

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 11/2014**

Kæra Túlkaþjónustunnar slf. á ákvörðun Neytendastofu 15. apríl 2014.

1. Þann 28. nóvember 2014 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 11/2014: Kæra Túlkaþjónustunnar slf. á ákvörðun Neytendastofu 25. apríl 2014. Í málinu úrskurða Hildur Dungal, Egill Heiðar Gíslason og Halldóra Þorsteinsdóttir.
2. Með kæru, dags. 8. maí 2014, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu í máli kæranda frá 15. apríl 2014. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að ekki væra ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í tilefni af kvörtun kæranda vegna ætlaðra brota Jafnréttishúss ehf. á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Skilja verður kærana svo að kærandi krefjist þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Með bréfi til kæranda, dags. 14. mars 2014, kvartaði kærandi til Neytendastofu vegna ætlaðra brota Jafnréttishúss ehf. gegn lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í erindi kæranda kemur fram að Jafnréttishús ehf. hafi verið stofnað árið 2008 af Amal Tamimi. Fyrirtækið sé rekið fyrir verkefni sem hljótist af styrkjum fyrir opinbert fé, íslenskukennslu og fræðslu. Árið 2010 hafi Amal Tamimi leitað til forsvarsmanns kæranda, Jolöntu Polönsku, sem og Söndru M.S. Polönsku með þá hugmynd að stofna túlkaþjónustu en Jafnréttishús ehf. hafi þá verið með rammasamning við Ríkiskaup um slíka þjónustu. Samstarf þeirra hafi síðan hafist sumarið 2010. Forsvarsmaður kæranda hafi komið með alla sínu föstu viðskiptavini í fyrirtækið og Sandra séð um markaðssetningu túlkadeildarinnar. Sandra hafi hins vegar dregið sig úr samstarfinu fljótlega en forsvarsmaður kæranda og Amal Tamimi haldið samstarfi sínu áfram.
5. Af erindi kæranda verður ráðið að fram til ársins 2012 hafi túlkaþjónustan verið rekin undir nafni Jafnréttishúss ehf. Forsvarsmaður kæranda álíti að hún hafi verið stofnandi og eigandi „túlkadeildar“ fyrirtækisins og hafi eignarhluti hennar byggt á gagnkvæmu trausti á milli hennar og Amal Tamimi. Í janúar 2012 hafi kærandi síðan verið stofnaður sem sérstakt rekstrarfélag um túlkunarstarfsemi Jafnréttishúss ehf. Hafi kærandi hlotið nafnið Jafnréttishús

– Túlkaþjónusta slf. Öll starfsemi túlkadeildar Jafnréttishúss ehf. sem og rammasamningurinn við Ríkiskaup hafi verið færð inn í starfsemi kæranda.

6. Við lok árs 2012 hafi Amal Tamimi krafist þess að starfsemi kæranda yrði hætt. Það hafi forsvarsmaður kæranda ekki samþykkt, enda hafi hún alfarið séð um starfsemi kæranda launalaust frá árinu 2010. Á þeim tíma hafi vinnuframlag Amal ekkert verið. Í kjölfarið hafi Amal kosið að selja hlut sinn í fyrirtækinu til forsvarsmanns kæranda. Hafi Amal þó haldið þáverandi pöntunarsíma fyrirtækisins. Þá hafi orðið Jafnréttishús verið tekið úr heiti kæranda. Auk þess hafi Amal fengið þáverandi netföng kæranda sem og skrifstofubúnað. Skýrt hafi verið að réttindi samkvæmt rammasamningnum við Ríkiskaup yrðu enn á höndum kæranda en þó hafi verið kveðið á um það í kaupsamningi að „báðir aðilar vinna eftir rammasamningi“. Meðfylgjandi kæru er samningur vegna umræddra viðskipta og er hann dagsettur 8. febrúar 2013.
7. Í kjölfar þessa hafi pöntunarsíma, merki og heiti kæranda verið breytt. Frá 1. mars 2013 hafi nafni kæranda þannig verið breytt úr Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. í Túlkaþjónustan slf. og kærandi tilkynnt öllum viðskiptavinum sínum um breytt útlit, nafn og pöntunarsíma fyrirtækisins. Starfsemi kæranda hafi haldist algjörlega óbreytt, enda hafi forsvarsmaður kæranda ætíð séð um rekstur fyrirtækisins en Amal Tamimi lítið sem ekkert aðhafst í tengslum við reksturinn. Engar mannabreytingar hafi verið gerðar í kjölfarið og aðsetur, kennitala, starfsfólk og túlkar þeir sömu og áður. Túlkaþjónustan slf. sé að öllu leyti sama fyrirtæki og það var þegar það hét Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. Eini munurinn sé að Amal Tamimi sé ekki lengur meðeigandi og útliti og símanúmeri fyrirtækisins hafi verið breytt.
8. Í kærinni er síðan rakið að þann 15. febrúar 2013 hafi Amal Tamimi haft samband við fjarskiptafyrirtækið Vodafone og óskað eftir símtalsflutningi á þáverandi pöntunarsíma Túlkaþjónustunnar slf. yfir á símanúmer höfuðstöðva Jafnréttishúss ehf. Hafi hún tekið við túlkaþöntun frá Félagsþjónustunni í Kópavogi og Domus Medica án þess að tilkynna viðskiptavinum sínum að þeir væru í raun að skipta við annað fyrirtæki en Túlkaþjónustuna slf. Einnig hafi starfsmaður Jafnréttishúss ehf. tilkynnt Mannréttindaskrifstofu Íslands og Fellaskóla að forsvarsmaður kæranda væri hætt að vinna hjá fyrirtækinu. Með þessari háttsemi hafi Jafnréttishús ehf. framið umboðssvik gagnvart umræddum viðskiptavinum sem og kæranda, enda báðir aðilar grandlausir um umræddan símtalsflutning. Hafi verið látið líta út fyrir að forsvarsmaður kæranda væri hættur að vinna hjá Túlkaþjónustunni slf. enda hafi viðskiptavinir talið sig vera að hringja þangað.
9. Þá kemur fram í kærinni að 20. febrúar 2013 hafi borist tölvuskeyti frá Vodafone um að Jafnréttishús ehf. hefði óskað eftir að pöntunarsími Túlkaþjónustunnar slf. flyttist til Jafnréttishúss ehf. þann 22. febrúar 2013. Þetta hafi verið á skjön við það sem samið hafi verið um. Túlkaþjónustan slf. hafi á þessum tíma auglýst til allra sinna viðskiptavina að Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. myndi frá 1. mars heita Túlkaþjónustan slf. og vera með sitt

nýja símanúmer. Kærandi hafi kært þessa athöfn til Póst- og fjarskiptastofnunar en hafi síðan afturkallað málið.

10. Þann 8. mars 2013 hafi kæranda síðan borist upplýsingar frá fjölda nafngreindra stofnana um að Amal Tamimi hafi kynnt þeim að kærandi væri „glæpafyrirtæki“ sem reyndi að hafa af henni viðskipti, að fyrirtækið hefði aldrei skipt um símanúmer og að forsvarsmaður kæranda væri óheiðarleg og undirföru. Í þessu samhengi vísar kærandi til auglýsingar Jafnréttishúss ehf. þar sem segi meðal annars „við erum enn með sömu gömlu góðu símanúmerin“ og „engin breyting hefur orðið á starfi Jafnréttishúss og við lítum það mjög alvarlegum augum ef aðrir nota okkar nafn“. Þessi tilkynning hafi borist viðskiptamönnum Túlkaþjónustunnar slf. Með þessu hafi verið gefið til kynna að kærandi hefði logið til um að Túlkaþjónustan slf. hefði breytt um útlit og símanúmer 1. mars 2013. Ljóst sé að verið sé að reyna að búa til tengingu og rugling með það að markmiði að tengja það góða orðspor sem kærandi hefði byggt upp í nafni Jafnréttishúss-Túlkaþjónustu slf. við fyrirtæki Amal. Þá hafi kæranda einnig borist fregnir af því að Amal hafi haft samband við viðskiptavini Túlkaþjónustunnar slf. og sagt að kærandi hafi með svikumum hætti haft af henni rammastofninginn við Ríkiskaup.
11. Kærandi bendir einnig á að á heimasíðu Jafnréttishúss ehf., [www.jafn.is](http://www.jafn.is), komi fram að síminn hjá túlkaþjónustunni sé sá sami eða 534-0108 og 534-0107. Þetta sé ekki rétt en Túlkaþjónustan slf. hafi fyrir nafnbreytingu verið með þessu símanúmer. Túlkaþjónustan slf. hafi breytt pöntunarsíma sínum. Auglýsingin sé til þess gerð að láta viðskiptavini halda að engar breytingar hafi orðið á Túlkaþjónustunni slf. Einnig hafi Jafnréttishús ehf. sent tölvupóst á viðskiptavini kæranda þar sem fram hafi komið að „engin breyting hefur verið gerð á starfi Jafnréttishúss“. Hið sama komi hafi komið fram á fésbókarsíðu Jafnréttishúss. Aðgerðir Amal Tamimi fyrir hönd síns fyrirtækis endurspegli virðingarleysi fyrir lögum og reglum og sýni auk þess skort á siðferði í viðskiptum. Engin virðing sé borin fyrir kæranda og allt sé reynt til þess að hafa viðskiptavini af Túlkaþjónustunni slf. Kærandi telji framangreinda háttsemi brjóta gegn lögum nr. 57/2005 og 234. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940. Þá hafi Amal Tamimi hafi bakað sér skaðabótaskyldu. Þess sé krafist að meðferð málsins verði hraðað og Neytendastofa grípi tafarlaust til þeirra úrræði sem henni sé heimilt að nota til þess að stöðva framangreinda háttsemi.
12. Með bréfi, dags. 8. apríl 2013, óskaði Neytendastofa eftir athugasemdum og skýringum Jafnréttishúss ehf. á erindinu. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. a., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 kæmu til álita við meðferð málsins.
13. Svar barst með bréfi lögmanns Jafnréttishúss ehf., dags. 15. maí 2013, þar sem ásökunum kæranda er hafnað. Að því er varðar auglýsingu Jafnréttishúss ehf. á túlkaþjónustu kemur fram í bréfinu að umrætt orð sé aldrei notað sem sérnafn, enda að öllu leyti skrifað með lágstöfum nema í upphafi setninga. Sé nafn kæranda því aldrei notað í auglýsingaskyni. Firma kæranda hafi því ekki verið misnotað heldur sé verið að auglýsa þjónustu sem Jafnréttishús

ehf. bjóði upp á. Kærandi hafi valið fyrirtæki sínu firma sem sé orð með almenna merkingu. Það veiti honum ekki einkaafnot af orðinu, heldur eingöngu merki félagsins. Jafnréttishús ehf. hafi ekki gert neina tilraun til að hagnýta sér merki kæranda, heldur aðeins auglýst þjónustu sem gangi undir sama heiti og þjónusta kæranda. Að öðru leyti telji Jafnréttishús ehf. að önnur atriði sem rakin séu í kvörtun kæranda geti vart fallið undir lög nr. 57/2005. Þá er bent á að í auglýsingu frá kæranda auglýsi fyrirtækið nýtt símanúmer Túlkaþjónustu-Jafnréttishúss slf., sem virðist vera auglýst sem nýtt firma kæranda, en félag kæranda og Amal Tamimi hafi heitið Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. áður en eigendaskipti hafi orðið að félaginu. Kærandi hafi því vanrækt að breyta nafni sínu eins og þó hafi verið áskilið í kaupsamningi. Hann hafi því brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og sé óskað aðkomu Neytendastofu vegna þess.

14. Með bréfi, dags. 23. maí 2013, óskaði Neytendastofa eftir skýringum og athugasemdum kæranda við erindi Jafnréttishúss ehf. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 24. júní 2013. Þar kemur fram að við sölu á hlut í fyrirtækinu hafi forsvarsmaður kæranda þegar hafist handa við að tilkynna viðskiptavinum sínum breyttar tengiliðaupplýsingar sem tækju gildi 1. mars. Þá hafi breytingar á firma fyrirtækisins verið tilkynntar strax í kjölfar þess að hluturinn var seldur. Þegar ljóst var að Jafnréttishús slf. hygðist opna nýja túlkaþjónustu undir gömlu formerkjum Túlkaþjónustunnar slf. hafi verið hafist handa við að koma í veg fyrir misskilning. Tilkynning hafi verið sett á vefsíðu fyrirtækisins auk þess sem slík tilkynning hafi einnig verið send til allra viðskiptavina með útsendum reikningum 1. mars 2013. Þá hafi verið haldinn fundur með túlkum fyrirtækisins 5. mars þar sem umræddar breytingar hafi meðal annars verið kynntar. Kærandi hafi gert allt til að koma í veg fyrir rugling en af hálfu Jafnréttishúss ehf. hafi allt verið gert til þess að valda ruglingi.

#### **ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU**

15. Hinn 15. apríl 2014 tók Neytendastofa hina kærðu ákvörðun. Þar var komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í tilefni af kvörtun kæranda vegna ætlaðra brota Jafnréttishúss ehf. á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.
16. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar kemur fram að ekkert bendi til þess að með samningi um sölu á Túlkaþjónustunni slf. frá Jafnréttishúsi ehf. hafi síðarnefnda félagið skuldbundið sig til að stofna ekki til túlkaþjónustu. Í auglýsingu fyrirtækisins sé tekið fram að fyrirtækið hafi ennþá gömlu símanúmerin. Að mati Neytendastofu gefi orðalagið til kynna að breyting hafi verið gerð á starfsemi félagsins. Stofnun nýrrar túlkaþjónustu hjá fyrirtækinu verði til þess að engin breyting hafi orðið á fyrirtækinu þrátt fyrir sölu á Túlkaþjónustunni slf. Túlkaþjónusta sé þannig enn veitt hjá fyrirtækinu þrátt fyrir breytingarnar. Hin umþrætta fullyrðing, um að engin breyting hafi orðið á starfi Jafnréttishúss ehf., standist því að mati Neytendastofu. Hvað varði það að forsvarsmaður og starfsmenn Jafnréttishúss ehf. hafi ekki getið þess að Túlkaþjónustan slf. væri ekki lengur í tengslum við Jafnréttishús ehf. komi fram í gögnum málsins að öllum viðskiptavinum félagsins hafi verið tilkynntar breytingarnar en

engin haldbær gögn hafi þó verið lögð fram um framangreind samskipti. Ekki verði séð að getið sé um í kaupsamningi Amal Tamimi og Jolöntu Polska um sölu Túlkaþjónustunnar slf. að viðskiptavild hafi fylgt með í kaupunum.

17. Í ákvörðuninni er síðan tekið fram að Neytendastofa telji að ekki hafi verið sýnt fram á með óyggjandi hætti að Amal Tamimi eða Jafnréttishús ehf. hafi með stofnun Túlkaþjónustu í tengslum við Jafnréttishús ehf., með auglýsingum henni tengdum eða með samskiptum við viðskiptavini, brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 14. gr., 15. gr. a, sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Fáir Neytendastofa ekki séð að ástæða sé til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í málinu.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

18. Í kæru, dags. 8. maí 2014, er þess krafist að áfrýjunarnefnd úrskurði í málinu á ný eða vísi því aftur til Neytendastofu til nýrrar málsmeðferðar. Kærandi gerir athugasemd við að í ákvörðun Neytendastofu virðist gengið út frá því að Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. og Túlkaþjónustan slf. séu sitt hvor aðilinn. Hið rétta sé að um sama aðila sé að ræða sem breytt hafi um nafn. Þegar samstarf forsvarsmanns kæranda og Amal Tamimi hófst hafi það verið innan félags Amal, þ.e.a.s. Jafnréttishúss ehf. Stofnuð hafi verið „túlkadeild“ innan félagsins. Amal hafi lagt til skrifstofubúnað og rammasamning við Ríkiskaup en forsvarsmaður kæranda hafi lagt fram viðskiptavild og vinnuframlag. Í lok árs 2011 hafi verið stofnað fyrirtæki um þessa túlkadeild sem hafi hlotið heitið Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. Upp frá því hafi Jafnréttishús ehf. og Jafnréttishús-Túlkaþjónusta slf. verið sjálfstæðir lögaðilar. Rekstur félaganna tveggja hafi ekki tengst með neinum hætti. Félögin hafi aðeins deilt að hluta til nafni og netfangi á meðan Amal Tamimi hafi verið meðeigandi að félaginu.
19. Að sama skapi gerir kærandi athugasemd við að Neytendastofa byggir á því að Túlkaþjónustan slf. hafi verið í eigu Jafnréttishúss ehf. og að túlkaþjónustudeild hafi verið seld úr síðarnefnda félaginu. Kærandi árétti að Jafnréttishús ehf. sé fyrirtæki í eigu Amal Tamimi og hafi ekki komið að rekstri Jafnréttishúss – Túlkaþjónustu slf. nema að því leyti sem að framan er rakið. Amal Tamimi hafi verið meðeigandi að Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf. Af ákvörðun Neytendastofu megi ráða að stofnunin hafi álitid Jafnréttishús ehf. eiganda Jafnréttishúss – Túlkaþjónustu slf. eða jafnvel að um eitt fyrirtæki hafi verið að ræða. Kærandi bendir á hinn bóginn á að Jafnréttishús ehf. og Jafnréttishús – Túlkaþjónusta slf. hafi verið tveir aðskildir lögaðilar sem ekkert hafi átt sameiginlegt að því undanskildu að Amal Tamimi hafi verið meðal eigenda í báðum fyrirtækjum og fyrirtækin að hluta deilt nafni og netfangi. Þá hafi Jafnréttishús ehf. ekki starfrækt túlkaþjónustu nema um stutt skeið á árabílinu 2010 til 2011 eða frá því að Amal Tamimi og forsvarsmaður kæranda hófu samstarf þar til Jafnréttishús – Túlkaþjónusta slf. var stofnað.
20. Amal Tamimi og forsvarsmaður kæranda hafi lokið sínu samstarfi með þeim hætti að Amal hafi fengið það sem hún hefði lagt til rekstursins í upphafi og forsvarsmaður kæranda það sem hún lagði til í upphafi, þ.e. viðskiptavild. Þá hafi Amal fengið greitt fyrir rammasamninginn

sem hafi orðið eftir í Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf., en öðruvísi hafi forsvarsmáður kæranda ekki getað haldið sinni viðskiptavild þar sem ríkisstofnanir versli eingöngu við rammisamningsaðila.

21. Kærandi mótmæli því að ekki hafi orðið breyting á starfsemi Jafnréttishúss ehf. með því að fyrirtækið hóf að bjóða upp á túlkaþjónustu í kjölfar þess að Amal Tamimi seldi hlut sinn í Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf., enda hafi fyrrnefnda fyrirtækið ætíð verið rekið sem fræðslumiðstöð að undanskildu tímabilinu 2010 til 2011. Þá hafi Jafnréttishús ehf. notað gamla pöntunarsímanúmer Jafnréttishúss – Túlkaþjónustu slf. sem pöntunarnúmer fyrir þessa nýju þjónustu. Jafnréttishús ehf. hefði hvorki áður boðið umrædda þjónustu né notað umrætt símanúmer. Athugasemdir kæranda lúti að því að Jafnréttishús ehf. hafi misnotað aðstöðu sína með því deila nafni og netfangi í þeim tilgangi að blekkja viðskiptavinum Túlkaþjónustunnar slf. Með því að auglýsa að engin breyting hafi orðið á starfsemi Jafnréttishúss ehf., hafa samband við viðskiptavinum Túlkaþjónustunnar slf. og segja að fyrirtækið sé enn með „gamla góða símanúmerið“ hafi Jafnréttishús ehf. reynt að telja viðskiptavinum Túlkaþjónustunnar slf. að Jafnréttishús ehf. væri í raun Túlkaþjónustan slf.
22. Með bréfi, dags. 20. maí, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir umsögn Neytendastofu um kærana. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 3. júní 2014, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í bréfinu er rakið að ákvörðun stofnunarinnar hafi byggt á því að engar forsendur væru fyrir því að Jafnréttishús ehf. gæti ekki stofnað túlkunardeild innan fyrirtækisins og þá meðal annars þar sem slíkt ákvæði hefði ekki verið í umræddum samningi þar sem Amal Tamimi seldi hlut sinn í Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf. Amal hafi fengið símanúmer og netfang Jafnréttishúss – Túlkaþjónustu slf. samkvæmt samningi aðila og engar hömlur hafi verið settar um það hvernig hún notaði það. Hvað varði það að forsvarsmáður og starfsmenn Jafnréttishúss ehf. hafi „ekki getið þess að Túlkaþjónusta væri ekki lengur í tengslum við Jafnréttishús“ komi fram í gögnum málsins að öllum viðskiptavinum fyrirtækisins hafi verið tilkynntar breytingarnar og engin haldbær gögn hafi verið lögð fram sem sýni fram á að hegðun starfsmanna Jafnréttishúss ehf. hafi verið í andstöðu við lög nr. 57/2005. Þá verði ekki séð að í kaupsamningi um sölu hluta Amal Tamimi í Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf. til forsvarsmanns kæranda sé þess getið að viðskiptavild fylgi með í kaupunum.
23. Í ákvörðuninni kemur síðan fram að ekki hafi verið sýnt fram á að Amal Tamimi eða Jafnréttishús ehf. hafi með stofnun túlkaþjónustu í tengslum við Jafnréttishús ehf., með auglýsingum henni tengdum eða með samskiptum við viðskiptavinum, brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr., 14. gr., 15. gr. a. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Vegna meðferðar málsins fyrir áfrýjunarnefndinni hafi Neytendastofa farið yfir gögn málsins á ný. Ljóst sé að stofnunin hafi álitid við upphaflega meðferð málsins að „við sölu Jafnréttishúss – Túlkaþjónustu slf. að fyrirtækinu hafi verið skipt upp en ekki að Amal hafi selt sinn hluta fyrirtækisins og síðar hafið nýja starfsemi innan eldra fyrirtækis síns“. Eftir yfirferð gagnanna telji Neytendastofa að

þetta leiði ekki til þess að ákvörðunin sé haldin slíkum ágalla að hún sé ógildanleg samkvæmt 25. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Þá telur Neytendastofa leiðrétt málsatvik hvorki breyta forsendum né niðurstöðum hinnar kærðu ákvörðunar.

24. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til kæranda, dags. 20. júní 2014, var honum boðið að koma að athugasemdum sínum við umsögn Neytendastofu. Ekkert svar barst frá kæranda. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 30. júlí 2014, var kæranda tilkynnt að vegna anna nefndarinnar væri fyrirhugað að afgreiðsla málsins tefðist nokkuð. Væri úrskurðar að vænta í septembermánuði.

## **NIÐURSTAÐA**

25. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þess efnis að ekki sé ástæða til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í tilefni af kvörtun kæranda vegna ætlaðra brota Jafnréttishúss ehf. á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Til álita kemur hvort háttsemi Jafnréttishúss ehf. hafi brotið gegn 2. mgr. 6. gr., 14. gr., 15. gr. a sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Vegna tilvísana kæranda til ákvæða almennra hegningarlaga og reglna skaðabótaréttar er af hálfu áfrýjunarnefndarinnar tekið fram að henni er ekki falið samkvæmt lögum að úrskurða um gildi þeirra reglna, sbr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu.
26. Eins og málavöxtum er lýst af hálfu kæranda á mál þetta rætur að rekja til þess að forsvarsmaður kæranda og Amal Tamimi hófu sumarið 2010 samstarf um rekstur túlkaþjónustu. Samstarfið var í fyrstu hluti af rekstri Jafnréttishúss ehf., sem mun vera félag í eigu Amal. Í lok árs 2011 stofnuðu Amal og forsvarsmaður kæranda félagið Jafnréttishús – Túlkaþjónusta slf. og verður ráðið af gögnum málsins að félagið hafi verið stofnað til að halda utan um þá túlkaþjónustu sem áður hafði farið fram á vegum Jafnréttishúss ehf. Áttu forsvarsmaður kæranda og Amal Tamimi félagið til helminga. Þann 8. febrúar 2013 keypti forsvarsmaður kæranda hlut Amal Tamimi í félaginu og er samningur um kaupin meðal gagna málsins. Þar kemur meðal annars fram að símanúmeri, heiti og netfangi félagsins skyldi breytt fyrir lok febrúar 2013. Einnig að félagið sé með rammasamning við Ríkiskaup en báðir aðilar vinni eftir samningnum út gildistíma hans. Í samningnum er að öðru leyti ekki kveðið á um skyldu seljanda eða Jafnréttishúss ehf. til að starfa ekki á markaði um túlkaþjónustu.
27. Í kjölfar sölunnar var nafni kæranda breytt úr Jafnréttishúsi – Túlkaþjónustu slf. í Túlkaþjónustuna slf. Við meðferð málsins hjá Neytendastofu var af hálfu Jafnréttishúss ehf. bent á að í millitíðinni hefði félagið borið heitið Túlkaþjónusta Jafnréttishúss slf. og að með nafnbreytingunni hafi kærandi sjálfur brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Var þess óskað að Neytendastofa brygðist við háttseminni. Hin kærða ákvörðun Neytendastofu laut ekki að þessum þætti málsins og hefur hann ekki sætt kæru til áfrýjunarnefndarinnar. Er umrædd nafnbreyting því ekki til athugunar við meðferð máls þessa.

28. Eftir að Amal Tamimi seldi hlut sinn í kæranda hóf félag hennar, Jafnréttishús ehf., að bjóða upp á túlkaþjónustu í samkeppni við kæranda. Kærandi gerir athugasemdir við að Jafnréttishús ehf. hafi fengið eldra símanúmer kæranda fært yfir til sín og tekið við pöntunum sem bárust í það símanúmer. Hafi viðskiptavinir sem ætluðu í raun að sækjast eftir þjónustu kæranda þannig fengið samband við Jafnréttishús ehf. Starfsmenn fyrirtækisins hafi ekki brugðist við slíkum símtölum með því að upplýsa þá sem hringdu að þeir ættu í raun samskipti við annað fyrirtæki en áður. Þá hafi í auglýsingu og heimasíðu Jafnréttishúss ehf. komið fram að fyrirtækið væri „enn með sömu gömlu góðu símanúmerin“ og að „engin breyting [hefði] orðið á starfi Jafnréttishúss“. Sambærilegir tölvupóstar hafi verið sendir á viðskiptavini kæranda. Þá hafi Amal Tamimi tilkynnt fjölda opinberra stofnana sem höfðu áður átt viðskipti við kæranda að kærandi væri „glæpafyrirtæki“ sem reyndi að ná viðskiptum af Jafnréttishúsi ehf. og að forsvarsmaður kæranda hefði „með svikum hætti“ haft af henni rammasamning við Ríkiskaup.
29. Af gögnum málsins verður ráðið að fram til þess að Amal Tamimi seldi hlut sinn í kæranda hafi verið nokkur tengsl á milli fyrirtækisins og Jafnréttisstofu ehf. Ber þar helst að nefna að starfsemi kæranda hafði áður verið rekin innan Jafnréttisstofu ehf. en síðan undir heitinu Jafnréttishús – Túlkaþjónusta ehf. Þá var eignarhald félaganna að hluta til sameiginlegt og starfsemi kæranda að einhverju leyti reist á rammasamningi sem Jafnréttishús ehf. hafði upphaflega gert. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála máttu viðskiptavinir kæranda á þessum tíma því tengja starfsemi fyrirtækisins að einhverju marki við starfsemi Jafnréttishúss ehf. Af þessum sökum mátti vera ljóst þegar Amal Tamimi seldi hlut sinn í kæranda að nokkur hætta skapaðist á að viðskiptavinir kæranda teldu starfsemi þess enn vera á hendi Jafnréttishúss ehf. Þrátt fyrir þetta var fát í samningi Amal og forsvarsmanns kæranda sem dró úr þessari ruglingshættu, heldur fól samningurinn beinlínis í sér að kæranda var gert að breyta um nafn, símanúmer og netfang, en setti Jafnréttishúsi á hinn bóginn ehf. engar skorður við rekstri túlkaþjónustu. Þá var ekki kveðið á um það í samningi aðila hvernig fara skyldi með þáverandi símanúmer kæranda.
30. Í kjölfar þess að Jafnréttishús ehf. hóf að bjóða upp á túlkaþjónustu að nýju auglýsti fyrirtækið að „engin breyting [hefði] orðið á starfi Jafnréttishúss“. Taka má undir með kæranda að þessi staðhæfing hafi ekki verið nákvæm, enda hafði félagið þá nýverið hafið rekstur túlkaþjónustu eftir nokkurra ára hlé og hafði reksturinn verið færður yfir í sérstakt félag sem síðar hafði verið seldur frá eiganda Jafnréttishúss ehf. Á hinn bóginn verður ekki framhjá því litið að fyrirtækið hafði tengst slíkri þjónustustarfsemi í millitíðinni, þ.e. þeirri túlkunarþjónustu sem kærandi hafði boðið upp á. Í tengslum við rekstur Jafnréttishúss ehf. var því sem fyrr starfrækt túlkaþjónusta og verður að játa fyrirtækinu svigrúmi til að auglýsa þá staðreynd með framangreindu orðalagi. Þá ber að líta til þess að gögn málsins bera með sér að á svipuðum tíma auglýsti kærandi þjónustu sína að einhverju marki enn undir nafni Jafnréttishúss ehf., þ.e.a.s. undir nafninu Túlkaþjónusta Jafnréttishúss slf. Var því að einhverju marki tilefni fyrir Jafnréttishús ehf. að bregðast afgerandi við markaðssetningu kæranda.



31. Í samningi um sölu á hlut Amal Tamimi í kæranda var ekki kveðið á um hvernig fara skyldi með þáverandi símanúmer kæranda en á hinn bóginn var kveðið á um að kærandi skyldi skipta um símanúmer. Í kjölfarið varð Jafnréttishús ehf. sér úti um símanúmerið og verður ekki talið að það eitt hafi falið í sér óréttmæta viðskiptahætti í skilningi ákvæða laga nr. 57/2005. Að sama skapi, og með vísan til fyrri umfjöllunar um tengsl fyrirtækisins við rekstur kæranda, var Jafnréttishúsi ehf. frjálst að auglýsa að það hefði „sömu gömlu góðu símanúmerin“. Í staðhæfingunni fólst enda aðeins að Jafnréttishús ehf. héldi því símanúmeri eða þeim símanúmerum sem viðskiptavinir sem leituðu túlkaþjónustu höfðu notað áður er þeir leituðu slíkrar þjónustu sem Jafnréttishús ehf. tengdist. Engin gögn liggja að öðru leyti fyrir um það hvernig starfsmenn Jafnréttishúss ehf. brugðust við símtölum sem bárust fyrirtækinu í tengslum við starfsemi kæranda. Er þannig ekkert fram komið í málinu sem rennir stoðum undir að starfsmenn fyrirtækisins hafi í símtölum við viðskiptavinini sína viðhaft óréttmæta viðskiptahætti í skilningi fyrrgreindra laga, líkt og kærandi heldur fram. Í ljósi alls framangreinds braut Jafnréttishús ehf. ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og verður því staðfest sú ákvörðun Neytendastofu að aðhafast ekki vegna kvörtunar kæranda þar að lútandi.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Hildur Dungal

Egill Heiðar Gíslason

Halldóra Þorsteinsdóttir