



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 29/2010

**Auglýsing Ekorta ehf. og upplýsingar um e-Vildarkort á vefsíðum Ekorta ehf.
og Nýja Kaupþings banka hf.**

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Kreditkorts hf. með bréfi, dags. 8. júlí 2009, þar sem kvartað er yfir rangri og villandi auglýsingu, sem birtist m.a. í Fréttablaðinu þann 30. júní 2009 og upplýsingaefnis á heimasíðum Ekorta ehf. og Nýja Kaupþings banka hf. á e-Vildarkortum þar sem gefið sé í skyn að korthafar fái endurgreiðslur og punktasoöfnun af allri innlendri veltu e-Vildarkorta. Telur Kreditkort auglýsinguna og upplýsingar á vefsíðum fyrirtækjanna brjóta gegn hagsmunum sínum, sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hagsmunum neytenda, sbr. d. lið 1. mgr. 9. gr. sömu laga. Þá feli auglýsingin og upplýsingar á vefsíðum fyrirtækjanna í sér óréttmæta viðskiptahætti í skilningi 5. gr. laga nr. 57/2005 og hafi áhrif á starfsemi og rekstur Kreditkorts.

Í bréfinu kemur fram að í kjölfar kvörtunar Kreditkorts yfir birtingu villandi auglýsinga með samanburði á kjörum Gull e-Vildarkortsins við Classic Icelandair American Express hafi birtingu þeirra auglýsinga verið hætt en þess í stað séu kjör e-Vildarkorts auglýst án beins samanburðar við tiltekin kreditkort. Sé það hin nýja auglýsing sem kvörtun þessi beinist að en Kreditkort telji að í þeim felist villandi og rangar upplýsingar varðandi hlunnindi sem e-Vildarkortum fylgi. Kvörtunin beinist bæði að Ekortum og Kaupþingi þar sem ekki verði betur séð en að fyrirtækin hafi bæði átt aðkomu að auglýsingunni enda séu merki beggja fyrirtækja á henni. Geti fyrirtæki ekki geti skorast undan ábyrgð á innihaldi auglýsinga á meðan svo sé háttáð enda sé Kaupþing útgefandi umræddra e-Vildarkorta og þiggi tekjur vegna þeirrar útgáfu. Ennfremur sé kvartað undan röngum og villandi upplýsingum á heimasíðum beggja fyrirtækja.

Kvartað er yfir því að í auglýsingunni sé gefið í skyn að korthafar e-Vildarkorta fái endurgreiðslur og punktasoöfnun vegna allrar innlendar veltu. Í auglýsingunni segir:



„Með e-Vildarkortinu færðu endurgreiðslu og Vildarpunkta af innlendum færslum. Í hvert skipti sem þú verslar við yfir 200 samstarfsfyrirtæki e-kortsins safnarðu endurgreiðslu í beinhörðum peningum sem þú getur notað í hvað sem þú vilt.“

Engir fyrirvarar séu gerðir í auglýsingunni um að endurgreiðsla og punktasoöfnun fái aðeins þegar verslað sé við söluaðila sem hafi þjónustusamning við Valitor. Þá séu upplýsingar á heimasíðum Ekorta og Kaupþings ekki fullnægjandi heldur, auk þess sem ósamræmis gæti á milli þeirra varðandi umfang hlunninda sem fáið vegna innlendrar veltu.

Á heimasíðum beggja fyrirtækja séu veittar upplýsingar um endurgreiðslur og punktasoöfnun. Á heimasíðu Ekorta segi að korthafar fái endurgreiðslu af allri innlendri veltu hjá söluaðilum sem hafi sölusamninga við Valitor, auk þess sem yfir 200 samstarfsfyrirtæki um allt land veiti 0,65-15% viðbótarendurgreiðslu. Á heimasíðu Kaupþings segi hins vegar að vildarkerfi e-Vildarkortsins felist í því að korthafar fái endurgreiðslu og vildarpunkta af innlendri veltu. Hvar sem verslað sé og hvaða þjónusta sem sé keypt veiti ávallt 0,5% endurgreiðslu og vildarpunkta af innlendri veltu. Engir fyrirvarar séu gerðir um að endurgreiðsla fái aðeins þegar verslað sé við söluaðila sem hafi samning við Valitor.

Þá komi fram á heimasíðu Ekorta að korthafar ávinni sér vildarpunkta af allri innlendri veltu og að almenna e-Vildarkortið veiti tvo punkta af hverjum 1.000 kr. Auk þess fáið viðbótarvildarpunktar vegna viðskipta við Icelandair sem og í viðskiptum við yfir 100 samstarfsfyrirtæki vildarklúbbs Icelandair og komi þeir til viðbótar hinum veltutengdu vildarpunktum. Enginn fyrirvari sé gerður vegna viðskipta korthafa við söluaðila er hafa þjónustusamninga við önnur fyrirtæki en Valitor. Um punktasoöfnun segi hins vegar á heimasíðu Kaupþings að vildarkerfi e-Vildarkortsins felist í því að korthafar fái endurgreiðslu og vildarpunkta af innlendri veltu. Hvar sem verslað sé og hvaða þjónusta sem sé keypt veiti ávallt 0,5% endurgreiðslu og vildarpunkta af innlendri veltu. Þá sé fullyrðing um að tveir vildarpunktar fáið fyrir hverjar 1.000 kr. stjórnumerkt sem vísar til þess að handhafar Vildarkorta Visa og Icelandair ávinni sér punkta vegna allrar innlendar notkunar kortsins hjá söluaðilum sem hafi söluaðilasamning við Valitor.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Kreditkorts var sent Ekortum og Kaupþingi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 13. júlí 2009. Svar barst með sameiginlegu bréfi beggja aðila, dags. 24. júlí 2009. Í bréfinu er því



hafnað að auglýsing sem birtist m.a. í Fréttablaðinu, þann 30. júní 2009, og vísað sé til í kvörtun Kreditkorts feli í sér að korthafar njóti ávinnings af allri innlendri veltu.

Í auglýsingunni komi ekki fram fullyrðingar af því tagi sem Kreditkort haldi fram og hvergi sé því haldið fram að endurgreiðslur fái af öllum innlendum færslum. Því er einnig mótmælt að auglýsingin í heild eða að hluta gefi í skyn að korthafar fái endurgreiðslur af allri innlendri veltu. Endurgreiðsla sé greidd af öllum færslum sem teljist sem innlendar í greiðslumiðlunarkerfum Valitor. Valitor sé með samning við um 90% allra verslunar- og þjónustuaðila í landinu samkvæmt upplýsingum frá félaginu. Þá sjái korthafar við lestur á reikningsyfirliti sem þeir fái sent með greiðsluseðli kortsins mánaðarlega hvort færsla sé erlend eða innlend.

Vegna ábendinga um mismun á milli upplýsinga á heimasíðu Ekorta og Kaupþings hafi starfsmenn félaganna þegar hafið vinnu við að fara yfir upplýsingar á framangreindum heimasíðum og verði misræmi sem kann að hafa orðið á milli upplýsinga þar um e-Vildarkort leiðrétt.

2.

Bréf Ekorta og Kaupþings var sent Kreditkorti til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. ágúst 2009. Svar barst með bréfi dags. 12. ágúst 2009, þar sem ítrekaðar eru fyrri kröfur. Í bréfinu kemur fram að Kreditkort telji ekki ástæðu til að gera frekari athugasemdir við bréf Ekorta og Kaupþings.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. ágúst 2009, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Ekorta og Kaupþings, dags. 16. febrúar 2010, kom fram það álit stofnunarinnar að ákvæði 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 gæti einnig komið til álita í málinu. Með bréfinu var Ekortum og Kaupþingi því gefinn kostur á að tjá sig um málið með tilliti til þess ákvæðis.

Svar barst með bréfi, dags. 5. mars 2010. Í bréfinu er áréttað að Ekort sjái um alla markaðssetningu og auglýsingar sem tengjast e-kortum og því beri félagið alfarið ábyrgð á efni þeirrar auglýsingar sem til umfjöllunar sé.

Í bréfinu segir að þar sem ekki komi fram í bréfi Neytendastofu hvaða efni auglýsingarinnar kunnir að varða ákvæði 2. mgr. 9. gr. sé Ekortum ógerlegt að svara bréfinu. Áréttað er að í forsendum ákvörðunar Neytendastofu nr. 5/2010 komst Neytendastofu að þeirri niðurstöðu að upplýsingar um færsluhirða hafi ekki áhrif á samanburð af því tagi sem hér sé til skoðunar. Leiði



framangreind ákvörðun því til enn meiri óvissu af hálfu Ekorta hvað það sé í auglýsingu hans sem kunnir hugsanlega að varða efni 2. mgr. 9. gr. laganna.

Því er mótmælt að í auglýsingunni sé ekki greint frá upplýsingum sem telja megja að almennt skipti máli fyrir neytendur þegar þeir taka ákvörðun um viðskipti.

Þá er mótmælt þeim seinagangi sem orðið hafi á vinnslu málsins hjá Neytendastofu. Telja Ekort að málshraðaregla 9. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 hafi verið brotin auk þess sem andmælaréttur Ekorta skv. 13. gr. stjórnarsýslulaga hafi verið brotinn þar sem Neytendastofa veitti ófullnægjandi upplýsingar um hvers vegna stofnunin telji 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita. Farið er fram á að Neytendastofa veiti frekari upplýsingar um það hvað í auglýsingunni Neytendastofa telji varða við 2. mgr. 9. gr. laganna áður en ákvörðun verði tekin í málinu.

4.

Með bréfi Neytendastofu til Ekorta, dags. 22. mars 2010, var á það bent að þær auglýsingar sem til umfjöllunar voru í ákvörðun stofnunarinnar nr. 5/2010 og sú auglýsing sem til umfjöllunar er í máli þessu séu ekki að fullu sambærilegar þó efni þeirra sé að einhverju leyti hið sama. Í auglýsingum þeim sem til umfjöllunar voru í ákvörðun nr. 5/2010 var borin saman ávinningur af tveimur kreditkortum en í auglýsingu þeirri sem nú séu til umfjöllunar er vakin athygli á ávinningi af notkun e-Vildarkorta og neytendur hvattir til að bera hann saman við ávinning að sínu korti. Í ákvörðun nr. 5/2010 segi á bls. 13: „*Að teknu tilliti til þeirra upplýsinga sem Ekort hafa kosið að koma á framfæri í auglýsingunni, og því að ekki er greint sérstaklega frá því að korthafar Classic Icelandair American Express geti hugsanlega ekki notað kortið sitt hvar sem er, telur Neytendastofa upplýsingar um færsluhirða ekki hafa áhrif á samanburðinn.*“ Eins og áður segi er í þeirri auglýsingu sem nú sé til umfjöllunar ekki um að ræða sambærilegan samanburð, auk þess sem til umfjöllunar sé efni á vefsíðum félaganna, og því telji Neytendastofa nauðsynlegt að taka afstöðu til erindis Kreditkorts með tilliti til ákvæðis 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Með bréfinu var Ekortum gefinn kostur á að koma að frekari skýringum eða athugasemdum, óskaði félagið þess.

Svar barst með bréfi, dags. 14. apríl 2010, þar sem því er alfarið hafnað að í auglýsingunni felist villandi eða ófullnægjandi upplýsingar í skilningi 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Rétt sé að benda á að í erindi Kreditkorta sé ranglega fullyrt að „gefið [sé í] skyn [í auglýsingunni] að korthafar fái endurgreiðslur og punktasoðnun af allri innlendri veltu.“ Slíka fullyrðingu sé hvergi að finna í auglýsingunni né sé slíkt gefið í skyn.



Í texta auglýsingarinnar segi að með e-Vildarkortinu fái endurgreiðsla og vildarpunktur af innlendum færslum. Engin fullyrðing felist í auglýsingunni um að korthafi fái endurgreiðslu eða vildarpunkta af öllum færslum eins og haldið sé fram nú af hálfu Neytendastofu og Kreditkortum. Þá verði að benda á að efnislegan rökstuðning sé hvorki að finna af hálfu Neytendastofu né Kreditkorta um hvað það sé í framangreindri setningu sem geri kleift að draga þá ályktun að í felist fullyrðing um að endurgreiðsla eða vildarpunktur fái af öllum færslum, þegar setningin segi eingöngu að með e-Vildarkortinu fái endurgreiðsla og vildarpunktur af innlendum færslum. Hér sé setningunni því gefin önnur merking og annað inntak en texti hennar og innihald gefi tilefni til án nokkurs haldbærs rökstuðnings. Engin fullyrðing sé um að endurgreiðsla eða vildarpunktur fái af öllum færslum, enda alkunna meðal neytenda að greiðslukort séu margs konar, þau útgefin af ólíkum fjármálafyrirtækjum og þeim fylgi ólík fríðindi og kjör og því ekkert gefið í þeim efnunum. Þá megi benda á að breytileiki og mismunandi fríðindi greiðslukorta séu einn helsti drifkraftur samkeppni milli þeirra.

Í fullyrðingum Neytendastofu og Kreditkorta sé því haldið fram að efni auglýsingarinnar gefi í skyn kjör sem þó sé hvergi minnst á í efni auglýsingarinnar. Benda Ekort á að ekkert í efni, umgjörð eða inntaki auglýsingarinnar gefi tilefni til að draga þá ályktun og að ekki sé hægt að draga ályktun sjálfkrafa að endurgreiðsla fái af öllum færslum. Slíkt feli í sér oftúlkun á orðalagi auglýsingarinnar, efni hennar og innihaldi og gefi auglýsingunni aðra merkingu en ætlað var. Í auglýsingunni fari ekki fram samanburður við tiltekin kort heldur sé lesandinn hvattur til að skoða hvaða þjónusta og eiginleikar felist í kortum hans.

Bent er á að það skjóti skökku við að taka út einstakan lið í löngu ferli sem fari af stað vilji neytandi sækja um e-Vildarkort. Á því ferli og áður en neytandinn og viðkomandi kortaútgefandi geri með sér samning um notkun greiðslukortsins hafi hann fengið í hendur umsóknareyðublað, kynningarbækling og skilmála kortsins sem séu mjög ítarlegir, þar sem meðal annars sé farið yfir í smáatriðum hvernig endurgreiðslur og söfnun vildarpunkta fari fram.

Í greinargerð með lögum nr. 50/2008 sem breyttu 9. gr. laga nr. 57/2005 segir m.a. að viðskiptahættir séu villandi og geti þar af leiðandi verið ólögmætir ef upplýsingar vanti þannig að það verði til þess að neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hafði annars ekki gert. Áréttað er að lesandi auglýsingarinnar taki ekki ákvörðun um að eiga viðskipti á grundvelli hennar einnar og sér eins og Neytendastofa og Kreditkort virðist telja. Slík ákvörðun sé tekin mun seinna að undangenginni formlegri umsókn, greiðslumati og undirritun um að umsækjandi hafi lesið og samþykkt notkunarskilmála kortsins. Af greinargerð megi ráða að ákvæði 2. mgr. 9. gr. laganna eigi helst við ef neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti, þ.e. komist í þá stöðu að hafa greiðslukortið undir höndum og nota það, án þess að fá frekari upplýsingar um eðli kortsins og eiginleika þess. Slíkt eigi augljóslega ekki við um það ferli sem kunni að enda með því að samningur komist á milli útgáfubanka viðkomandi greiðslukorts og notanda þess.



III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Kreditkort yfir auglýsingu Ekorta og Kaupþings og upplýsingum á vefsíðum félaganna vegna e-Vildarkorta. Kvartað er yfir því að gefið sé í skyn að endurgreiða fái að allri innlendri veltu þar sem í auglýsingunni, sem og á vefsíðunum, sé ekki greint frá því að korthafar njóti eingöngu þess ávinnings sem kortið býður upp á eigi þeir viðskipti við verslanir sem hafi samning um færsluhirðu við Valitor. Telur Kreditkort auglýsinguna og upplýsingar á vefsíðu Kaupþings brjóta gegn ákvæðum 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Af hálfu Ekorta og Kaupþings er því hafnað að auglýsingin brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Því er neitað að auglýsingin feli í sér að neytendum sé gefið í skyn að þeir hljóti endurgreiðslu af allri innlendri veltu eins og haldið sé fram af hálfu Kreditkorts.

Vegna ábendinga um misræmi á upplýsingum á vefsíðum Ekorta og Kaupþings voru við meðferð málsins gerðar breytingar á þeim upplýsingum sem fram koma á vefsíðum félaganna.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu 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 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu 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. Í ákvæði d. liðar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagraði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum“

Ákvæði 2. mgr. 9. gr. er svohljóðandi:



„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 tilgrein 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.“

Samkvæmt ákvæðinu mega fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

3.

Í auglýsingu Ekorta og Kaupþings, sem og á vefsíðum félaganna, var um það fjallað að korthafar nytu ávinnings við notkun e-Vildarkorts innanlands. Misræmis gætti í því á vefsíðum félaganna hvort greint færi frá því að korthafar nytu eingöngu ávinnings af viðskiptum við verslanir sem hefðu samning um færsluhirðu við Valitor auk þess sem aukinn ávinningur fengist af viðskiptum við yfir 200 samstarfsfyrirtæki Ekorta. Bætt var úr því misræmi og upplýsingunum bætt við á vefsíðum félaganna, þar sem þær skorti, við meðferð málsins. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Arion banka, áður Kaupþings, og vefsíðu Ekorta, þann 19. febrúar 2010, kom í ljós að upplýsingarnar koma skýrt fram.

Neytendastofa telur upplýsingar um að korthafar njóti hugsanlega ekki fríðinda af allri innlendra veltu mikilvægar við ákvörðun þeirra um val á korti. Slíkar upplýsingar þurfa því að koma fram við kynningu á kortunum. Í máli þessu er annars vegar um að ræða auglýsingu þar sem kynntir eru kostir e-Vildarkorts og neytendur hvattir til að bera kosti þess saman við önnur kreditkort og hins vegar upplýsingar á vefsíðum Kaupþings, útgefanda e-Vildarkorta, og Ekorta. Í auglýsingunni segir að korthafar fái endurgreiðslu og Vildarpunkta af innlendum færslum auk þess sem segir að þegar verslað sé við yfir 200 samstarfsfyrirtæki Ekorta safni korthafar



endurgreiðslu. Að teknu tilliti til þessara upplýsinga, sem og annarra upplýsinga sem fram koma í auglýsingunni, telur Neytendastofa auglýsinguna ekki gefa neytendum ranglega í skyn að endurgreiðsla fái af öllum innlendum viðskiptum.

Útgefandi e-Vildarkorta er Kaupþing, nú Arion banki, og sækja neytendur um kort hjá bankanum. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að allar upplýsingar um kortin, skilyrði þess og takmarkanir, komi fram á vefsíðu bankans. Þá geta korthafar aflað sér frekari upplýsinga um ávinning af notkun kortanna og ýmis sértíloboð á vefsíðu Ekorta og telur stofnunin að skilyrði og takmarkanir kortsins, og eftir atvikum sértíloboðanna, kom þar fram. Þegar meðferð máls þessa hófst skorti upplýsingar á vefsíður Kaupþings og Ekorta um að ávinningur af notkun kortsins væri háður því að seljandi væri með samning um færsluhirðu við Valitor. Með vísan til alls framangreinds telur Neytendastofa nauðsynlegt að þær upplýsingar komi skýrlega fram þar sem neytendur sækja um kortið og því braut það gegn ákvæðum 5. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 að greina ekki frá upplýsingunum á vefsíðunni. Þar sem upplýsingunum var bætt við á vefsíðunni við meðferð málsins telur Neytendastofa þó ekki ástæðu til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar vegna þessa.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu.“

Neytendastofa, 21. maí 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir