



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 2/2011

Viðskiptahættir Arion banka hf. við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði

I.

Erindið

Með bréfi, dags. 23. apríl 2010, barst Neytendastofu kvörtun Allianz Ísland hf. vegna óréttmætra viðskiptahátta Arion banka hf. Í bréfinu kemur fram að Allianz sé umboðsaðili fyrir vörur þýsku tryggingasamsteypunnar Allianz og hafi heimild til að taka við iðgjaldi til viðbótarlífeyrissparnaðar skv. 5. mgr. 8. gr. laga nr. 129/1997, um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða.

Samningur um sparnaðinn nefnist *Ævilífeyrir Allianz* og felist í því að iðgjaldi rétthafa sé varið til kaupa á *Renten* lífeyristryggingu Allianz Lebensversicherungs AG. *Ævilífeyrir Allianz* lúti þýskum lögum þegar ákvæðum laga nr. 129/1997 og öðrum íslenskum lögum sleppi. Ákvæði þýskra laga gildi t.a.m. um kostnaðarútreikninga og útreikninga á svokölluðu endurkaupsvirði. Útreikningur endurkaupsvirðis sé gerður fyrir hvern og einn viðskiptavin auk þess sem útreikninginn sé að finna í tryggingarskírteini viðkomandi. Sá útreikningur fáiast með því að slá upplýsingar um viðskiptavininn inn í útreikniforrit Allianz. Reglulega þurfi að uppfæra útreikniforritið t.d. með tilliti til breytinga sem verði á lögum og reglum. Með breytingum á þýskum lögum um váttryggingar í janúar 2008 hafi t.a.m. verið nauðsynlegt að breyta forsendum og formúlum í forritinu varðandi kostnaðarfærslur og útreikning á endurkaupsvirði.

Allianz hafi ítrekað orðið vart við að Arion hafi dreift til viðskiptavina sinna og viðskiptavina Allianz ljósriti af útreikningi úr útreikniforriti Allianz frá árinu 2005. Eftir því sem Allianz komist næst séu þessar upplýsingar m.a. notaðar til að bera saman kostnað við samninga Allianz og sparnaðarform á vegum Arion. Þeir útreikningar sem þar komi fram séu úr gömlu og löngu úreltu reikniforriti með röngum forsendum og formúlum. Upplýsingarnar sem starfsmenn Arion hafi dreift til neytenda séu því rangar. Með erindinu fylgdi afrit af tölvupósti frá starfsmanni Arion, sem Allianz geri athugasemdir við. Upplýsingar um tryggða og áætlaða inneign við sammingslok og lífeyri, reiknað endurkaupsvirði og endurgreiðslu við andlát séu rangar. Auk þess sé gengi evru tilgreint sem 84 kr. Til samanburðar fylgi erindinu útprentun úr réttu



útrekniforriti þar sem sömu viðmið hafi verið færð inn varðandi réttthafa, iðgjald, aldur, tímallengd og rétt gengi evru. Augljóst sé á samanburðinum að Arion dreifi til neytenda röngum og villandi upplýsingum um vöru Allianz.

Því til viðbótar dreifi Arion enn til viðskiptavina sinna greinargerð IMG ráðgjafar um Ævilífeyri Allianz sem unnin hafi verið fyrir Kaupþing banka árið 2006. Í samantektinni sé að finna gagnrýni á fullyrðingar í sölugögnum Allianz sem ekki séu til staðar í dag. Þau atriði sem gagnrýnt hafi verið í samantektinni eigi því ekki með neinum hætti við í dag. Arion sé fullkunnugt um þær breytingar, en dreifi greinargerðinni engu að síður, að því er virðist einungis til að kasta rýrð á Allianz.

Allianz telur framangreinda háttsemi brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Allianz fer því fram á að Neytendastofa banni Arion frekari notkun á þessum röngu og villandi upplýsingum og leggi stjórnvaldssekt á félagið vegna framangreindra brota.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Allianz var sent Arion til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. maí 2010. Í bréfinu kemur fram að auk þeirra ákvæða sem Allianz vísar til í erindinu telji stofnunin ákvæði 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu.

Svar Arion barst með bréfi, dags. 26. maí 2010. Í bréfinu kemur fram að Arion telji fullyrðingar Allianz, hvað varði neikvæð áhrif upplýsinganna, ekki standast og hafni því að með þeim hafi Arion kastað rýrð á Allianz eða þá vöru sem Allianz býður. Þvert á móti telji Arion að bankinn sýni viðleitni í að upplýsa neytendur og auðvelda þeim samanburð um þá kosti sem þeim standi til boða í lífeyrissparnaði.

Hvað varði þá staðhæfingu Allianz að um ítrekaða dreifingu á upplýsingunum hafi verið að ræða sé rétt að taka fram að í tilefni af kvörtuninni hafi verið gerð könnun á útsendingum tilvitnaðra upplýsinga. Á árinu 2009 hafi þær verið sendar átta sinnum til viðskiptavina og á árinu 2010 einu sinni, þ.e. í því tilviki sem Allianz birti með bréfi sínu. Upplýsingarnar hafi eingöngu verið sendar að beiðni þess aðila sem fékk þær og hafi viðtakanda verið tilkynnt að um væri að ræða upplýsingar byggðar á gögnum frá 2006. Arion fallist því ekki á að nýu sendingar í tölvupósti á 18 mánuðum sé ítrekuð dreifing. Sérstaklega þegar mið sé tekið af því að á umræddu tímabili hafi Arion borist rúmlega 1.750 uppsagnir frá viðskiptavinum sem færðu viðskipti sín til Allianz.



Hér sé því aðeins um mjög fá tilvik að ræða og eingöngu að beiðni þerra sem vilji gera samanburð með þessum hætti.

Arion sé óljóst hvernig Allianz komist að þeirri niðurstöðu að staðreyndir í hinum umkvörtuðu upplýsingum séu fjarri því sem rétt sé, eins og fram komi í bréfi Allianz. Í fyrsta lagi sé til þess að líta að gengi evru sé skráð 84 ISK. Í hinum endurbættu útreikningum miði Allianz hins vegar við gengi evru 175 ISK. Ekki fáist séð hvernig viðmiðunargengi skekki umrædda útreikninga. Í hvoru tilfelli um sig miði Allianz við fast gengi út samningstímamann. Gengið hafi því engin áhrif á niðurstöðuna í íslenskum krónum, hvert svo sem það sé skráð. Þó megi benda á að ef til kæmi kostnaður tengdur gjaldeyrisviðskiptunum hefði hann áhrif. Slíkur kostnaður kæmi neytendum þó síst til góða í því samhengi þar sem evran sé dýrari í dag.

Þá sé til þess að líta að Allianz bendi á að upplýsingar um tryggða og áætlaða inneign við samningslok og lífeyri, reiknað endurkaupsvirði og endurgreiðslu við andlát, séu fjarri því sem rétt sé. Arion fái ekki séð hvernig upplýsingarnar séu fjarri því sem rétt sé. Samkvæmt erindi Allianz hafi breyting á forsendum og formúlum verið gerð í kjölfar breytinga á þýskum lögum en þó komi ekki fram í hverju sú breyting hafi falist né hvaða áhrif hún hafi haft á útreikninginn.

Allianz leggi fram útreikning sem eigi að sýna að þeir útreikningar sem Arion hafi sent út séu rangir og villandi. Þeir útreikningar sem Allianz leggi nú til séu að mati Arion ekki samanburðarhæfir. Þrátt fyrir að Allianz telji sig leggja fram útreikning sem taki til sömu forsendna og sá eldri sé svo ekki. Í eldri útreikningunum komi fram að um sé að ræða einstakling fæddan árið 1972, 33 ára gamlan við samningsgerð. Sá samningur sé gerður til 32 ára og séu lok hans við 65 ára aldur. Í nýrri útreikningunum komi hins vegar fram að einstaklingur geri samning 33 ára og samningurinn sé til 34 ára. Samningslok séu því við 67 ára aldur. Ljóst megi vera að hér séu forsendur ólíkar og því séu dæmin ekki samanburðarhæf. Þrátt fyrir það sé eftirfarandi staðreyndir athyglisverðar. Þegar útreikningarnir séu bornir saman komi í ljós að tryggð inneign við samningslok sé nánast sú sama eða ISK 6.229.440 í eldri útreikningum og ISK 6.269.964 í nýrri útreikningum, þrátt fyrir að viðskiptavinurinn greiði 2 árum lengur til Allianz. Ef höfuðstóll í eldri útreikningum væri framreiknaður um 2 ár með 2,25% ávöxtunarkröfu yrðu niðurstaða í eldri útreikningnum hærri eða ISK 6.512.918, jafnvel þrátt fyrir að ekki yrði tekið tillit til innborgana á tímabilinu. Þannig virðist útreikningurinn úr eldra kerfinu hagfelldari neytendum og um leið Allianz.

Þá sé í nýju útreikningunum gerð grein fyrir kostnaði þar sem árlegur kostnaður fyrstu fimm árin sé ISK 39.469. Auk þess bætist við reglubundinn kostnaður fyrir hvert tryggingarár, ISK 8.553. Í hvorugum útreikningum sé gerður sérstakur reikningur vegna stofnkostnaðar, heldur sé tekið tillit til hans í iðgjöldum. Miðað við forsendur í eldri útreikningum sé kostnaður ISK 184.504. Athygli veki að kostnaður í nýrri útreikningum, fyrstu fimm árin, sé samtals ISK 240.110. Því sé



ljóst að kostnaðurinn sé meiri samkvæmt hinum nýju útreikningum en samkvæmt þeim eldri. Þetta eigi jafnframt við ef kostnaður fyrstu fimm árin sé núvirtur.

Að öllu virtu fái Arion ekki séð að birting útreikninganna hafi á nokkurn hátt geta falið í sér að dregið væri úr trúverðugleika Allianz. Þvert á móti virðist Arion draga upp fegurri mynd af þjónustunni en efni standi til.

Það sé mat Arion að neytendur geti auðveldlega borið saman kosti lífeyrissparnaðar. Í því ljósi hafi bankinn veitt viðskiptavinum sínum margvíslegar upplýsingar. Einn hluti þeirra upplýsinga felist í framlagningu greinargerðar IMG ráðgjafar.

Arion sé ekki kunnugt um til hvaða rangfærslna vísað sé til í erindi Allianz en þar sé með afar víðtækum og óljósum hætti vísað til leiðréttinga og breytinga. Arion kappkosti að veita viðskiptavinum sínum bestu fáanlegu upplýsingar á hverjum tíma. Það gildi í þessu efni sem og öðru. Arion taki ábendingum Allianz um breytt fyrirkomulag fagnandi og hvetji forsvarsmenn fyrirtækisins til þess að gera hinar tilvitnuðu upplýsingar aðgengilegar hverjum sem skoða vilji. Í því samhengi sé rétt að benda á að hvorki samningseyðublöð né reiknivél séu sýnileg á heimasíðu Allianz. Þá komi hvorki í skilmálum né á heimasíðu skýrt fram hver kostnaður neytenda sé hjá Allianz. Eina aðgengilega umfjöllun um kostnað Allianz virðist vera í skilmálum um samningsgerðar- og sölukostnað en þar komi fram að kostnaði sé deilt með árlegum upphæðum, sem séu minnst fimm ár en ekki lengri en til loka iðgjaldagreiðslutímans. Þar komi hins vegar ekki fram hver kostnaðurinn sé. Þetta sé mjög óskýrt og geri neytendum mjög erfitt fyrir við samanburð á kostnaði í lífeyrissparnaði. Allur kostnaður neytenda af lífeyrissparnaði sé mjög skýr í eyðublöðum Arion sem birtur séu á heimasíðu félagsins. Arion sé því ekki að forðast neinn samanburð við Allianz.

Þrátt fyrir að Arion sjái ekki að upplýsingarnar séu rangar eða villandi hafi félagið tekið þá ákvörðun að nota umrædd gögn ekki frekar, enda kappkosti Arion við að veita viðskiptavinum sínum áreiðanlegar upplýsingar.

2.

Bréf Arion var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júní 2010. Svar barst með bréfi, dags. 23. júní 2010. Í bréfinu kemur fram að í svari Arion hafi bankinn viðurkennt að hann hafi dreift til neytenda þeim gögnum sem kvörtun Allianz snéri að. Að mati Allianz skipti engu varðandi kvörtun félagsins hver samanburður á niðurstöðum útreikninganna sé að mati Arion eða hvað Arion telji athyglisvert eða ekki varðandi útreikningana. Erindi Allianz hafi lotið að því að Arion hafi dreift röngum upplýsingum um þjónustu Allianz.



Arion megi auk þess vera fullkunnugt um að þau atriði sem fjallað hafi verið um í greinargerð IMG frá árinu 2006, eigi ekki við rök að styðjast. Greinargerðin hafi verið unnin fyrir bankann til að bregðast við kvörtun Allianz til Fjármálaeftirlitsins vegna viðskiptahátta bankans. Í kjölfar þess hafi bankinn kvartað til Fjármálaeftirlitsins yfir starfsháttum Allianz. Niðurstaða Fjármálaeftirlitsins hafi verið sú að Allianz gæti ekki með jafn afdráttarlausum hætti og gert hafði verið, haldið því fram að ekki væri um upphafskostnað að ræða í þeim tilfellum þegar viðskiptavinir slitu samningi og iðgjaldafrírri upphæð skv. skilmálum hafi ekki verið náð. Allianz hafi tekið ábendingar Fjármálaeftirlitsins hvað þetta varði til greina og fjarlæggt úr sölugögnum þá fullyrðingu að ekki væri upphafskostnaður hjá Allianz. Það hafi verið gert og tilkynnt bréflaga í apríl 2006. Til viðbótar við það hafi bæði skilmálar og sölugögn Allianz tekið breytingum frá því greinargerðin var unnin, m.a. hvað varði nákvæmari kynningu og ítarlegri upplýsingar og sundurliðun á kostnaði samninga. Það liggja því fyrir að ekkert sem fram komi í þessari greinargerð eigi við í dag enda geti Arion ekki sýnt fram á það eins og bankanum bæri að gera skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Allianz telji það ekki samræmast góðum og heilbrigðum viðskiptaháttum að senda neytendum greinargerðina og tilganginn ekki geta verið annan en að kasta með einhverjum hætti rýrð á Allianz.

Allianz fagni því að Arion hafi ákveðið að láta af háttalagi sínu að dreifa umræddum röngu og villandi upplýsingum eins og fram komi í bréfi Arion. Hins vegar telji Allianz nauðsynlegt að Neytendastofa kveði á um það með afgerandi hætti að það háttalag sem erindið hafi lotið að sé bannað, þar sem það falli undir óréttmæta viðskiptahætti bæði gagnvart neytendum og keppinaut.

3.

Arion var sent bréf Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 28. júní 2010. Svar barst með bréfi, dags. 13. júlí 2010. Í bréfinu kemur fram að þrátt fyrir að Arion hafi viðurkennt í síðasta svarbréfi sínu að gögnum hafi verið dreift feli það ekki í sér viðurkenningu á lögbroti. Upplýsingarnar hafi ekki verið unnar af Arion heldur hlutlausum ráðgjafa og uppfylli Arion þar af leiðandi skilyrði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Arion telji að ekki hafi verið sýnt fram á að þær upplýsingar sem settar hafi verið fram af hálfu ráðgjafafyrirtækisins eigi ekki við í dag eða að gögnin gefi ranga mynd af þeirri þjónustu sem Allianz bjóði upp á.

Varðandi útreikning Ævilífeyris Allianz þá hafi Allianz ekki sýnt fram á útreikningar Arion séu rangir. Í því samhengi sé ítrekað að upplýsingar sem Allianz setti fram til að sýna fram á að Arion hafi dreift röngum upplýsingum, séu ósamanburðarhæfar. Því sé með engu móti hægt að sjá að um rangar upplýsingar hafi verið að ræða. Arion geti ekki fallist á að breytingar sem orðið hafi á þýskum lögum í janúar 2008 og leiddu til breytinga á útreikninga séu augljósar fyrir Arion eða neytendur enda liggja engar upplýsingar eða gögn fyrir um það. Þá sé Arion ósammála því að bankanum eigi að vera fullljóst að breytingar á útreikningi hafi átt sér stað. Í skilmálum eða á heimasíðu Allianz liggja ekki fyrir hvaða breytingar hafi átt sér stað. Þá hafi ekki komið fram í



málatilbúnaði Allianz hvort það hafi verið fyrir mistök að ósamanburðarhæfar upplýsingar úr hinu uppfærða útreiknikerfi hafi verið lagðar fram eða hvort ætlunin hafi hreinlega verið að slá ryki í augu eftirlitsaðilans.

Arion sé ekki kunnugt um tilkynningu Allianz um breytingu á sölugögnum og kynningum frá árinu 2006. Slík tilkynning kunnir að hafa verið send Fjármálaeftirlitinu án þess að Arion hafi fengið upplýsingar um það. Þá bendi Arion á að ekki hafi verið sýnt fram á það af hálfu Allianz að upplýsingar í greinargerð ráðgjafafyrirtækisins hafi verið rangar. Þvert á móti bendi niðurstöður athugunar Fjármálaeftirlitsins á starfsemi Allianz til þess að sölugögn og upplýsingar á heimasíðu Allianz hafi verið verulega ábótavant og villandi varðandi upplýsingar um kostnað og ávöxtun hjá Allianz.

Þá ítrekar Arion þau sjónarmið að í gögnunum hafi skýrt komið fram hvenær þau voru unnin og í þeim tilvikum sem gögnin voru látin af hendi hafi Arion gert viðtakandanum grein fyrir því á hvaða forsendum gögnin væru birt.

4.

Bréf Arion var sent Allianz til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 22. júlí 2010. Í bréfinu var aðilum máls tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið og málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Allianz Ísland ehf. kvartað yfir viðskiptaháttum Arion banka hf. Telur Allianz að Arion hafi veitt neytendum rangar og villandi upplýsingar með því að senda þeim gamla útreikninga um ávöxtun hjá Allianz og gamla greinargerð ráðgjafafyrirtækis þar sem gerðar eru athugasemdir við kynningu og skilmála Allianz. Gerðar hafi verið breytingar á útreikningum félagsins, m.a. vegna lagabreytinga í Þýskalandi auk þess sem félagið hafi gert breytingar á sölu- og kynningarefni sínu sem fjallað er um í greinargerðinni. Allianz telur Arion mega vera fullljóst að framangreindar breytingar hafi verið gerðar og því eigi þær upplýsingar sem fram komi í gögnunum ekki við. Auk þess að veita neytendum rangar og villandi upplýsingar séu viðskiptahættirnir ósanngjarnir gagnvart Allianz og kasti rýrð á félagið. Arion hafi því brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Af hálfu Neytendastofu var við meðferð málsins bent á að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. sömu laga gætu einnig komið til álita í málinu.



Af hálfu Arion er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvæðum laganna. Gögnin hafi einungis verið send í örfáum tilvikum og að beiðni viðtakanda. Í öllum tilvikum hafi verið gerð grein fyrir því á hvaða forsendum þau voru unnin auk þess sem augljóslega kæmi fram frá hvaða tíma þau væru. Arion segir í bréfum sínum að bankinn geti ekki fallist á að honum megi vera fullljósar þær breytingar sem orðið hafi á útreikningum og sölu- og kynningarefni Allianz. Þvert á móti skorti upplýsingar um það t.d. á vefsíðu Allianz. Þá bendir bankinn á að þeir útreikningar sem Allianz sendi Neytendastofu með erindi sínu séu ekki samanburðarhæfir eldri útreikningum því t.d. sé munur á samningstíma í útreikningunum tveimur.

2.

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

Ákvæði 2. mgr. 6. gr. laganna er svohljóðandi:

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

Núgildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kemur í stað og er efnislega samhljóða 2. mgr. 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 en í greinargerð með því ákvæði segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

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

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð 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 9. gr. laganna 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 og í b. lið segir:

„helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar“

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyrir þar undir. Í erindi Allianz er vísað með almennum hætti til ákvæða 15. gr. en auk þess er sérstaklega fjallað um að félagið telji Arion hafa kastað rýrð á félagið. Neytendastofa telur ákvæði a. og e. liða 2. mgr. 15. gr. því geta komið til álita. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,

[...]

e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing“

Ákvæðið kom fyrst inn sem ákvæði 20. gr. þágildandi samkeppnislaga nr. 8/1993 með lögum nr. 107/2000. Með lögnum var innleidd tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 97/55 um breytingu á tilskipun 84/450 varðandi villandi auglýsingar þannig að hún taki einnig til samanburðarauglýsinga. Í 7. tölul. inngangsorða tilskipunarinnar er m.a. um það fjallað að samanburðarauglýsingar geti raskað samkeppni, skaðað keppinauta og haft neikvæð áhrif á val neytenda sé skilyrðum um samanburðarauglýsingar ekki fylgt. Í þeim málum Neytendastofu þar sem reynt hefur á ákvæði 15. gr. hafa verið gerðar mjög ríkar kröfur til auglýsanda til þess að



allar upplýsingar í samanburðarauglýsingum séu réttar, þær séu ekki settar fram með villandi hætti og séu viðeigandi á þeim tíma sem auglýsingin birtist.

3.

Í gögnum málsins hefur komið fram að Arion sendi neytendum þau gögn sem kvartað er yfir. Því kemur til skoðunar hvort þær upplýsingar sem þar koma fram brjóti gegn áðurgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005.

Annars vegar er um að ræða útreikning fyrir Ævilífeyri Allianz. Útreikningurinn er stílaður á tiltekin einstakling en þó virðist aldur hans, samningstími, mánaðarlaun og prósentuhlutfall framlags og mótfamlags skipta mestu við útreikninginn. Með erindi Allianz fylgdi afrit af tölvupósti starfsmanns Arion til neytanda og er af því augljóst að útreikningarnir voru ekki settir upp sérstaklega fyrir þann einstakling, þar sem nafn viðtakanda tölvupóstsins er ekki það sama og á útreikningum. Í útreikningunum kemur fram að dagsetning þeirra sé 26. maí 2005. Aðilum málsins greinir ekki á um það að útreikningarnir séu frá Allianz komnir. Þó upplýsingarnar séu efnislega réttar og sannar getur framsetning útreikninganna þó talist villandi og þeir settir fram með ósanngjörnum hætti eins og fram kemur í umfjöllun um ákvæði laganna hér að ofan.

Tilgangur þess að Arion sendi neytendum útreikninga um vöru Allianz var að bera saman kosti og galla sparnaðarleíða Allianz og Arion. Því er um samanburðarauglýsingu að ræða skv. 15. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa hefur litið svo á að fyrirtæki verði að gæta þess að þær upplýsingar sem settar eru fram í kynningarskyni séu sannar, réttar og viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar. Hefði Arion verið í lófa lagið að kynna sér að breytingar höfðu verið gerðar á útreikningunum áður en samanburðarauglýsingin var send neytendum. Að mati Neytendastofu er sú skylda enn ríkari þegar um er að ræða samanburð við vöru eða þjónustu keppinautar. Þá ber það fyrirtæki sem birtir upplýsingarnar ávallt ábyrgð á birtingu þeirra.

Þrátt fyrir að ekki hafi verið um mjög viðamiklar breytingar á útreikningum á vöru Allianz að ræða er ljóst að breyting hefur verið gerð á þeim frá því sem fram kemur þeirri útprentun sem Arion hafði undir höndum. Þá hefur að mati stofnunarinnar ekki áhrif með hvaða hætti samanburðurinn var birtur eða til hversu margra neytenda hann beindist enda segir í 4. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 að ákvæðið eigi einnig við um aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar.

Með því að senda neytendum rangar upplýsingar um útreikning á vöru Allianz telur Neytendastofa að Arion hafi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., a. liðar 2. mgr. 15. gr. og þar með einnig 5. gr. laga nr. 57/2005



4.

Hins vegar er um að ræða greinargerð sem IMG ráðgjöf vann að beiðni Kaupþings banka hf. um réttmæti nokkurra staðhæfinga Allianz. Niðurstaða greinargerðarinnar var sú að fullyrðingarnar væru villandi og í einhverjum tilvikum beinlínis rangar. Í gögnum málsins hefur komið fram að Arion sendi Fjármálaeftirlitnu greinargerðina sem tók málið til skoðunar og hætti Allianz notkun fullyrðinganna í kjölfar þess. Arion hefur viðurkennt að í einstaka tilvikum hafi neytendum verið sent afrit af greinargerðinni.

Neytendastofa fær ekki séð að tilgangur með sendingu greinargerðarinnar til neytenda sé annar en að kasta rýrð á Allianz. Að mati Neytendastofu er dreifing greinargerðarinnar því ósanngjörn gagnvart Allianz enda eru þær upplýsingar sem þar birtast ekki viðeigandi. Allianz hafði þegar gripið til aðgerða vegna þeirra. Þrátt fyrir að Arion hafi ekki verið gerð sérstök grein fyrir niðurstöðum málsins hjá Fjármálaeftirlitinu hvílir að mati Neytendastofu skylda á Arion að gæta að því, áður en greinargerðin er send neytendum, hvort þær upplýsingar sem þar koma fram eigi enn við. Með því að senda neytendum umrædda greinargerð hefur Arion því að mati Neytendastofu brotið gegn ákvæði 14. gr. og e. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, og þar með einnig gegn 5. gr. sömu laga.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Arion banki hf., Borgartúni 19, Reykjavík hefur, með því að senda neytendum úrelta útreikninga um vöru Allianz Ísland hf. brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Arion banki hf. hefur, með því að senda neytendum greinargerð með athugasemdum um kynningarefni Allianz Ísland hf. sem ekki eru lengur viðeigandi, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 14. gr. og e. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Arion banka hf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 17. janúar 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir