

# Úrskurður

## áfrýjunarnefndar samkeppnismála

í máli nr. 6-7/2003

**Global Refund á Íslandi hf. og**

**Refund á Íslandi hf.**

**gegn**

**samkeppnisráði**

### I

Með bréfi, dags. 14. mars 2003, hefur Global Refund á Íslandi hf. kært [ákvörðun samkeppnisráðs nr. 9/2003](#) sem tekin var þann 13. febrúar 2003. Með bréfum, dags. 14. og 18. mars hefur Refund á Íslandi ehf. kært sömu ákvörðun. Áfrýjunarnefnd samkeppnismála ákvað að mál þessi skyldu sameinuð.

Í hinni kærðu ákvörðun taldi samkeppnisráð að Refund á Íslandi ehf. hefði með þar tilgreindum athöfnum sínu brotið gegn 20., 21. og 25. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Jafnframt bannaði samkeppnisráð fyrirtækinu að að nota firmanafnið “Refund á Íslandi ehf.”, endurgreiðsluávísanir fyrirtækisins í óbreyttri mynd og slagorðið „Don’t leave your money behind“. Samkeppnisráð féllst hins vegar ekki á að fyrirtækið teldist vera í markaðsráðandi stöðu.

Af hálfu Global Refund á Íslandi hf. er þess krafist að áfrýjunarnefnd samkeppnismála endurskoði þann hluta ákvörðunar samkeppnisráðs er tekur til markaðsyfirráða Refund á Íslandi ehf. á markaði fyrir þjónustu er felst í endurgreiðslu á virðisaukaskatti til ferðamanna búsettra erlendis. Gerð er krafa um að markaðsyfirráð Refund á Íslandi ehf. og brot á 11. gr. samkeppnislaga vegna skaðlegrar undirverðlagningar verði staðfest. Þá er gerð krafa um að sektir verði lagðar á Refund á Íslandi ehf. vegna misnotkunar á markaðsráðandi stöðu, sbr. 52. gr. sömu laga. Jafnframt er þess krafist að framangreind ákvörðun samkeppnisráðs verði

að öðru leyti staðfest. Þá er þess krafist að kæru Refund á Íslandi ehf. verði vísað frá áfrýjunarnefndinni þar sem síðari kæra fyrirtækisins hafi ekki borist fyrr en þann 18. mars 2003 eða eftir að kærufrestur hafi verið liðinn.

Af hálfu Refund á Íslandi ehf. er þess krafist að ákvörðunarorð hinnar kærðu ákvörðunar verði felld úr gildi.

Af hálfu samkeppnisráðs er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsenda hennar.

## II

Málavextir eru þeir að Global Refund á Íslandi hf. sendi Samkeppnisstofnun erindi, dagsett 22. nóvember 2001, þar sem kvartað var yfir óréttmætum viðskiptaháttum Refund á Íslandi ehf. og starfsmanna sem brytu gegn m.a. 20., 25. og 2. mgr. 30. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Í erindinu kom fram að Refund á Íslandi ehf. hafi sett upp markmið starfsemi og aðgerða með það að leiðarljósi að villa fyrir á markaðnum og hafa neikvæð áhrif á viðskiptasambönd Global Refund á Íslandi hf. og viðskiptamanna þess. Markmið Refund á Íslandi ehf. hafi verið að sannfæra viðskiptamenn Global Refund á Íslandi hf. um að ganga til liðs við Refund á Íslandi ehf. Aðeins hafi liðið tæplega mánuður frá því Jónasi Hagan Guðmundssyni núverandi framkvæmdastjóra Refund á Íslandi ehf., hafi verið sagt upp störfum hjá Global Refund á Íslandi hf. þar til hann hafi hafið starfsemi í samkeppni við fyrrverandi atvinnurekanda sinn. Starfsmenn Refund á Íslandi ehf., þar með talinn Jónas, hafi heimsótt viðskiptamenn Global Refund á Íslandi hf. og haldið því fram að þeir væru fulltrúar nýs íslensks félags sem væri hluti af Global Refund keðjunni en þjónustan væri hin sama. Þá hafi starfsmenn Refund á Íslandi ehf. safnað heftum með endurgreiðsluávísunum Global Refund á Íslandi hf. og skipt þeim út fyrir eigin hefti án þess að þessir aðilar hafi verið búnir að samþykkja að stofna til viðskipta við Refund á Íslandi ehf. Því er ennfremur haldið fram í erindinu að Refund á Íslandi ehf. hafi líkt eftir heildarviðskiptahugmynd Global Refund á Íslandi hf., þ.e. hugmynd, uppbyggingu og framkvæmd, bæði í stóru og smáu, í því skyni að telja viðskiptamönnum trú um að Refund á Íslandi ehf. væri hluti af Global Refund keðjunni. Sem dæmi um hvernig líkt hafi verið eftir viðskiptahugmynd Global Refund á Íslandi hf. var m.a. vísað til þess að Refund á Íslandi ehf. hafi líkt eftir vörumerki Global Refund á Íslandi hf., “TAX-FREE SHOPPING“. Þá hafi Refund á Íslandi ehf.

líkt eftir viðskiptanafni félagsins en mjög erfitt sé að greina á milli nafnsins Refund á Íslandi ehf. og Global Refund á Íslandi hf. Ennfremur hafi Refund á Íslandi ehf. líkt eftir ávísanaeyðublöðum og umslögum, fánum og límmiðum. Þá er í erindinu vísað til þess að Jónas Hagan Guðmundsson hafi hvatt viðskiptamenn Global Refund á Íslandi hf. til að vanefna gerða samninga, þrátt fyrir vitneskju hans um að þeir hefðu gert samninga við fyrirtækið til nokkurra ára. Fram kemur í erindinu að Refund á Íslandi ehf. hafi notað auðkenni viðskiptamanns Global Refund á Íslandi hf. á vefsíðu sinni, þ.e. Bláa lónið. Ennfremur segir í erindinu að Refund á Íslandi ehf. hafi verið með ósanna yfirlýsingu á vefsíðu sinni um 80% markaðshlutdeild. Að lokum er því haldið fram að tilboð Refund á Íslandi hf. þess efnis að fyrirtækið selji sömu þjónustu og Global Refund á Íslandi hf. sé ekki rétt.

Með erindi dagsettu 21. apríl 2002 sendi Global Refund á Íslandi hf., viðbótarkvörtun til Samkeppnisstofnunar. Var viðbótarkvörtunin tvíþætt. Annars vegar var því haldið fram að Refund á Íslandi ehf. hafi brotið gegn 20. og 25. gr. samkeppnislaga með útgáfu auglýsingabæklings. Hins vegar var því haldið fram að Refund á Íslandi ehf. hafi gert samning við Eddu-miðlun og útgáfu hf. sem fæli í sér ólögmdæta samþættingu er bryti gegn 11. gr. samkeppnislaga.

Með erindi, dags. 26. júní 2002, sendi Global Refund á Íslandi hf., Samkeppnisstofnun aðra viðbótarkvörtun þar sem því var haldið fram að Refund á Íslandi ehf. hafi brotið gegn 11. gr. samkeppnislaga með tilboði til verslunarinnar Hestar og menn, dags. þann 28. maí 2002, sem fæli í sér undirboð.

Með erindi dagsettu 4. október 2002 sendi Global Refund á Íslandi hf., viðbótarupplýsingar um meint brot Refund á Íslandi ehf. á 11. gr. samkeppnislaga en þar var vakin athygli á tilboði Refund á Íslandi ehf. til Háess ehf. Taldi Global Refund á Íslandi hf. að tilboðið fæli í sér undirboð.

Framangreind erindi Global Refund á Íslandi hf. voru send Refund á Íslandi ehf. til umsagnar. Jafnframt var þess óskað að Refund á Íslandi ehf. léti Samkeppnisstofnuninni í té öll gögn og lýsingu á atvikum er lutu að því hvernig þjónusta fyrirtækisins hefði verið boðin og kynnt. Þá hélt Samkeppnisstofnun fundi með fulltrúum Global Refund á Íslandi hf. og Refund á Íslandi ehf. hvorum í sínu lagi þar sem farið var yfir fyrirliggjandi gögn í málinu. Ennfremur sendi Samkeppnisstofnun Eddu-miðlun og útgáfu hf. til umsagnar afrit af þeim efnisatriðum kvörtunar Global Refund á Íslandi hf., dags. 21. apríl 2002, sem vörðuðu samning Eddu – miðlunar og útgáfu hf. og Refund á Íslandi ehf. Þá hafði Samkeppnisstofnun

við rekstur málsins samband við fulltrúa nokkurra verslana m.a. í þeim tilgangi að afla frekari upplýsinga um kynningu Refund á Íslandi ehf. á fyrirtæki sínu.

Málsmeðferð Samkeppnisstofnunar er að öðru leyti lýst í hinni kærðu ákvörðun og vísast til þess er þar segir.

Á fundi samkeppnisráðs 13. febrúar 2003 var tekin ákvörðun í máli þessu.

Ákvörðunarorðin hljóða svo:

„Notkun á firmanafninu Refund á Íslandi ehf. brýtur gegn 20. og 25. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Með heimild í 2. mgr. 30. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð Refund á Íslandi ehf. að nota nafnið. Tekur bannið gildi fjórum vikum eftir birtingu ákvörðunarinnar.

Með vísan til 20. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og með heimild í 2. mgr. 30. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð Refund á Íslandi ehf. að nota endurgreiðsluávísanir fyrirtækisins í óbreyttri mynd. Tekur bannið gildi fjórum vikum eftir birtingu ákvörðunarinnar.

Með vísan til 20. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og með heimild í 2. mgr. 30. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð Refund á Íslandi ehf. að nota slagorðið „Don't leave your money behind“. Tekur bannið gildi fjórum vikum eftir birtingu ákvörðunarinnar.

Samkeppnisráð telur að Refund á Íslandi ehf. hafi með viðskiptaháttum sínum við kynningu á fyrirtækinu brotið gegn 20. og 21. gr. samkeppnislaga.“

Samkeppnisráð féllst hins vegar ekki á að fyrirtækið teldist vera í markaðsráðandi stöðu.

Ákvörðun samkeppnisráðs var birt fyrir áfrýjendum 14. febrúar 2003. Mistök reyndust hafa átt sér stað við meðhöndlun trúnaðarupplýsinga frá aðilum málsins og var þeim af þeim sökum gert að afhenda ákvörðun samkeppnisráðs að nýju til Samkeppnisstofnunar. Breytt útgáfa af ákvörðuninni var síðan afhent áfrýjendum 18. febrúar 2003.

Mál þetta var flutt skriflega og munnlega fyrir áfrýjunarnefndinni. Greinargerð samkeppnisráðs barst nefndinni 7. apríl 2003 en athugasemdir Global Refund á

Íslandi hf. 15. apríl 2003, Refund á Íslandi ehf. 22. apríl 2003 og samkeppnisráðs 28. apríl 2003. Málflutningur fór fram í máli þessu 9. maí 2003.

### III

#### *Málsástæður Global Refund á Íslandi hf.*

Af hálfu áfrýjanda er vísað til þess að Refund á Íslandi ehf. hafi a.m.k. 50-60% hlutdeild á markaðnum og að sú hlutdeild hafi farið vaxandi. Af fordæmum dómstóls EB og ákvörðun Samkeppnisráðs í máli nr. 28/2001 megi leiða að fyrirtæki með svo háa markaðshlutdeild teljist markaðsráðandi nema unnt sé að benda á einhverjar kringumstæður sem réttlæti aðra niðurstöðu. Fellst áfrýjandi ekki á að þau sjónarmið sem samkeppnisráð vísar til í ákvörðun sinni leiði til þess að Refund á Íslandi ehf. teljist ekki í markaðsráðandi stöðu. Vekur áfrýjandi í því sambandi athygli á stöðu sinni á markaðnum sem fari minnkandi í réttu hlutfalli við aukna markaðshlutdeild Refund á Íslandi ehf. Þá vísar áfrýjandi til þess að stofnandi Refund á Íslandi ehf. hafði starfað sem framkvæmdastjóri áfrýjanda og haft mikil samskipti við verslanir hér á landi fyrir hönd fyrirtækisins. Hefði hann af þeim sökum ekki aðeins haft góð sambönd við verslanir heldur einnig þekkingu á allri starfsemi áfrýjanda og samningum hans. Telur áfrýjandi að hafa beri það í huga þegar metnar séu aðgangshindranir á markaðinn. Áfrýjandi mótmælir því að fjárhagsleg staða móðurfyrirtækis síns og Global Refund samstæðunnar styrki stöðu sína.

Áfrýjandi telur að tilboð Refund á Íslandi ehf. til verslunarinnar Hestar og menn, sem og Háess ehf., hafi falið í sér skaðlega undirverðlagningu sem samkvæmt 11. gr. samkeppnislaga sé ólögmat. Hvað varðar tilboðið til verslunarinnar Hestar og menn þá telur áfrýjandi að ljóst sé að meðalheildarkostnaður Refund á Íslandi ehf. vegna þess sé ekki dekkjaður og að það sé liður í þeirri viðleitni Refund á Íslandi ehf. að koma áfrýjanda út af markaðinum.

Áfrýjandi vísar að öðru leyti athugasemda sem sendar voru Samkeppnisstofnun á fyrri stigum málsins.

#### *Málsástæður Refund á Íslandi hf.*

Hvað varðar bann samkeppnisráðs við notkun á firmaheitinu Refund á Íslandi ehf., vísar áfrýjandi til þess að firmaheitið hafi fengist skráð í hlutafélagaskrá án athugasemda í ágúst 2001 og hafi Hagstofa Íslands ekki séð ástæðu til að bregðast við

kvörtunum Global Refund á Íslandi hf. vegna þessa. Þá virðist Global Refund á Íslandi hf. ekki hafa séð forsendur til að halda áfram málsókn gegn áfrýjanda þar sem því var m.a. haldið fram að firmaheitið Refund á Íslandi ehf. bryti í bága við lögvarðan vörumerkjarétt og fimaheiti Global Refund á Íslandi hf. Áfrýjandi vísar til þess að hann skráði jafnframt hjáheitið Iceland Refund og noti það á flestum gögnum sem frá félaginu stafi og við kynningu á starfsemi þess. Heiti félagsins Refund á Íslandi ehf. komi hins vegar fram í símaskrá og neðanmáls í fréttabréfi félagsins. Ástæða þess að áfrýjandi hafi í allri kynningu á fyrirtækinu notast við hjáheiti félagsins, Iceland Refund, sé fyrst og fremst að rekja til þess að lögð hefur verið á það áhersla allt frá upphafi að aðgreina þetta nýja félag frá Global Refund á Íslandi hf. Í ljósi þess að heitið Iceland Refund sé notað á öllu kynningarefni, að undanskilinni neðanmálsgrein í fréttabréfi, sé ljóst að ruglingshætta sé engin. Þá telur áfrýjandi að ekki verið fram hjá því litið í þessu sambandi að það heyri án nokkurs vafa til undantekninga að ferðamenn geri greinarmun á þeim fyrirtækjum sem veita endurgreiðsluþjónustu í hverju landi. Markaðssetningu fyrirtækja í þessari starfsemi sé beint að verslunum en ekki ferðamönnum.

Hvað varðar bann samkeppnisráðs við notkun ávísana vísar áfrýjandi til þess að allar ávísanir sem fyrirtækið notist við þarfnist samþykkis skattýfirvalda áður en þær séu teknar í notkun. Gerðar séu kröfur um að tiltekinna upplýsinga sé aflað og séu þær kröfur sem gerðar séu til áfrýjanda þær sömu og gerðar séu til Global Refund á Íslandi hf. Ávísanirnar séu einungis form fyrir greiðslu en ekki ætlaðar til kynningar á fyrirtækinu.

Hvað varðar bann samkeppnisráðs við að áfrýjandi noti slagorðið „Don't leave your money behind“ á umslögum, telur hann að við mat á þessu sé þörf á því að vekja athygli á sérkenni þeirrar starfsemi sem hér um ræðir. Viðskiptavinir áfrýjanda séu verslanir sem selji vöru eða þjónustu til erlendra ferðamanna. Það getir einu gilt fyrir viðskiptavini áfrýjanda og Global Refund á Íslandi hf. hvert útlit umslaga sem notuð eru undir ávísanir til ferðamanna sé eða hvað á þeim standi.

Hvað varðar þá niðurstöðu samkeppnisráðs að áfrýjandi hafi líkt eftir viðskiptahugmynd Global Refund á Íslandi hf. í heild og með því brotið gegn 20.gr. samkeppnislaga vísar áfrýjandi til þess að frá upphafi hafi verið lögð á það áhersla af hans hálfu að aðgreina fyrirtækið frá Global Refund á Íslandi hf. Komi þetta skýrt fram í skýrslum sem teknar hafi verið af verslunareigendum við rannsókn málsins. Í þeim skýrslum komi enn fremur fram að ákvörðunarástæða margra verslunareigenda

hafi verið sú að um íslenskt fyrirtæki hafi verið að ræða en ekki fyrirtæki í eigu erlendra samsteypu.

Áfrýjandi kveðst ekki hafa neitað því að hafa fjarlægt ávísanir úr tveimur verslunum á fyrstu vikunum eftir að fyrirtækið hóf starfsemi. Fyrir liggja yfirlýsingar frá verslunarstjórum umræddra verslana um að áfrýjandi hafi ekki haft heimild til þeirra aðgerða. Áfrýjandi hafði hins vegar á þessum tíma fengið undirritaðar yfirlýsingar frá eigendum umræddra verslana þar sem lýst var vilja til viðskipta við áfrýjanda. Virðist sem umræddum verslunarstjórum hafi verið ókunnugt um þær yfirlýsingar.

Hvað varðar þá niðurstöðu samkeppnisráðs að vanræksla áfrýjanda á að fjarlægja upplýsingar af heimasíðu fyrirtækisins um að það hefði náð um 80% markaðshlutdeild hér á landi telur áfrýjandi að aðgerðir Global Refund á Íslandi hf. gagnvart fyrirtækinu og þeim verslunum sem lýst höfðu yfir vilja til viðskipta við það hafi verið afar umfangsmiklar og harkalegar. Fyrstu mánuðina eftir að áfrýjandi hafi tekið til starfa um mánaðamótin ágúst/september 2001 hafi verið gríðarleg átök á markaðnum sem hafi krafist allrar athygli og starfsorku áfrýjanda. Sömu verslanirnar hafi farið oftar en einu sinni á milli áfrýjanda og Global Refund á Íslandi hf. og staðan á markaðnum hafi lengi vel verið afar óljós. Að mati áfrýjanda séu þær kröfur sem samkeppnisráð gerði til hans afar strangar, ekki síst í ljósi þeirra aðstæðna sem fyrir hendi voru á markaðnum. Þá verði að líta til þess að áfrýjandi hafi fjarlægt umræddar upplýsingar af heimasíðunni strax og ábending kom fram með kvörtun Global Refund á Íslandi hf.

Áfrýjandi vísar að öðru leyti til athugasemda sem sendar voru Samkeppnisstofnun á fyrri stigum málsins.

#### *Málsástæður samkeppnisráðs.*

Vegna fullyrðinga í kæru Global Refund á Íslandi hf. um að hlutdeild Refund á Íslandi ehf. hafi verið 60% í tæp tvö ár telur samkeppnisráð rétt að áréttta að þegar ákvörðun samkeppnisráðs hafi verið tekin hafði hlutdeild Refund á Íslandi ehf. aðeins verið hærrí en hlutdeild Global Refund á Íslandi hf. í tæplega ár og í enn skemmri tíma er þau tilboð sem kvartað var yfir voru sett fram. Samkeppnisráð vísar til þess að þeir sem vilji komast inn á markaðinn þurfi að hafa traust verslana á viðkomandi markaði og þar skipti reynsla að öllum líkindum sköpum. Eins og fram komi í hinni kærðu ákvörðun séu almennt séð ekki fyrir hendi verulegar markaðshindranir. Yfirsýn

og þekking á markaðnum sem og tengsl við verslanir á honum sé nauðsynleg til að komast inn á hann og veiti þeim fyrirtækjum sem þess njóta töluvert forskot þó ekki verði litið svo á að þessir þættir feli í sér verulega markaðshindrun. Hafi áfrýjendur haft mjög svipaða stöðu að þessu leyti.

Samkeppnisráð vísar til þess að þótt fallist sé á það með Refund á Íslandi ehf. að verslanir hafi mest um það að segja við hvaða endurgreiðslufyrirtæki erlendir ferðamenn eigi viðskipti sé ekki fallist á að engin hættu sé á að verslanir geti villst á fyrirtækjunum enda sýni gögn málsins dæmi um annað. Telur samkeppnisráð að ímynd fyrirtækja skipti þau almennt verulegu máli og séu þau fyrirtæki sem hér um ræðir engin undantekning frá því. Hagnýting á ímynd fyrirtækis með eftirlíkingu á auðkennum þess séu óréttmætir viðskiptahættir óháð því hvort markaðssetningu sé fyrst og fremst beint til verslana eða neytenda.

Það er mat samkeppnisráðs að í kærnu Refund á Íslandi ehf. komi ekki fram neinar þær röksemdir sem eigi að leiða til þess að hnekkkt verði þeirri niðurstöðu samkeppnisráðs að notkun nafnsins "Refund á Íslandi ehf." brjóti gegn 20. og 25. gr. samkeppnislaga. Skráning hlutafélagaskrár á heiti fyrirtækis án athugasemda hafi ekki áhrif við beitingu 20. gr. samkeppnislaga eða mat á því hvort auðkenni sé villandi samkvæmt 25. gr. laganna. Þá geti það ekki haft áhrif á niðurstöðu máls hjá samkeppnisyfirköldum hvort aðilar kjósi að reka mál sitt fremur fyrir þeim en dómstólum. Ekki skipti heldur máli við mat á því hvort um sé að ræða brot gegn 20. eða 25. gr. samkeppnislaga hvort endingin "á Íslandi" komi til af kröfu hlutafélagaskrár. Eftir standi að nöfnin séu mjög lík.

Hvað varðar þau rök Refund á Íslandi ehf. að ávísanir sem hann noti þurfi samþykki skattayfirvalda og að af hálfu hins opinbera séu gerðar kröfur um að tiltekna upplýsingar komi fram á ávísunum tekur samkeppnisráð fram að ákvörðun samkeppnisráðs hafi ekki lotið að þeim upplýsingum sem fram komi á ávísunum heldur útliti ávísananna og uppsetningu þeirra sem vart snerti öryggismál. Samkeppnisráð bendir á að endurgreiðsluávísanir fyrirtækjanna séu hluti af ímynd þeirra og jafnvel einna sterkasti þáttur hennar sem bæði starfsfólk verslana og ferðmenn þurfa að vinna með og þekkja. Njóti Refund á Íslandi ehf. þess því að starfsfólk verslana og viðskiptamenn þeirra þekki ávísanir Global Refund á Íslandi hf. og kunni þessir aðilar að tengja þær síðarnefnda fyrirtækinu vegna þess hve útlit þeirra sé líkt.



Samkeppnisráð vísar til þess að ákvörðun ráðsins um áritun Refund á Íslandi ehf. á slagorðinu "Don't leave your money behind" á umslagi Refund á Íslandi ehf. hafi almennt lotið að notkun þessa slagorðs, sem óumdeilt er að Global Refund á Íslandi hf. hafði notað um margra ára skeið, óháð því hvort það sé sett fram á umslögum fyrirtækisins eða öðru kynningarefni.

Hvað varðar mótmæli Refund á Íslandi ehf. þess efnis að fyrirtæki hafi verið að líkja eftir viðskiptahugmynd Global Refund á Íslandi hf. í heild er af hálfu samkeppnisráðs vísað til þess að upphaflegt myndmerki, nafn fyrirtækisins og endurgreiðsluávisanir beri merki um annað. Telur samkeppnisráð að gögn málsins sýni fram á að að kynning fyrirtækisins hafi ekki ávallt verið skýr ekki síst í ljósi þess að framkvæmdastjóri Refund á Íslandi ehf. hafði aðeins fáum vikum áður komið fram fyrir hönd Global Refund á Íslandi hf.

Hvað varðar réttlætingu Refund á Íslandi ehf. um töku endurgreiðsluhefta Global Refund á Íslandi hf. úr verslunum m.a. á þeirri forsendu að þessir starfshættir hafi verið að fyrirmynd Global Refund á Íslandi hf. bendir samkeppnisráð á að þessi fullyrðing stangist á við upplýsingar sem framkvæmdastjóri Refund á Íslandi ehf. hafi gefið á fundi með Samkeppnisstofnun.

Samkeppnisráð mótmælir því að það geri of strangar kröfur til þess að upplýsingar á heimasíðu fyrirtækja séu uppfærðar. Ekki sé unnt að gera minni kröfur til kynningar á heimasíðu en kynningar á öðru formi og ekki séð að sérstökum vandkvæðum sé bundið að tryggja að þær upplýsingar sem þar eru settar fram séu réttar.

Að öðru leyti vísar samkeppnisráð til forsendna hinnar kærðu ákvörðunar.

## IV

### Niðurstöður

#### I

#### Ágreiningurinn

Upphaf máls þessa er að Global Refund á Íslandi hf. kvartaði til samkeppnisyfyrvalda og hélt því fram að Refund á Íslandi ehf. hefði misnotað markaðsráðandi stöðu sína með undirboði og samþættingu. Jafnframt kvartaði Global Refund á Íslandi hf. yfir

Því að Refund á Íslandi ehf. hefði með margvíslegum öðrum hætti beitt óréttmætum viðskiptaháttum. Samkeppnisráð tók síðari kvörtunarliðinn til greina að nokkru leyti. Tvær áfrýjanir hafa komið fram af þessu tilefni. Í fyrsta lagi áfrýjun Global Refund á Íslandi hf. af þeim sökum að fyrri liður upphaflegrar kröfu þeirra var ekki tekinn til greina (markaðsráðandi staða) og í öðru lagi áfrýjun Refund á Íslandi ehf. vegna þeirra brota sem samkeppnisráð taldi fyrirtækið hafa framið á samkeppnislögum (óréttmætir viðskiptahættir). Þá hafa komið fram kröfur vegna formsatriða. Af þessum sökum er rétt að gera grein fyrir úrslitum málsins í þremur köflum, þ.e. kafla II, III og IV.

## II

### Kærufrestur

Í málinu er upplýst að hin kærða ákvörðun var fyrst birt fyrir málsaðilum þann 14. febrúar 2003. Mistök reyndust hafa átt sér stað við meðferð trúnaðarupplýsinga frá aðilum málsins þannig að aðilum var gert af þeim sökum að afhenda ákvörðun samkeppnisráðs að nýju til Samkeppnisstofnunar. Því er ekki mótmælt að breytt útgáfa af ákvörðuninni hafi verið afhent Refund á Íslandi ehf. þann 18. febrúar 2003. Miðað við þessi atvik má miða við að rökstudd kæra fyrirtækisins hafi borist á réttum tíma þann 18. mars 2003.

## III

### Markaðsráðandi staða

#### 1

Í máli þessu telur áfrýjandi, Global Refund á Íslandi hf., að Refund á Íslandi ehf. hafi misnotað markaðsráðandi stöðu sína og brotið gegn 11. gr. samkeppnislaga með samningi sínu við Eddu – miðlun og útgáfu hf., sem hafi falið í sér ólögmeta samþættingu. Hafi samningurinn í fyrsta lagi haft að geyma ákvæði þess efnis að kaup Refund á Íslandi ehf. á prentþjónustu væru háð því að Edda- miðlun og útgáfa hf. nýtti sér þjónustu Refund á Íslandi ehf. að því er endurgreiðslu virðisaukaskatts varðar. Í annan stað heldur áfrýjandi, Global Refund á Íslandi hf., því fram að Refund á Íslandi ehf. hafi stundað undirboð og bent á tilboð fyrirtækisins til verslunarinnar

Hestar og menn og fyrirtækisins Háess ehf. í því sambandi. Báðum þessum málsástæðum hefur verið andmælt.

2

Eins og fram kemur í hinni kærðu ákvörðun er markaður sölusvæði vöru og staðgengdarvöru og/eða sölusvæði þjónustu eða staðgengdarþjónustu, sbr. 4. gr. samkeppnislaga. Líta ber á viðkomandi markaði frá tveimur hliðum, þ.e. annars vegar vöru- eða þjónustumarkaðinn og hins vegar landfræðilega markaðinn. Fallast má á röksemdir í hinni kærðu ákvörðun fyrir því að þjónustumarkaðurinn í máli þessu teljist þjónusta sem felst í endurgreiðslu virðisaukaskatts til ferðamanna sem eru búsettir erlendis og að landfræðilegi markaðurinn sé Ísland. Bæði fyrrgreind fyrirtæki starfa á sama þjónustu- og landfræðilega markaði.

3

Fyrirtæki telst vera markaðsráðandi þegar það hefur þann efnahagslega styrkleika að geta hindrað virka samkeppni á þeim markaði sem máli skiptir og það getur að verulegu leyti starfað án þess að taka tillit til keppinauta, viðskiptavina og neytenda, sbr. 4. gr. samkeppnislaga. Í þessu sambandi skiptir markaðshlutdeild fyrirtækis máli svo og staða keppinauta á viðkomandi markaði. Þar er m.a. átt við fjárhagslegan styrk fyrirtækjanna, tækniþekkingu, hegðun, úrval framboðinnar vöru eða þjónustu, hversu lengi fyrirtæki hafa haft háa hlutdeild á viðkomandi markaði og fleiri atriði. Með skírskotun til þeirra röksemda sem fram koma í lið 1.3. í III. kafla hinnar kærðu ákvörðunar þykir mega staðfesta þá niðurstöðu samkeppnisráðs að Refund á Íslandi ehf. hafi ekki verið í markaðsráðandi stöðu á hinum skilgreinda markaði. Því verður 11. gr. samkeppnislaga ekki beitt um meint undirboð og samþættingu.

## IV

### Óréttmætir viðskiptahættir

#### 1

Kæra Refund á Íslandi ehf. lýtur að því að ákvörðun samkeppnisráðs verði hnekkt að því er varðar: Í fyrsta lagi villandi markaðssetningu í formi eftirlíkingar á ýmsum gögnum Global Refund á Íslandi hf. og viðskiptahugmynd í heild. Í öðru lagi meinta ólögsmæta háttsemi fulltrúa Refund á Íslandi ehf. að fjarlægja gögn í eigu Global Refund á Íslandi hf. úr verslunum. Í þriðja lagi meinta ólögsmæta háttsemi fulltrúa Refund á Íslandi ehf. að hvetja fyrirtæki til að vanefna samninga við Global Refund á Íslandi hf. og í fjórða lagi meintar ósannar og villandi upplýsingar í kynningu Refund á Íslandi ehf. á fyrirtækinu.

#### 2

Global Refund á Íslandi hf. heldur því fram að Refund á Íslandi ehf. hafi líkt eftir ávísanaeyðublöðum sínum. Í munnlegum málflutningi var gerð grein fyrir því að rannsókn Samkeppnisstofnunar hefði aðeins beinst að einni tegund þeirra af þremur sem í gangi voru. Þar kom einnig fram að eyðublöð Refund á Íslandi ehf. eru afhent verslunum í lausblaðamöppu en eyðublöð Global Refund á Íslandi hf. í hefti. Áfrýjunarnefnd samkeppnismála lítur svo á að þau eyðublöð sem rannsókn beindist að séu ekki svo lík að hætta sé á því að á þeim verði villst. Er þá einkum horft til forms, litar, uppsetningar og þess texta sem fram kemur á ávísanaeyðublöðunum.

#### 3

Í munnlegum málflutningi var upplýst að í mars 2003 hafi Refund á Íslandi ehf. breytt heiti sínu í Euro Refund á Íslandi ehf. Áfrýjendur starfa á sama þjónustumarkaði. Firmanafnið Refund á Íslandi er samhljóða firmanafninu Global Refund á Íslandi að frátöldu orðinu Global. Með vísan til þessa og þeirra raka sem fram koma í hinni kærðu ákvörðun (liður 2.3. í kafla III) má fallast á að notkun firmanafnsins Refund á Íslandi feli í sér brot á þar tilgreindum ákvæðum samkeppnislaga. Ekki skiptir máli þótt firmanafnið hafi aðeins verið notað í takmörkuðum mæli. Þá telur áfrýjunarnefnd

samkeppnismála að skráning firmanafns áfrýjenda í opinberar skrár útiloki ekki beitingu ákvæða samkeppnislaga. Hins vegar þykir ástæðulaust að staðfesta þá ákvörðun samkeppnisráðs að banna notkun heitisins þar sem því hefur nú verið breytt.

4

Staðfesta má 3. mgr. í ákvörðunarorðunum með þeim rökum sem fram koma í ákvörðuninni.

5

Í hinni kærðu ákvörðun er gerð grein fyrir því að Refund á Íslandi ehf. hafi í sumum tilvikum fjarlægt ávísanahefti Global Refund á Íslandi hf. úr verslunum á fyrstu vikum eftir að fyrirtækið hóf starfsemi en ávísanaheftin eru forsenda þess að fyrirtæki á þessum markaði geti boðið fram þjónustu sína. Áfrýjunarnefndin fellst á að sú háttsemi varði við 20. gr. samkeppnislaga enda þykir ekki unnt að taka skýringar Refund á Íslandi ehf. gildar um þessa hegðan. Þá má einnig fallast á það með samkeppnisráði að upplýsingar Refund á Íslandi ehf. á vefsíðu um 80% markaðshlutdeild hafi sumpart verið reistar á of veikum grunni og sumpart staðið áfram á vefsíðunni eftir að ljóst var að fullyrðingin var ekki rétt. Varðar þetta við 21. gr. samkeppnislaga. Fallast má því á að umræddir viðskiptahættir feli í sér brot á 20. og 21. gr. samkeppnislaga.

6

Í máli þessu liggja ekki fyrir nægjanlega glöggar upplýsingar um að Refund á Íslandi ehf. hafi líkt eftir heildar viðskiptahugmynd áfrýjanda Global Refund á Íslandi hf. við markaðssetningu sína þannig að í bága fari við 20. gr. samkeppnislaga. Verður því ekki fallist á niðurstöðu samkeppnisráðs varðandi þetta atriði.

7

Niðurstaðan í þessum kafla er því sú að staðfesta má ákvörðunarorð hinnar kærðu ákvörðunar að því er varðar 3. mgr. og fyrri málslíð 1. mgr. Þá er einnig staðfest að sú

háttsemi sem fjallað er um í 5 lið hér að framan varði við 20. og 21. gr. samkeppnislaga.

#### **IV**

#### **Úrskurðarorð**

Ákvæði 3. mgr. og 1. málslíðar 1. mgr. ákvörðunarorða hinnar kærðu ákvörðunar eru staðfest. Ákvæði 4. mgr. ákvörðunarorðanna eru staðfest með þeim hætti sem greint er í lið 5 hér að ofan.

Reykjavík, 13. maí 2003

Stefán Már Stefánsson

Anna Kristín Traustadóttir

Erla S. Árnadóttir