



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 47/2021

Auglýsingar Sjóvá-Almennar tryggingar hf.

I.

Erindið

Með bréfi Varðar trygginga hf. (hér eftir Vörður), dags. 4. febrúar 2021, barst Neytendastofu kvörtun vegna auglýsinga Sjóvá-Almennra trygginga hf. (hér eftir Sjóvá). Í upphafi bréfsins er tekið fram að með bréfinu sé lögð fram kvörtun vegna óréttmætra og villandi viðskiptahátta félagsins.

Í nýjustu markaðsherferð Sjóvá sé að finna eftirfarandi staðhæfingu: „*Víðtækari kaskótrygging. Hjá Sjóvá er bíllinn þinn tryggður fyrir alls kyns tjónum sem ekki eru bætt annarsstaðar.*“ Þá komi fram í auglýsingu á heimasíðu félagsins að „*Sjóvá er eina tryggingafélagið á Íslandi sem býður upp á kaskótryggingu sem bætir öll tjón sem verða á ökutækjum vegna skyndilegra, óvæntra og utanaðkomandi atvika, sem ekki eru sérstaklega undanþegin í skilmálum.*“ Þegar smellt sé svo á fréttina á heimasíðunni sé m.a. birt tafla og fyrir ofan hana séu tiltekin í texta nokkur dæmi um tjónsatvik sem bætt séu úr kaskótryggingu hjá Sjóvá en ekki úr hefðbundnum kaskótryggingum annarra. Í töflunni sé að finna yfirlit yfir þau atriði sem Sjóvá fullyrði að séu bætt í sinni tryggingu en ekki hjá öðrum félögum. Upplýsingarnar séu hins vegar rangar og svo virðist sem Sjóvá hafi ekki farið í þá vinnu að rýna skilmála keppinauta sinna áður en markaðsherferðin hafi verið sett í loftið. Það eitt og sér verði að teljast alvarlegt fyrir neytendur.

Upplýsingar um bótaþætti komi ekki einvörðungu fram á heimasíðu þess heldur í öðru auglýsingaefni s.s. í sjónvarpi og útvarpi. Þá komi umræddar upplýsingar og fullyrðingar einnig fram í tölvupóstum til viðskiptavina sem leita til sinna tryggingafélaga ósáttir við þá þjónustu sem þeir telji að þeir séu að verða af. Meginmarkmiðið þar virðist vera að ná í viðskiptavinum annarra tryggingafélaga með skilaboðum sem séu í takt við auglýsingar Sjóvá, skilaboð sem séu röng og villandi og til þess fallin að valda viðskiptavinum ruglingi og hafa áhrif á hegðun þeirra á kostnað keppinauta.

Vörður hafi undir höndum tölvupóst sem viðskiptavinur Varðar hafi fengið sendan frá Sjóvá þar sem eftirfarandi komi fram:



„Kaskótrygging Sjóvá er sú víðtækasta á markaðnum og eru þar liðir sem geta skipt verulega máli.

Dæmi um tjón sem við bætum en aðrir ekki:

- *Þjófnaður á einstökum hlutum t.d. dekkjum og felgum stolið undan bíl eða gírkassa stolið*
- *Málning fer yfir bíl sem lagt er við hús sem verið er að mála*
- *Ekið yfir blauta vegmálningu og málning fer á bíl*
- *Þvottakústur losnar af skafti og dettur á þak bíls sem verið er að þvo*
- *Bíll skemmist við að falla niður þegar verið er að skipta um dekk*
- *Farmur af vörubíl fer yfir bíl t.d. grjót eða sandur og veldur skemmdum*
- *Salt/sand dreifingarbíll við hálkueyðingu veldur skemmdum á bíl*
- *Snjór fer yfir bílinn frá snjóruðningstæki og veldur skemmdum*
- *Hestar naga bíla og valda skemmdum“.*

Sjóvá hafi fyrir tveimur árum síðan eða árið 2018 verið með sambærilega herferð í gangi. Á þeim tíma hafi þessi fullyrðing hins vegar átt betur við og kaskótrygging Sjóvá einfaldlega verið víðtækari á þeim tíma en tryggingar keppinauta á markaði. Viðbrögð Varðar á þeim tíma hafi verið þau að fara í gagngera endurskoðun á skilmálum kaskótrygginga og nú séu skilmálar Varðar sambærilegir þeim sem Sjóvá bjóði upp á. Breytingarnar hafi tekið gildi 1. ágúst 2018 og síðar hafi verið gerðar frekari breytingar til að bregðast m.a. við samkeppni á markaði. Fullyrðing sú sem fram komi í auglýsingu og tölvupósti, sem gagngert sé beint til viðskiptavina Varðar, sé því einfaldlega röng og óheiðarleg gagnvart viðskiptavinum.

Kvörtunin lúti að þessari markaðsherferð Sjóvá og það sé afstaða Varðar að með umræddu athæfi hafi félagið sett fram fullyrðingar sem séu einfaldlega rangar og til þess fallnar að valda neytendum ruglingi og hafa áhrif á hegðun þeirra á kostnað keppinauta sinna. Vörður bendi á að gera verði þá kröfu til fyrirtækja á samkeppnismarkaði að þau sannreyni þær fullyrðingar sem settar séu fram í auglýsingum fyrir neytendur, það sé ekki aðeins eðlileg og sanngjörn krafa til fyrirtækja heldur lögskilyt sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þar sé gerð sú krafa að fyrirtæki og auglýsendur geti fært sönnur á allt það sem fram kemur í auglýsingum s.s. um gæði og áhrif þeirra vara sem auglýstar séu eða þegar því sé haldið fram að eitthvað sé best eða mest. Í umræddu tilfalli virðist sem Sjóvá hafi ekki unnið heimavinnuna sína og þeir farið af stað í umfangsmikla markaðsherferð þar sem rangar fullyrðingar séu settar fram á kostnað keppinauta þeirra. Slíkar aðgerðir geti verið skaðlegar neytendum en séu jafnframt skaðlegar og bannaðar í samkeppnisumhverfi.

Ljóst sé að auglýsingar sem innihaldi ósannaðar fullyrðingar gefi neytendum rangar og villandi upplýsingar og séu ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Þá tiltaki Vörður að á auglýsanda hvíli sönnunarbyrði og hann verði að tryggja að allar forsendur fullyrðinga sem birtast eigi í auglýsingum liggi fyrir áður en auglýsingin sé birt en geti auglýsandi ekki sýnt fram á að



fullyrðingar séu réttar brjóti slíkt gegn 14. gr. laga nr. 57/2005 sem vörður telji að Sjóvá hafi brotið gegn með umræddri auglýsingaherferð.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Varðar var sent Sjóvá til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. febrúar 2021. Í bréfi stofnunarinnar kom fram að Neytendastofa teldi jafnframt að 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laganna kynni að eiga við um erindið. Svar Sjóvá barst Neytendastofu með bréfi, dags. 24. febrúar 2021. Í upphafi bréfsins er gerð grein fyrir umkvörtunarefni Varðar og þeim lagaákvæðum sem Vörður telji eiga við um erindi sitt og innihald þeirra lagaákvæða rakið.

Eignatryggingar séu annað hvort settar fram sem tryggingar á tilgreindum áhættum (e. names perils) eða sem svokallaðar aláhættutryggingar (e. all-risk). Flestar eignatryggingar falli í fyrrgreinda flokkinn en eins og nafnið gefi til kynna taki þær aðeins til tjóna sem verði af tilgreindum fyrirframgreindum orsökum sem séu tæmandi taldar í skilmálum tryggingarinnar. Aláhættutryggingar taki hins vegar að jafnaði til allra tjóna sem verði með skyndilegum, óvæntum og utanaðkomandi hætti, án tillits til orsaka. Gildissvið trygginga afmarkist síðan enn frekar af undanþáguákvæðum.

Af framangreindu leiði að aláhættutryggingar séu jafnan víðtækari en aðrar, þar sem þær bæti öll tjón sem verði með skyndilegum, óvæntum og utanaðkomandi hætti nema tilvikið sé sérstaklega undanskilið en ekki einungis fyrirfram skilgreindar tjónsorsakir. Í því felist bæði að aláhættutryggingar taki til þeirra tjónsorsaka sem ekki hafi sérstaklega verið hafðar í huga við gerð váttryggingaskilmála og falli því utan hefðbundinna trygginga og einnig að meiri líkur séu á því að markatilvik falli neytendum í vil þegar komi að ákvörðun bótaréttar.

Árið 2014 hafi Sjóvá breytt kaskótryggingu sinni í aláhættutryggingu en fram til þess tíma hafi kaskótryggingar allra íslensku váttryggingafélaganna aðeins tekið til fyrirfram skilgreindra tjónsorsaka. Í kvörtun Varðar trygginga sé viðurkennt að við síðustu markaðsherferð Sjóvá á árinu 2018 hafi kaskótrygging Sjóvá einfaldlega verið víðtækari en tryggingar samkeppnisaðila félagsins hér á landi. Vörður tiltaki hinsvegar að eftir gagngera endurskoðun á eigin váttryggingaskilmálum sama ár þá séu skilmálar Varðar nú „*sambærilegir þeim sem Sjóvá býður upp á*“ án þess þó að færð séu nokkur rök fyrir þeirri staðhæfingu. Sjóvá geti ekki tekið undir þetta.

Sjóvá bendi á að verndarandlag kaskótrygginga sé í grófum dráttum sambærilegt á milli váttryggingafélaga en þó megi finna ýmis atriði í skilmálum þeirra sem skilji á milli. Öll félögin hafi breytt skilmálum sínum síðan 2018 og oftast en ekki sé tilgangurinn sá að þetta verndina og þá oftast en ekki í kjölfar skilmálabreytinga hjá samkeppnisaðilum eða breytinga á



markaðsaðstæðum. Þrátt fyrir það sé Sjóvá ennþá eina íslenska váttryggingafélagið sem setji kaskótryggingu sína fram sem aláhættutryggingu og njóti því ákveðinnar sérstöðu á íslenska váttryggingamarkaðnum. Sjóvá líti svo á að þessi staðreynd ein og sér leiði til þess að kaskótrygging félagsins teljist víðtækari en samkeppnisaðilanna.

Sjóvá telji sig því fyllilega geta staðið við eftirfarandi staðhæfingar úr markaðs- og kynningarefni félagsins: „*Sjóvá er eina tryggingafélagið á Íslandi sem býður upp á kaskótryggingu sem bætir öll tjón sem verða á ökutækjum vegna skyndilegra, óvæntra og utanaðkomandi atvika, sem ekki eru sérstaklega undanþegin í skilmálum*“, „*Kaskótrygging Sjóvá er víðtækari en kaskótryggingar samkeppnisaðila hér á landi*“ og „*Úr kaskótryggingu Sjóvá fást bætt alls konar tjón, sem ekki fást bætt annars staðar*“. Þá andmæli Sjóvá því sérstaklega að hafa með þeim brotið gegn fyrrgreindum lagaákvæðum eða að þær stangist á annan hátt á við góða viðskiptahætti.

Fyrir nokkrum árum hafi Sjóvá sett fram lista, til nánari skýringa fyrir væntanlega viðskiptavini, yfir nokkur dæmi um tjónstilvik, sem fengjust bætt úr kaskótryggingu Sjóvá en ekki hefðbundnum kaskótryggingum annarra. Dæmin hafi í upphafi aðallega verið hugsuð sem hjálpartæki fyrir starfsmenn félagsins til þess að útskýra fyrir viðskiptavinum muninn á hinni nýju aláhættutryggingu Sjóvá og kaskótryggingum samkeppnisaðila. Síðar hafi þessi dæmi svo verið birt á vefsíðu félagsins og í núverandi markaðsátaki orðið hluti markaðsefnis með þeim hætti að vísað hafi verið til þeirra í rafrænum auglýsingum og í tölvupóstum til væntanlegra viðskiptavina.

Í kvörtun Varðar komi fram að Vörður hafi breytt skilmálum sínum árið 2018 eftir síðustu markaðsherferð Sjóvá án þess þó að tiltekið sé sérstaklega um hvaða breytingar hafi verið að ræða og að hvaða leyti staðhæfingar Sjóvá um vernd samkeppnisaðila standist ekki lengur í framangreindum skilaboðum. Af gefnu tilefni telji Sjóvá vert að benda á að áður en núverandi markaðsherferð hófst hafi sérstaklega verið yfirfarið hvort félagið teldi sig enn geta staðið við staðhæfingar um víðtækari tyggingarvernd. Taldi félagið svo vera þar sem ekkert hinna váttryggingarfélaganna hafði breytt kaskótryggingu sinni í aláhættutryggingu líkt og Sjóvá. Á hinn bóginn hafi láðst að yfirfara skilmála samkeppnisaðila félagsins nægjanlega m.t.t. þess hvort aðrar breytingar kynnu að hafa verið gerðar sem rýrðu áreiðanleika þeirra upplýsinga sem fólust í fyrrgreindum skýringardæmum. Enda hafi hafi dæmunum ekki verið ætlað að verða þungamiðja í markaðssetningu. Í tilefni af kvörtuninni hafi félagið yfirfarið sannleiksgildi þeirra upplýsinga sem fólust í dæmunum að nýju og niðurstaðan sú að stór hluti þeirra væri úreltur og ætti ekki lengur við rök að styðjast gagnvart Verði eftir breytingar þess á árinu 2018 eða síðar þar sem vernd var bætt inn vegna tilvika þegar „*eitthvað fellur á ökutækið eða það skemmist af völdum þriðja aðila*“. Sjóvá telji hinsvegar að upplýsingar um vernd annarra samkeppnisaðila í skýringardæmunum séu enn réttmætar að langmestu leyti en þessir samkeppnisaðilar eigi ásamt Sjóvá meira en 82% hlutdeild á markaði fyrir ökutækjatyggingar. Því verði vart talið að framangreint hafi raskað fjárhagslegri hegðun neytenda verulega sbr. 8. gr. laga nr. 57/2005.



Sjóvá leggi mikla áherslu á að starfsemin sé ávallt og að öllu leyti í samræmi við lög og góða viðskiptahætti. Félagið hafi við móttöku erindis Neytendastofu stöðvað umsvifalaust alla frekari dreifingu markaðsefnis vegna kaskótryggingarinnar tímabundið á meðan kannað væri frekar hvort eitthvað væri hæft í þeim ávirðingum og ábendingum sem fólust í kvörtuninni.

Líkt og áður hafi komið fram þá hafi Sjóvá komist að því við nánari skoðun að hluti af því markaðsefni sem félagið hafi sett fram á vefsíðu sinni og í útsendum tölvupóstum hafi verið úrelt og fæli ekki lengur í sér réttar samanburðarupplýsingar, einkum gagnvart einum af þremur keppinautum félagsins á markaði fyrir kaskótryggingar. Ástæðu þessa megi rekja til þess að efni hafi ekki verið uppfært nógu reglulega og vanhöld á yfirferð þess áður en núverandi markaðsherferð hófst. Því fari fjarri að upplýsingarnar hafi verið settar fram vísitandi í því skyni að blekkja neytendur á nokkurn hátt eða afla óréttmæts ávinnings gagnvart samkeppnisaðilum. Félaginu hafi ekki verið kunnugt um framangreint fyrr en við móttöku bréfs Neytendastofu og Sjóvá hafi þegar brugðist við þeim á viðeigandi hátt. Þá megi líta til þess að samanburðarauglýsingum og öðru markaðsefni hafi verið beint að öllum samkeppnisaðilum Sjóvá ósundurgreint og án tilgreiningar einstakra vörumerkja auk þess sem upplýsingarnar teljist aðeins rangrar svo nokkru nemi gagnvart einum þeirra. Félagið telji ekkert hafa fram komið um að fyrrgreind ónákvæmni í upplýsingagjöf félagsins hafi leitt til tjóns, verulegrar röskunar á fjárhagslegri hegðun neytenda eða teljist skaðleg á neytendamarkaði.

Þrátt fyrir þetta telji félagið hins vegar að þau meginskilaboð sem framsett séu í markaðsefni þess og tilgreind hafa verið séu efnislega rétt og í fullu samræmi við lög nr. 57/2005. Þau innihaldi hvorki röng, villandi eða óviðeigandi skilaboð og geti heldur ekki talist fela í sér ósanngjarna eða óréttmæta viðskiptahætti eða talist brjóta gegn góðri viðskiptavenju á váttryggingamarkaði. Félagið telji því ekki koma til greina að verða við kröfu Varðar um stöðvun á markaðsherferð félagsins, að hún verði bönnuð eða á einhvern hátt settar skorður við því að Sjóvá geti auglýst vöru sína og þjónustu á eðlilegan hátt. Sjóvá muni hins vegar bregðast enn frekar við með því að yfirfara og breyta markaðsefninu vegna kaskótryggingarinnar áður en það verði sett aftur í birtingu. Félagið muni ýmist fjarlægja þau atriði sem nefnd voru í dæmaskyni og teljast fela í sér rangar og úreltar upplýsingar um vernd hluta samkeppnisaðila, breyta orðalagi þeirra eða tiltaka sérstaklega hvort þau eigi við um alla samkeppnisaðila eða ekki.

2.

Bréf Sjóvá var sent Verði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. mars 2021. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 3. maí 2021. Í bréfinu tiltekur Vörður að í bréfi Sjóvá sé farið yfir mismunandi eðli kaskótrygginga félaganna og Vörður taki undir það að Sjóvá sé eina félagið á íslenskum tryggingamarkaði sem sé með svokallaða aláhættutryggingu sem gangi út á það að bæta öll tjón sem verði með skyndilegum, óvæntum og utanaðkomandi hætti nema tilvikið sé undanskilið. Skilmáli Varðar sé byggður upp á annan hátt þ.e. í skilmálanum séu sérstaklega skilgreind og talin upp þau tjónsatvik sem falli undir skilmálann. Það þýðir hins



vegar ekki sjálfkrafa að kaskótrygging Sjóvá sé viðtækari, þ.e. að Sjóvá bæti fleiri tjónsatvik en Vörður. Þannig tiltaki Sjóvá hvergi dæmi um tjónsatvik sem talin yrðu bótaskyld samkvæmt þeirra skilmála en ekki skilmála Varðar og að auglýsing Sjóvá sé beinlínis villandi.

Þótt uppbygging skilmálanna sé með öðrum hætti þá hafi félagið líkt og önnur tryggingafélög mikla þekkingu á því hvernig tjón verði á ökutækjum á Íslandi og hvers konar tjónsatvikum félagið hafi hafnað á grundvelli skilmála þess síðustu árin. Við lauslega skoðun á þeim tilvikum sem bótaskyldu hafi verið hafnað hjá Verði að undanfögnu verði ekki annað séð en að slík tjónsatvik yrðu ekki heldur bætt úr aláhættutryggingu Sjóvá. Sem dæmi megi nefna tjón vegna hefðbundins steinkasts af vegi, fok lausra jarðefna á ökutæki, tjón vegna vatnsflóðs inn í ökutækið, tjón vegna gæludýra eða tjón sem verða á undirvagni sem hlýst af því að ökutækið rekst niður í akstri á ósléttri akbraut (fjallvegi/utanvegur).

Vörður telji því með öllu ósannað að kaskótrygging Sjóvá sé víðtækari en kaskótrygging Varðar og að trygging þess fyrrnefnda bæti alls konar tjón sem fáist ekki bætt hjá Verði. Engin dæmi hafi verið tekin um tjón sem hafi fengist bætt hjá Sjóvá en ekki Verði. Fullyrðingin sé því að fullu ósönnuð sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 enda beri Sjóvá sönnunarbyrðina fyrir því að fullyrðingar í auglýsingum séu réttar.

Varðandi samanburðartöflu Sjóvá á heimasíðu félagsins þá viðurkenni Sjóvá í bréfi sínu að skýringardæmin hafi beinlínis verið röng og tiltaki að við yfirferð þeirra, eftir að kvörtun Varðar hafi borist, hafi komið í ljós að „*stór hluti þeirra sé úrelt og eigi ekki lengur við rök að styðjast gagnvart Verði.*“ Það að eitthvað sé úrelt í þessum skilningi þýði að fullyrðingin sé röng og eigi ekki lengur við. Skv. 2. mgr. 15. gr. laganna þá megi samanburðarauglýsingar ekki vera villandi. Þrátt fyrir að fram hafi komið viðurkenning af hálfu Sjóvá um rangar og úreltar auglýsingar þá telji þeir ekki koma til greina að stöðva markaðsherferð félagsins eða að hún verði bönnuð. Að mati Varðar sé það óásættanlegt.

Þá tiltaki Sjóvá engin dæmi um það hvaða skýringardæmi gagnvart Verði eigi enn við í dag líkt og gefið sé til kynna með því að viðurkenna eingöngu að „*stór hluti*“ eigi ekki enn við. Vísað sé til þess að skýringardæmin séu enn réttmæt gagnvart samkeppnisaðilum sem samtals eigi ásamt Sjóvá meira en 82% hlutdeild á markaði fyrir ökutækjetryggingar. Þannig sé Sjóvá að réttlæta ranga framsetningu á markaðsefni sínu með þeim rökum að þar sem Vörður sé svo lítið félag á ökutækjetryggingamarkaði (c.a. 18%) þá hafi hinar röngu upplýsingar ekki raskað fjárhagslegri hegðun neytenda verulega í skilningi 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Þessu sé Vörður ósammála. Ákvæðinu sé skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008 ætlað að taka til viðskiptahátta sem *hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti*. Við mat á því hvort um sé að ræða óréttmæta viðskiptahætti skv. ákvæðinu sé 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.



Þegar auglýsingaherferð Sjóvá hófst hafi viðskiptavinir Varðar strax samband við félagið til þess að fá nánari upplýsingar um tryggingavernd ökutækja sinna vegna þess er kom fram í auglýsingum og á heimasíðu Sjóvá. Félagið hafi þurft að fara í mikla varnavinnu til þess að koma í veg fyrir að viðskiptavinir þess færðu sig ekki yfir til Sjóvá á grundvelli auglýsinga um betri vernd en kaskótryggingar Varðar. Félaginu sé það óljóst hvort og þá hversu margir viðskiptavinir hafi beinlínis á grundvelli þessara röngu fullyrðinga ákveðið að flytja ökutækjategyggingar sínar yfir til Sjóvá. Fyrir lítið og nýlegt skaðatryggingafélag, eins og Vörð sem hafi í gegnum árin þurft að hafa mikið fyrir því að byggja upp viðskiptamannagrunn sinn, þá geti slíkar rangar og villandi upplýsingar sem séu til þess fallnar að hafa áhrif á hegðun neytenda, haft mikil áhrif. Slíkt sé andstætt góðum viðskiptaháttum og 14. gr. laga nr. 57/2005. Þannig geti tilgangur auglýsinga Sjóvá, þar sem sérstök dæmi séu tekin um það hvað önnur félög bæta ekki, ekki verið annar en sá að hafa áhrif á eftirspurn eftir þessari tryggingategund. Á tryggingamarkaði leiði eftirspurn eftir vöru eins tryggingafélags alla jafna til þess að viðskiptin færast til þess félags frá samkeppnisaðilum, þ.e. ekki sé um nýja eftirspurn að ræða. Það eigi ekki eingöngu við um þessa tilteknu tryggingu því flestir neytendur séu með allar sínar tryggingar hjá sama félagi og ökutækjategyggingar séu oft ráðandi þáttur í því hvar fólk ákveður að tryggja enda stór hluti af útgjöldum heimila vegna trygginga. Rangar og villandi auglýsingar um ökutækjategyggingar geti því haft bein áhrif á það hvar neytendur velji að vera með allar tryggingar heimilisins og þannig hafa rangar upplýsingar um þessa vöru, þ.e. kaskótryggingu, áhrif á eftirspurn eftir öðrum vörum tryggingafélaga. Áhrifin eru því mun víðtækari vegna sérstaks eðlis trygginga.

Sjóvá hafi fyrir skemmstu breytt kaskótryggingu sinni og hafið nýja auglýsingaherferð vegna þeirra breytinga. Félagið auglýsi nú á heimasíðu sinni: „*Það skiptir miklu máli hvar þú kaskótryggir bílinn þinn. Kaskótryggingin okkar er víðtækari, fyrir allar tegundir bíla.*“ Þessi fullyrðing sé ekki rökstudd nánar og Sjóvá haldi því áfram villandi fullyrðingum í markaðsefni sínu og nauðsynlegt sé að Neytendastofa grípi til aðgerða gagnvart félaginu.

Með vísan til fyrrgreinds telji Vörður að um sé að ræða óréttmæta viðskiptahætti markaðsleiðandi fyrirtækis, félagið hafi ekki fært sönnur á fullyrðingar í auglýsingaefni sínu, upplýsingarnar séu rangar, ófullnægjandi og villandi, viðskiptahættirnir séu til þess fallnir að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og um villandi samanburðarauglýsingar sé að ræða. Framangreint brjóti gegn 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Ítrekar Vörður því beiðni sína um að félaginu verði bannað að auglýsa með þessum hætti og eftir atvikum beitt öðrum viðurlögum skv. IX. kafla laga nr. 57/2005.

3.

Bréf Varðar var sent Sjóvá til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. maí 2021. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 25. maí 2021. Í bréfinu bendir Sjóvá á að Vörður hafi viðurkennt að kaskótrygging Sjóvá hafi verið víðtækasta kaskótryggingin á markaði eftir að félagið hafi breytt henni í aláhættutryggingu á árinu 2015. Fram að þeim tíma hafi skilmálar íslensku váttryggingafélaganna verið mjög áþekkir að flestu leyti. Í kjölfarið hafi félagið hafið



kynningu á breytingunni og markaðsátak því tengdu þar sem m.a. hafi verið birt dæmi á vefsíðu félagsins um tjónsatvik sem yrðu bætt af Sjóvá eftir breytinguna en ekki af samkeppnisaðilum. Óumdeilt sé að þessi tilbúna dæmi hafi verið rétt á þessum tíma. Vörður hafi á árinu 2018 gert nokkrar lagfæringar á skilmálum kaskótryggingar sinnar sem ætla megi að hafi verið sniðnar að því að ná yfir framangreind samanburðardæmi á vefsíðu Sjóvá. Þá hafi enn fremur komið fram að Sjóvá hafi ekki kannað nógu ítarlega hvaða breytingar hafi verið gerðar á skilmálum kaskótrygginga samkeppnisaðila þegar auglýsingar á kaskótryggingum hófust aftur síðastliðinn vetur og því hafi framangreind dæmi enn staðið óbreytt á vefsíðu félagsins. Sjóvá hafi hins vegar brugðist skjótt við þeim ábendingum sem fram komu í bréfi Neytendastofu vegna kvörtunarinnar og stöðvaði samdægurs alla birtingu á auglýsingum og kynningarefni vegna kaskótrygginga. Þá hafi félagið breytt þeim upplýsingum sem fram komu á vefsíðunni og tekið út hvers konar samanburð við tryggingar samkeppnisaðila.

Það sé mat Sjóvá að frá árinu 2015 hafi kaskótrygging þess verið víðtækari en annarra samkeppnisaðila, þ.m.t. Varðar, þegar af þeirri ástæðu að hún sé framsett sem aláhættutrygging sbr. fyrri útskýringar um mismunandi eðli trygginga. Rétt sé af hálfu Varðar að kaskótryggingar allra félaganna bæta öll algengustu tjónsatvik sem eigendur ökutækja verða fyrir og undanskilja í mörgum tilvikum sömu tjónsatvik. Fátíðari tjónsatvik sem ekki hafa sérstaklega verið höfð í huga við gerð skilmála falli hins vegar frekar undir kaskótryggingu Sjóvá einmitt vegna þess að hún sé sett fram sem aláhættutrygging. Á sama hátt sé líklegra að ýmis markatilvik sem ekki falli beinlínis undir þrengra skilgreint bótasvið hinna félaganna falli frekar undir kaskótryggingu Sjóvá. Félagið telji sem fyrr að þær staðhæfingar sem það hafi haft uppi um kaskótryggingu sína í markaðsefni sínu séu réttar og nægjanlega hafi verið sýnt fram á það.

Sjóvá tiltekur að Vörður hafi gert aðfinnslur um að Sjóvá hafi ekki sýnt fram á að neitt af þeim dæmum sem áður hafi verið á vefsíðu Sjóvá ættu enn við rök að styðjast eftir breytingar Varðar sem Sjóvá var ekki kunnugt um. Þar með telji Vörður að félagið hafi ekki fært viðhlítandi sönnun fyrir staðhæfingum um vöruna í tilteknum samanburðardæmum sem Sjóvá hafi þegar fjarlægð af vef félagsins.

Samanburðardæmin sem hafa verið fjarlægð voru þessi:

1. Þjófnaður á einstökum hlutum t.d. dekkjum og felgum stolið undan bíl eða gírkassa stolið.
2. Málning fer yfir bíl sem lagt er við hús sem er verið að mála.
3. Ekið yfir blauta vegmálningu og málning fer á bíl.
4. Þvottakústur losnar af skafti og dettur á þak bíls sem verið er að þvo.
5. Bíll skemmist við að falla niður þegar verið er að skipta um dekk.
6. Farmur af vörubíl fer yfir bíl, t.d. grjót eða sandur og veldur skemmdum.
7. Salt/sand dreifingarbíll við hálkueyðingu veldur skemmdum á bíl.
8. Snjór fer yfir bílinn frá snjóruðningstæki og veldur skemmdum.
9. Hestar naga bíla og valda skemmdum.



Sjóvá bendi á að í fyrra bréfi hafi þegar komið fram að svo virtist sem breyting á skilmála Varðar hafi einkum falist í því að bætt hafi verið inn eftirfarandi orðum í bótasvið tryggingarinnar: „*ef eitthvað fellur á ökutækið eða það skemmist af völdum þriðja aðila.*“ Að mati Sjóvá eigi fyrsti liður enn fyllilega við enda sé þjófnaður á einstökum hlutum ökutækis, s.s. dekkjum eða felgum, enn sérstaklega undanskilið í kaskótryggingu Varðar. Þá eigi annar liður enn við ef það sé bíleigandinn sjálfur sem valdi tjóni á eigin bíl en ekki þriðji aðili. Það sama eigi við um þriðja lið enda virðist slíkur atburður ekki tiltekinn sérstaklega í skilmála Varðar. Fjórði liður eigi hins vegar ekki lengur við skv. orðanna hljóðan þar sem bótasvið tryggingar Varðar taki til þess ef „*eitthvað fellur á ökutæki*“ en ef bíleigandinn ræki stútinn í bifreið sína og rispaði eftir að þvottakústur losnaði af yrði slíkt bætt úr kaskótryggingu Sjóvá en ekki Varðar skv. skilmálum. Fimmti liður eigi enn við ef það sé bíleigandinn sjálfur sem veldur tjóni á eigin bíl en ekki þriðji aðili. Þá eigi sjötti, sjöundi og áttundi liður ekki lengur við þar sem í öllum tilvikum sé um tjón af völdum þriðja aðila að ræða. Níundi liður virðist þó enn eiga við enda komi ekki beinlínis fram í skilmálum Varðar að bætt séu tjón á ökutækjum af slíkri orsök heldur aðeins að undanþegin áhættu félagsins séu tjón af völdum hvers kyns dýra annarra en hesta, sauðfjár, hreindýra eða nautgripa.

Sjóvá hafi þegar viðurkennt að framangreind samanburðardæmi hafi eftir breytingar Varðar að hluta til falið í sér rangar upplýsingar. Ekki liggi hins vegar annað fyrir en að þau hafi verið og séu enn í fullu gildi gagnvart öðrum samkeppnisaðilum og þau eigi enn við gagnvart Verði að hluta. Unnt væri að setja fram fleiri slík dæmi þótt slíkt verði látið ógert hér.

Nýverið hafi Sjóvá gert umtalsverðar breytingar á skilmálum kaskótryggingar í því skyni að auka enn frekar við váttryggingarvernd viðskiptavina sinna og það sé í samræmi við yfirlýst slagorð félagsins „*Gerum tryggingar betri*“, sem birst hafi í auglýsingum. Stærsta breytingin hafi falist í því að félagið bæti nú tjón sem verði á undirvögnum ökutækja við það að þau rekist niður í akstri, en slík tjón hafi til þessa ekki verið bætt úr kaskótryggingum hér á landi. Þessi breyting taki m.a. til þess þegar skemmdir verða á olíupönnu og aflvél bifreiðar í framhaldi en hún skipti þó einna mestu máli fyrir rafbílaeigendur sem nú eigi rétt til bóta þegar rafhlaða skemmist við slík óhöpp, enda geti verð rafhlöðu numið allt að 25% til 50% af verðmæti ökutækis. Þá sé Sjóvá fyrst íslensku váttryggingafélaganna að bjóða upp á slíka vernd fyrir sína viðskiptavini og félagið telji óumdeilanlegt að kaskótrygging Sjóvá sé áfram hin víðtækasta á markaðnum í dag.

Félagið hafi í framhaldi af framangreindum breytingum ráðist að nýju í kynningu og markaðsátak vegna kaskótryggingarinnar en sem dæmi um auglýsingar sem komi fram á vefsíðu félagsins sé eftirfarandi texti:

„Við vorum að bæta kaskótrygginguna þína og gera hana enn víðtækari.

Kaskótrygging Sjóvá bætir nú tjón sem verður á rafhlöðu rafbíls, vél eða gírkassa ef bíllinn rekst niður eða eitthvað hrekkur upp undir hann við venjulegan akstur.“



„Víðtækari kaskótrygging

Það skiptir miklu máli hvar þú kaskótryggir bílinn þinn. Kaskótryggingin okkar er víðtækari fyrir allar tegundir bíla. Við höfum nú uppfært kaskótryggingu okkar, en hún bætir nú m.a. tjón á rafhlöðu rafbíls, vél eða gírkassa ef bíllinn rekst niður eða eitthvað hrekkur upp undir hann við venjulegan akstur. Bíllinn þinn er því vel tryggður hjá okkur, sama hvort um er að ræða rafbíl, tvinnbíl, bensín- eða díselbíl.“

Í bréfi Varðar komi fram að Sjóvá hafi ekki rökstutt þær fullyrðingar sem fram komi í ofangreindum auglýsingum og því séu þær villandi. Sjóvá tiltaki að breytingar félagsins hafi sannarlega aukið verulega vernd allra bíleigenda og þá sérstaklega rafbílaeigenda umfram það sem gildi hjá samkeppnisaðilum. Því standi Sjóvá fyllilega við fullyrðingar um að „það skipti miklu máli hvar [viðskiptavinur] kaskótryggi“ og að „Kaskótryggingin okkar er víðtækari, fyrir allar tegundir bíla“. Þá komi fram neðar á vefsíðunni nánari upplýsingar um það hvað felist í þessum breytingum auk áskorunar til neytenda að kynna sér skilmála. Félagið telji mikilvægt að neytendur séu upplýstir um að skilmálar kaskótrygginga á markaði geti verið ólíkar og vernd þeirra ekki í öllum tilvikum hin sama og því skipti máli hvar ökutækið sé tryggt. Þá vísi orðið „víðtækari“ bæði til þess að kaskótrygging Sjóvá sé nú víðtækari en hún var áður en einnig til þess að hún sé víðtækari en aðrar kaskótryggingar á markaðnum. Hér sé því um rétt, viðeigandi og eðlileg skilaboð að ræða í markaðsstarfi fyrirtækis á samkeppnismarkaði.

Með vísan til alls ofangreinds hafni Sjóvá öllum röksemdum Varðar þess efnis að auglýsingar félagsins hafi verið villandi fyrir neytendur, andstæðar góðum viðskiptaháttum eða til þess fallnar að valda neytendum eða samkeppnisaðilum skaða með ólögum hætti. Félagið telji að aláhættutryggingar feli almennt í sér betri váttryggingavernd fyrir neytendur eins og rakið hafi verið og að neytendum hafi verið fyllilega unnt að taka upplýsta og meðvitaða ákvörðun um váttryggingaviðskipti sín á grundvelli þeirra upplýsinga sem birtust í auglýsingum og öðru kynningarefni félagsins. Þær rangfærslur sem hafi falist í títtnefndum samanburðardæmum hafi verið án ásetnings, óverulegar og hafi aðeins lotið að litlum hluta markaðar fyrir kaskótryggingar. Þá hafi félagið brugðist skjótt við og tekið framangreint kynningarefni úr birtingu þegar ábendingar um það hafi komið fram í kvörtuninni. Ekkert liggi fyrir um að þessar óverulegu rangfærslur hafi raunverulega haft áhrif á hegðun neytenda eða yfirleitt verið til þess fallnar. Eftir síðustu breytingar á kaskótryggingu Sjóvá telji félagið engum vafa undirorpið að hún sé sú víðtækasta hér á landi og skýrt komi fram á vefsíðu félagsins og í bréfi þessu á hverju sú staðhæfing byggir.

Í bréfum Varðar til Neytendastofu sé farið fram á að auglýsingaherferð Sjóvá verði stöðvuð, að félaginu verði bannað að auglýsa með þeim hætti sem það hafi gert og að stofnunin beiti öðrum viðurlögum eftir atvikum. Sjóvá tiltaki að þau úrræði sem stofnuninni séu veitt á grundvelli laga nr. 57/2005 að þessu leyti séu auk sektarheimilda fyrst og fremst ætluð til þess að stöðva birtingu auglýsinga sem séu svo bersýnilega villandi eða rangar að þær séu skaðlegar heildarhagsmunum neytenda og samræmist ekki eðlilegum leikreglum á samkeppnismarkaði. Neytendastofu beri að fara eftir stjórnarsýslulögum við meðferð sína, m.a. beita aðeins þeim



úrræðum sem séu nauðsynleg og nægjanleg til þess að ná markmiði laganna. Mikilvægt sé að meðalhófs sé gætt í öllum aðgerðum opinbers eftirlitsaðila, sem feli í sér bann eða takmörkun á frelsi fyrirtækja til þess að auglýsa vöru sína enda sé um verulegt inngríp að ræða í samkeppnisumhverfi. Sjóvá bendi á í þessu sambandi að félagið hafi þegar látið af birtingu samanburðarauglýsinga og telji að núverandi markaðsefni feli hvorki í sér rangfærslur né villandi upplýsingar sem séu til þess fallnar að raska verulega fjárhagslegri háttsemi neytenda. Þvert á móti feli núverandi markaðsefni í sér mikilvæg skilaboð til neytenda um að horfa ekki eingöngu til verðs heldur einnig mismunandi váttryggingaverndar váttryggingafélaga þegar þeir taki ákvörðun um kaup á kaskótryggingum. Í ljósi skýringa Sjóvá sé félaginu fyllilega heimilt að auglýsa kaskótryggingu sína sem víðtækari og engin efni séu til þess að setja markaðsátaki félagsins skorður við núverandi aðstæður. Breyti þar engu þótt einn samkeppnisaðili félagsins sé ósammála Sjóvá enda hafi verið færð rök fyrir staðhæfingum félagsins. Telji Neytendastofa efni til þess að beita sektarheimildum í þessu máli þá óski félagið eftir því að fá tækifæri til þess að koma að frekari sjónarmiðum hvað það varði.

4.

Bréf Sjóvá var sent Verði til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. maí 2021. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að kvörtun Varðar trygginga hf. (hér eftir Vörður) vegna auglýsinga og markaðsherferðar Sjóvá-Almennar tryggingar hf. (hér eftir Sjóvá) á kaskótryggingu félagsins fyrir ökutæki og samanburði sem gerður var á skilmálum trygginga fyrirtækjanna. Telur Vörður að Sjóvá hafa brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Auglýsingarnar og markaðsherferðin hafi falið í sér villandi viðskiptahætti sem séu líklegir til að blekkja neytendur og raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra auk þess sem um ólögmætar samanburðarauglýsingar hafi verið að ræða. Þá telur Vörður Sjóvá ekki geta fært sönnur á þær fullyrðingar sem fram koma í auglýsingunum, þ.e. að kaskótrygging þeirra sé víðtækari en annarra á markaði og bæti tjón sem aðrir á markaði bæti ekki. Að mati Varðar eru upplýsingar í auglýsingunum og markaðsherferðinni rangar og svo virðist sem Sjóvá hafi ekki rýnt skilmála keppinauta sinna áður en auglýsingin og markaðsherferðin hafi verið sett í loftið. Jafnframt sé samanburður í auglýsingunum villandi og órökstuddur og því séu neytendur blekkfir. Vörður gerir þær kröfur að Neytendastofa banni Sjóvá að birta auglýsingar og markaðsefni af því tagi og með þeirri framsetningu sem um ræðir og beiti öðrum þeim viðurlögum sem Neytendastofa telji sér fært að beita með vísan til IX. kafla laganna.



Sjóvá bendi á að kaskótrygging félagsins sé svonefnd aláhættutrygging sem hafi verið víðtækari en annarra samkeppnisaðila á landinu. Eftir breytingar Varðar á skilmálum sínum árið 2018 hafi hluti af því markaðsefni sem Sjóvá setti fram á vefsíðu sinni og í útsendum tölvupóstum verið úrelt og ekki falið í sér réttar samanburðarupplýsingar gagnvart Verði. Ástæðuna megi rekja til þess að efni hafi ekki verið uppfært nógu reglulega og vanhöld hafi verið á yfirferð áður en núverandi markaðsherferð hófs. Um mistök hafi verið að ræða sem hafi verið brugðist strax við á viðeigandi hátt og samanburðardæmi fjarlægð sem ekki áttu rétt á sér. Þrátt fyrir það telji félagið að þau meginskilaboð sem þar komi fram séu efnislega rétt, og enn í fullu gildi gagnvart öðrum markaðsaðilum og í samræmi við lög nr. 57/2005. Auglýsingarnar innihaldi hvorki röng, villandi eða óviðeigandi skilaboð og geti heldur ekki talist fela í sér ósanngjarna eða óréttmæta viðskiptahætti eða talist brjóta gegn góðri viðskiptavenju á váttryggingamarkaði. Félagið telji því ekki koma til greina að verða við kröfu Varðar um stöðvun á markaðsherferð félagsins, að hún verði bönnuð eða á einhvern hátt settar skorður við því að Sjóvá geti auglýst vöru sína og þjónustu á eðlilegan hátt.

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. 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 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

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

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

Í 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 auglýsinga 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 heyra 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 þeim skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í bréfum Varðar er vísað til a. liðar ákvæðisins. Samkvæmt ákvæðinu eru samanburðarauglýsingar leyfðar að uppfylltum þeim skilyrðum að þær séu ekki villandi.

3.

Í auglýsingu og markaðsherferð Sjóvá var fullyrðing um að aláhættutrygging Sjóvá væri víðtækasta kaskótryggingin á markaðnum og samanburðardæmi birt þar sem fram komu dæmi um tjón sem Sjóvá tryggði en aðrir samkeppnisaðilar ekki. Óumdeilt er að samanburðardæmi Sjóvá eins og þau voru kynnt á vefsíðu félagsins og í markaðsefni þess, áður en félagið gerði breytingar í kjölfar kvörtunar Varðar, voru ekki rétt miðað við þá skilmála sem voru í gildi hjá Verði eftir breytingar árið 2018. Val neytenda á því hvaða tryggingafélag verður fyrir valinu byggir á ýmsum þáttum umfram verð, s.s. hvaða tjón eru tryggð. Ef samanburður í markaðssetningu fyrirtækja er byggður á röngum upplýsingum eða upplýsingum sem eru ekki viðeigandi á þeim tíma sem samanburðurinn er birtur, getur hann að mati Neytendastofu verið til þess fallinn að vera villandi gagnvart neytendum og til þess fallinn að neytendur taki ákvörðun um viðskipti sem þeir hefðu annars ekki tekið.

Ekki hafa verið færðar sönnur fyrir umræddri fullyrðingu, auglýsingin feli því í sér óréttmæta viðskiptahætti, brýtur í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og er líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra. Því er um að ræða brot á ákvæðum 4. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Þá verður jafnframt að telja auglýsingarnar rangar og villandi og til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn vara og brjóta þannig gegn 14. gr. sem og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.



Þegar hefur komið fram af hálfu Sjóvá að brugðist hafi verið við mistökunum með viðeigandi hætti og ef horft er til skýringa Sjóvá hvað varðar núverandi framsetningu á markaðssetningarefni þá telur Neytendastofa ekki tilefni til frekari aðgerða hvað það varðar. Verður því ekki aðhafst frekar vegna breyttra auglýsinga Sjóvá.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna Sjóvá að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og beinir þeim fyrirmælum til fyrirtækisins að gæta að framsetningu auglýsinga sinna og markaðsefni í framtíðinni. Hvað varðar kröfu um að auglýsingaherferð Sjóvá verði stöðvuð og að stofnunin beiti öðrum viðurlögum eftir atvikum þá er það álit stofnunarinnar í ljósi þeirra breytinga sem gerðar hafa verið á samanburðardæmum í auglýsingum og markaðsefni Sjóvá og m.a. með hliðsjón af umfangi brotsins sem og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, sé ekki tilefni til þess að nýta heimild til sekta.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Sjóvá-Almennar tryggingar hf., Kringlunni 5, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinga um víðtækustu kaskótryggingu á markaðnum með dæmum um tjón sem aðrir bæti ekki brotið gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Sjóvá-Almennum tryggingum hf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 28. október 2021

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir