnir væru rangir og bað um að skjalið yrði tekið úr umferð á grundvelli þess. Þrátt fyrir það hafi Allianz fram til þessa dags haldið áfram að láta viðskiptavinum hafa samanburðarauglýsinguna, með upplýsingum sem Sparnaður hafi réttilega bent á að væru rangar.



Ef Sparnaður hefði fyrir mistök staðfest rangar tölur í samskiptum sínum við ráðgjafafyrirtækið réttlæti það ekki að Allianz styðjist enn við samanburðinn eftir að borist hafi vitneskja um að tölurnar séu rangar. Eðlilegast hefði verið að stöðva dreifingu samanburðarins. En þess í stað hafi Allianz kosið að halda áfram að dreifa samanburðinum á grundvelli þess að tölurnar hafi verið staðfestar.

Eins og Allianz hafi réttilega bent á þurfi við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða að líta til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun hans. Í því tilviki sem hér um ræði taki neytandi ákvörðun um að leita til Allianz á grundvelli þeirrar samanburðarauglýsingar sem um ræðir. Það að hann fái svo ítarlegri upplýsingar á fundi með sérfræðingum Allianz breyti ekki þeirri staðreynd að upphafleg ákvörðun sé byggð á þeim villandi samanburði sem Allianz hafi dreift.

Í bréfinu segir að Sparnaður sé afar ósáttur við að ráðgjafafyrirtækið, sem vann samanburðinn fyrir Allianz, hafi leitað til Sparnaðar undir því yfirskyni að verið væri að gera hlutlausan samanburð á öllum lífeyrissjóðum landsins af óháðum aðila. Var Sparnaði þannig tjáð að öll fyrirtæki sem samanburðurinn tæki til ættu að hafa aðgang að upplýsingunum. Það hafi hins vegar komið í ljós að Allianz hafi verið eina fyrirtækið sem fékk aðgang að upplýsingunum og að samanburðurinn hafi verið unnin fyrir Allianz.

Umrædd samanburðarauglýsing hafi frá 6. október 2009, verið send bæði til viðskiptavina Sparnaðar sem og þeirra viðskiptavina sem hafi hugsað sér að færa sig frá Allianz til Sparnaðar. Sparnaður hafi því orðið fyrir talsverðum fjárhagslegum skaða af auglýsingunni þar sem einhverjir viðskiptavinir hafi fært sig til Allianz. Fjártjónið felist þó ekki síður í því að starfsfólk Sparnaðar hafi þurft að eyða hluta af vinnutíma sínum í að útskýra fyrir viðskiptavinum þær rangfærslur sem settar hafi verið fram í samanburðarauglýsingunni.

Um athugasemdir ráðgjafafyrirtækisins, sem fylgdu bréfi Allianz, segir í bréfi Sparnaðar að starfsmaður Sparnaðar hafi svarað eftir fremsta megni þeim fyrirspurnum sem ráðgjafafyrirtækið sendi honum og hafi reynt að útskýra hvernig standa ætti að réttum útreikningum. Eðli slíkra útreikninga geti verið umfangsmikið, flókið og tímafrekt. Eðli málsins samkvæmt fari því töluverður tími í að gera hlutlausan og umfangsmikinn samanburð á þjónustu eins og hér um ræði. Því sé það mat Sparnaðar að það hefði verið æskilegra að ráðgjafafyrirtækið hefði reynt að fá endanlegar tölur staðfestar með sannanlegum hætti. Slík staðfesting hafi þó ekki fengist þar sem enn hafi verið unnið að því að leiðrétta útreikningana og leitast við að fá sem réttasta mynd af útreikningunum.



Excel skjal það sem starfsmaður Sparnaðar hafi sent ráðgjafafyrirtækinu sýni þá krónutölu sem viðskiptavinur greiði í kostnað út samningstímann. Umrædd *future value* aðferð henti til vissra hluta, en hún sé notuð til að reikna út hluta skjalsins en ekki allt, þar sem hún sé of einföld til að reikna ávöxtun. Ástæða þess sé að aðferðin geri ráð fyrir föstum óbreyttum innborgunum.

Allianz taki bæði upphafskostnað og umsýslukostnað og sé kostnaðartakan því síbreytileg og innistæðan vaxi jafnt og þétt. Mikilvægt sé að slíkir grundvallar útreikningar séu réttir. Sparnaður setji því ekki út á reikningsaðferðina sem slíka en bendi á að beiting hennar þurfi að vera rétt, en á það skorti við gerð samanburðarins.

Af orðalagi tölvupóstssamskipta sé ljóst að ekkert gefi til kynna að starfsmaður Sparnaðar hafi staðfest endanlega að um réttar tölur væri að ræða. Samskiptin hafi verið umfangsmikil og eðli málsins samkvæmt hafi tekið tíma að sinna útreikningum og gefa svör. Ástæðan fyrir því hve langan tíma tók að svara skýrist ekki síður af því að Sparnaður hafi ítrekað fengið í hendur ranga útreikninga og hafi því fyrirtækið að eigin frumkvæði þurft að fá réttar niðurstöður og benda ráðgjafafyrirtækinu á það. Rétt sé að geta þess að Sparnaði hafi verið lofað að fá að sjá lokaútgáfur allra skjala sem gefin yrðu út og gera við þær athugasemdir. Sparnaður hafi því enn beðið eftir endurútreikningunum þegar félaginu barst hinn „hlutlausí samanburður“ frá viðskiptavini.

Af hálfu Sparnaðar hafi verið bent á, í tölvupóstssamskiptum við ráðgjafafyrirtækið, að flest allir sjóðir í Þýskalandi hafi sýnt ávöxtun án þess að hafa lokaarð með. Því hafi þurft að hafa slík atriði sundurgreind og útskýrð. Sparnaður hafi talið vafasamt að bera saman sjóð, þar sem einn aðilinn væri með lokaarð inni í sinni ávöxtun, við sjóð þar sem ekki væri lokaarður. Sé slíkur munur til staðar sé ljóst að neytendur fái ekki hlutlausan samanburð og samanburður á slíkum forsendum því einnig ósanngjarn gagnvart keppinautum og brot gegn 15. gr. laga nr. 57/2005.

Tilgangur Sparnaðar hafi síður en svo verið að kasta rýrð á störf einstakra aðila sem að málinu komu. Í upphaflegri kvörtun hafi verið bent á að Allianz hafi a.m.k. tvisvar talist brotlegt gegn lögum nr. 57/2005. Í báðum tilvikum hafi Allianz stuðst við sama ráðgjafafyrirtæki og hafi unnið samanburðarauglýsingu þá sem nú sé kvartað yfir.

Með því að leita réttar síns og benda á að útreikningarnir hafi byggt á villandi forsendum hafi Sparnaður leitað eftir því að réttmætir viðskiptahættir væru viðhafðir og að stuðst væri við réttar upplýsingar í stað rangra eða villandi útreikninga sem augljóslega séu ósanngjarnir gagnvart Sparnaði.

Ítrekað sé að Sparnaður hafi ekki staðfest þær tölur sem ráðgjafafyrirtækið hafi notast við. Í fylgiskjali með bréfi Allianz hafi komið fram að starfsmaður Sparnaðar hafi þurft að útskýra eina



af þeim villum sem fram hafi komið í útreikningunum og varði útreikning á umsýslukostnaði. Samskipti Sparnaðar við ráðgjafafyrirtækið við gerð samanburðarins hafi í meginatriðum verið á þennan veg, þ.e. að reynt hafi verið að útskýra hvernig réttir útreikningar væru. Í tölvupóstinum hafi hvergi komið fram að allar þær tölur sem stuðst hafi verið við í samanburðinum væru réttar og því ekki um staðfestingu að ræða frá Sparnaði.

Ef ráðgjafafyrirtækið sem starfi fyrir Allianz hafi misskilið skilaboð Sparnaðar réttlæti það þó ekki eitt og sér birtingu auglýsingarinnar þar sem framkvæmdastjóri Sparnaðar hafi haft samband við Allianz og kynnt félaginu að um ranga útreikninga væri að ræða. Það virðist þó ekki hafa haft áhrif á ákvörðun Allianz að halda áfram að birta auglýsinguna.

Ef litið sé til þeirra fylgiskjala sem Allianz hafi sent með svari sínu megi þar sjá tölvupóstsamskipti Sparnaðar og ráðgjafafyrirtækisins. Þar megi m.a. sjá að uppi hafi verið álitafni um það hvort útreikningarnir væru réttir. Það stangist á við þau rök Allianz að Sparnaður hafi staðfest útreikningana.

3.

Bréf Sparnaðar var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. mars 2010. Svar barst með bréfi, dags. 26. mars 2010. Í bréfinu segir að samhengisins vegna telji Allianz nauðsynlegt að taka fram að samanburðargreining sú sem mál þetta varði sé tilkomin vegna skjala sem Sparnaður hafi dreift til viðskiptavina Sparnaðar þar sem fram komi að kostnaður Allianz sé mun meiri en hjá Sparnaði. Ekki sé farið með rétt mál varðandi kostnað Allianz í því skjali heldur sé kostnaður Allianz ýktur, að því er virðist til að villa um fyrir neytendum. Allianz hafi talið þörf á að eiga útreikninga, gerða af óháðum utanaðkomandi aðila, til að hrekja þessar sem og aðrar rangfærslur Sparnaðar. Allianz hafi leitað til ráðgjafafyrirtækis til að vinna slíkan samanburð. Ítrekað er að yfirlitinu sé ekki dreift með almennum hætti heldur sé það einungis tiltækt til samanburðar þegar eftir því sé leitað.

Eins og áður hafi komið fram hafi ráðgjafafyrirtækið sem vann útreikningana fengið staðfestar upplýsingar um kostnað og framsetningu frá Sparnaði. Það skipti ekki máli hversu oft í bréfum sínum Sparnaður ítreki að útreikningarnir hafi ekki verið staðfestir því það liggja fyrir að það hafi vissulega verið gert.

Sparnaður hafi með tölvubréfi farið fram á að birtingu samanburðarins yrði hætt og framkvæmdastjóri Allianz hafi svarað með því að óska eftir skýringum á því hvað það væri sem betur mætti fara og hvað átt væri við með staðhæfingum um ranga útreikninga. Sparnaður hafi því verið beðinn um útskýringu á því hvað væri rangt. Svar Sparnaðar við því þegar óskað var eftir rökstuðningi hafi verið „...ég sé enga ástæðu til að taka frekari umræðu um þetta mál“. Sparnaður hafi því ekki séð ástæðu til þess að rökstyðja með neinum hætti hvað, hvers vegna eða



hvernig þeir útreikningar eða upplýsingar sem félagið hafði áður staðfest væru nú skyndilega ekki réttir.

Hvaða aðferð nota eigi við útreikninga megi vafalaust lengi deila um. Engin ein aðferð sé hárrétt heldur séu margar aðferðir svipað réttar og svo séu enn aðrar aðferðir misjafnlega réttar. Þess vegna hafi verið leitast eftir því að velja þá aðferð sem Sparnaður samþykkti fyrirfram. Útreikniaðferðin sem notast sé við sé sú aðferð sem Sparnaður hafi samþykkt og raunar notað sjálfur í eigin samanburði við Allianz.

Í Excel skjali því sem Sparnaður hafi sent með andsvari sínu til Neytendastofu komi fram að reiknaður munur á þeirra eigin aðferð og aðferð þeirri sem notuð hafi verið í samanburðargreiningunni sé 19,08%. Allianz hafni þessu algerlega.

Kostnaður Allianz og Bayern sé reiknaður nákvæmlega eins út. Tekið sé tímabil 15-50 ár og staðan reiknuð á fimm ára fresti, fyrst fyrir 15 ár, næst fyrir 20 ár o.s.frv. Fullt tillit hafi verið tekið til allra krafna Sparnaðar um að draga úr kostnaði fyrir Bayern, t.a.m. sé 0,04% umsýslukostnaður ekki tekinn með. Ef á annan hvorn aðilann sé hallað verði að telja ljóst að það sé hallað á Allianz því Sparnaður sé látinn njóta vafans með kostnað sem ekki sé reiknað með þrátt fyrir að gert sé ráð fyrir honum í skilmálum. Hins vegar sé í tilfelli Allianz reiknað með 1,75% kostnaði sem aðeins falli til þegar viðskiptavinir velji að taka út ævilangan lífeyri.

Lykilatriði sé að tölur í Excel töflu Sparnaðar birti stöðuna eins og hún sé á hverjum tíma en tölurnar í töflu ráðgjafafyrirtækisins sem vann samanburðinn fyrir Allianz miðist við að samningurinn sé að enda á þeim tíma. Þess vegna séu reikniaðferðirnar ólíkar.

Í tölvupósti sem fylgdi athugasemdum Sparnaðar komi fram að flestallir sjóðir í Þýskalandi sýni ávöxtun án þess að hafa lokaarð með. Allianz bendir á að alkunna sé að reiknireglur í einu landi henti oft ekki í öðru landi og það eigi hugsanlega við um birtingu lokaarðs. Nægi að nefna dæmi um að í Þýskalandi sé alls engin hefð fyrir því að birta raunávöxtun en samt sé mjög rík áhersla lögð á að birta allar ávöxtunartölur sem raunávöxtun hér á Íslandi. Þetta sé vegna lágrar verðbólgu í Þýskalandi en hárrar verðbólgu á Íslandi. Eins og fram hafi komið í fyrra svari Allianz leitaði ráðgjafafyrirtækið eftir upplýsingum um lokaarð hjá Sparnaði, án árangurs, en fékk nauðsynlegar upplýsingar beint frá félaginu í Þýskalandi.

Í bréfi Sparnaðar segi að með því að leita réttar síns og benda á að útreikningar byggji á villandi forsendum leitist Sparnaður eftir því að réttmætir viðskiptahættir séu viðhafðir. Allianz telji rétt að Neytendastofa hafi til hliðsjónar við meðferð málsins eigin framsetningu Sparnaðar á samanburði við sparnaðarleidd Allianz.



Sparnaður hafi dreift til viðskiptavina sinna efni þar sem misvísandi og villandi upplýsingar hafi birst um sparnaðarleið Allianz. Framkvæmdastjóri Allianz hafi óskað eftir því við framkvæmdastjóra Sparnaðar að leiðréttar yrðu upplýsingar sem Sparnaður hafi dreift um Allianz. Þrátt fyrir ábendingar Allianz haldi Sparnaður áfram að dreifa umræddu skjali óbreyttu. Allianz telji það ekki góða viðskiptahætti að virða að vettugi skýrar ábendingar um að tölur um kostnað Allianz í samanburðinum séu villandi. Þá telji Allianz einnig rétt að benda á að í skjali þar sem Sparnaður beri saman sparnaðarleiðir Sparnaðar og Allianz sé gert ráð fyrir því að báðir aðilar njóti 6% ávöxtunar. Það sé hins vegar rangt þar sem Allianz hafi alltaf haft hærri ávöxtun en Sparnaður.

Allianz vilji einnig benda á að Sparnaður hafi sent til viðskiptavina sinna bækling sem nefndur sé „Ávöxtunarsaga (Séreignatrygginga) og trygging (lágmarksávöxtun)“. Í honum sé birt ávöxtun sparnaðarleiðar Sparnaðar en ekkert nefnt um það hvort um sé að ræða raun- eða nafnávöxtun. Allianz hafi borist dæmi um að viðskiptavinur hafi óskað eftir skýringu á því hvort væri. Sparnaður hafi svarað því að um sé að ræða raunávöxtun, en svo sé hins vegar ekki. Í skjalinu sé heldur ekki um að ræða nafnávöxtun á Íslandi og því séu upplýsingarnar jafnvel enn meira villandi. Ávöxtunin sem um ræði sé nafnávöxtun í Þýskalandi og þá eigi eftir að gengisleiðréttta hana og leiðréttta gagnvart íslenskri verðbólgu svo hægt sé að setja hana í samhengi við íslenska ávöxtun.

Við útreikninga sína og greiningar hafi Allianz notið atbeina margra ráðgjafafyrirtækja. Vegna nokkuð rætinnar framsetningar í erindi Sparnaðar gagnvart einu þessara ráðgjafafyrirtækja vilji Allianz geta þess að það fyrirtæki hafi ekki átt aðild að þeim tilvikum þar sem Neytendastofa hafi talið brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Ráðgjafafyrirtækið hafi í tvö aðgreind skipti verið í samskiptum við forsvarsmenn Sparnaðar. Í fyrra skiptið snemma árs 2009, vegna heildarsamanburðar á öllum helstu bönkum, trygginga- og lífeyrisfyrirtækjum á Íslandi, sem hafi með vörslu viðbótarsparnaðar að gera. Þá hafi fyrirtækið óskað eftir því að Sparnaður staðfesti hverjar ávöxtunartölurnar hafi verið fyrir hin síðari ár. Þá þegar hafi ráðgjafafyrirtækið aflað þeirra með hulduheimsóknum til allra aðila sem samanburðurinn beindist að en vildi einnig fá formlega staðfestingu á tölum. Sparnaður hafi verið eina fyrirtækið þar sem marga mánuði hafi tekið að fá staðfestingar. Tölurnar hafi loks fengist staðfestar og voru notaðar til að útbúa heildstætt mat á ávöxtun allra fyrirtækja á markaðnum. Öllum félögum á markaði hafi verið gjört kunnugt um skýrslu með niðurstöðum samanburðarins og gefinn kostur á að fá keypt eintak af henni. Það sé því rangt með farið hjá Sparnaði að Allianz hafi eitt haft aðgang að þessum niðurstöðum.

Sparnaður hafi hins vegar gert tilraun til að villa fyrir í umfjöllun sinni og tengja saman samskipti ráðgjafafyrirtækisins frá því snemma árs 2009, þegar unnið var að



heildarsamanburðinum, við samskiptin frá því í september/október 2009, þegar unnið var að einu afmörkuðu verkefni fyrir Allianz, þeirri samanburðargreiningu sem kvörtun Sparnaðar snúi að.

Þá sé látið að því liggja í bréfi Sparnaðar að leiðrétta hafi þurft margar villur í útreikningunum. Hið rétta sé að um eitt afmarkað tilvik hafi verið að ræða sem hafi verið tilkomið vegna þess að Sparnaður hafi áður beðið ráðgjafafyrirtækið að stilla upp útreikningum á ákveðinn veg. Sparnaður hafi kallað fyrirtækið á fund um vorið 2009, til að afhenda gögn um hvernig ætti að reikna kostnað Sparnaðar. Þar hafi mikil áhersla verið lögð á að fara í einu og öllu eftir því skjali. Þar hafi komið skýrt fram að það eigi að draga umsýslukostnað frá. Því hafi ráðgjafafyrirtækið gert það en síðar hefi Sparnaður nefnt að þessi tiltekni kostnaður eigi að vera núll. Ráðgjafafyrirtækið hafi spurt að því hvers vegna svo væri, því annað standi í þýskum pappírurum frá móðurfélaginu. Svar Sparnaðar hafi verið loðið en á þann veg að móðurfélagið innheimti ekki enn þennan kostnað. Ráðgjafafyrirtækið hafi spurt að því hvort ekki færi að koma að því að kostnaðurinn yrði innheimtur þar sem fyrirtækið hefði sannanlega rétt til þess og segist ætla að gera það í skilmálum. En vegna þessa hafi ráðgjafafyrirtækið breytt kostnaðinum í útreikningunum. Að taka kostnaðinn alfarið frá í 30-50 ára útreikningum eins og Sparnaður hafi krafist geti varla talist sanngjarnt gagnvart viðskiptavinum þar sem gert sé ráð fyrir honum í skilmálum og því væri eðlilegt að gera ráð fyrir því að hann verði tekinn af viðskiptavinum einhvern hluta samningstímabilsins. Allt annað sé gert til þess að lækka kostnað Sparnaðar umfram það sem fram komi í skilmálum og því sé vafasamt af Sparnaði að taka þennan kostnað alveg út.

Það sé ekki rétt sem fram komi í bréfi Sparnaðar að enn hafi verið „*uppi álitaefni um hvort útreikningar væru réttir*“. Hið rétta sé að engin álitaefni hafi verið uppi heldur hafi forsvarsmanni ráðgjafafyrirtækisins fundist fáheyrt að Sparnaður hafi afturkallað fyrri staðfestingu.

Þá eru að lokum ítrekuð fyrri rök. Þær vörur sem um ræðir voru í yfirliti bornar saman á nákvæmlega sömu forsendum og samkvæmt réttum upplýsingum sem fyrir liggja. Forsendur séu skýrðar út og upplýsingarnar staðfestar af viðkomandi aðilum.

4.

Með tölvubréfi Allianz, dags. 30. mars 2010, voru Neytendastofu send viðbótargögn sem ekki hafði tekist að afla áður en bréf félagsins var sent stofnuninni. Í tölvubréfinu komu fram athugasemdir forsvarsmanna tveggja virtra og óháðra tryggingaskoðunarfyrirtækja í Þýskalandi. Afstaða þeirra beggja, eftir að hafa skoðað kostnað og samninga Bayern í Þýskalandi, væri sú að útilokað væri að félagið væri ekki að innheimta þann kostnað sem félagið hefði heimild til skv. samningi en sölumenn segði að væri ekki tekinn.



5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. apríl 2010, var Sparnaði sent til umsagnar bréf Allianz, dags. 26. mars 2010, og tölvubréf, dags. 30. mars 2010. Svar Sparnaðar barst með bréfi, dags. 3. maí 2010. Í bréfinu segir að í svari Allianz hafi komið fram nýjar upplýsingar þar sem birtir séu sundurliðaðir útreikningar á kostnaði hjá Allianz. Við frekari athugun hafi komið í ljós að þeim útreikningar séu rangir. Það verði þess valdandi að þó svo að reikniaðferð ráðgjafafyrirtækisins við framreikning á sparnaðartryggingum sé notuð, sé útkoma Allianz samt sem áður verulega ýkt.

Fram að þessu hafi Sparnað vantað upplýsingar um það hvernig reiknaður hafi verið út kostnaður hjá Allianz. Upphafleg kvörtun Sparnaðar hafi snúið m.a. að því að ráðgjafafyrirtækið hafi mjög líklega ranglega reiknað kostnað hjá Allianz. Í útreikningum þeim sem fram hafi komið í bréfi Allianz séu gerð tvenn mistök sem verði að teljast veruleg og endurspegli að annað hvort hafi ekki nægileg þekking legið að baki útreikningunum eða þá að kostnaður sé vísvitandi reiknaður rangur. Fyrri mistökin varði samningskostnað. Samkvæmt upplýsingum um sparnaðarleið Allianz, sem fylgdi svari félagsins, séu forsendur útreikninganna réttar hvað varði samningskostnað, þ.e. að samningskostnaður sé 0,7% af iðgjöldum á ári fyrstu fimm árin. Iðgjaldasumma í dæminu sé €18.000 og 0,7% í fimm ár séu 3,5%. Samningskostnaðurinn sé því €630 (3,5% af €18.000). Samkvæmt útreikningi ráðgjafafyrirtækisins sé samningskostnaður Allianz aðeins €42. Hann sé því 1500% hærri en útreikningar ráðgjafafyrirtækisins gefi til kynna. Ljóst sé að mistökin liggi í því að ráðgjafafyrirtækið hafi aðeins reiknað 3,5% af iðgjöldum í eitt ár, en ekki af iðgjöldum út samninginn, eins og skilmálar segi augljóslega til um.

Það sem geri þessa villu sérlega slælega sé að því lengri sem samningurinn sé því alvarlegri verði hún. Dæmið sýni aðeins stysta mögulega samninginn á samanburðarblaðinu. Allan þennan kostnað eigi að taka fyrstu fimm ár samningsins. Ef réttri reikniaðferð sé beitt við uppreikning samnings hafi það veruleg áhrif á ávöxtun þar sem allt að 35% af hverju iðgjaldi, við 50 ára samning, fari í kostnað fyrstu fimm árin og þar af leiðandi lítið eftir til að ávaxta.

Seinni mistökin felist í útreikningi á umsýslukostnaði. Umsýslukostnaður virki þannig að tiltekin prósentu sé tekin af höfuðstól á hverju ári. Í áðurnefndum upplýsingabæklingi um sparnaðarleið Allianz komi þetta skýrt fram og forsendur hjá ráðgjafafyrirtækinu séu því réttar, en rangt reiknað út úr þeim. Umsýslukostnaðurinn sé aðeins reiknaður fyrir síðasta ár samningsins, þ.e. tekin 0,4% af væntanlegri lokainnstæðu, en rétt sé að taka 0,4% í lok hvers einasta tryggingaárs. Svo dæmi sé tekið um það hversu hár kostnaðurinn ætti að vera sé hægt að gera ráð fyrir að staðan á samningnum hækki alltaf jafn mikið á hverju ári. Eftir eitt ár væri staða samningsins því €2.541 og hækki um þá fjárhæð á ári, þangað til samningurinn endi í €38.127. Samkvæmt þessari nálgun ætti kostnaðurinn að vera €1.220,1 en ekki €153 eins og útreikningar ráðgjafafyrirtækisins gefi til kynna. Kostnaðarnálgunin gefi því kostnað sem sé 797% hærri en



útreikningar ráðgjafafyrirtækisins sýni. Þetta hafi mun meiri áhrif þegar tillit sé tekið til lengri samninga sem geri afleiðingar villunnar verulegri eftir því sem samningurinn sé lengri.

Sparnaður hafi gert athugasemdir við útreikninga ráðgjafafyrirtækisins á umsýslukostnaði og útskýrt fyrir ráðgjafafyrirtækinu hvernig standa eigi að réttum útreikningum.

Í svari Allianz sé því haldið fram að í öðru tilfelli hafi Sparnaður dreift til viðskiptavina sinna efni þar sem misvísandi og villandi upplýsingar hafi birst um vöru Allianz. Það sé ótengt því máli sem nú sé til umfjöllunar og að mati Sparnaðar eingöngu til þess fallið að beina athyglinni frá því sem raunverulega skipti máli í þessu sambandi. Því séu fullyrðingarnar ekki svara verðar. Þó sé athyglisvert að skoða það sem komi fram í bréfi Allianz um að félagið telji það ekki góða viðskiptahætti að virða að vettugi skýrar ábendingar um að tölur og kostnaður Allianz í samanburði Sparnaðar séu villandi. Þetta sé athyglisverð skoðun Allianz í ljósi þess að Sparnaður hafi bent Allianz á það með skýrum hætti að útreikningar í þeirra samanburðarauglýsingu væru rangar. Það verði ekki annað séð en að Allianz sé með þessu að reyna að réttlæta sína eigin hegðum með því að bendla Sparnað við eitthvað misjafnt.

Í bréfinu kemur fram að Sparnaður átti sig ekki á að Allianz skuli enn þræta um réttmæti notkunar á *future value* aðferðinni, sem notuð sé við uppsetningu samanburðarins. *Future value* virki vel þegar innflæði fjármagns sé eins frá ári til árs. Það sé ekki raunin í tilviki Allianz því kostnaður sé breytilegur frá ári til árs. Sparnaður hafi vissulega notast við *future value* aðferðina, enda gild stærðfræðiformúla. Sparnaður styðjist hins vegar við hana þegar hún eigi við en ekki til að einfalda útreikninga á flókinni lífeyristryggingu. Ráðgjafafyrirtækið hafi einfaldað útreikninga sína of mikið með því að taka kostnað eftir á í stað þess að styðjast við aðferðir sem myndu sýna hlutina eins og þeir séu.

Allianz hafi haldið því fram að það halli frekar á þá þegar forsendur skjalsins séu settar upp. Sparnaður bendir á að þegar forsendur kostnaðar séu skoðaðar sjáist að kostnaður Allianz sé mun hærri en Bayern. Þegar kostnaður sé tekinn eftir á sé ávöxtun reiknuð á „loft“. Fyrst kostnaðurinn sé mun meiri hjá Allianz sé mun stærri hluti ávöxtunarinnar kominn til vegna „lofts“. Þetta valdi því að Allianz hagnist mjög á þeirri aðferð sem beitt sé.

Í svari Allianz sé því haldið fram að munurinn á aðferð Sparnaðar og aðferð Allianz felist í því að Sparnaður hafi birt stöðuna eins og hún sé á hverjum tíma en ráðgjafafyrirtækið miði við að samningurinn sé á enda. Þetta skýri hins vegar hvers vegna sú aðferð sem ráðgjafafyrirtækið hafi notast við sé röng. Kostnaðarstrúktúr Allianz sé það flókinn að reikna þurfi upp stöðuna á hverjum tíma til þess að lokaniðurstaða sé rétt. Þar af leiðandi sé of einfalt að líta bara á lokaniðurstöðuna.



Allianz hafi jafnframt haldið því fram að sú aðferð sem ráðgjafafyrirtækið hafi notast við sé aðeins ein af mörgum misréttum aðferðum við að gera samburð á tryggingum. Sparnaður telur þá fullyrðingu ekki standast. Sú aðferð sem notast hafi verið við sé einfaldlega röng því stærðfræðinni sé beitt á rangan hátt.

Í svari Allianz hafi sagt að ástæða þess að leitað hafi verið til ráðgjafafyrirtækisins sé að Sparnaður hafi dreift tilteknu bréfi til viðskiptavina sinna. Sparnaður bendir á að það tengist ekki beint kjarna þessa máls. Ástæður þess að Allianz hafi leitað til ráðgjafafyrirtækisins hvorki réttlæti né skipti máli við mat á því hvort samburðarauglýsingin sem á endanum var gerð sé röng. Þar að auki standist sú fullyrðing ekki skoðun þar sem Allianz kveðist hafa sett sig í samband við Sparnað fyrir þann tíma.

Í svari Allianz sé því haldið fram að framkvæmdastjóri fyrirtækisins hafi beðið framkvæmdastjóra Sparnaðar um frekri skýringar á því hvað væri rangt við útreikningana. Því var svarað til af Sparnaði að ekki væri ástæða til að ræða það mál frekar. Það þýði þó ekki að Sparnaður hafi ekki gert neinar athugasemdir. Starfsmenn Sparnaðar hafi haft samband við ráðgjafafyrirtækið þar sem komið var á framfæri athugasemdum sem vörðuðu samburðinn og óskað eftir fundi. Því hafi ekki verið sinnt.

Afleiðingar samburðarauglýsingarinnar hafi verið verulegar fyrir Sparnað. Þann 15. apríl 2010, hafi Sparnaður skráð 79 uppsagnir á samningum, sem borist höfðu frá Allianz. Þann 1. mars s.á. var skráð 21 uppsögn til viðbótar. Þetta geri samtals 100 uppsagnir á tveimur mánuðum. Mikill meirihluti þessara viðskiptavina hafi sagst hafa fengið upplýsingar um hlutlausan samburð á Allianz og Bayern, frá Allianz.

Umrædd samburðarauglýsing sé enn í fullri notkun hjá Allianz og virðist vera notuð fullum fetum til að fá viðskiptavini frá Sparnaði yfir til Allianz. Því telji Sparnaður brýnt að Neytendastofa taki kvörtun Sparnaðar til meðferðar eins fljótt og kostur sé.

Enn eru ítrekaðar fyrri kröfur og fyrri rök. Samburðurinn sé villandi, rangur og stríði gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

6.

Bréf Sparnaðar var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. maí 2010. Svar barst með bréfi, dags. 21. júní 2010. Í bréfinu segir að Allianz vísi alfarið á bug dylgjum Sparnaðar um vanþekkingu og vísitandi rangfærslur í útreikningum og er því alfarið hafnað sem haldið sé fram í bréfi Sparnaðar að samningskostnaður og umsýslukostnaður í tilfalli Allianz sé rangur og öllum excel æfingum Sparnaðar hvað þetta varði vísað á bug.



Ekki hafi forsendur útreikninga ráðgjafafyrirtækisins einungis verið staðfestir af Allianz á Íslandi heldur einnig af sérfræðingum Allianz í Þýskalandi. Rétt sé að taka fram að útreikningarnir hafi verið settir upp til að gæta sem mest samræmis við þá útreikninga sem Sparnaður hafi samþykkt. Áður hafi komið fram að starfsmaður Sparnaðar hafi staðfest þessa reiknaðferð. Í tölvupóstum milli ráðgjafafyrirtækisins og umrædds starfsmanns Sparnaðar blasi við hvernig samningskostnaður sé reiknaður, þ.e. samningskostnaðarhlutfall x innlegg x 12 mán. x samningsárafjöldi = samningskostnaður.

Hvað varði umsýslukostnað sé því alfarið hafnað að hann sé ranghermdur um 797% eins og haldið sé fram af Sparnaði. Ráðgjafafyrirtækið hafi fengið það fyrirtæki sem hafi hvað mest sérhæft sig í skoðun á kostnaði þýskra tryggingafélaga til að skoða hvernig umsýslukostnaður hafi verið reiknaður. Aðferð ráðgjafafyrirtækisins á samanburðarblaði hafi verið þannig að meðaltalskostnaður Allianz yfir 15-50 ára tímabil væri 3,38% en með aðferð þýska félagsins hafi meðaltalskostnaður Allianz yfir 15-50 ára tímabil verið 3,52%.

Allianz hafi fengið upplýsingar um það hvernig reikna mætti umsýslukostnaðinn sem best frá Allianz í Þýskalandi sem skoðaði þá aðferð sem ráðgjafafyrirtækið notaði varðandi útreikning á umsýslugjaldi.

Í bréfinu segir að rétt sé að ítreka að umræddu skjali, sem mál þetta snýr að, hafi ekki verið dreift til viðskiptavina Allianz heldur sé það tiltækt til upplýsinga þegar eftir því sé leitað, ekki síst þegar viðskiptavinir hafi fengið rangar og villandi upplýsingar um vöru Allianz frá keppinautum. Skjalið sé hins vegar aldrei forsenda þess að viðskiptavinur leiti til Allianz, eins og fram komi í bréfi Sparnaðar. Því sé einnig alfarið hafnað að mikill fjöldi uppsagna hjá Sparnaði hafi eitthvað með kvörtunarefnið að gera. Til samanburðar megi einnig geta þess að á sama tímabili hafi Allianz fengið 80 uppsagnir frá viðskiptavinum Sparnaðar.

Enn og aftur sé ítrekað að í samanburðargreiningunni sé byggt á staðfestum réttum upplýsingum um báðar sparnaðarleiðir. Hvað Sparnað varði þá hafi upplýsingarnar verið staðfestar fyrirfram og í upphaflegu erindi Sparnaðar sé auk þess staðfest að útreikningarnir séu réttir. Aðferðin sem um ræðir sé auk þess aðferð sem Sparnaður hafi notað og hafi því augljóslega talið að sú formúla eigi við í þessu samhengi.

7.

Bréf Allianz var sent Sparnaði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. júní 2010. Svar barst með bréfi Sparnaðar, dags. 14. júlí 2010. Í bréfinu segir að það sé mat Sparnaðar að sú aðferð sem notast var við, við útreikning á samningskostnaði hafi verið röng. Í síðasta bréfi Allianz sé hvergi sýnt fram á neina nýja aðferð heldur eingöngu hvernig samningskostnaður Bayern hafi verið reiknaður. Því hafi aldrei verið haldið fram í málinu að samningskostnaður



Bayern sé rangt reiknaður heldur eingöngu sett út á hvenær á samningstímanum hann hafi verið tekinn. Sparnaður telji hins vegar að samningskostnaður Allianz sé rangt reiknaður eins og áður hafi komið fram.

Í svari sínu taki Allianz fram að notast hafi verið við ráðgjöf frá sérhæfðum fyrirtækjum Allianz í Þýskalandi. Samhliða því hafi verið birtar töflur sem eigi að sýna fram á hvaða aðferðum þessi fyrirtæki hafi mælt með. Sýnt sé fram á hvernig ráðgjafafyrirtækið hafi reiknað niðurstöður Allianz en þar sé umsýslu- og samningskostnaður ekki reiknaður samkvæmt þeim ráðleggingum sem Allianz segist hafa orðið sér úti um.

Fylgiskjal með bréfi Allianz staðfesti þessa röngu útreikninga. Þar sýni Allianz í Þýskalandi fram á hvernig reikna eigi kostnað Allianz en þar sé samningskostnaður 5 x €288 eða samtals €1.440. Í svari Allianz sýni útreikningar Allianz €42 í samningskostnað. Munurinn sé fölginn í því að tekin séu 0,7% af iðgjaldasummu fyrstu fimm árin, eða samtals 3,5%. Með því fái Allianz í Þýskalandi €288 á ári. Ráðgjafafyrirtækið reikni þetta hinsvegar sem 3,5% af iðgjöldum eins árs í stað allra áranna. Þessi dæmi séu fyrir mismunandi árafjölda, þ.e. 15 ár og 30 ár, byggð á þeim útreikningum sem fram hafi komið við rekstur þessa máls. Það sé mat Sparnaðar að munurinn á þessum tveimur útreikningum ætti að vera nákvæmlega tvöfaldur, ekki 34 faldur.

Samkvæmt áðurnefndu fylgiskjali megi sjá að umsýslukostnaður sé reiknaður árlega af innistæðu en samkvæmt útreikningum ráðgjafafyrirtækisins, sem fram komi í svari Allianz, sé umsýslukostnaður aðeins tekinn af loka innistæðunni. Ráðgjafafyrirtækið virðist því hafa fengið ráðleggingar á réttum stöðum en ljóst sé að útreikningar hafi ekki verið í samræmi við það.

Í bréfi Allianz komi fram að meðaltalskostnaður Allianz sé á milli 3-4%. Að mati Sparnaðar sé það villandi þar sem stór hluti kostnaðar sé tekinn fyrstu árin og hafi því mikil áhrif á ávöxtun og því réttast að taka kostnaðinn á sama tíma og hann sé sannanlega greiddur. Vilji Sparnaður því benda á að það sé ekki það sama að borga 4% á ári í fimm ár og að borga 20% fyrsta árið og ekkert næstu ár í kjölfarið.

Sparnaður telji rétt að benda á að Fjármálaeftirlitið hafi gert úttekt bæði á Allianz og Bayern. Samkvæmt þeirri úttekt sé tryggð ávöxtun Allianz 1,30% eftir kostnað en hjá Bayern 1,38%. Um sé að ræða samanburð miðað við sömu ávöxtun. Úttekt Fjármálaeftirlitsins sé eina hlutlaus úttektin sem fram hafi farið á starfsemi Allianz og Sparnaðar. Samkvæmt úttektinni sé Sparnaður með lægri kostnað en Allianz. Það sé því mat Sparnaðar að úttekt Fjármálaeftirlitsins gefi ákveðna vísbendingu um að sá verulegi munur, sem fram komi í samanburðarauglýsingunni sem unnin hafi verið fyrir Allianz, geti ekki staðist þegar stuðst sé við rétta og eðlilega útreikninga á grundvelli hlutlausrar úttektar.



Sparnaður vilji einnig koma á framfæri leiðréttingu á því sem haldið hafi verið fram í bréfi Allianz um að umsýslukostnaður hafi verið ranghermdur um 797%. Sparnaður hafi ekki haldið því fram að umsýslukostnaður Allianz hafi verið 797% heldur að hann hafi verið 797% hærri en ráðgjafafyrirtækið hafi reiknað hann.

Í svari sínu vísir Allianz enn og aftur til þess að útreikningarnir hafi verið staðfestir af starfsmanni Sparnaðar. Þessum rökum hafi áður verið haldið fram af Allianz og hrakin í fyrri svörum Sparnaðar. Því sé einnig haldið fram að Allianz hafi ekki dreift samanburðinum til viðskiptavina. Sparnaður telji hins vegar að bréfinu hafi verið dreift með almennum hætti eins og útlistað hafi verið í fyrri bréfum.

8.

Bréf Sparnaðar var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 16. ágúst 2010. Þann sama dag var Sparnaði einnig send til umsagnar greinargerð ráðgjafafyrirtækisins sem vann samanburðinn fyrir Allianz, sem Neytendastofu barst með tölvubréfi, dags. 22. júní 2010.

Svar Sparnaðar við greinargerð ráðgjafafyrirtækisins barst Neytendastofu með bréfi, dags. 31. ágúst 2010.

Ráðgjafafyrirtækið, sem vann samanburð þann sem auglýsing Allianz er byggð á, er ekki aðili að málinu og skýringar þess koma í gögnum málsins sem viðbót við skýringar Allianz. Neytendastofa telur greinargerðina því hluta af fylgigögnum Allianz og ekki ástæðu til að rekja efni hennar sérstaklega hér þó skýringar hennar komi til frekari glöggvunar fyrir stofnunina á forsendum málsins.

9.

Svar Allianz við bréfi Sparnaðar barst stofnuninni með bréfi, dags. 6. september 2010. Í bréfinu eru ítrekuð fyrri sjónarmið og rök.

10.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 10. september 2010, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfunum fylgdi listi yfir gögn málsins.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 6. desember 2010, var aðilum málsins tilkynnt að því miður væru fyrirséðar tafir á afgreiðslu málsins en vonast væri til þess að því yrði lokið innan fjögurra mánaða.



11.

Með bréfi Neytendastofu til Allianz, dags. 7. apríl 2011, óskaði stofnunin eftir frekari skýringum á upplýsingum um ávöxtun og lokahagnað sem fram komu í fylgiskjali með bréfi félagsins, dags. 6. september 2010, og vörðuðu útreikning á ávöxtun sjóðs Allianz. Svar Allianz barst Neytendastofu þann 20. apríl 2011. Í svarinu kemur fram að lokahagnaður sé notaður á hinu umkvartaða samanburðarblaði. Það komi m.a. fram í töflu efst á blaðinu í þeim ávöxtunartölum sem þar séu birtar. Hins vegar hafi Neytendastofa í bréfi sínu vísað í fylgiblað Allianz með andsvari félagsins. Þar hafi verið um að ræða útreikninga þar sem lokahagnaður og hlutdeild hafi ekki verið tekin með í reikninginn. Texti í fylgiblaðinu hafi því ekki átt við um samanburðarblaðið heldur þá útreikninga sem fram komu í framhaldi í andsvari Allianz. Vera megi að orðalag í fylgiblaðinu geti leitt til misskilnings, því við yfirlestur virðist sem lýsingar í texta við myndrit hafi hliðrast á því hvaða skilgreining tilheyrði hverju. Til að taka af allan vafa þá sé gerð grein fyrir því að tryggð ávöxtun, hagnaðarhlutdeild, lokaarður og hlutdeild séu tekin inn í útreikning á samanburðarblaði, eins og skýrt sé tekið fram á blaðinu. Það dæmi sem fram komi í fylgibréfinu hafi verið sett fram í þeim tilgangi að sýna að það séu ýmsar leiðir til að sýna fram á virði samninga. Sumar leiðir séu hærri en það sem sýnt hafi verið á samanburðarblaði og aðrar lægri. Samanburðarblaðið sýni það sem greinendur á þýskum tryggingamarkaði hafi birt árum saman, að virði samnings frá Allianz sé hærri en virði samnings frá Bayern sé horft til langs tíma.

12.

Bréf Allianz sem barst Neytendastofu, hinn 20. apríl 2011, var sent Sparnaði til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2011.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Sparnaður ehf. yfir samanburðarauglýsingu Allianz Ísland hf. Kvörtunin er í fjórum liðum. Í fyrsta lagi er gerð athugasemd við að kostnaður í samanburðinum sé tekinn eftir að ávöxtun hafi verið reiknuð. Það hafi veruleg áhrif enda sé ávöxtun reiknuð á fjármuni sem búið sé að ráðstafa í kostnað. Í öðru lagi er gerð athugasemd við samanburð á ávöxtun aðila. Notast sé við gengisáhrif til að finna út meðalávöxtun Allianz en mjög hæpið sé að gera ráð fyrir að íslenska krónan falli gagnvart evru um 86,4% á níu ára fresti. Í þriðja lagi er gerð athugasemd við að settar séu fram forsendur fyrir ávöxtun en ekki fyrir kostnaði, þar sem kostnaðarforsendur séu ekki birtar sé ekki hægt að vita hvort einhverjum kostnaði hafi verið sleppt eða útreikningar rangir. Þá er í fjórða lagi er gerð athugasemd við að notaðar séu rangar tölur við útreikning hjá Bayern. Ávöxtun sem notast sé við í samanburðinum sé ávöxtun án lokaarðs. Telur Sparnaður að



samanburðarauglýsing Allianz brjóti gegn ákvæðum 5., 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Allianz er því alfarið hafnað að samanburðurinn brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Óháð ráðgjafafyrirtæki hafi unnið samanburðinn fyrir Allianz og hafi það borið útreikningana undir Sparnað til samþykkis. Þegar samþykkið lá fyrir hafi samanburðurinn verið unninn. Þá hafi yfirlitinu ekki verið dreift með almennum hætti auk þess sem neytendur geti aldrei tekið ákvörðun um að eiga viðskipti við Allianz á grundvelli eingöngu þessa skjals. Áður en gerður sé samningur við neytendur sé farið ítarlega yfir skilmála samningsins, gengisáhættu og aðra þætti.

Við meðferð málsins óskaði ráðgjafafyrirtækið, sem vann að þeim samanburði sem auglýsing Allianz byggir á, eftir því að koma að skýringum í málinu. Ráðgjafafyrirtækið er ekki formlegur aðili málsins þar sem kvörtunin beinist gegn Allianz sem ber ábyrgð á birtingu auglýsingarinnar. Ákvörðun þessi snýr því ekki að ráðgjafafyrirtækinu en eftir því sem við getur átt geta rök þess komið til álita við mat á samanburðinum og hinni umkvörðuðu auglýsingu.

2.

Eins og áður segir er í erindi Sparnaðar vísað til ákvæða 5., 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

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. Í



erindi Sparnaðar er vísað bæði almennt til ákvæðis 9. gr. auk þess sem vísað er sérstaklega til b. liðar 1. mgr. sem er svohljóðandi:

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

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„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 gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Í erindi Sparnaðar er vísað með almennum hætti til ákvæða 15. gr. Neytendastofa telur ákvæði a. liðar 2. mgr. 15. gr. geta komið til álita. Ákvæðin eru svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,

Með ákvæðinu var innleidd tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 97/55 um breytingu á tilskipun 84/450 varðandi villandi auglýsingar þannig að hún taki einnig til samanburðarauglýsinga. Í 7. tölul. inngangsorða tilskipunarinnar er m.a. um það fjallað að samanburðarauglýsingar geti raskað samkeppni, skaðað keppinauta og haft neikvæð áhrif á val neytenda sé skilyrðum um samanburðarauglýsingar ekki fylgt. Í þeim málum Neytendastofu þar sem reynt hefur á ákvæði 15. gr. hafa verið gerðar mjög ríkar kröfur til auglýsanda til þess að allar upplýsingar í samanburðarauglýsingum séu réttar, þær séu ekki settar fram með villandi hætti og séu viðeigandi á þeim tíma sem auglýsingin birtist.



3.

Í gögnum málsins hefur verið á það bent af hálfu Allianz að hinni umkvörtuðu samanburðarauglýsingu hafi ekki verið dreift með almennum hætti heldur eingöngu afhent viðskiptavinum sem fengið höfðu rangar upplýsingar hjá keppinautum. Neytendastofa bendir á að ákvæði laga nr. 57/2005 taka til allra viðskiptahátta ekki einungis auglýsinga í þröngri merkingu þess orðs. Það hefur því ekki áhrif á niðurstöður málsins með hvaða hætti samanburðinum var dreift eða til hversu margra viðskiptavina.

Við alla fjóra kvörtunarliðina hefur Allianz bent á að ráðgjafafyrirtæki það sem fengið var til að vinna samanburðinn hafi ítrekað sett sig í samband við Sparnað við vinnslu samanburðarins til að fá upplýsingar um sparnaðarleið Sparnaðar og hvernig fyrirtækið vildi að ávöxtun og kostnaður yrðu reiknuð út. Áður en samanburðurinn hafi verið endanlega útbúinn hafi því legið fyrir staðfesting frá Sparnaði á því að allar upplýsingar og útreikningar væru réttir.

Sparnaður hafnar því að veitt hafi verið staðfesting á að útreikningar og upplýsingar væru réttir. Samskipti Sparnaðar og ráðgjafafyrirtækisins hafi verið umfangsmikil og tekið langan tíma. Sparnaður hafi ítrekað fengið í hendur ranga útreikninga og því hafi félagið þurft að eyða nokkrum tíma í útreikninga og athugasemdir. Þá hafi Sparnaði verið lofað að fá lokaútgáfu allra skjala áður en þau yrðu gerð opinber, til að gera við þau athugasemdir ef tilefni væri til. Fyrirtækið hafði hins vegar ekki fengið skjölin til athugunar eins og um var samið þegar Allianz afhenti viðskiptavinum sínum samanburðinn.

Í gögnum málsins hafa verið lagðir fram fjölmargir tölvupóstar með samskiptum ráðgjafafyrirtækisins og Sparnaðar, auk þess sem ráðgjafafyrirtækið gerði ítarlega grein fyrir þeim í greinargerð sinni. Í síðustu samskiptum þeirra áður en samanburðarauglýsingin var birt, frá 1. október 2010, má sjá að Sparnaður gerði athugasemd við umsýsluþóknun en líkur póstinum með orðunum „*Annars sýnist mér þetta vera í lagi*“.

Fram hefur komið að Sparnaður hafi fengið loforð um að allir útreikningar yrði sendir félaginu í endalegri útgáfu áður en til birtingar kæmi. Það var ekki gert. Þrátt fyrir að Sparnaði hafi vissulega verið gefinn ítrekað kostur á að koma að athugasemdum við útreikningana telur Neytendastofa ekki hægt að líta til síðustu póstsamskipta sem endanlegs samþykkis eða staðfestingar á útreikningunum. Stofnunin telur því ekki ástæðu til að vísa annarri efnislegri meðferð málsins frá vegna þessa.

Þá hefur Allianz bent á að samanburðurinn sé til kominn vegna skjala sem Sparnaður hafi dreift til viðskiptavina sinna. Þar komi fram að kostnaður hjá Allianz sé mun meiri en hjá Sparnaði. Allianz hafi talið þörf á að eiga útreikninga, gerða af óháðum aðila, til að hrekja þær rangfærslur sem fram komi í gögnum Sparnaðar. Neytendastofa bendir á að fyrirtæki verða ávallt að viðhafa



viðskiptahætti sem eru í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005, óháð því hvernig keppinautar haga starfsemi eða kynningum sínum. Hafi Allianz talið að gögn Sparnaðar brytu gegn góðum viðskiptaháttum og ákvæðum laga nr. 57/2005. Hefði fyrirtækið því átt að beina kæru þess efnis til Neytendastofu. Samanburður Allianz verður því tekin til meðferðar hjá Neytendastofu, óháð því hvert tilefni hans var.

Kvörtun Sparnaðar er eins og áður hefur komið fram í fjórum tölusetnum liðum. Til einföldunar verður farið yfir hvern kvörtunarlið, í sömu röð og gert var í erindi Sparnaðar.

3.1.

Í fyrsta lagi er kvartað yfir því að kostnaður í samanburðinum hafi verið tekinn eftir að ávöxtun hafi verið reiknuð. Það hafi veruleg áhrif þar sem reiknuð sé ávöxtun á fjármuni sem búið sé að ráðstafa í kostnað. Útreikningarnir séu einfaldaðir um of með því að reikna kostnaðinn með þessum hætti.

Allianz hefur bent á að við mat á því hvort um sé að ræða brot gegn ákvæðum 9. gr. laga nr. 57/2005, verði að hafa í huga að enginn viðskiptavinur geti gert samning við félagið á grundvelli auglýsingarinnar einnar sér, heldur verði viðkomandi ávallt að koma í viðtal þar sem gerð sé nánari grein fyrir kostnaði og ávinningi af sparnaðinum. Þá byggi samanburðurinn á sömu eða fullkomlega sambærilegum forsendum hvað báðar sparnaðarleiðir varði.

Neytendastofa bendir á að þrátt fyrir að neytendur fái ráðgjöf áður en gengið er til viðskipta við Allianz verða auglýsingar og annað kynningarefni frá fyrirtækinu að vera í samræmi við lög og reglur. Upplýsingar sem þar koma fram, eða framsetning þeirra, mega því ekki vera villandi eða gefa neytendum ranga mynd af vörinni eða þjónustunni.

Í athugasemdum Sparnaðar hefur komið fram að það gefi ekki raunsanna mynd af ávöxtun sparnaðarleiðanna þegar kostnaður sé tekinn eftir að ávöxtun hefur verið reiknuð, enda sé með því reiknuð ávöxtun á hluta iðgjalda sem fara í kostnað og neytendur fá ekki ávöxtun á. Af hálfu Allianz hefur því ekki verið mótmælt, að sú aðferð að taka kostnað þegar ávöxtun hefur verið reiknuð, skekki niðurstöður. Því fær Neytendastofa ekki annað séð en að með útreikningunum séu neytendum veittar villandi upplýsingar um þá ávöxtun sem vænta má og því um að ræða brot gegn b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Af sömu ástæðu telur stofnunin að um sé að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr. og 8. gr. sömu laga. Útreikningarnir eru einnig ósanngjarnir gagnvart keppinauti Allianz og til þess fallnir að hafa áhrif á eftirspurn með sparnaðinum og því brot gegn ákvæðum 14. gr. laga nr. 57/2005.



3.2.

Í öðru lagi er kvartað yfir því að reiknað hafi verið með allt of hárrí ávöxtun við gerð samanburðarins. Notast hafi verið við gengisáhrif til að finna út meðalávöxtun, en mjög hæpið sé að gera ráð fyrir að íslenska krónan falli gagnvart evru um 86,4% á níu ára fresti. Telur Sparnaður að ef á annað borð eigi að notast við árið 2008 í útreikningunum ætti að draga úr ávöxtun þess árs svo það hafi ekki jafn mikil áhrif þar sem óeðlilegt sé að gera ráð fyrir því að mesta fall krónunnar á einu ári gerist á tíu ára fresti næstu 50 ár.

Af hálfu Allianz er á það bent að í auglýsingunni séu veittar réttar upplýsingar, engu sé sleppt og engu sé leynt. Heimildir, forsendur og útreikningar séu sýndir auk þess sem skýrt sé, með eins skýrum hætti og mögulegt sé, að ástæða hárrí ávöxtunar árið 2008, sé veruleg gengisbreyting. Þá er ítrekað að viðskiptavinir geri ekki samning við félagið á grundvelli auglýsingarinnar einnar sér.

Í hinni umkvörtuðu auglýsingu Allianz sem fylgdi erindi Sparnaðar er ekki gerð sérstök grein fyrir því hver ástæða þess sé að ávöxtun ársins 2008 sé svo. Í öðrum nýrri auglýsingum Allianz, sem ótengdar eru máli þessu, hefur Allianz bætt við upplýsingum um það að óvenju há ávöxtun árið 2008 skýrist af gengishruni og að neytendur geti ekki tekið ávöxtun í fortíð sem gefinni ávöxtun í framtíðinni.

Neytendastofa telur óeðlilegt að gera kröfu um að árið 2008 sé fellt út úr útreikningunum, þá er til þess að líta að gengishrun ársins hefur sömu áhrif á ávöxtun beggja aðila. Því fær stofnunin ekki séð að það sé ósanngjarnt gagnvart Sparnaði að árið 2008 sé haft með og áhrif hruns íslensku krónunnar hafi þannig áhrif á ávöxtunarútreikninga Allianz fram í tímann. Hins vegar telur stofnunin það geta falið í sér villandi upplýsingar um hugsanlega ávöxtun að reikna með reglulegu hruni út samningstímam og því afar mikilvægt að neytendum sé gerð sérstök grein fyrir þessu og áhrifum þess að ávöxtun ársins 2008 sé notuð með sem grundvöllur ákvörðunar um framtíðarávöxtun. Neytendastofa telur háttsemi Allianz hvað þetta varðar fela í sér brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

3.3.

Í þriðja lagi er kvartað yfir því að settar hafi verið fram forsendur fyrir ávöxtun en ekki fyrir kostnaði og þar sem kostnaðarforsendur hafi ekki verið birtar væri ekki hægt að vita hvort einhverjum kostnaði hafi verið sleppt eða útreikningar rangir.

Af hálfu Allianz er í gögnum málsins greint frá því að fráleitt sé að halda því fram að ekki komi fram nákvæmar upplýsingar um forsendur kostnaðar. Þrátt fyrir að ekki komi fram fjárhæð kostnaðar sé vísað til þess að tölurnar séu staðfestar bæði af Allianz og Sparnaði. Þá er ítrekað að



bornar séu saman sambærilegar sparnaðarleiðir á sömu forsendum og samkvæmt réttum staðfestum upplýsingum.

Í auglýsingunni er sett upp samanburðartafla á ávöxtun Allianz og Bayern fyrir árið 2000-2008, auk meðal ávöxtunar fyrir umrædd ár. Þá er sett upp línurit með útgreiddum fjárhæðum í samningum eftir að kostnaður hafi verið dreginn frá auk þess sem útgreiðslurnar eru settar upp í töflu eftir lengd samningsins, þannig að auðveldlega megi sjá mun á fjárhæðum Allianz og Bayern. Við hlið þeirrar töflu koma fram forsendur og segir þar að miðað sé við €100 innngreiðslu á mánuði og að gengi evru sé 150 ISK. Þá segir: „*Útgreiðsla reiknuð þannig að notaður er framtíðarvirðisreikningur með ávöxtunartölum beggja aðila (sjá meðalraunávöxtun í töflu efst á síðunni) en svo er kostnaður dreginn frá inneign skv. framtíðarvirði.*“ Auk þess sem tilgreint er að tölu Allianz séu staðfestar af Allianz og tölur Bayern séu staðfestar af Sparnaði og Bayern VKB.

Eins og hér að ofan hefur verið rakið telur stofnunin að ekki sé hægt að líta á síðustu tölvupóstsamskipti Sparnaðar og ráðgjafafyrirtækisins sem vann útreikninga í samanburðinum fyrir Allianz sem fullnaðarsamþykki eða staðfestingu á útreikningunum, auk þess sem Sparnaði hafði verið lofuð lokaútgáfa skjalsins áður en það yrði birt opinberlega. Tilgreining þess að tölur Bayern séu staðfestar af Sparnaði er að mati Neytendastofu til þess fallin að gefa þeim upplýsingum sem fram koma í samanburðinum aukinn trúverðugleika gagnvart neytendum. Vegna þessa og í ljósi þess að stofnunin telur fullnaðarstaðfestingu Sparnaðar á útreikningunum ekki hafa legið fyrir telur stofnunin það fela í sér ósanngjarna viðskiptahætti gagnvart Sparnaði og brot gegn ákvæði 14. gr. laga nr. 57/2005 að kostnaðarforsendur séu ekki tilgreindar samhliða ávöxtunarforsendum. Þar sem ákvæði 14. gr. er í V. kafla laganna er því einnig um að ræða brot gegn ákvæði 5. gr. laganna.

3.4.

Í fjórða lagi er kvartað yfir því að notaðar séu rangar tölur við útreikning hjá Bayern, þó þær séu sagðar staðfestar af fyrirtækinu. T.a.m. væri ávöxtun sem notast hafi verið við, án lokaarðs.

Vegna þessa kvörtunarliðar hefur Allianz ítrekað að sparnaðurinn væri borinn saman á nákvæmlega sömu forsendum og samkvæmt réttum upplýsingum sem staðfestar höfðu verið af Sparnaði.

Í tölvubræfi Sparnaðar til ráðgjafafyrirtækisins, frá 25. september 2009, þar sem gerðar eru athugasemdir við útreikningana segir m.a.: „*Flestallir sjóðir í Þýskalandi sýna ávöxtun án þess að hafa lokaarð með. Lokaarður er þannig úr garði gerður að hann má taka í burtu með einu pennastriki. Það er því lágmark að hafa þetta sundurliðað og útskýrt. Það er í það minnsta mjög*



vafasamt að bera saman sjóði þar sem einn aðilinn er með lokaarðinn inní sinni ávöxtun en hinn ekki. Það myndi sína mjög hlutdræg vinnubrögð.“

Við skoðun á ávöxtun hvors aðila fyrir sig og sundurliðun á ávöxtun, borið saman við þær upplýsingar sem fram koma í hinu umkvartaða dreifibréfi, má sjá að dreifibréfið inniheldur lokaarð ávöxtunar Allianz en ekki á ávöxtun Sparnaðar. Neytendastofa telur það ekki í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 að bera saman ávöxtun viðbótarlífeyrissparnaðar þar sem lokaarður er hafður með í ávöxtun annars aðilans en lokaarði sleppt hjá hinum. Slíkt felur í sér villandi upplýsingar um ávinning sparnaðarins gagnvart neytendum og er til þess fallið að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Þá er það einnig ósanngjarnt gagnvart keppinautnum og felur í sér villandi samanburð. Því er háttsemin brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

3.5.

Með gögnum Allianz í málinu fylgdi afrit að sundurliðunum útreikningum og gerði Sparnaður einnig athugasemdir við þá og taldi þá vera ranga. Voru þar helst gerðar athugasemdir við útreikning á sammingskostnaði og umsýslukostnaði hjá Allianz. Allianz hefur alfarið hafnað því að útreikningarnir séu rangir og ítrekar að Sparnaður fékk útreikningana áður en samanburðurinn var birtur og gerði ekki athugasemdir. Vegna þessa hefur Sparnaður bent á að félagið geri ekki athugasemdir við hvernig sammingskostnaður Sparnaðar er reiknaður út, heldur sammingskostnaður Allianz. Þá útreikninga fékk Sparnaður aldrei til umsagnar.

Athugasemdir Sparnaðar snúa að því að skv. skilmálum Allianz skal greiða 0,7% sammingskostnað af iðgjöldum á ári hverju fyrstu fimm ár sammingsins. Það geri 3,5% sem reikna eigi af heildariðgjöldum fyrir hvert tímabil. Allianz hafi hins vegar einungis reiknað sammingskostnað sem 3,5% af heildariðgjöldum í fimm ár. Þá skal greiða 0,4% umsýslukostnað af uppsöfnuðum höfuðstól sjóðsins á hverju ári skv. skilmálum en Allianz hafi einungis reiknað umsýslukostnaðinn af heildarhöfuðstól í lok tímabilsins. Forsendur í útreikningunum séu í samræmi við skilmála en útreikningurinn ekki. Allianz hafi því stórlega vanáætlað bæði sammings- og umsýslukostnað sinn í útreikningunum.

Í skilmálum Allianz er um það fjallað að sammingskostnaður sé tekinn á hverju ári, fyrstu fimm árin, af greiddum iðgjöldum og umsýslukostnaður tekinn á hverju ári af uppsöfnuðum höfuðstól. Eðli málsins samkvæmt skal í útreikningum á kostnaði sparnaðarins því gert ráð fyrir því. Sparnaður gerir athugasemd við að sammingskostnaður sé ekki tekinn sem prósentutala af lokastöðu og að umsýslukostnaður sé ekki tekinn sem prósentutala af heildarhöfuðstól á hverju ári fyrir sig. Neytendastofa fær ekki séð að það sé í samræmi við skilmála sparnaðarins og virðist sammingskostnaður Allianz reiknaður í samræmi við skilmála. Neytendastofa fellst því ekki á að sammingskostnaður Allianz sé vanreiknaður. Neytendastofa telur hins vegar að sýnt hafi verið



fram á að umsýslukostnaður hafi ekki verið reiknaður í samræmi við skilmála þar sem hann er reiknaður einu sinni af lokastöðu í stað þess að vera reiknaður af uppsöfnuðum höfuðstól hvers árs. Það leiðir til þess að kostnaðurinn er nokkuð vanáætlaður og hefur þannig áhrif á niðurstöður útreikninganna. Neytendastofa telur útreikninga á umsýslukostnaði því til þess fallna að veita neytendum villandi upplýsingar um ávinning sem vænta má af sparnaði Allianz, sbr. b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, og hafa þar með veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. laganna. Þá er samanburðurinn villandi þar sem gefin er upp röng mynd af mismuni á ávinningi af sparnaðarleiðum aðilanna, sem er til þess er fallið að hafa áhrif á eftirspurn, sbr. a. lið 2. mgr. 15. gr. og 14. gr. sömu laga. Þar sem ofangreind ákvæði eru í III. og V. kafla laga nr. 57/2005, er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. laganna.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Allianz Ísland hf., Digranesvegi 1, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu í samanburðarútreikningum sínum fyrir Allianz og Bayern, með því að reikna ávöxtun á viðbótarlífeyrissparnað áður en kostnaður er dreginn frá sparnaðinum.

Allianz Ísland hf., hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að gera ekki sérstaklega grein fyrir því í samanburðarútreikningum sínum fyrir Allianz og Bayern að hrun íslensku krónunnar árið 2008 geti haft veruleg áhrif á áætlun ávöxtunar og þar með á sparnað sjóðanna.

Allianz Ísland hf., hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að gera ekki grein fyrir kostnaðarforsendum samhliða ávöxtunarforsendum í samanburðarauglýsingu á sparnaði Allianz og Bayern.

Allianz Ísland hf., hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að bera saman ávöxtun Allianz og Bayern þar sem tekið er tillit til lokaarðs Allianz en ekki lokaarðs Bayern í samanburðarauglýsingu á sparnaði Allianz og Bayern.

Allianz Ísland hf., hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með útreikningum á umsýslukostnaði fyrir sparnað Allianz sem ekki eru



í samræmi við skilmála sparnaðarins í samanburðarauglýsingu fyrir sparnað Allianz og Bayern.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Allianz bönnuð birting samanburðarauglýsingar þar sem ofangreindir viðskiptahættir eru viðhafðir. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 13. maí 2011

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir