

Miðvikudagurinn 7. maí 1997 kl. 12:15

94. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 15/1997

**Kvörtun Pennans hf. yfir meintum brotum
Rafeindaverkstæðisins hf. á samkeppnislögum**

I.

Erindið

1.

Samkeppnisstofnun hefur borist erindi frá Ásgeiri Þór Árnasyni, hrl., f.h. Pennans hf., dags. 20. desember 1996, þar sem kvartað er yfir meintum brotum Rafeindaverkstæðisins hf. á 20. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

Áður hafði borist fyrirspurn til stofnunarinnar frá Pennanum, dags. 22. október 1996, þar sem kvörtunarefnið var lauslega reifað.

Penninn, áður Egill Guttormsson - Fjölval hf., hefur m.a. umboð fyrir Mita ljósritunarvélur og býður auk þess uppá viðgerðarþjónustu fyrir vélarnar. Upplýsingar um þessa þjónustu koma fram á merkingum á vélunum.

Í erindinu kvartar Penninn yfir því að starfsmenn Rafeindaverkstæðisins fjarlægji merkingar Pennans af Mita ljósritunarvélum og lími merkimiða Rafeindaverkstæðisins á þær í staðinn. Í erindinu segir m.a.:

„Starfsmenn Rafeindaverkstæðisins á Hverfisgötu 103 hafa fjarlægt merkingar Egils Guttormssonar - Fjölvals hf. af ljósritunarvélum af Mita gerð, sem eru í eigu þriðja aðila og sett merkimiða sinn í staðinn. Hefur þetta haft þær afleiðingar að eigendur véla hafa leitað til þeirra um viðgerðarþjónustu. Viðskiptamenn hafa kvartað yfir lélegri vinnu Rafeindaverkstæðisins og verkstæðið hefur þannig skaðað hagsmuni Pennans hf. á markaðinum.“

Þá segir í erindinu:

„Penninn hf. og Egill Guttormsson - Fjölval hf. voru sameinuð nú á haustdögum. Í tilefni af því var starfsmönnum félagsins falið að leita uppi allar Mita ljósritunarvélar og skipta um upplýsingamerki á vélunum. Urðu starfsmennirnir þess þá áskynja að víða höfðu merkingar Egils Guttormssonar - Fjölvals hf. verið fjarlægðar af vélunum og þær þess í stað merktar Rafeindaverkstæðinu Hverfisgötu 103. Hafði þetta verið gert án heimilda eigenda vélnanna. Sumir eigendur Mita ljósritunarvéla hafa í rangri hugmynd um umboðsmann Mita ljósritunarvéla hérlendis, vegna þessara merkingarblekkinga, leitað til Radíóverkstæðisins að Hverfisgötu 103 um þjónustu sbr. meðfylgjandi bréf Háskólabíós og ljósrit af verkbeiðni.“

Penninn telur að þessi háttsemi Rafeindaverkstæðisins varði við 20. og 21. gr. samkeppnislaga og krefst þess að hún verði bönnuð með vísan til 51. gr. sömu laga.

2.

Með erindinu fylgdi bréf Friðberts Pálssonar, framkvæmdastjóra Háskólabíós, til Pennans, dags. 3. desember 1996, ásamt reikningi frá Rafeindaverkstæðinu. Í bréfinu er því lýst að Háskólabíó hafi í september 1995 keypt Mita-ljósritunarvél af Agli Guttormssyni - Fjölvali þar sem það hefði haft góða reynslu af þjónustu fyrirtækisins. Síðan segir m.a.:

„Nú í vor kemur vélin með skilaboð um að þörf sé á þjónustu í fyrsta skipti. Hringjum við þá í símanúmer uppgefið á vélinni, fáum þessa þjónustu og greiðum fyrir. Vorum við í þeirri trú að umboðsaðili vélarinnar væri að þjónusta okkur.

Í nóvember kemur upp bilun í vélinni og er aftur kallað á viðgerðarmann. Kemur í ljós, að sögn viðgerðarmanns þíns, að stykki í vélinni höfðu losnað og önnur vantaði, sannanlega frá þjónustuheimsókninni í vor, sem hann segir hafa verið frá öðrum aðila.

Komið hefur í ljós að þetta er rétt, reikningur fyrir þjónustuheimsóknina í vor er frá Rafeindaverkstæðinu, kt. 591094-2469. Við heimsókn ykkar í haust til kynningar á flutningi umboðsins yfir til Pennans og ný símanúmer þar að lútandi, uppgötvaðist að merking þín hafði verið fjarlægð af vélinni og sett í staðinn símanúmer eingöngu, frá þessu sama fyrirtæki án samráðs við okkur.“

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar til Rafeindaverkstæðisins, dags. 16. janúar 1997, er erindi Pennans reifað og óskað umsagnar fyrirtækisins. Jafnframt fylgdi bréfinu framangreint bréf Háskólabíós. Svar barst frá Hirti Braga Sverrissyni, hdl., f.h. Rafeindaverkstæðisins, dags. 23. janúar 1997, en þar segir m.a.:

„Rafeindaverkstæðið hefur með höndum þjónustu á ýmsum tegundum skrifstofubúnaðar, ljósritunarvélum, faxtækjum o.fl. Þar á meðal hefur Rafeindaverkstæðið hf. sérhæft sig í að þjónusta Sanyo ljósritunarvélar, en Mita og Sanyo eru í raun sömu vélarnar, framleiddar undir sitt hvoru merkinu. Sölu- og þjónustuaðili Mita, Fjölval, hefur, að mati margra viðskiptavina þess, starfað óreglulega, tíð mannaskipti og eigendaskipti hafa sett svip sinn á þjónustu fyrirtækisins. Sá lausungarbragur hefur ekki mætt skilningi hjá viðskiptavinum fyrirtækisins og því hafa þeir tekið boði umbjóðanda míns um að þjónusta vélar þeirra. Rafeindaverkstæðið réði til sín einn af starfsmönnum Fjölvals, m.a. með það í huga að þjónusta Mita ljósritunarvélar og mæta þannig þörf markaðarins á góðri þjónustu. Eins og af ofanskráðu má sjá er Rafeindaverkstæðið hf. sérhæft í þjónustu á Mita ljósritunarvélum.

Algengt er á þessum þjónustumarkaði að þjónustuaðilar bjóði upp á heildarlausnir fyrir fyrirtæki og sjái þannig um þjónustu á öllum tækjum fyrirtækisins, sama hvaða nafni þau nefnast. Kaupendur skrifstofubúnaðar eru ekki skyldugir til að kaupa þjónustu af upphaflega söluaðilanum eða þeim sem hann bendir á.

Til að eigendur skrifstofubúnaðar hafi greiðan aðgang að þeim þjónustuaðila sem þeir hafa kosið að skipta við þarf nafn hans og símanúmer að vera aðgengilegt. Því tíðkast að líma nafnspjald með þessum upplýsingum á tækin og jafnvel í sumum tilfellum yfir nafnspjald eldri þjónustuaðila eða söluaðila. Þetta er hins vegar ávallt gert með samþykki viðkomandi viðskiptavinar. Viðskiptavinurinn er þannig að ákveða að skipta við Rafeindaverkstæðið hf. í stað eldri þjónustuaðila af því að honum líkar betur við þjónustuna, verðið er lægra eða af öðrum ástæðum.“

Þá lýsir lögmaðurinn þeim atvikum sem getið er um í framangreindu bréfi Háskólabíós og segir:

„Vorið 1996 var starfsmaður umbjóðanda míns staddur í Háskólabíói samkvæmt beiðni Háskólabíós, til að þjónusta skjávegg og faxtæki sem voru í kvikmyndahúsinu. Þar var einnig Mita ljósritunarvél sem var biluð og var starfsmaðurinn beðinn um að líta á hana, en eins og áður sagði er umbjóðandi minn sérhæfður í viðhaldi þessara véla. Að viðgerð lokinni spurði hann hvort það væri í lagi að nafnspjald hans yrði límt á vélina í stað spjalds eldri þjónustuaðila og var það samþykkt af starfsmanni kvikmyndahússins. Umsjón með ljósritunarvél er vart hluti af starfi Friðberts Pálssonar og því ekki óeðlilegt að honum hafi ekki verið kunnugt um að leitað hafi verið til umbjóðanda míns með viðgerð vélarinnar og að samþykkt hafi verið að nafnspjald hans yrði límt á vélina...

Á þessum markaði ríkir samkeppni. Viðskiptavinurinn ræður ekki við hverja hann skiptir og hann velur þjónustuaðila eftir því hvaða verð þeir bjóða, hvers konar þjónustu þeir veita o.fl. Ekki er endilega leitað til umboðsmanns vélanna ef vitað er um annan þjónustuaðila sem getur þjónustað vélina betur eða á betra verði. Nafnspjald umbjóðanda míns er því ekki tilgreining á umboðsmanni eða tilraun til slíks, eingöngu minnismiði fyrir neytandann um hvar hann hefur ákveðið að sækja hagkvæmustu þjónustuna við viðhald tækisins. Í engu er verið að gefa villandi upplýsingar eða beita aðferðum sem slíku marki eru brenndar.

Ósk eins þjónustufyrirtækis um að skipt sé við það en ekki annað er eðlilegur hluti af markaðssetningu en á engan hátt óeðlilegir viðskiptahættir eins og Penninn hf. álítur. Umbjóðandi minn er sérhæfður í viðhaldi á þessum vélum og hefur yfir að ráða sérhæfðu starfsfólki með þekkingu á þessum vélum. Hagsmunir neytandans eru því fulltryggðir í höndum umbjóðanda míns, ekki síður en í höndum Pennans hf.“

2.

Bréf lögmanns Rafeindaverkstæðisins var sent lögmanni Pennans til umsagnar og er svar hans dags. 10. febrúar sl. Þar segir m.a.:

„Af þessu tilefni vil ég leyfa mér fyrir hönd umbj. míns að mótmæla harðlega órökstuddum dylgjum í svarbréfi Rafeindaverkstæðisins í garð umbj. míns. Látið er að því liggja að Fjölval hafi ekki sinnt þjónustuhlutverki sínu og að félagið hafi starfað óreglulega. Þetta er rangt og úr lausu lofti gripið.

Eftir stendur ósvarað af hálfu Rafeindaverkstæðisins að félagið hefur með óheiðarlegum og ólögumætum hætti aflað sér viðskipta á kostnað umbj. míns.“

3.

Í athugasemdum lögmanns Rafeindaverkstæðisins, dags. 21. febrúar sl., við framangreint bréf lögmanns Pennans segir m.a.:

„Í bréfi lögmanns Pennans hf. eru gerðar athugasemdir við fullyrðingar mínar um starfsemi Fjölvals hf. sem áður sinni þjónustu fyrir Mita ljósritunarvélar. Fullyrðingar þessar skipta engu máli fyrir þetta mál að öðru leyti en því að þær kunna að skýra hvers vegna eigendur þessara ljósritunarvéla tóku svo vel í að hefja viðskipti við umbjóðanda minn. Því tel ég hvorki ástæðu til að sanna þessar fullyrðingar né draga úr þeim á nokkurn hátt.

Að lokum vil ég ítreka að það er viðskiptavinurinn sem velur sér þjónustuaðila. Boð umbjóðanda míns um að hann sinni þjónustu vegna Mita ljósritunarvéla getur ekki á nokkurn hátt talist öflun viðskipta á óheiðarlegan eða ólögumætun hátt.“

III.

Niðurstöður

Í erindinu er vísað til 20. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Að mati samkeppnisráðs koma báðar greinarnar til álita. 20. gr. laganna hljóðar svo:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Í kafla sem fjallar um 20. gr. í athugasemdum með frumvarpi til samkeppnislaga kemur fram að mat á því hvað séu góðir viðskiptahættir ráðist af atvikum á þeim stað og tíma sem verknaður er unnin á og að það sé eitt mikilvægasta

hlutverk samkeppnisráðs, jafnt og dómstóla, að leggja á það sjálfstætt mat hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Þá kemur fram að 20. gr. er ætlað það hlutverk að leiðrétta óréttmæta samningsskilmála hvort sem um er að ræða einstök tilfelli eða almennt óhæfileg samningsform.

21. gr. samkeppnislaga hljóðar svo:

„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, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til 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.

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 athugasemdum með frumvarpi til laganna segir m.a. um þessa grein:

„Í þessari grein er fjallað um eina mikilvægustu meginregluna sem felst í lög-gjöf um ólögmeða viðskiptahætti, þ.e.a.s. að upplýsingar og skírskotun til annars, er atvinnurekendur beita til framdráttar starfsemi sinni, má ekki vera villandi enda hefur langmest reynt á þessa lagagrein varðandi framkvæmd laganna...

Ekki skiptir máli í hvaða formi „upplýsingar“ eru.“

Í erindinu sem hér er til umfjöllunar er þess krafist að samkeppnisráð banni meinta háttsemi Rafeindaverkstæðisins, með vísan til 51. gr. samkeppnislaga. Háttsemin er sögð fólgin í því að starfsmenn Rafeindaverkstæðisins fjarlægi, án heimildar, þjónustumerkimiða umboðsaðilans af Mita-ljósritunarvélum hjá hinum ýmsu fyrirtækjum. Í staðinn setji þeir límmiða Rafeindaverkstæðisins. Í bréfi frá framkvæmdastjóra Háskólabíós sem fylgdi erindinu er greint frá því að starfsmaður Rafeindaverkstæðisins hafi í heimildarleysi skipt um miða á ljósritunarvél í kvikmyndahúsinu, er hann var þar staddur í öðrum erinda-gjörðum. Hafi þetta valdið því að skipt var við Rafeindaverkstæðið þrátt fyrir að slíkt hafi ekki staðið til.

Viðurkennt er af hálfu Rafeindaverkstæðisins að starfsmaður þess hafi skipt um merkimiða, en fullyrt er að ótilgreindur starfsmaður kvikmyndahússins hafi samþykkt miðaskiptin. Í gögnum málsins kemur ekkert fram sem bendir til þess að starfsmaður kvikmyndahússins hafi haft umboð til þess að heimila miðaskiptin eða að starfsmaður Rafeindaverkstæðisins hafi gengið úr skugga um það.

Unnt er að skipta markaðnum fyrir skrifstofubúnað í tvennt. Annars vegar er það markaðurinn fyrir sölu á slíkum búnaði. Hins vegar er það markaðurinn fyrir viðhald á búnaðinum. Viðhaldsþjónusta á skrifstofubúnaði, s.s. ljósritunarvélum, er því sérstakur markaður þar sem samkeppni getur ríkt. Sú staðreynd að fyrirtæki hefur umboð fyrir tilteknum skrifstofubúnaði veitir því ekki einkarétt til þess að annast viðhaldsþjónustu á þeim búnaði sem fyrirtækið hefur selt. Ráðstafanir sem umboðsmaður grípur til í því skyni að takmarka möguleika kaupenda til þess að eiga viðskipti við þriðja aðila um viðhaldsþjónustu geta haft í för með skaðleg áhrif á samkeppni og kallað á aðgerðir samkeppnisyfirvalda. Í þessu máli eru ekki skilyrði fyrir slíkum aðgerðum þar sem ekki hefur verið sýnt fram á að forsvarsmenn Háskólabíós hafi óskað eftir umræddri viðhaldsþjónustu Rafeindaverkstæðisins.

Samkvæmt almennum reglum samningaréttar er hæfi samningsaðila til samningsgerðar, sem lögaðila eða skv. umboði, forsenda þess að samningur komist. Ef einhver vafi leikur á hæfi ber samningsaðilum að ganga úr skugga um að sá sem gerir samninginn sé til þess bær.

Í framangreindu tilviki er óumdeilt að samningur var fyrir hendi á milli Háskólabíós og Pennans um viðhaldsþjónustu á ljósritunarvélinni. Merkimiði var á vélinni í þeim tilgangi að auðvelda starfsmönnum kvikmyndahússins að hafa samband við fyrirtækið ef á þyrfti að halda. Starfsmaður Rafeindaverkstæðisins fjarlægði merkimiðann og setti merkimiða síns fyrirtækis í staðinn, þó svo að samningur væri ekki fyrir hendi um að Rafeindaverkstæðið tæki að sér þjónustuna. Að mati samkeppnisráðs er framangreind hegðun Rafeindaverkstæðisins ekki í samræmi við góða viðskiptahætti þar sem með henni eru veittar villandi upplýsingar sem geta haft áhrif á eftirspurn eftir þjónustu. Er því hér um að ræða brot gegn 20. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Með vísan til 20. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og með heimild í 51. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð Rafeindaverkstæðinu hf., Hverfisgötu 103, Reykjavík, að fjarlægja þjónustumerkingar Pennans hf., áður Egils Guttormssonar - Fjölvals hf., af ljósritunarvélum í eigu þriðja aðila og setja þjónustumerkingu Rafeindaverkstæðisins í staðinn, nema óyggjandi heimild þar að lútandi sé fyrir hendi.“