



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 64/2020

Auglýsingar Borgunar

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Valitor hf., dags. 10. mars 2020, þar sem fyrirtækið kvartaði yfir meintum brotum Borgunar hf. á lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með auglýsingu sinni um móttöku tiltekinnna kortategunda.

Í erindinu er tiltekið að auglýsing Borgunar hafi verið send til söluaðila í byrjun mars 2020. Um hafi verið að ræða beinan markaðspóst. Þær upplýsingar sem félagið telji að varði við lög nr. 57/2005 séu eftirfarandi:

- a. *„Frá og með 31. mars nk. verður ekki hægt að taka á móti UnionPay, JCB, Diners Club, Discover og American Express með Ingenico posum Valitors.“*
- b. *„Til að tryggja áframhaldandi móttöku þessara kortategunda þarf fyrirtækið þitt að vera með Verifone eða Handpoint posabúnað“.*

Fram kemur í erindinu að framgreindar staðhæfingar Borgunar séu bæði rangar og villandi. Í fyrsta lagi bjóði Valitor söluaðilum upp á að móttaka American Express greiðslukort í gegnum posa frá Valitor (Ingenico), vefgreiðslulausnir og í gegnum posa frá Verifone. Í öðru lagi þá séu flest UnionPay kort gefin út með VISA og séu gjaldgeng hér á landi sem VISA kort.

Þá sé áréttað að umræddri auglýsingu sé beint sérstaklega gegn félaginu, aðalsamkeppnisaðila Borgunar, og auglýsingin sé til þess fallin að hafa bein áhrif á framboð og þjónustu Valitor. Enn fremur sé tekið fram í auglýsingunni að með því að færa öll viðskiptin yfir til Borgunar leiði það til betri kjara en hjá söluaðila. Þessi framsetning auglýsingarinnar sýni hver tilgangurinn með auglýsingunni sé, þ.e. að skaða samkeppnisaðilann með röngum og villandi staðhæfingum.

Valitor telur að auglýsing Borgunar varði við 2. og 4. mgr. 6. gr., 14., gr., 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.



Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna skulu fyrirtæki geta sannað allar fullyrðingar sem koma fram í auglýsingum eða með öðrum hætti. Valitor telur að Borgun geti ekki á nokkurn hátt sýnt fram á að umrædd auglýsing sé sönn. Valitor geti hins vegar auðveldlega sýnt fram á að hún sé röng, eins og félagið telur sig hafa gert hér að framan.

Umrædd auglýsing hafi veitt rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar sem hafi áhrif á eftirspurn á þá þjónustu sem félagið veitir sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005 auk þess að varða við 15. gr. laga nr. 57/2005. Valitor telur auglýsingu Borgunar vera samanburð á þeirri þjónustu sem félögin veita og hafi Borgun með auglýsingunni gefið upp villandi upplýsingar sem gætu haft töluverð áhrif á keppinaut.

Félagið hefur óskað eftir því að Neytendastofa grípi til aðgerða samkvæmt IX. kafla laga nr. 57/2005. Þá óskar félagið ennfremur eftir því að Neytendastofa leggi stjórnvaldssektir á Borgun skv. 22. gr. laganna.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Valitor var sent Borgun til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. mars 2020. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 2. apríl 2020. Í bréfinu var byrjað á að fara yfir tilefni og forsendur samskipta félagsins við þennan tiltekna hóp viðskiptavinna sinna. Borgun sé færsluhirðir American Express, Diners Club, Discover Card, JCB og UnionPay fyrir þá seljendur sem tilkynningunni hafði verið beint að. Þessir aðilar taki á móti færslum í gegnum Ingenico posa frá Valitor.

Þá komi fram í svarinu að færslur seljanda bárust, þar til 31. mars sl., til Borgunar í gegnum Greiðsluveituna. Borgun ákvað fyrir nokkru að hætta að nota þjónustu Greiðsluveitunnar. Þar sem ljóst yrði að sú ákvörðun myndi hafa áhrif á þá viðskiptavini félagsins sem samið hafi við aðra færsluhirða um notkun þjónustutækja voru aðrir færsluhirðar á markaði upplýstir og boðið að stofna til beinnar tengingar til Borgunar. Þannig væri áfram unnt að vísa færslum umræddra kortategunda frá sameiginlegum viðskiptavinum til félagsins. Aðrir færsluhirðar hafi unnið með Borgun að slíkum ráðstöfunum en Valitor hafi hafnað slíku boði.

Borgun segir að tilefni bréfsins hafi bara verið til að upplýsa þá viðskiptavini sína sem málið varðaði um þá staðreynd að félaginu væri ekki lengur unnt að þjóna þeim vegna umræddra kortamerkja í gegnum núverandi afgreiðslutæki þeirra. Jafnframt hefði tilgangur bréfsins verið að upplýsa til hvaða ráðstafana seljendur gætu gripið svo ekki kæmi til þjónusturofs s.s. að skipta út búnaði fyrir Verifone eða Handpoint búnað. Borgun hafði talið að með þessu væri á engan hátt gert ráð fyrir eða hvatt til þess að seljendur hætti í færsluhirðingu hjá Valitor.



Að mati Borgunar sé ástæða þess að Valitor telji texta í tilkynningunni vera villandi annars vegar sú að Valitor gæti annast færsluhirðingu American Express korta og þá hvort sem er í gegnum Ingenico eða Verifone posa sína og hins vegar að mörg UnionPay kort séu gefin út með Visa.

Borgun vilji byrja á að ítreka að ekki sé um að ræða auglýsingu heldur tilkynningu til tiltekins hóps viðskiptavina þess. Ljóst sé að frá og með 31. mars virkaði ekki móttaka fyrir American Express, Diners Club, Discover Card, JCB og UnionPay í Ingenico posum þessa hóps, eins og félagið hafi bent á í samtalinu og að Valitor hafi raunar staðfest það.

Einnig vilji Borgun benda á að þrátt fyrir að hluti UnionPay korthafa hefðu getað notað kort sín til greiðslu vöru eða þjónustu þrátt fyrir rof á þjónustu um móttöku UnionPay, þá gætu þeir ekki notað kortin sín sem UnionPay kort, heldur sem kort gefin út með öðrum útgefanda, þá ýmist færsluhirt sem Visa eða Mastercard kort. Þá væri ekki fyrir hendi sú virkni að geta tekið á móti UnionPay kortum og þar með orðið við óskum viðskiptavina um slíka þjónustu. Borgun telur það mikla einföldun af hálfu Valitor að ætla að halda því fram að hægt sé að taka áfram við UnionPay kortum í Ingenico posum Valitor eftir að lokast hafi fyrir færsluflæði til Borgunar.

Ítrekað er að með tilkynningunni sé Borgun að upplýsa viðskiptamann sinn um að hann geti ekki lengur nýtt sér þjónustu félagsins í gegnum það afgreiðslutæki sem hann noti og því sé hann hvattur til að skipta um afgreiðslutæki. Ekki sé með neinum hætti verið að ýta að honum lausnum Borgunar fram yfir aðrar en eins og Valitor staðfesti hefði verið hægt að leysa málið með því að skipta út Ingenico posa Valitor fyrir Verifone posa Valitor.

Borgun fái ekki séð að það sé félagsins að upplýsa viðskiptavini sína um það hvaða þjónustu samkeppnisaðilar þess veita. Þaðan af síður væri það skylda Borgunar að hvetja þá til að nýta sér þjónustu samkeppnisaðila. Það sé mat Borgunar, eins og áður hafi komið fram, að ekki sé um auglýsingu að ræða þar sem tilgangurinn sé að jafnaði að afla nýrra viðskiptavina. Þvert á móti sé um að ræða tilkynningu til núverandi viðskiptavina félagsins. Það sé staðreynd að viðskiptavinir sem færsluhirði öll kort í gegnum Borgun, njóti betri kjara en þeir sem einungis nýta sér takmarkaðra þjónustu félagsins. Það verði með engu móti séð að óheimilt sé að upplýsa viðskiptavini sína um að þeir séu hugsanlega ekki að njóta bestu mögulega kjara.

Með ofangreint til hliðsjónar mótmæli Borgun því að um rangar og villandi staðhæfingar sé að ræða.

2.

Bréf Borgunar var sent Valitor til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. apríl 2020. Svar Valitor barst Neytendastofu með bréfi, dags. 4. maí 2020. Í bréfinu er vísað til svars Borgunar og því hafnað að ekki sé um auglýsingu að ræða. Valitor telji augljóst að um



auglýsingu sé að ræða enda sé Borgun að auglýsa að með því að færa öll viðskipti sín yfir til Borgunar leiði það til betri kjara.

Auk þess telji Valitor auglýsinguna falla undir hugtakið samanburðarauglýsingu skv. lögum nr. 57/2005, eins og það sé skilgreint í 1. mgr. 15. gr. laganna. Samanburðarauglýsing sé auglýsing þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur selur. Slíkar auglýsingar séu leyfðar að uppfylltum ákveðnum skilyrðum, m.a. að þær séu ekki villandi.

Í bréfinu er tiltekið að Borgun hafi talið upp ákveðnar kortategundir í umræddri auglýsingu og að ekki verði hægt að taka við þeim kortum með Ingenico posum Valitors. Þá sé tekið fram að fyrirtæki þurfi að vera með Verifone eða Handpoint posabúnað til að tryggja áframhaldandi móttöku á þessum kortategundum. Valitor telji að hér sé um að ræða villandi og rangar staðhæfingar í auglýsingunni hjá Borgun eins og félagið hafi gert grein fyrir í kvörtun sinni til Neytendastofu, dags. 10. mars. 2020.

Valitor telji umrædda auglýsingu Borgunar, byggða á villandi og röngum staðhæfingum, hafi áhrif á eftirspurn eftir þeirri þjónustu sem það veitir. Auglýsing varði við ákvæði a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfi Borgunar segist félagið telja að með umræddri auglýsingu sé ekki verið að ýta lausnum þess að viðskiptamönnum fram yfir aðra. Valitor telji hins vegar ljóst að í auglýsingunni sé því haldið ranglega fram að Valitor geti ekki haldið áfram að veita ákveðna þjónustu og svo sé einnig hlekkur í auglýsingunni sem leiðir viðskiptamenn til þess að óska eftir tilboði í heildarviðskipti hjá Borgun. Það sé augljóst að með þessum hætti sé Borgun að ýta lausnum sínum að viðskiptamönnum fram yfir aðra sem veita sömu þjónustu og sé byggt á villandi og röngum staðhæfingum.

Það sé niðurstaða Valitors að umrædd auglýsing Borgunar, dags. 4. mars. 2020, sé augljóslega villandi og með röngum staðhæfingum og brjóti þar með í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 og þá sérstaklega a. liðar 2. mgr. 15. gr. laganna.

3.

Bréf Valitor var sent Borgun til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. maí 2020. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 5. júní 2020. Í bréfinu er ítrekað að umrædd tilkynning feli ekki í sér villandi og rangar staðhæfingar sem brjóti í bága við ákvæði 57/2005 og vísar í fyrra bréf. Þá sé það einnig mat Borgunar að það sé röng staðhæfing hjá Valitor að Borgun hafi haldið því ranglega fram að Valitor gæti ekki haldið áfram að veita ákveðna þjónustu. Hið rétta sé að tilkynnt hafi verið að Borgun gæti ekki veitt ákveðna þjónustu áfram í gegnum þau afgreiðslutæki sem um ræðir. Um hafi verið að ræða tilkynningu til viðskiptavina um breyttar aðstæður en ekki auglýsingu. Að mati Borgunar feli það ekki í sér annað en góða viðskiptahætti að upplýsa viðskiptavinum um breytingar á aðstæðum svo tryggja megi samfellda þjónustu.



Félagið telji það sérstakt ef það eigi í tilkynningum sínum að vísa viðskiptavinum á þjónustu samkeppnisaðila.

Borgun telji að ef það sé hins vegar mat Neytendastofu að um samanburðarauglýsingu hafi verið að ræða telji félagið að umrædd tilkynning uppfylli öll skilyrði 2. mgr. 15. gr. sbr. eftirfarandi skýringar um hvern staflið:

- a. *Tilkynning var ekki villandi þar sem staðreyndin var sú að Borgun gat ekki lengur veitt þjónustu með umrædd kort í gegnum Ingenico afgreiðslutæki. Jafnframt var tekið fram hvers konar búnað seljendur þyrftu að nota til móttöku umræddra korta, ekki var gefið í skyn að til þess þyrftu seljendur að vera í viðskiptum við Borgun. Það sé jafnframt, að mati Borgunar, ekkert villandi við að benda viðskiptavinum á að þeir sem eru með heildarviðskipti hjá Borgun njóti betri kjara.*
- b. *að mati Borgunar feli umrædd tilkynning ekki í sér samanburð þar sem í grunninn séu í raun ekki ræddir eiginleikar umræddra vara, þ.e. afgreiðslutæki/posa, heldur tilkynning um nýtilkominn ómöguleika í tiltekinni tegund af posum sem hefði gert Borgun ókleift að veita viðskiptavinum sínum áfram umsamda þjónustu;*
- c. *tilgangur tilkynningarinnar var ekki að bera saman þjónustu og/eða vöru heldur sem áður segir að tilkynna viðskiptavinum Borgunar um umrædda breytingu svo ekki kæmi til þjónusturofs en slíkt gæti skipt sköpum í viðskiptum seljenda;*
- d. *ekki sé villst á Borgun og keppinautum Borgunar að mati félagsins;*
- e. *í tilkynningu var með engum hætti kastað rýrð á umrædd afgreiðslutæki heldur upplýst um staðreynd sem Valitor var fullkunnugt um en hafði, eftir sem félagið best vissi, látið ótalið að upplýsa seljendur um;*
- f. *á ekki við að mati félagsins;*
- g. *á ekki við að mati félagsins; og*
- h. *á ekki við að mati félagsins;*

4.

Neytendastofu barst tölvupóstur frá Valitor þann 11. júní 2020. Í tölvupóstinum er vísað til kvörtunar vegna auglýsingar Borgunar og athygli Neytendastofu vakin á auglýsingu Borgunar inná já.is. Þar sé því haldið fram að Borgun sé eina fyrirtækið á landinu sem bjóði heildarlausn í greiðslumiðlun og að viðskiptavinir þeirra fái eitt uppgjör yfir alla kortaveltu.

Valitor telji að um sé að ræða villandi auglýsingu þar sem Borgun bjóði m.a.ekki upp á posa heldur þurfi viðskiptavinir þeirra að leigja posa frá Verifone í flestum tilvikum og fá reikning frá Verifone. Auglýsing Borgunar sé byggð á villandi og röngum staðhæfingum, rétt eins og auglýsing þeirra, dags 4. mars 2020.

5.

Tölvupóstur Valitor var sendur Borgun til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. júní 2020. Svar félagsins barst Neytendastofu með bréfi, dags. 20. júlí 2020. Í bréfinu kemur fram



að það sé mat Borgunar að um tvær ólíkar kvartanir sé að ræða, þar sem athugasemdir Valitor lúti að tveimur mismunandi atriðum, þ.e. annars vegar auglýsingu, sbr. athugasemd Valitor þann 11. júní sl. og hins vegar bréfi Borgunar til viðskiptavina, sbr. fyrri samskipti og því óljóst að mati Borgunar hvernig mögulegt sé að bæta þessari athugasemd við fyrri kvörtun.

Borgun þykir óljóst af tölvupósti Valitor til Neytendastofu, hver athugasemd þess sé, er varðar auglýsingu um heildarlausn í greiðslumiðlun. Hjá Borgun geti söluaðilar tekið á móti öllum þeim kortum sem færsluhirt séu á Íslandi á einum stað, þ.e. söluaðili gæti gert samning við einn aðila og fengið uppgert frá einum aðila. Söluaðilar geti til að mynda ekki tekið á móti Diners kortum hjá Valitor og þurfa þá til þess einnig að hafa samning við Borgun og fá þar af leiðandi uppgert frá bæði Valitor og Borgun.

Borgun geti ekki fallist á, hvað varðar posaleigu, að staðhæfing félagsins teljist villandi og röng. Söluaðilar geti leigt posa hjá Borgun í gegnum Verifone. Borgun segi að söluaðilar geti pantað posana hjá félaginu, fengið þá afhenta hjá þeim og innheimtan sé í þeirra höndum. Með framangreint til hliðsjónar telji félagið að rök Valitor standist ekki á neinn hátt.

6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 3. september 2020, kom fram sú ákvörðun stofnunarinnar að sameina málin vegna tengsla umkvörtunarefnanna, þ.e. þar sem sami aðili kvartar yfir háttsemi Borgunar og sömu ákvæði laga nr. 57/2005 eigi við um öll umkvörtunarefni. Þetta sé gert til hagræðis fyrir málsaðila sem og Neytendastofu. Borgun var gefin kostur á að koma að frekari skýringum eða athugasemdum. Þá kom þar einnig fram að ef ekki kæmu frekari upplýsingar eða gögn frá félaginu, teldist gagnaöflun lokið og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Ekkert svar barst.

Með tölvupósti Neytendastofu þann 23. september 2020 til Valitor var félaginu tilkynnt að láðst hafi að senda því svarbréf Borgunar, dags. 20. júlí 2020. Var félaginu því gefinn kostur á að koma að frekari athugasemdum vegna þessa.

Með tölvupósti til Neytendastofu þann 28. september 2020 staðfesti Valitor að félagið óskaði ekki eftir að koma frekari skýringum eða athugasemdum að í málinu.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Valitor hf. vegna tilkynningar Borgunar hf. til viðskiptavina sinna þann 4. mars 2020 um að ekki væri hægt að taka á móti ákveðnum kortategundum með



Ingenico posum Valitor og til að tryggja áframhaldandi móttöku þessara ákveðnu kortategunda þyrfti viðskiptavinurinn að hafa aðra tegund posabúnaðar. Þá hafi viðskiptavinunum verið tilkynnt að þeir sem væru með öll viðskipti hjá einum færsluhirði nytu betri kjara. Þá varðar þetta mál einnig kvörtun Valitor vegna auglýsingar Borgunar þann 11. júní 2020 á vefnum já.is um að Borgun væri eina fyrirtækið í landinu sem byði upp á heildarlausnir í greiðslumiðlun og að viðskiptavinir fái eitt uppgjör yfir alla kortaveltu. Telur Valitor viðskiptahætti Borgunar brjóta gegn ákvæðum 2. og 4. mgr. 6. gr., 14., gr., 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Borgunar hefur því verið hafnað að tilkynning til viðskiptavina sé auglýsing, þvert á móti heldur félagið því fram að bréfið væri tilkynning til núverandi viðskiptamanna sinna, sent þeim til upplýsingar. Þá hafnar Borgun einnig því að auglýsing sín um heildarlausnir séu villandi enda geti söluaðili pantað, fengið afhent og greitt fyrir posa hjá Borgun.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða.

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 þegar það kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

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

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 skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut 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. Í erindi Valitor er vísað með almennum hætti til 15. gr. en kvörtun jafnframt heimfærð sérstaklega til a. lið 2. mgr. 15. gr. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr.:

„a. þær séu ekki villandi,“

3.

Fyrst verður fjallað um kvörtun Valitor vegna tilkynningar Borgunar til viðskiptavina sinna. Að því loknu verður fjallað um auglýsingar Borgunar á Já.is.

Fyrir liggur að Borgun hefur sent á viðskiptavini sína tilkynningu þess efnis að ekki væri *„hægt að taka á móti UnionPay, JCB, Diners Club, Discover og American Express með Ingenico posum Valitor“*. Ástæða tilkynningarinnar væri sú að félagið gæti ekki haldið áfram að þjónusta viðskiptavini sína vegna ofangreindra korta í gegnum afgreiðslutæki þeirra. Í ljósi þessa hafi þeim verið tilkynnt að þeir þyrftu að vera með Verifone eða Handpoint posabúnað. Í umræddri tilkynningu var svo viðskiptavinum bent á að þeir nytu betri kjara ef þeir væru með öll greiðslukortaviðskiptin hjá einum færsluhirði og þeim bent á hlekk þar sem hægt væri að óska eftir tilboði Borgunar í heildarviðskipti.

Að fyrstu telur Neytendastofa nauðsynlegt að líta til þess hvort umrædd tilkynning Borgunar teljist vera auglýsing í skilningi laga nr. 57/2005 og þannig hvort háttsemin falli undir ákvæði laganna. Í erindi Valitor er vísað til ákvæða 2. og 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa bendir á að bæði í 4. mgr. 6. gr. og 14. gr. er notast við orðalagið *„í auglýsingum eða með öðrum hætti“* og er ákvæðunum því ekki einungis ætlað að ná til auglýsinga í þröngri merkingu þess orðs heldur geta þau einnig gilt um kynningar á vöru eða þjónustu sem fram koma með öðrum hætti en eiginlegum auglýsingum. Að sama skapi segir í 4. mgr. 15. gr. að ákvæðið eigi einnig við um aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og



auglýsingar. Þó svo að umrædd tilkynning hafi verið beint að viðskiptavinum Borgunar en ekki að markaðnum í heild verður að horfa til þess að henni var ætlað að kynna þjónustu félagsins. Með vísan til ofangreinds telur Neytendastofa tilkynninguna falla undir ákvæði laga nr. 57/2005.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. má samanburður ekki vera villandi. Þegar horft er til þess hvort samanburður sé villandi þarf að meta það í hverju tilviki fyrir sig, meðal annars með hliðsjón af því að hverjum samanburðurinn beinist, þeim upplýsingum sem fram koma í samanburðinum og hvort nægar upplýsingar séu veittar. Tilgangur tilkynningar Borgunar var að upplýsa viðskiptavini sína um að rof gæti orðið á þjónustu fyrirtækisins ef ekki væri gripið til nauðsynlegra aðgerða. Þó svo að hér sé um að ræða viðskiptahætti sem heyra undir ákvæði laga nr. 57/2005, verður að horfa til þess að henni var beint að viðskiptavinum félagsins sem málið varðaði en ekki að markaðnum í heild. Þá verður að líta til þess að í tilkynningunni kemur fram að til þess að tryggja áframhaldandi móttöku umræddra kortategunda þurfi fyrirtæki að vera með Verifone eða Handpoint posabúnað án þess að tilgreina sérstaklega að þessi búnaður þurfi að vera frá Borgun. Þrátt fyrir að félagið bendi svo á að hægt sé að leysa þetta með því að vera með öll greiðsluviðskipti hjá sér verður að horfa til þess að það væri einkar óeðlilegt að benda viðskiptavinum sínum á vandamál sem kemur upp í þjónustu þess án þess að leiðbeina þeim um lausnir á því vandamáli. Þó svo að hægt væri að leysa þetta vandamál með því að skipta út Ingenico posum Valitor fyrir Verifone posum Valitor er ekki hægt að leggja þær kröfur á fyrirtæki að þau jafnframt bendi á mögulega þjónustu sem samkeppnisaðilar þeirra bjóði upp á. Það er undir fyrirtækjunum sjálfum komið að benda sínum viðskiptavinum á þær þjónustulausnir sem þeir bjóða upp á.

Í ljósi framangreinds er það mat Neytendastofu að umrædd tilkynning Borgunar til viðskiptavina sinna hafi ekki falið í sér brot á 2. og 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Ljóst er að Borgun hefur auglýst á Já.is að þeir séu eina fyrirtækið á landinu sem bjóði upp á heildarlausn í greiðslumiðlun og að viðskiptavinir þeirra fái eitt uppgjör fyrir alla kortaveltu. Telur Valitor að um sé að ræða villandi og ranga auglýsingu þar sem Borgun bjóði m.a. ekki upp á posa heldur þurfi viðskiptavinir félagsins að leigja posa frá Verifone og fá reikning frá Verifone. Í svari Borgunar kom fram að söluaðilar geti leigt posa hjá félaginu í gegnum samstarfsfélag þess, Verifone. Söluaðilar geti því pantað posa frá félaginu, fengið þá afhenta og innheimtan sé í höndum þess. Í ljósi þess að ekkert hefur komið fram við meðferð málsins sem gefi til kynna að staðhæfing Borgunar um að það geti boðið upp á heildarlausn í greiðslumiðlun sé röng og í ljósi þess að Valitor hefur ekki bent á að aðrir geti boðið upp á samskonar þjónustu er það mat Neytendastofu að umrædd auglýsing sé hvorki villandi né röng.

Í ljósi ofangreinds telur Neytendastofa ekki ástæðu til frekari afskipta af hálfu stofnunarinnar í málinu.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Ekki er ástæða til aðgerða Neytendastofu í máli þessu.“

Neytendastofa, 21. desember 2020.

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir