



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 53/2016

Markaðssetning iKort

I.

Erindið

Með bréfi Íslandsbanka hf. og Kreditkorta (Íslandsbanki), dags. 15. október 2015, var kvartað til Neytendastofu yfir markaðssetningu iKort ehf. Í bréfinu kemur fram að iKort hafi undanfarin misseri auglýst og markaðssett inneignarkort, þ.e. fyrirfram greidd kort sem félagið dreifi, m.a. með samanburði við önnur kort. Íslandsbanki telji að auglýsingar og kynningarefni iKorts gangi gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 14. gr. og 15. gr., einkum a. og b. lið 2. mgr. þeirrar greinar.

Nánar tiltekið telji Íslandsbanki þær áherslur í auglýsingum og á heimasíðu um „*ekkert greiðslumat*“ vera villandi og fela í sér tilraun til að hafa áhrif á hegðun neytenda með óréttmætum samanburði. Tilvitnuð orð verði tæpast skilin á annan veg en að keppinautar geri kröfu til greiðslumats við útgáfu korta. Þetta sé áréttað í kynningarefni á vefsíðu félagsins, en þar sé m.a. að finna textann: „*Hvernig er iKortið öðruvísi en önnur kort*“. Svo segi: „*Kortið fer ekki í manngreiningarálit*“ og „*Ekki þarf að fylla út eyðublöð eða fara í greiðslumat í banka*“. Kortið sé auk þess auglýst sem sjálfstætt og án tenginga við bankareikning. Líti Íslandsbanki svo á að með því sé það undirstrikað enn frekar að kortið sé undanþegið öllum ferlum og formsatriðum sem keppinautar láti umsækjendur undirgangast.

Í auglýsingu á heimasíðu leggi iKort sérstaka áherslu á að greiðslumats sé ekki þörf. Sé það að sögn félagsins einn af sex meginkostum kortsins og ástæða fyrir því að sú lausn sem það feli í sér skuli valin umfram það sem önnur sambærileg kort færi notendum.

Íslandsbanki telji samanburðinn villandi og ósanngjarnan við það að gefið sé til kynna að samkeppnisaðili iKorta geri áskilnað um greiðslumat við útgáfu greiðslukorta eða kreditkorta. Íslandsbanki telji alls ekki réttmætt að byggja markaðssetningu á slíkum samanburði. Ástæðan sé m.a. sú að lög nr. 33/2013, um neytendalán, taki ekki til kreditkorta, sbr. a. lið 3. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, þ.e. lán sem greidd séu innan þriggja mánaða. Því sé skyldu til lánshæfismats eða greiðslumats ekki til að dreifa þegar almenn greiðslukort séu annars vegar, hvað þá fyrirfram greidd kort.



Íslandsbanki geri hins vegar áskilnað um að afla megi fjárhagslegra upplýsinga við útgáfu kreditkorta, en fortakslaus skylda til lánshæfismats eða greiðslumats sé hvergi orðuð í skilmálum korta Íslandsbanka. Umræddur áskilnaður um könnun á fjárhagsupplýsingum verði ekki túlkaður á þann veg að bankinn geri greiðslumat að skilyrði fyrir útgáfu korts sem hafi sömu einkenni og vara iKorta. Þetta sé því augljósara þegar horft sé til þess að greiðslumat sé skilgreint sérstaklega í fyrrgreindum lögum nr. 33/2013 sem „*útreikningur á greiðslugetu lántaka miðað við eignir, skuldir, gjöld og tekjur, sem byggist á opinberum neysluviðmiðum*“. Notkun iKort á hugtakinu í því samhengi sem það komi fyrir verði tæpast skilin á annan veg en að þar sé átt við það ferli sem löggin áskilji. Gefið sé í skyn að keppinautar geri umsækjendum aðgengi mun erfiðara að sambærilegri vöru.

Þá megi nefna að tiltekið sé í kynningarefni Íslandsbanka að allar tegundir kreditkorta megi fá sem fyrirfram greidd kort og að þau feli ekki í sér lánsviðskipti. Af því leiði í raun að umræddur áskilnaður um könnun á fjárhagslegum upplýsingum fari ekki fram.

Einnig veki bankinn athygli á því að fullyrðing iKort um að engin eyðublöð verði að fylla út standist ekki heldur. Eins og fram komi í kynningarefni iKort verði væntanlegur korthafi að fylla út áreiðanleikakönnun, sbr. liði 5.1 og 5.9 í viðskiptaskilmálum iKort. Sé hún sambærileg við þá sem viðskiptamenn Íslandsbanka undirgangist. Íslandsbanki hafi mælt til þess að iKort breyti auglýsingum eða kynningu á sérstöðu vöru sinnar í þessum efnum eða skýri þar nánar að hvaða leyti samanburður að þessu leyti leiddi til sérstöðu vörunnar. Því hafi verið hafnað með bréfi dags. 9. október 2015.

Íslandsbanki geri þá kröfu að iKort verði bannað að viðhafa orðin „*ekkert greiðslumat*“ í auglýsingum. Að auki verði iKort gert að fjarlægja úr öðru kynningarefni samanburð við önnur kort sem staðhæfi með beinum eða óbeinum hætti að kort iKort hafi þá sérstöðu að umsækjendur séu undanþegnir greiðslumati. Hvoru tveggja að viðlagðri stjórnvaldssekt og/eða dagsektum, sbr. 22. og 23. gr. laga nr. 57/2005.

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til iKort, dags. 27. október 2015, var óskað umsagnar um kvörtun Íslandsbanka. Svar barst með bréfi iKort, dags. 19. nóvember 2015. Í bréfinu kemur fram að iKort telji að kvörtun Íslandsbanka sé tilraun aðila sem fari með sameiginleg markaðsyfirráð á viðskiptabankamarkaði, til að mæta samkeppni nýs aðila á annan hátt en með gæðum, þjónustu eða verði. Í bréfinu er vísað til ákvarðana Samkeppniseftirlitsins nr. 33/2011 og nr. 8/2015.



iKort sé alþjóðlegt MasterCard endurhlaðanlegt inneignar-rafeyriskort sem gefið sé út af rafeyrisfyrirtækinu Prepaid Financial Services (PFS) sem starfi samkvæmt starfsleyfi Financial Conduct Authority í Bretlandi, en iKort sé dreifingaraðili PFS á Íslandi. Hægt sé að velja um tvær útgáfur af iKortum, annars vegar persónugert og hins vegar ópersónugert kort. Kortin megi kaupa í afgreiðslu iKort og á öllum pósthúsum. Ekki þurfi að fylla út neina pappíra til að fá þessi kort. Viðskiptavinurinn geti virkjað kortið með því að senda SMS og fái síðan PIN númer sent um hæl.

Fjárhagsstaða sé ekki skoðuð eða greiðslumat af neinni tegund gert. Þannig geti t.d. þeir einstaklingar sem séu í greiðsluaðlögun hjá Umboðsmanni skuldara fengið iKort án athugasemda en mörg dæmi séu þess að þessum aðilum hafi verið neitað um inneignakort hjá viðskiptabönkum, þ.m.t. Íslandsbanka. Þá hafi iKort þá sérstöðu meðal fyrirframgreiddra korta að hægt sé að nota það fyrir boðgreiðslur.

iKort sé eina alþjóðlega greiðslukortið sem markaðsett sé á Íslandi sem ekki sé gefið út af banka eða fyrirtæki í eigu banka. Á íslenska markaðnum séu margar tegundir greiðslukorta; debetkort, gjafakort, kreditkort, veltukort, síhringikort og inneignarkreditkort. Kort þessi séu markaðsett undir margvíslegum heitum, s.s. almenn kreditkort, Stúdentakort, Námukort, Fé kort, Bláa kortið, Gull kort, Platinum kort, Endurgreiðslu kort, E-kort, Ferðakort, World Elite, Silfurkort, American Express, Almennt A-kort, Svart A-kort, Vildarkort og þá sé ekki allt talið.

Af framansögðu sé því ljóst að neytendum standi til boða fjölbreytt úrval korta. Við kynningu á iKortum hafi áhersla verið lögð á að draga fram eiginleika þeirra. Hins vegar hafi ekki verið auglýstur samanburður við nein af þeim fjölmörgu greiðslukortum sem gefin séu út hérlendis. Það sé ekki við iKort að sakast þó að Íslandsbanka finnist óþægilegt að kostir iKorta séu tíundaðir.

Að síðustu sé rétt að taka fram að iKort sé gefið út af PFS skv. leyfi frá MasterCard International Incorporated. Hafi PFS staðfest að markaðssetning iKort samræmist reglum MasterCard og þ.a.l. markaðssetningu innan Evrópu en lög nr. 57/2005 byggi á tilskipunum ESB, einkum tilskipun 2005/29/EB. Megi t.d. vísa til markaðssetningar PFS á svonefndu Spark korti í Bretlandi þar sem öll umkvörtunatriði Íslandsbanka sé að finna.

Að því er varði einstakar athugasemdir Íslandsbanka þá sé rétt að taka fram að athugasemdir hinna sameiginlegu markaðsráðandi aðila séu ekki settar fram á skýran eða skipulegan hátt. Af bréfinu verði þó ráðið að ummæli sem snúi að því að „*ekki þurfi að fylla út eyðublöð*“, „*ekki þurfi að gera greiðslumat*“ og iKort sé „*sjálfstætt og án tenginga við banka*“ sé talið andstætt lögum nr. 57/2005 og kalli á íþyngjandi aðgerðir til verndar Íslandsbanka. Rétt sé að vekja athygli á því að í bréfi Íslandsbanka séu engin rök færð fyrir því hver tilvitnaðra lagafyrirmæla eigi við um einstök ummæli né rökstutt hvernig efnisatriði umræddra ákvæða taki til einstakra ummæla.



Ummæli þess efnis að ekki fari fram greiðslumat sé hlutlaus lýsing á staðreyndum. Um sé að ræða einfalda upplýsingagjöf þess efnis að iKort krefjist ekki greiðslumats sem forsendu viðskipta hvorki sem fyrirtækið geri sjálft eða viðskiptavinurinn kynni að hafa aflað sér hjá öðrum aðilum, s.s. lánastofnunum eða fyrirtækjum sem selji fjárhagsupplýsingar, s.s. Creditinfo, sbr. reglugerð nr. 246/2011.

Þessu til viðbótar fari fjarri að greiðslumat sé einskorðað við lög nr. 33/2013 eins og haldið sé fram í erindi Íslandsbanka. Sem dæmi megi nefna að fólk sé hvatt til að gera greiðslumat áður en það takist á hendur skuldbindingar, s.s. áskrift að fjölmiðlum eða líkamsræktarkortum og í reglum um veðleyfi til ábúenda ríkisjarða sé sérstaklega mælt fyrir um greiðslumat hjá Hagþjónustu bænda. Þá sé því hafnað að um samanburð sé að ræða við greiðslukort gefin út af Íslandsbanka, enda hvorki sá banki né aðrir útgefendur greiðslukorta eða kortin nefnd á nafn í tengslum við þá upplýsingagjöf að ekki sé krafist greiðslumats sem skilyrðis viðskipta við iKort. Þá sé ómögulegt að sjá hvernig umrædd upplýsingagjöf geti verið villandi fyrir neytendur og geti dregið úr möguleikum neytenda til að taka upplýsta ákvörðun um viðskipti. Að sama skapi sé ómögulegt að sjá hvernig umrædd upplýsingagjöf um staðreyndir geti verið „ósanngjörn“ í garð risa á borð við Íslandsbanka eða á hvern hátt sú ósanngirni komi fram. Verði að telja að Íslandsbanki sé með kvörtun sinni að reyna að sveigja starfsemi iKort að eigin starfsemi af einhverjum ástæðum, sbr. bréfið og skilmála kvartenda. Það geti hins vegar ekki talist ósanngjarn að nýr aðili á markaði setji ekki sömu skilyrði fyrir viðskiptum og sameiginlega markaðsráðandi aðili.

Að síðustu sé rétt að taka fram að PFS markaðssetji sambærilegt greiðslukort í um 26 löndum, innan Evrópusambandsins, þar sem auglýst sé m.a. „*no credit checks*“. Hafi engum öðrum aðila en Íslandsbanka dottið í hug að halda því fram að brotið sé gegn sameiginlegum evrópskum reglum um óréttmæta viðskiptahætti. Með vísan til þessa sé því hafnað að umrædd ummæli brjóti gegn lögum nr. 57/2005.

Í kvörtun Íslandsbanka sé því haldið fram að fullyrðing iKort um að ekki þurfi að fylla út eyðublöð standist ekki. Ekki sé vísað til tiltekinna lagaákvæða laga nr. 57/2005. Vegna þessa skuli tekið fram að ekki þurfi að fylla út nein eyðublöð til þess að eiga viðskipti við iKort. Eins og áður komi fram séu kortin keypt í afgreiðslu iKort eða í pósthúsum og virkjuð með upplýsingagjöf sem fari fram með SMS. Þá sé hægt að hlaða árlega fjárhæð allt að 420.000 krónum inn á iKortið án svokallaðrar uppfærslu. Ef viðskiptavinir kjósa svokallaða uppfærslu, þ.e. hlaða kort umfram 420.000 krónur á ári, þá þurfi þeir að veita PFS upplýsingar í gegnum internetið vegna áreiðanleikakönnunar, eins og fyrir liggir í öllu upplýsingaefni iKort. Með vísan til framangreinds sé ljóst að viðskiptavinir geti fengið iKort án þess að fylla út nein eyðublöð og fullyrðingar Íslandsbanka því rangar.

Í kvörtun Íslandsbanka sé því haldið fram að með umræddum ummælum sé verið að gefa í skyn að iKort séu undanþegin öllum ferlum og formsatriðum sem keppinautar láti umsækjendur undirgangast. Að mati iKort þurfi nokkuð hugmyndaflug til að lesa framangreint



út úr upplýsingaefni félagsins. Um sé að ræða upplýsingar þess efnis að iKort sé sjálfstætt fyrirtæki og að viðskiptavinir iKort þurfi ekki að hafa yfir bankareikningi að ráða til þess að eiga viðskipti við fyrirtækið. Þannig geti aðilar t.d. látið leggja hluta af launum sínum inn á iKortið sitt. Með vísan til framangreinds þá hafi engin rök verið færð fyrir því að umrædd ummæli brjóti gegn lögum nr. 57/2005, enda sé ekki gerð tilraun í kvörtun Íslandsbanka til að færa efnisrök fyrir því að um brot sé að ræða né á hvaða lagaákvæði.

Að mati iKort hafi verið sýnt fram á að kvörtun Íslandsbanka eigi ekki við rök að styðjast og upplýsingagjöf félagsins sé í samræmi við ákvæði stjórnarskrár og laga nr. 57/2005, sbr. tilskipun 2005/29/EB. Af þeim sökum beri að hafna kröfum Íslandsbanka um íþyngjandi innngrip í starfsemi iKort. Tekið skuli fram að ofangreind umfjöllun miðist við þau efnisatriði sem fram komi í kvörtun Íslandsbanka og þurfi ekki að vera tæmandi af hálfu iKorta. Áskilinn sé réttur til að koma á framfæri sjónarmiðum ef tilefni sé til og jafnframt að vekja athygli Samkeppniseftirlitsins á háttsemi Íslandsbanka.

2.

Með bréfi Neytendastofu til Íslandsbanka, dags. 23. nóvember 2015, var bréf iKort sent til umsagnar Íslandsbanka. Svar barst með bréfi Íslandsbanka, dags. 1. desember 2015. Í bréfinu kemur fram að iKort vísi til markaðslegrar stöðu Íslandsbanka og Kreditkorta, þ.e. að kvörtunin sé tilraun aðila sem fari með sameiginleg markaðsyfirráð á viðskiptabankamarkaði, til að mæta samkeppni nýs aðila á annan hátt en með gæðum, þjónustu eða verði.

Í þessu samhengi telji Íslandsbanki alls ekki sjálfgefið að staða hans á þeim markaði er varði fyrirframgreidd kort geti talist markaðsráðandi. En hvernig sem því sé varið, þá breyti hlutdeild á markaði engu um skyldur samkeppnisaðila Íslandsbanka að hlíta þeim leikreglum sem leiða megi af lögum nr. 57/2005. Hvergi sé í lögnum vikið að undanþágum eða túlkunarreglum sem beita megi aðila til hagsbóta sem sé nýr eða teljist til minni rekstraraðila á viðkomandi markaði. Íslandsbanki andmæli eindregið staðhæfingum iKort um annarleg sjónarmið að baki kvörtunarinnar. Íslandsbanki telji sig hafa sýnt fram á að kvörtunin sé gerð af málefnalegum ástæðum og af ærnu tilefni.

Hvað almennar athugasemdir varði, þá telji Íslandsbanki meint brot á lögum nr. 57/2005 hafa verið nægilega færð undir einstök ákvæði laganna og rökstudd að öðru leyti. Íslandsbanki taki einnig undir það álit Neytendastofu að 5. gr. laganna kunni að koma til álita vegna kvörtunarinnar.

Hvað meginþátt kvörtunarinnar varði, þ.e. ósanngjarnan samanburð við vöru Íslandsbanka, þá sé það m.a. rakið í ákvörðun Neytendastofu nr. 34/2014 að samanburðarauglýsingar séu leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind séu í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Íslandsbanki telji auglýsingar og kynningarefni iKort í beinni andstöðu við a. lið, þ.e. að þær séu villandi. Til að forðast misskilning þá sé ekki byggt á því að fullyrðingin „*ekkert greiðslumat*“ sé ósanngjörn ein og sér. Á hinn bóginn verði hún það í samhengi við það sem



síðar sé rakið í auglýsingum og markaðsefni, en m.a. segi þar í kafla undir formálanum: „*Hvernig er iKort öðruvísi en önnur kort?*“. Þessu sé svarað í þremur liðum og einn þeirra sé svohljóðandi: „*Ekki þarf að fylla út eyðublöð eða fara í greiðslumat í banka.*“

Vart sé ágreiningur um að hér sé um samanburð að ræða og að veruleg áhersla sé lögð á það hagræði sem væntanlegir viðskiptavinir iKort njóti með því að vera lausir við greiðslumat. Orðalagið gefi enn fremur til kynna að hið gagnstæða eigi við þegar komi að stofnun sambærilegra korta hjá samkeppnisaðilum og séu bankar þar nefndir sérstaklega.

Áður hafi verið rakið, hvenær lög áskilji greiðslumat og hvað í hugtakinu felist. Einnig telji Íslandsbanki sig hafa sýnt fram á að hann hafi engan áskilnað gert í sínu markaðsefni. Þá hafi iKort ekki bent á neitt í andsvörum sínum sem hnekki þeirri staðhæfingu.

Íslandsbanki standi við staðhæfingar um að iKort hafi einnig byggt ranglega á sérstöðu er varði útfyllingu eyðublaða o.þ.h. Því sé við að bæta að eðli málsins samkvæmt tengist fyrrgreind atriði um greiðslumat óhjákvæmilega umræðunni um eyðublöð. Ef staðhæfing iKort um samanburð þeim í hag stæðist hvað greiðslumat varði þá væri það einnig sönn staðhæfing um eyðublöð hjá þeim samkeppnisaðilum sem áskildu greiðslumat. Greiðslumat verði ekki framkvæmt svo vel sé án skriflegra gagna sem fjármála fyrirtæki beri að varðveita, sbr. 6. gr. reglugerðar nr. 920/2013, um lánshæfis- og greiðslumat.

3.

Með bréfi Neytendastofu til iKort, dags. 7. desember 2015 var bréf Íslandsbanka sent til umsagnar iKort. Svar barst með bréfi, dags. 16. desember 2015. iKort telji að ásökunum Íslandsbanka hafi þegar verið svarað og vísi til bréfs iKort til Íslandsbanka, dags. 19. nóvember 2015. iKort vilji þó ítreka eftirfarandi atriði. Framsetning á öllu kynningarefni og markaðssetning kortanna eigi sér stað með samræmdum hætti í 26 Evrópulöndum og fari til yfirferðar og samþykktar hjá Master Card International Incorporated. Á því sjö ára tímabili sem rafeyriskort þessi hafi verið markaðssett hafi enginn samkeppnisaðili kvartað yfir þeim atriðum sem hér sé gert. Áréttað skuli að lög nr. 57/2005 byggi á samevrópskum reglum sem aðildarríkjum EES beri að innleiða með samræmdum hætti í landsrétti, sbr. 1., 3., og 7. gr. EES samningsins, sbr. lög nr. 2/1993.

Það sé ánægjulegt að sjá að Íslandsbanki átti sig nú á því að ábending iKort um „*ekkert greiðslumat*“ sé rétt. Hinn markaðsráðandi aðili reyni þó að klóra í bakkann með því að vísa í setningu á heimasíðu er segi: „*Hvernig er iKortið öðruvísi en önnur kort*“ en þar séu eftirfarandi staðreyndir taldar upp: „*iKortið fer ekki í manngreiningarálit. Ekki þarf að fylla út eyðublöð eða fara í greiðslumat í banka. iKort sem þú getur hlaðið að fjárhæð 420 þúsund er afgreitt strax. Ef um hærri upphæð en 420 þúsund er að ræða þarf korthafi að leggja fram ljósrít af skilríkjum (í lit) og staðfesta heimilisfesti á Íslandi þá verður iKortið iKort Plús. Aðeins korthafi hefur aðgang að reikningsupplýsingum og getur ráðstafað fjármunum sem eru inni á kortinu hverju sinni. iKorthafi getur sjálfur lokað kortinu á netinu og opnað það aftur*



kostnaðarlaust. Einnig er hægt að gera þetta með SMS skeyti. iKorthafi getur fylgst með stöðu á kortinu á vefnum og í gegnum símaþjónustu bæði með símtali og SMS skeyti. iKort er ekki vörsluaðili þeirra fjármuna sem notendur leggja inn á kortin, heldur hefur verið stofnaður sérstakur reikningur í viðskiptabanka.“

Af framangreindu sé ljóst að einungis sé um upptalningu á staðreyndum að ræða eins og Íslandsbanka sé ljóst. Engin önnur kort séu nefnd á nafn eða samanburður gerður gagnvart eiginleikum þeirra, en minnt skuli á að neytendum standi til boða fjölbreytt úrval korta eins og komi fram í bréfi iKort frá 19. nóvember 2015.

Það sé hins vegar staðreynd að viðskiptavinir iKort spyrji oft um það hvort fyrirtækið framkvæmi einhverskonar greiðslumat. Eins og bent hafi verið á í bréfi iKort þá megi væntanlega rekja ástæðu þess til greinar í viðskiptaskilmálum Íslandsbanka en þar sé í grein 2.2. ekki gerður greinarmunur á því hvort verið sé að sækja um kreditkort eða fyrirframgreidd kreditkort: „Útgefandi áskilur sér rétt til að leita allra upplýsinga um getu umsækjanda og fjárhag, sem nauðsynlegar eru að mati hans til að afgreiða umsókn, þar á meðal lánayfirlit (FE-skrá) um fjárhagsstöðu korthafa í bönkum og sparisjóðum og upplýsingar frá Creditinfo Lánstrausti hf., s.s. skuldastöðu, lánshæfismat, upplýsingar úr vanskilaskrá og öðrum gagnagrunnum sem félagið rekur, allt samkvæmt sérstakri heimild sem umsækjandi getur veitt skriflega eða með samþykki á umsóknarsíðu á www.kreditkort.is. Áskilinn er réttur til að synja umsóknunum án skýringa.“

Við markaðssetningu iKorta hafi fyrirtækið eingöngu komið á framfæri hlutlausri lýsingu á staðreyndum. Það sé hins vegar eftirtektarvert hvernig aðilar sem fari með sameiginleg markaðsyfirlit á greiðslukortamarkaði og viðskiptabankamarkaði kjósi að ráðast á lítinn samkeppnisaðila sem byggji tilvist sína á framtaki Evrópusambandsins um breytingar á greiðslukortamarkaði til að auka samkeppni.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. janúar 2016, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi upptalning á gögnum málsins.

5.

Með bréfi Íslandsbanka, dags. 22. febrúar 2016, barst Neytendastofu ný kvörtun vegna markaðssetningar iKort. Í bréfinu kemur fram að iKort hafi undanfarin misseri auglýst og markaðssett inneignarkort, þ.e. fyrir fram greitt kort, m.a. með samanburði við önnur kort. Íslandsbanki telji auglýsingar og kynningarefni iKorts ganga gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, einkum 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 14. gr. og 15. gr., einkum a., b. og e. liði 2. mgr. þeirrar greinar.

Til viðbótar við áður innsenda kvörtun, dags. 15. október 2015, vegna villandi auglýsinga iKort, telji Íslandsbanki birtingu myndbands iKort á Facebooksíðu um „*ekki neinar áhyggjur*



af færslugjöldum“ auk myndbirtingar af korti með vörumerki Íslandsbanka vera villandi og fela í sér tilraun til að hafa áhrif á hegðun neytenda með óréttmætum samanburði. Í myndbandi á Facebooksíðu komi fram í skjáskoti að „þegar þú notar debetkortið þitt borgar þú 18 til 35 krónur í færslugjald í hvert sinn sem kortið er notað“ og í næsta skjáskoti segi „en þegar þú notar iKortið þitt borgar þú ekkert færslugjald“. Af tilvitnuðum orðum verði tæpast dregin önnur fullyrðing en sú að Íslandsbanki innheimti færslugjöld vegna notkunar á fyrir fram greiddum greiðslukortum.

Íslandsbanki telji samanburðinn villandi og ósanngjarnan vegna þess að þar sé farið rangt með staðreyndir varðandi hinar tilteknu vörur. Íslandsbanki telji af þeim sökum alls ekki réttmætt að byggja markaðssetningu á slíkum samanburði. Bornar séu saman ólíkar vörur sem ekki hafi sömu eiginleika. iKort sé hvorki debetkort né kreditkort eins og tilgreint sé á heimasíðu fyrirtækisins undir liðnum „Algengar spurningar“ auk þess sem þar komi fram að yfirdráttur fylgi ekki iKorti. iKort kjósi hins vegar að birta mynd af greiðslukorti með vörumerki Íslandsbanka á Facebooksíðu sinni og segi að við notkun á debetkorti borgi viðskiptavinir 18 til 35 krónur í færslugjald. Hið rétta sé að Íslandsbanki innheimti ekki færslugjöld vegna notkunar á fyrirframgreiddum greiðslukortum.

Íslandsbanki innheimti hins vegar færslugjöld vegna notkunar á debetkortum en ekki til samræmis við framsetningu iKorta á Facebooksíðu sinni. Viðskiptavinir séu með 200 til 300 fríar færslur á ári en þegar því sleppi innheimti bankinn 19 krónur í færslugjöld fyrir hverja færslu. Debetkort séu hins vegar eins og fyrr segi ekki sambærileg inneignarkortum eða fyrirfram greiddum kortum. Myndband iKort gefi í skyn að Íslandsbanki innheimti gjöld af sambærilegri þjónustu þó það standist enga skoðun. Bankinn telji háttsemi iKort í andstöðu við sömu lagaákvæði og getið hafi verið að framan.

Íslandsbanki telji myndband iKort einnig brýnt brot gegn vörumerkjarétti, sbr. 3. og 4. gr. laga um vörumerki nr. 45/1997, en engin heimild hafi verið veitt til notkunar auðkennis Íslandsbanka með þeim hætti sem myndbandið geri. Þó svo tilvitnuð lög nr. 45/1997 geri ekki ráð fyrir að eftirlit með notkun þeirra heyri undir Neytendastofu, þá þyki sýnt, að feli samanburðarauglýsing í sér slíkt brot þá leiði það eitt og sér til þess að um sé að ræða brot gegn lögum nr. 57/2005, einkum 6. gr., 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 14. gr. og 15. gr., einkum e. og g. lið þeirrar greinar, sbr. 15. gr. a. laganna.

Íslandsbanki hafi þann 6. október 2015 mælst til þess að iKort breytti auglýsingum og kynningu á sérstöðu vöru sinnar í öðrum efnum en hér hafi verið rakið. Því hafi verið hafnað með bréfi, dags. 9. október 2015. Íslandsbanki hafi miðað við þau viðbrögð ekki talið ómaksins vert að senda félaginu sambærilegt erindi út af þeim atriðum sem hér sé kvartað yfir áður en óskað væri atbeina Neytendastofu.

Íslandsbanki geri þá kröfu að iKort verði bannað að birta myndir af vörum með vörumerki Íslandsbanka og viðhafa orðin „*ekki hafa neinar áhyggjur af færslugjöldum*“ í auglýsingum



og á Facebooksíðu sinni. Að auki verði iKort gert að fjarlægja úr öðru kynningarefni samanburð við önnur kort sem staðhæfi með beinum eða óbeinum hætti að kort iKort hafi þá sérstöðu að viðskiptavinir greiði ekki færslugjöld vegna notkunar þeirra. Hvoru tveggja að viðlagðri stjórnvaldssekt og/eða dagsektum, sbr. 22. og 23. gr. laga nr. 57/2005.

6.

Bréf Íslandsbanka var sent iKort til umsagnar með bréfi, dags. 3. mars 2016. Svar barst með tölvubréfi iKort, dags. 7. mars 2016. Í tölvubréfinu kom fram að umrætt myndband hefði verið tekið út af Facebooksíðu iKort.

7.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. maí 2016 var tölvubréf iKort sent Íslandsbanka til upplýsingar. Jafnframt var tilkynnt um að gagnaöflun málsins væri lokið og að málið hefði verið sameinað máli því sem hófst með kvörtun Íslandsbanka, dags. 15. október 2015.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita tvennskonar markaðssetningarefni iKort, þ.e. myndskeið og upplýsingar á vefsíðu iKorts, þar sem fram koma fullyrðingar um færslugjöld annars vegar og greiðslumat hins vegar. Telur Íslandsbanki að markaðssetningarefni iKort brjóti gegn 15. gr. laga nr. 57/2005. Um sé að ræða samanburðarauglýsingar sem uppfylli ekki skilyrði 2. mgr. 15. gr. laganna. Þá sé markaðssetningarefni iKorts villandi og ósanngjarnt gagnvart neytendum og Íslandsbanka og brjóti gegn 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

iKort hefur bent á að markaðssetning iKort sé samræmd og standist alþjóðlegar kröfur MasterCard og að engin mál hafi verið höfðuð vegna markaðssetningarinnar á Evrópska efnahagssvæðinu þrátt fyrir samræmdar reglur um markaðssetningu. Mikill fjöldi korta séu til á íslenska markaðnum og séu upplýsingarnar settar fram með hlutlausum hætti þar sem eiginleikum kortsins sé lýst og séu þær ekki villandi. Þá hafi umrætt myndband þar sem borin séu saman færslugjöld iKort og debetkorts Íslandsbanka verið fjarlægt af vef iKort.

2.

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

Í 2. mgr. 6. gr. laganna segir:



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

Í greinargerð með ákvæðinu, þar sem það kemur fyrst fram, segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

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

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, 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., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. Samkvæmt a. og b. liðum er átt við rangar upplýsingar um :

- „a. edli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,*
- b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

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



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

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 umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi 365 miðla var sérstaklega vísað til a., b. og c. liða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

- a. þær séu ekki villandi,*
- b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,*
[...]
- e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,*
- g. ekki sé með ósanngjörnum hætti hagnýttur orðstír vörumerkis, vöruheitis eða annarra auðkenna keppinautar eða upprunatáknunar samkeppnisvöru,*

Ákvæði 15. gr. a. er svohljóðandi:

„Óheimilt er að nota í atvinnustarfsemi firmanafn, verslunarmerki eða því um líkt, sem sá hefur ekki rétt til er notar, eða reka atvinnu undir nafni sem gefur villandi upplýsingar um



eignarrétt eða ábyrgð atvinnurekanda. Enn fremur er sérhverjum bannað að nota auðkenni, sem hann á tilkall til, á þann hátt að leitt geti til þess að villst verði á því og öðru einkenni sem annað fyrirtæki notar með fullum rétti. “

Í ákvæðinu felst almenn vernd auðkenna sem kemur til fyllingar á vörumerkjavernd. Ákvæðið felur í raun í sér þrenns konar reglu þar sem fyrri málsliður 15. gr. a. hefur að geyma annars vegar almennt bann við því að nota auðkenni, t.d. firmanafn og vörumerki, sem annar á og hins vegar bann við því að reka atvinnu undir nafni sem gefur villandi upplýsingar um eignarrétt eða ábyrgð atvinnurekanda. Ákvæði 2. másl. felur í sér bann við því að nota eigið auðkenni þannig að ruglingshætta skapist við auðkenni annarra. Rétturinn til þessara auðkenna getur hvílt á sérlöggjöf svo sem lögum um vörumerki, lögum um verslunarkrár, firmu og prókúruumboð og því um líkt. Af lögskýringargögnum sést glögg að ákvæðið skiptir máli um viðbótarvernd við þá vernd sem framangreind sérlög veita auðkennum. Þar kemur einnig fram að í 2. másl. greinarinnar sé rétturinn til að nota eigin auðkenni takmarkaður á það veg að óheimilt sé að nota auðkenni þannig að leitt geti til þess að villst verði á því og öðru auðkenni sem annað fyrirtæki noti með fullum rétti. Þetta ákvæði tekur því til sömu auðkenna og almenna reglan í 1. másl. Síðari hluti 1. másl. og 2. másl. eiga við í þeim tilvikum sem báðir málsaðilar eiga rétt til auðkenna sinna og þarf þá að líta til þess hvort notkun þess sem seinna byrjaði notkun veiti villandi upplýsingar um eignarrétt eða ábyrgð eða valdi því að ruglingshætta skapist milli aðila.

3.

Í máli þessu kemur fyrst til álita markaðssetningarefni af vefsíðu iKort þar sem taldir eru upp kostir vörunnar iKort í sex liðum undir fyrirsögninni: „*Hvernig er iKortið öðruvísi en önnur kort?*“. Í einum liðnum er að finna eftirfarandi setningu: „*Ekki þarf að fylla út eyðublöð eða fara í greiðslumat í banka*“. Í erindi sínu hefur Íslandsbanki meðal annars haldið því fram að ofangreindur texti feli í sér samanburðarauglýsingu og að samanburðurinn við vörur Íslandsbanka uppfylli ekki kröfur 15. gr. laga nr. 57/2005.

Hvorki Íslandsbanki né þau kort sem Íslandsbanki býður eru nefnd með beinum hætti í markaðssetningarefni iKort. Neytendastofa telur að vísað sé til þess að iKort hafi það umfram önnur kort á markaðnum að ekki þurfi að fylla út eyðublöð eða fara í greiðslumat í banka. Í textanum felst því óhjákvæmilega samanburður við öll kort á íslenskum markaði. Í því felst meðal annars samanburður við kort Íslandsbanka sem er keppinautur iKort. Telur Neytendastofa að hinn almenni íslenski neytandi geti því borið kennsl á Íslandsbanka í þessu samhengi sem og aðra útgefendur korta. Að virtum öllum atvikum þessa máls telur Neytendastofa því að markaðssetningarefni iKort feli í sér samanburðarauglýsingu í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Verður því næst að líta til þess hvort samanburðarauglýsingin uppfylli þau skilyrði sem gerð eru til samanburðarauglýsinga, einkum í a., b., e. og g. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Í samanburðarauglýsingu er gefið í skyn að fylla þurfi út eyðublöð eða fara þurfi fram



greiðslumat til þess að önnur kort á markaðnum fáist útgefin. Eins og fram kemur hjá Íslandsbanka þá er skyldu til lánshæfismats eða greiðslumats í skilningi laga nr. 33/2013, um neytendalán, ekki til að dreifa þegar bankinn gefur út almenn eða fyrirfram greidd greiðslukort. Að því leyti telur Neytendastofa að samanburðarauglýsing iKort sé villandi og brjóti gegn a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þá er ekki gerður fyrirvari um það í samanburðarauglýsingunni til hvaða tegundar korta samanburðurinn nær. Hinum almenna neytanda er því ekki ljóst hvort kort keppinautar fullnægi sömu þörfum eða sé ætluð til sömu nota. Að því leyti telur Neytendastofa að samanburðarauglýsing iKort brjóti gegn b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Eins og greinir frá hér að framan felur samanburðarauglýsing iKort einungis í sér óbeina tilvísun til vara Íslandsbanka. Að því virtu telur Neytendastofa að samanburðarauglýsingin brjóti hvorki gegn e. lið né g. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Þar sem auglýsing iKort er villandi í skilningi a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa að hún brjóti einnig gegn 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til framangreinds er það einnig álit Neytendastofu að samanburðarauglýsingin teljist ósanngjörn gagnvart keppinautum og neytendum vegna framsetningar hennar og því fari hún í bága við 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Einnig verður að telja að auglýsingin fari gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laganna þar sem hún felur í sér óréttmæta viðskiptahætti, brýtur í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og er líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Þar sem ekkert í málinu bendir til þess að látið verði af notkun ofangreindra fullyrðinga telur Neytendastofa rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að banna iKort að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

4.

Í máli þessu kemur einnig til álita myndband af vefsíðu iKort þar sem fram koma fullyrðingarnar: „*Ekki neinar áhyggjur af færslugjöldum*“, „*þegar þú notar debetkortið þitt borgar þú 18 til 35 krónur í færslugjald í hvert sinn sem kortið er notað*“ og „*en þegar þú notar iKortið þitt borgar þú ekkert færslugjald*“. Í myndbandinu er jafnframt birt mynd af debetkorti keppinautarins Íslandsbanka.

Neytendastofa telur ljóst að í myndbandinu er með beinum hætti vísað til vöru og vörumerkis keppinautarins Íslandsbanka. Myndbirtingin í samhengi við texta auglýsingarinnar felur í sér beinan samanburð á eiginleikum iKort og korts Íslandsbanka. Með vísan til umfjöllunar hér að framan um hugtakið samanburðarauglýsingu, sbr. 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, telur Neytendastofa því ljóst að um samanburðarauglýsingu sé að ræða. Verður því næst litið til þess hvort samanburðarauglýsingin uppfylli þau skilyrði sem gerð eru til samanburðarauglýsinga, einkum í a., b., e. og g. lið 2. mgr. 15. gr. laganna.



Neytendastofa bendir á að í auglýsingunni er enginn fyrirvari gerður um það til hvaða tegundar korts Íslandsbanka samanburður auglýsingarinnar nær. Hinum almenna neytanda virðist þannig mega ætla að fullyrðingar auglýsingarinnar geti átt við um öll kort Íslandsbanka. Líkt og Íslandsbanki hefur bent á er mismunandi eftir kortategund hvort og hvernig færslugjöldum er háttað hjá bankanum. Að því virtu telur Neytendastofa að samanburðurinn sé villandi og taki ekki til vöru eða þjónustu sem fullnægi sömu þörfum eða sé ætluð til sömu nota. Brýtur auglýsing iKort því gegn a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Þar sem auglýsing iKort er villandi í skilningi a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa að hún brjóti einnig gegn 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til framangreinds er það einnig álit Neytendastofu að samanburðarauglýsingin teljist ósanngjörn gagnvart keppinautum og neytendum vegna framsetningar hennar og því fari hún í bága við 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Einnig verður að telja að auglýsingin fari gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laganna þar sem hún felur í sér óréttmæta viðskiptahætti, brýtur í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og er líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Neytendastofa bendir á að almennt er fyrirtækjum unnt að nota vörumerki keppinautar í auglýsingum án samþykkis keppinautarins. Sá réttur er hins vegar ekki óheftur, því skilyrði d., g., e. og h. liðar 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 þurfa meðal annars að vera uppfyllt. Í auglýsingunni verður hins vegar ekki séð að sérstaklega sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður Íslandsbanka, eða bankanum sýnd lítilsvirðing. Þá er ekkert í auglýsingunni sem hagnýtir með ósanngjörnum hætti orðstír vörumerkis, vöruheitis eða annarra auðkenna Íslandsbanka eða upprunatáknunar samkeppnisvöru. Með vísan til þess telur Neytendastofa að samanburðarauglýsingin brjóti hvorki gegn e. lið né g. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Komið hefur fram í máli þessu að auglýsing iKort hefur verið tekin úr umferð. Neytendastofa telur þó rétt að banna iKort að viðhafa viðlíka viðskiptahætti í framtíðinni, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005.

Að því virtu telur Neytendastofa ekki tilefni til þess að beita úrræðum 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 eins og hér stendur á.

IV. Ákvörðunarorð:

„iKort ehf., Skipholti 25, 105 Reykjavík, hefur brotið gegn 2. mgr. 6. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., auk 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu villandi



samanburðarauglýsinga þar sem ekki er gerður samanburður við vöru sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskipaháttum og markaðssetningu, er iKort ehf. bönnuð birting umræddra auglýsinga án þess að fullnægjandi samanburður sé gerður, að viðlögum sektum skv. IX kafla laganna. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 13. október 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir