



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2015

## **Samanburðarauglýsing Augljós laser augnlækninga**

### **I.**

#### **Erindið.**

Með bréfi Sjónlags hf., dags. 8. október 2014, barst Neytendastofu kvörtun yfir auglýsingu Augljós laser augnlækninga ehf. (hér eftir „Augljós“), sem birtist á Facebook síðu félagsins. Í bréfinu segir að um sé að ræða samanburðarauglýsingu þar sem verð fyrir ferns konar laseraðgerðir séu borin saman, þ.e. verð frá Augljósi og tveimur keppinautum félagsins, Sjónlagi annars vegar og Laser-Sjón hins vegar.

Sjónlag telji markaðssetningu Augljóss vera ranga, ófullnægjandi og villandi og til þess fallna að hafa áhrif á eftirspurn eftir laseraðgerðum Augljóss, ranglega á kostnað keppinauta félagsins. Sjónlag telji markaðssetninguna því brjóta í bága við 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Þá telji Sjónlag markaðssetningu Augljóss einnig brjóta gegn ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005 sem fjalli um samanburðarauglýsingar. Ströng skilyrði séu sett samanburðarauglýsingum og þurfi slíkar auglýsingar að uppfylla þau skilyrði sem fram komi í stafliðum a-h í 2. mgr. 15. gr. laganna. Sjónlag telji markaðssetningu Augljós a.m.k. brjóta gegn skilyrðum a., b. og c. liðar umræddrar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Sjónlag bjóði upp á Femto-LASIK laseraðgerðir þar sem notast sé við femtosecond laser til að búa til flipa á hornhimnu áður en hægt sé að endurmóta hornhimnu. Augljós notist hins vegar við microkeratome aðferð við laseraðgerðir sínar, þar sem notast sé við hnífsblað til að búa til flipa á hornhimnu. Sú tækni sem Sjónlag bjóði upp á í laseraðgerðum sínum sé sú nýjasta sem í boði sé á markaðnum og mjög frábrugðin þeirri tækni sem Augljós bjóði upp á. Að mati Sjónlags sé engan veginn hægt að bera saman annars vegar Femto-LASIK laseraðgerðir þar sem notast sé við femtosecond laser við hins vegar aðgerðir þar sem microkeratome aðferð sé beitt, enda um algjörlega ólíkar aðferðir að ræða sem á engan hátt séu sambærilegar. Umrædd samanburðarauglýsing Augljós sé því villandi og í auglýsingunni séu verð eingöngu borin saman en á engan hátt aðrir eiginleikar vörunnar/þjónustunnar.



Til viðbótar við ofangreindar upplýsingar sé rétt að geta þess að Sjónlag bjóði upp á staðgreiðsluafslátt af verði fyrir þær laseraðgerðir sem félagið bjóði upp á. Í samanburðarauglýsingu Augljóss komi ekki fram upplýsingar um hvort verið sé að bera saman staðgreiðsluverð eða kortaverð, þó ráða megi af texta auglýsingarinnar að verið sé að bera saman kortaverð m.t.t. þess texta sem fram komi í markaðssetningu Augljóss, sbr. orðalagið „... greiðslukjörin eru frábært, allt niður í 9273 kr./mánuði (meðalgreiðsla miðað við 36 mánaða raðgreiðslur).“ Sjónlag bjóði upp á vaxtalaus kortalán þar sem hægt sé að fá lán til allt að 24 mánaða og mánaðarleg greiðsla slíkra lána sé frá 12.083 kr. Samkvæmt heimasíðu Augljóss sé einungis boðið upp á vaxtalausar greiðslur í fjóra mánuði.

Ljóst sé því að borin séu saman staðgreiðsluverð Augljóss við verð Sjónlags án staðgreiðsluafsláttar. Umrædd samanburðarauglýsing sé því á allan hátt villandi og þær upplýsingar sem þar séu veittar einfaldlega rangar. Þá megi einnig geta þess að þau verð sem birt séu í samanburðarauglýsingunni hvað varði vöru/þjónustu Laser-Sjónar virðist einnig vera röng sé miðað við þær upplýsingar sem finna megi á heimasíðu Laser-Sjónar.

Að lokum bendi Sjónlag á að skv. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 skuli auglýsingar ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum vegna forms þeirra. Sjónlag telji einnig að umrædd auglýsing Augljóss uppfylli ekki skilyrði 2. mgr. 6. gr. laganna, enda framsetning þeirra upplýsinga sem fram komi í auglýsingunni að forminu til mjög ósanngjörn með vísan til framangreinds.

Sjónlag fari þess á leit við Neytendastofu að stofnunin grípi þegar í stað til aðgerða gegn þeim viðskiptaháttum sem hér hafi verið lýst og krefjist stöðvunar á markaðssetningu Augljóss og eftir atvikum annarra sambærilegar markaðssetningar félagsins.

## **II. Málsmeðferð.**

### **1.**

Erindi Sjónlags var sent Augljósi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. október 2014. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi, auk þeirra ákvæða sem vísað væri til í erindi Sjónlags, að ákvæði 5. gr., 8. gr., b. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, gætu einnig átt við um erindið.

Svar Augljóss barst með bréfi, dags. 30. október 2014. Í bréfinu er því mótmælt að Augljós hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Markaðssetning fyrirtækisins sé fyllilega í samræmi við lög og til þess fallin að gefa almenningi skýra mynd af því hvaða valkostir séu í boði í laseraðgerðum og hvað þeir kosti. Auglýsing fyrirtækisins uppfylli öll skilyrði 15. gr. laga nr. 57/2005. Augljós telji jafnframt að í kvörtun Sjónlags vanti verulega upp á skýringar á eðli laseraðgerða, sem sé forsenda þess að hægt sé að draga ályktanir um samanburðarhæfni.



Í auglýsingunni sé að finna samanburð á verði á ferns konar laseraðgerðum: transPRK aðgerðum, LASIK aðgerðum, Wavefront LASIK og Presbymax LASIK. Samhengisins vegna þykir Augljósi rétt að gera stutta grein fyrri framkvæmd viðkomandi aðgerða.

TransPRK aðgerðir séu framkvæmdar af tveimur fyrirtækjanna, Augljósi og Sjónlagi. Aðgerðirnar séu framkvæmdar með algjörlega sambærilegum Schwind lasertækjum sem bæði fyrirtækin noti. Þær séu framkvæmdar á nákvæmlega sama hátt og telji Augljós því eðlilegt að borið sé saman verð á milli fyrirtækjanna.

Líkt og fram komi í samanburðarauglýsingunni séu LASIK aðgerðirnar framkvæmdar hjá öllum þremur fyrirtækjunum. Þær séu frábrugðnar transPRK aðgerðunum að því leyti að við undirbúning aðgerðar sé útbúinn svokallaður hornhimnuflipi áður en aðgerðin sé framkvæmd. Flipinn sé einskonar lok sem útbúið sé úr sjálfri hornhimnunni. Flipanum sé síðan lyft og hann lagður til hliðar á meðan sjónlagsaðgerðin sé framkvæmd undir flipanum (þ.e. í dýpri lögum hornhimnunnar) með laser og flipinn síðan lagður aftur á. Hjá öllum þremur fyrirtækjunum sé flipinn útbúinn með flipavél sem noti hníf. Hjá Augljósi og Laser-Sjón sé notast við stálblaðshníf en hjá Sjónlagi sé notast við femtosecond laserhníf. Á þeim tíma sem auglýsingin hafi birst hafi LASIK aðgerð hjá Augljósi kostnað kr. 260.000, hjá Laser-Sjón kr. 315.000 og hjá Sjónlagi kr. 350.000. Wavefront LASIK og Presbymax séu afbrigði af LASIK aðgerðinni. Sú fyrrnefnda sé framkvæmd hjá Augljósi, Laser-Sjón og Sjónlagi en hin síðarnefnda aðeins hjá Sjónlagi og Augljósi.

Sjónlag fullyrði í kvörtun sinni til Neytendastofu að LASIK aðgerðir fyrirtækjanna séu ólíkar og ekki samanburðarhæfar. Sjónlag noti femtosecond laserhníf til þess að útbúa áðurgreindan flipa á hornhimnu en Augljós og Laser-Sjón noti stálblaðshníf (microkeratome). Fullyrðingar í bréfi Sjónlags um að sú tækni sem Sjónlag bjóði upp á í laseraðgerðum sínum sé mjög frábrugðin þeirri tækni sem Augljós bjóði upp á, séu rangar. Að auki felist í þeim óbein fullyrðing um að tæki og tækni Sjónlags séu betri og fullkomnari en hjá Augljósi og keppinautum. Grundvallaratriði í röksemdafærslu Sjónlags byggi á því að um ólíkar aðgerðir sé að ræða þar sem notast sé við mismunandi hnífa til þess að búa til hornhimnuflipa áður en sjálf laseraðgerðin sé framkvæmd. Augljós geti ekki fallist á framangreinda röksemdafærslu, enda sé hornhimnuflipinn á öllum starfsstöðvum útbúinn með flipavél sem noti hníf. Engu máli skipti hvers konar hnífur sé notaður til að útbúa flipann. Af orðalagi 15. gr. laga nr. 57/2005 verði ráðið að ekki sé gerð krafa til þess að sú aðferð sem beitt sé til að bjóða viðkomandi þjónustu sé nákvæmlega eins þegar samanburður sé gerður á verði fyrir veitta þjónustu milli keppinauta. Þjónustan sem sjúklingar/neytendur fái gegn greiðslu og borin sé saman í auglýsingunni sé nákvæmlega sú sama. Auk þess sé enginn merkjalegur munur á gæðum og árangri aðgerðanna eftir því hvort notaður sé stálhnífur eða femtosecond laserhnífur við gerð flipans. Laseraðgerðin sjálf sé síðan framkvæmd á sama hátt hjá öllum þremur fyrirtækjunum með fullkomnum lasertækjum. Þá veki Augljós athygli á því að flipavél Sjónlags og flipavél Augljóss séu báðar keyptar sama ár frá sama framleiðanda.



Í kvörtun Sjónlags sé því haldið fram að samanburðarauglýsing Augljóss sé villandi og í auglýsingunni séu verð eingöngu borin saman en á engan hátt aðrir eiginleikar. Augljós mótmæli framangreindu enda sé um að ræða samanburð á verði á þjónustu sem fullnægi sömu þörfum. Í kvörtun Sjónlags til Neytendastofu sé gefið í skyn að femtosecond laserhnífurinn sé betri en sá hnífur sem notaður sé á hinum aðgerðarstöðvunum. Fullyrðing Sjónlags sé órökstudd með öllu og ekki studd neinum gögnum sem hljóti að vera grundvallarforsenda fyrir undirliggjandi fullyrðingu Sjónlags.

Augljós telji framagreinda viðskiptahætti Sjónlags, að gefa í skyn að aðgerðir samkeppnisaðila séu síðri kostur, til þess fallna að blekkja neytendur. Það sé rangt að LASIK aðgerðir hjá Sjónlagi séu ólíkar eða standi framar LASIK aðgerðum hjá Augljósi og Laser-Sjón. Rannsóknir hafi staðfest að ekki sé tölfræðilega marktækur munur á árangri aðgerða hjá sjúklingum sem fari í LASIK aðgerðir þar sem flipi sé gerður með femtosecond laser annars vegar og með stálblaði (microkeratome) hins vegar. Í grein Jose Güell, forseta evrópsku samtakanna um augasteins- og sjónlagsaðgerðir (ESCRS), sem birst hafi í Eurotimes 4. apríl 2009, segi til að mynda:

*„Visual outcomes with both microkeratome and femtosecond laser flaps are virtually identical ... I think that the question about which technology is better for flap creation is really a marked-driven question.“*

Í nýjasta tölublaði *Saudi Journal of Ophthalmology* sé enn fremur að finna grein sem fjalli um samanburðarrannsókn á framangreindum aðferðum auk svokallaðrar LASIK aðferðar. Rannsóknin hafi verið framkvæmd á 86 augum á 46 einstaklingum með litla til miðlungs nærsýni. Í greininni segi eftirfarandi um niðurstöður rannsóknarinnar:

*„In summary, consistent with previous reports, all three procedures can be considered adequate for the correction of myopia. However the results of the current study indicate that, after an initially slower visual improvement, LASIK with mechanical microkeratome, may produce comparable or better visual acuity and comparable or less high order aberrations compared to Femtosecond LASIK at 3 and 6 months after surgery. These observations deserve further investigation in an adequately controlled randomized trial.“<sup>1</sup>*

Til frekari stuðnings á samanburðarhæfni framangreindra aðferða megi benda á aðrar samanburðarrannsóknir, sem gerðar hafi verið á femtosecond LASIK annars vegar og microkeratome LASIK hins vegar. Megi í dæmaskyni nefna eina slíka samanburðarrannsókn sem fjallað hafi verið um í *Archives of Ophthalmology* árið 2008. Niðurstöður þeirrar

---

<sup>1</sup> Khalid AlArfaj, MD; Mohamed M. Hntera, Ph.D., FRCS. MBA. *Saudi Journal of Ophthalmology* (2014) 28, 214-219



rannsóknar hafi verið þær að „*twelve months after keratomileusis, clinical outcomes were similar for both groups.*“<sup>2</sup>

Í kvörtun Sjónlags til Neytendastofu sé því haldið fram að auglýsing Augljóss brjóti að minnsta kosti gegn a-c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, en í framangreindum staflaðum ákvæðisins sé tekið fram að samanburðarauglýsingar skuli, að því er samanburð varði, leyfðar að uppfylltum þeim skilyrðum að þær séu ekki villandi, samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægi sömu þörfum eða sé ætluð til sömu nota og að gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill.

Augljós mótmæli órökstuddum fullyrðingum Sjónlags. Auglýsing Augljóss uppfylli með vísan til framangreinds öll skilyrði 2. mgr. 15. gr. framangreindra laga. Í auglýsingunni felist samanburður á verði fyrir þjónustu sem fullnægi sömu þörfum, þ.e. aðgerð sem gerð sé til að leiðrétta sjónlagsgalla. Þá sé auglýsingin ekki á nokkurn hátt villandi. Í báðum tilvikum sé um að ræða laseraðgerðir, sem rannsóknir hafi staðfest að séu sambærilegar.

Með vísan til áðurgreindra röksemda hafni Augljós því jafnframt að hafa brotið gegn öðrum ákvæðum laganna, sem vísað sé til í bréfi Neytendastofu. Þá geri Augljós sérstakar athugasemdir við fullyrðingar Sjónlags, þar sem því sé haldið fram að verðupplýsingarnar í auglýsingunni hafi verið rangar. Þær verðupplýsingar sem vísað hafi verið til í umræddri auglýsingu hafi mátt finna á heimasíðum viðkomandi fyrirtækja á þeim tíma sem auglýsingin hafi verið birt. Hafi þær upplýsingar verið rangar verði Augljósi ekki kennt um það. Eftir birtingu auglýsingarinnar hafi Laser-Sjón lækkað verð á LASIK aðgerðum sínum niður í kr. 250.000 og sökum þess hafi Augljós tekið umrædda auglýsingu úr birtingu.

Þá sé ekki rétt að í auglýsingunni hafi staðgreiðsluverð Augljóss verið borið saman við verð Sjónlags án staðgreiðsluafsláttar. Hið rétta sé að í auglýsingunni hafi almennt verð sambærilegra aðgerða hjá Augljósi, Laser-Sjón og Sjónlagi verið borið saman, þ.e. almennt uppgafið verð samkvæmt gjaldskrá fyrirtækjanna án þess að tekið sé tillit til staðgreiðsluafsláttar hjá viðkomandi fyrirtækjum.

Þessu til viðbótar vekur Augljós athygli á því að Sjónlag hafi í markaðssetningu sinni látið það líta þannig út að LASIK aðgerðir fyrirtækisins séu með öllu hnífalausar og betri en aðrar sambærilegar aðgerðir. Augljós telji slíka markaðssetningu í besta falli villandi og brjóta gegn 9. gr. laga nr. 57/2005.

---

<sup>2</sup> Annie Chan, MD; Judy Ou, MD; Edward E. Manche, MD. Comparison of the femtosecond laser and mechanical keratome for laser in situ keratomileusis. *Arch Ophthalmol.* 2008; 126(11): 1284-1490. doi: 10.1001/archophth.126.11.1484



## 2.

Bréf Augljóss var sent Sjónlagi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. nóvember 2014. Í bréfi Neytendastofu var jafnframt vakin athygli á því að í bréfinu sé vakin athygli á markaðssetningu Sjónlags sem að mati Augljóss sé til þess fallin að brjóta gegn 9. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa muni ekki hafa markaðssetningu Sjónlags til skoðunar í máli þessu. Berist stofnuninni fornlegt erindi eða ákveði hún að taka málið upp að eigin frumkvæði verði það gert í nýju, aðskildu máli.

Svar Sjónlags barst með bréfi, dags. 25. nóvember 2014, þar sem segir að skýringar Augljóss komi Sjónlagi nokkuð á óvart í ljósi þess að þar starfi vandaði og vel menntaðir augnlæknar sem þekki vel mismun á þeim aðferðum sem til umfjöllunar séu. Sjónlagi sé þannig til efs að hugur Augljóss fylgi máli þess.

Flipi við LASIK aðgerð sé ýmist gerður með a) svokölluðu microkeratomi þar sem hnífsblað geri skurðinn í fyrirfram ákveðnu dýpi í hornhimnunnunni eða með b) svokölluðum femtolaser þar sem lasergeisli geri skurðinn í fyrirfram ákveðnu dýpi í hornhimnunnunni. Þessar aðferðir séu því ekki sambærilegar. Nýlegar rannsóknir hafi sýnt fram á kosti þess að gera flipann með femtolaser, þar á meðal sé ein rannsókn sem beri saman nýjustu tegund microkeratoms saman við eldri útgáfu af femtolaser. Niðurstöður þessara rannsókna séu helstar að þykkt flipanna og útlit þeirra sé áreiðanlegra ef femtolaser sé notaður og að það endurspeglis í sjónbötnun eftir aðgerðina og öryggi. Að lokum er í bréfinu vísað til nokkurra heimilda um efnið.

## 3.

Bréf Sjónlags var sent Augljósi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. desember 2014. Svar barst með bréfi, dags. 19. desember 2014. Í bréfinu segir að kjarninn í bréfi Sjónlags virðist vera að beina athyglinni frá því sem raunverulega skipti sjúklinginn, og þar með neytandann, máli sem sé hvaða árangur aðgerðin hafi á sjón hans. Augljós árétti að þegar gerður sé samanburður á þjónustu verði að líta fyrst og fremst til þeirra þarfa og eiginleika sem hún eigi að mæta, sbr. í þessu sambandi a. og c. liður 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þörf þess sem lækniþjónustna fái sé að fá lagaðan sjóngalla sem aðgerðirnar leitist við að laga með sem bestum árangri, þ.e. að sjúklingur geti verið án gleraugna eða linsa. Sjónlag telji hins vegar fyrsta skrefið í aðgerðinni skipta öllu máli, þ.e. hvort skorið sé með laser eða stálhníf og það ráði úrslitum um eðli aðgerðar, gæði og árangur. Staðreyndin sé hins vegar sú að það varði sjúklinginn engu, að því gefnu að báðar aðferðir tryggji sama árangur við að leiðrétta sjónlagsgalla og að verð sé sambærilegt. Ef röksemdir Sjónlags væri yfirfærðar á neytendamarkað fyrir bifreiðaeldsneyti, myndi skipta máli hvort neytendur dældu eldsneyti á bifreiðar í gegnum gúmmíslöngu eða plastslöngu á bensínstöðvum?

Í bréfi Sjónlags sé enn reynt að sýna fram á að um sé að ræða stóran mun við framkvæmd LASIK aðgerða hjá Sjónlagi annars vegar og Augljósi hins vegar. Því fari víðs fjarri. Augljós ítreaki að hér sé um sömu aðgerð að ræða, framkvæmda með mismunandi áhöldum, eins og áður hafi komið fram.



Augljós bendi á að þar sem súluritið umrædda hafi jafnframt birt samanburð við keppinaut félagsins og Sjónlags, Laser-Sjón þá sé framangreind aðgerð framkvæmd hjá Laser-Sjón á sama hátt og hjá Augljósi. Þrátt fyrir að tækjabúnaður í Laser-Sjón sé orðinn 14 ára gamall og þeir noti eldri gerð af flipavélum þá telji Augljós að þar sé framkvæmd góð og gild LASIK aðgerð rétt eins og hjá Augljósi og Sjónlagi og að sú aðgerð, þótt framkvæmd sem með eldri tækjabúnaði, sé fullkomlega samanburðarhæf, enda skili hún sama árangri við leiðréttingu á sjónlagsgalla fyrir sjúklinginn. Því fari fjarri að Augljós líti svo á að aðgerð félagsins, sem framkvæmd sé með tækjum framleiddum árið 2012 sé betri en Laser-Sjónar. Allir framangreindir aðilar framkvæmi þannig aðgerðir sem bera megi saman með tilliti til þess árangur sem þær skili sjúklingnum og neytanda.

Sá hluti sem snúi að skurði á flípanum, sem sé þá ýmist skorinn með stálhníf eða laser, sé aðeins byrjunarhlutinn á aðgerðinni sjálfri. Þessi aðgerð sé hins vegar ekki sjólagsaðgerðin sjálf. Hin eiginlega aðgerð feli í sér endurmótun hornhímnuna. Sú endurmótun ráði á endanum hvort sjónlagsgalli sjúklingsins lagist að fullu eða breytist til betri vegar. Sá hluti sé gerður á algjörlega sambærilegan hátt á milli stofanna þriggja. Augljós ítrefi því enn og aftur að hér sé um sömu aðgerð að ræða, framkvæmda með mismunandi áhöldum, eins og áður hafi komið fram. Framkvæmd aðgerðar sé skýrð hjá öllum aðilum á vefsíðum fyrirtækjanna þriggja.

Þannig verði ekki hjá því komist að benda á að Sjónlag reyni hvað eftir annað að beina athyglinni frá því sem máli skipti. Í því sambandi sé vísað í greinar þar sem þeirri breytu sem mestu máli skiptir, þ.e. sjón sjúklingsins, sé sleppt. Jafnframt sé um að ræða rannsóknir þar sem bornar séu saman aðgerðir framkvæmdar með eldri gerðum af flipavélum og þær bornar saman við nýja gerð af femtosecond laserum. Augljós sé hins vegar með nýja flipavél. Það sem máli skipti sé að þegar aðferðirnar séu bornar saman þá sé enginn munur á sjónútkomu. Enginn munur sá á mikilvægustu mælistærð sem fáist eftir sjónlagsaðgerð, eða björgun, higher-order aberrations.

Varðandi þær greinar sem bent sé á í bréfi Sjónlags þá beri að geta þess að þrátt fyrir mismunandi áhöld sem flípinn sé útbúinn með þá hafi ekki verið sýnt fram á betri sjón eftir aðgerð og þrátt fyrir að það hafi mælst örlítið fljóttari sjónbötnun hjá þeim sem fari í femtosecond laseraðgerð þá hafi það í heildina enga þýðingu fyrir sjúklinginn, þar sem sjón mælist sú sama eftir aðgerðirnar. Þess beri m.a. að geta að í transPRK aðgerðinni sé sjónbötnun miklu hægari, en samt sé sú aðgerð talin fyllilega sambærileg við LASIK aðgerðir almennt.

Augljós vilji benda á að það sé ekki hlutverk Neytendastofu að gefa læknisfræðilegt álit enda væri stofnunin þá komin út fyrir lögbundið hlutverk sitt.



Augljós telji það óvenjulegt að læknastofa hér á landi haldi því fram að sínar læknisaðferðir séu betri en annars aðila og gefi þar með í skyn að tvær af þremur aðgerðarstöðvum framkvæmi læknisaðgerðir sem séu ekki sambærilegar eða ekki eins öruggar. Augljós bendi á að Sjónlag hafi ekki lagt fram gögn sem renni stoðum undir framangreindar fullyrðingar né sýnt fram á að árangur af þeim aðgerðum sem Sjónlag framkvæmi sé betri eða öruggari en hjá samkeppnisaðilum. Þær fullyrðingar sem fram komi í málflutningi Sjónlags séu beinlínis skaðlegar heilbrigðri samkeppni og til þess fallnar að vekja ranghugmyndir hjá neytendum og minnka valkosti þeirra við val á sjónlagsaðgerðum. Það sem skipti máli fyrir neytendur sé að árangur af sjónlagsaðgerðum framangreindra samkeppnisaðila sé fullkomlega samanburðarhæfur út frá sjónarhóli neytanda.

Á það skuli jafnframt bent að framangreindur málflutningur lækna Sjónlags sé í ósamræmi við 20. gr. siðareglna lækna, þar sem segi að lækni sé ósæmandi að gefa í skyn yfirburði sína yfir aðra lækna.

#### 4.

Sjónlagi var sent bréf Augljóss til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. janúar 2015, og tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

#### 5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. mars 2015, var aðilum málsins tilkynnt töf á afgreiðslu málsins. Í bréfinu kom fram að vonast væri til þess að afgreiðslu málsins yrði lokið innan tveggja mánaða.

### III.

#### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar kvörtun Sjónlags hf. yfir samanburðarauglýsingu Augljós laser augnlækninga ehf. Af hálfu Sjónlags eru gerðar athugasemdir við að verðsamanburður Augljóss á laseraðgerðum sé rangur, ófullnægjandi og villandi og til þess fallna að hafa áhrif á eftirspurn eftir laseraðgerðum. Annars vegar af þeirri forsendu að um sé að ræða verðsamanburð á laseraðgerðum sem ekki séu samanburðarhæfar, í ljósi ólíkra aðferða, og hins vegar þar sem svo virðist sem borið sé saman kortaverð Sjónlags við verð Augljóss með staðgreiðsluafslætti. Með birtingu auglýsingarinnar hafi Augljós því brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og a.-c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Af hálfu Neytendastofu hefur verið bent á að ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. liður 1. mgr. 9. gr. auk 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geti átt við um erindið.





Augljós hefur hafnað athugasemdum Sjónlags enda séu aðgerðirnar samanburðarhæfar. Líta verði til endaniðurstöðu aðgerðanna en ekki þeirrar aðferðar sem notast sé við í upphafi aðgerðar til þess að mynda flipa á hornhimnu viðkomandi neytenda. Rannsóknir sýni að þrátt fyrir mismunandi aðferðir við myndun flipa á hornhimnu sé árangur af sjónlagsaðgerðunum jafn góður. Laseraðgerðirnar séu því sambærilegar og samanburðarhæfar. Hvað verð í auglýsingunni varði þá hafi verið birt almenn verð eins og þau komi fram á vefsíðum fyrirtækjanna. Auglýsing Augljóss feli ekki í sér villandi eða óréttmæta viðskiptahætti. Meðan á meðferð málsins stóð var birtingu auglýsingarinnar hætt í ljósi verðbreytinga sem Laser-Sjón gerði á aðgerðum sínum.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir að 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 umfjöllun um ákvæðið segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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, 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., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :



*„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]*

*d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“*

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„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 tilgreind 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.“*

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. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi Sjónlags var sérstaklega vísað til a., b. og c. liða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

*a. þær séu ekki villandi,*

*b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,*



*c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill”*

### 3.

Báðir aðilar hafa vísað til ýmissa rannsókna um ólíkar laseraðgerðir. Neytendastofa telur framlögð gögn ekki gefa tilefni til töku íþyngjandi stjórnvaldsákvörðunar í formi banns við birtingu auglýsingarinnar. Þannig hefur meðal annars verið vísað til rannsókna sem sýna að ekki sé merkjanlegur munur á árangri aðgerðanna eftir því hvort flipi á hornhimnu við LASIK aðgerð sé skorinn með femtosecond laser eða stálhníf (microkeratome). Neytendastofa telur að um sambærilegar aðgerðir sé að ræða óháð því hvort flipavélar notist við laser eða stálhníf við gerð flipans. Telur Neytendastofa að aðgerðirnar fullnægi sömu þörfum og séu staðgönguþjónusta við hvor aðra.

Í samanburðarauglýsingunni er með einföldum hætti borið saman verð fjögurra laseraðgerða hjá þremur læknastofum. Neytendastofa fær ekki séð að samanburðurinn sé settur fram með ósanngjörnum hætti eða að hallað sé á keppinauta Augljóss vegna forms eða framsetningar auglýsingarinnar.

Gögn málsins sýna jafnframt að litið hafi verið til almennrar verðskrár allra fyrirtækjanna og því ekki um ósanngjarnan verðsamanburð að ræða. Þá verður ekki framhjá því litið að Augljós gætti þess að fylgjast með verðbreytingum keppinauta sinni og tók auglýsinguna úr birtingu þegar verðbreytingar Laser-Sjónar leiddu til þess að forsendur auglýsingarinnar stóðu ekki lengur. Að öllu ofangreindu virtu telur Neytendastofa skilyrði tilvitnaðra a., b. og c. liða 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 uppfyllt. Þá verður ekki séð að Augljós hafi veitt rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum sínum, sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að svo stöddu ekki ástæðu til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar í máli þessu.

### IV.

#### Ákvörðunarorð:

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

Neytendastofu, 20. maí 2015

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir