



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 6/2008

Kvörtun Valitor hf. vegna rangra og villandi upplýsinga í auglýsingum Kortapjónustunnar ehf.

I. Erindið

Með erindi, dags. 12. október 2007, til Neytendastofu kvartar Valitor hf. yfir viðskiptaháttum og auglýsingum í fréttabréfi og á vefsíðu Kortapjónustunnar ehf. Þess er krafist að Kortapjónustunni verði meinað að auglýsa eins og þar er gert enda brjóti auglýsingin í bága við 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Þess er einnig krafist að Neytendastofa beiti sektarúrræðum sínum enda sé um ítrekað brot að ræða, með vísan til ákvörðunar Neytendastofu nr. 16/2006.¹

Í erindinu segir að um samanburðarauglýsingu sé að ræða sem vísi m.a. til þóknana kvartanda. Enn fremur sé það ljóst að í henni sé beinlínis reynt að blekkja neytendur með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum. Blandað sé saman þóknunum kvartanda annars vegar og annars keppinautar á sviði greiðslukortapjónustu, þ.e. Borgunar, hins vegar undir liðnum „hinir“. Gjaldskrár Valitor og Borgunar, sem báðir eru keppinautar Kortapjónustunnar, séu þó alls ekki sambærilegar og því ekki unnt að setja þær saman með þeim hætti sem gert er í umræddu fréttabréfi.

Kvörtun Valitor er fjórþætt. Í fyrsta lagi er kvartað yfir því að uppgjörstaðhæfingar séu rangar. Kvartandi bjóði viðskiptavinum sínum þrjár mismunandi leiðir í uppgjöri en auglýsingin gefi til kynna að einungis sé um mánaðarlegt uppgjör að ræða. Í öðru lagi er kvartað yfir því að umfjöllun um þóknanir og gjöld séu villandi og rangar. Uppgefin þóknun í auglýsingunni sé töluvert hærri en raunþóknun kvartanda sé og virðist Kortapjónustan viljandi fara með rangt mál í þeim tilgangi að villa um fyrir hugsanlegum viðskiptavinum. Í þriðja lagi er kvartað yfir því að kvartandi sé borinn saman við annan keppinaut, þ.e. Borgun, og líti þannig út fyrir að Valitor innheimti gjöld sem fyrirtækið gerir ekki. Bendir kvartandi í þessu sambandi á að Kortapjónustan

¹ Kvörtun Greiðslumiðlunar Visa-Ísland hf. yfir auglýsingum Kortapjónustunnar ehf.



hefði hæglega geta bætt við öðrum dálki í auglýsinguna og þannig aðskilið fyrirtækin tvö sem Kortþjónustan ber sig saman við. Alhæfingar Kortþjónustunnar eins og þær eru fram settar í auglýsingunni séu rangar, misvísandi og ámælisverðar. Í fjórða lagi er kvartað yfir því að framsetning Kortþjónustunnar á raunþóknun m.v. daglegt uppgjör sé röng.

Í erindinu bendir kvartandi á að 6. gr. laga nr. 57/2005 taki ekki einungis til auglýsinga heldur einnig upplýsinga sem birtar eru með öðrum hætti en í auglýsingum og því eigi ákvæðið við í máli þessu.

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 17. október, var erindi Valitor sent Kortþjónustunni til umsagnar. Svar barst með bréfi dags. 26. október 2007.

Í svarinu er því hafnað að um samanburðarauglýsingu sé að ræða með vísan til ákvörðunar Neytendastofu nr. 16/2006. Upplýsingarnar hafi birst í fréttabréfi Kortþjónustunnar og á vefsíðu fyrirtækisins. Þar sem ákvæði 7. gr. laganna taki einungis til auglýsinga sé ljóst að ekki sé um samanburðarauglýsingu að ræða og verði lögmæti upplýsinganna því ekki metið með hliðsjón af ákvæðinu.

Upplýsingarnar hafi ekki falið í sér samanburð á kvartanda og Kortþjónustunni enda sé þar hvergi minnst á nafn kvartanda. Þá sé upplýsingunum beint að söluaðilum, þ.e verslunum og þjónustufyrirtækjum. Séu þeir ekki í viðskiptum við Kortþjónustuna séu þeir tilneyddir að vera í viðskiptum við Valitor og Borgun enda sjái þeir um uppgjör frá sínu hvoru kortafyrirtækinu, Visa og MasterCard. Vegna þessa sé óhjákvæmilegt að veita upplýsingarnar með þessum hætti enda sé um að ræða þau gjöld sem viðskiptamenn þurfi að greiða séu þeir ekki í viðskiptum við Kortþjónustuna. Hvergi sé reynt að villa um fyrir viðskiptamönnunum heldur stuðlað að gagnsæi markaðarins í samræmi við III. kafla laga nr. 57/2005. Leiði upplýsingagjöfin til þess að kvartandi missi viðskiptavini sé það vegna virkrar samkeppni og gagnsærrar gjaldtöku ekki vegna rangrar upplýsingagjafar af hálfu Kortþjónustunnar.

Um fyrsta lið kvörtunarinnar bendir Kortþjónustan á að hvergi sé minnst á kvartanda eða að hann bjóði ekki upp á daglegt uppgjör. Þá er sérstaklega bent á að hefð sé fyrir mánaðarlegu uppgjöri og sé það viðhaft óski viðskiptamenn ekki eftir öðru. Um annan lið kvörtunarinnar bendir Kortþjónustan aftur á að hvergi sé minnst á kvartanda í upplýsingunum. Þá sé sú þóknun sem tekin er fram í upplýsingunum fengin frá fyrirtækjum í viðskiptum við kvartanda og Borgun.



Gjaldskrá kvartanda sé mjög flókin og sé því ómögulegt að gera sér grein fyrir almennri þóknun skv. henni. Upplýsingarnar séu birtar með bestu vitund Kortafjónustunnar og sé ekki ætlað að vera villandi. Um þriðja lið kvörtunarinnar er tekið fram að upplýsingarnar miðist við að gefa viðskiptamönnum glögga mynd af þeim gjöldum sem fylgi viðskiptum við Kortafjónustuna til samanburðar við gjöld sem lögð eru á sé viðskiptum beint til annarra en Kortafjónustunnar. Sé viðskiptamaður ekki í viðskiptum við Kortafjónustuna sé óhjákvæmilegt að vera í viðskiptum við bæði Valitor og Borgun og miðist upplýsingarnar við það. Úr fréttabréfinu sé á engan hátt hægt að lesa að borgunarliðirnir eigi við um annað fyrirtækið frekar en hitt og beinist þeir því ekki að kvartanda sérstaklega. Um fjórða lið segir í svari Kortafjónustunnar að um dæmi sé að ræða eins og skýrt komi fram í fyrirsögn. Kortafjónustan hafi reynt að hafa dæmið sanngjarnt og raunhæft. Þá sé á engan hátt hægt að sjá af dæminu að átt sé við kvartanda enda sé ekki tilgreindur neinn keppinautur.

Þá er í svarinu mótmælt vísun kvartanda til ákvörðunar Neytendastofu nr. 16/2006 enda var í ákvörðuninni komist að því að Kortafjónustan hafi lagt fram fullnægjandi gögn til að sýna fram á réttmæti þeirra upplýsinga sem fram komu í fréttabréfi. Það hafi hins vegar verið í andstöðu við 5. gr. laga nr. 57/2005 að Kortafjónustan skyldi ekki uppfæra upplýsingar á vefsíðu fyrirtækisins til samræmis við breytingu á gjaldskrá kvartanda. Ákvörðunin hafi því ekki ítrekunaráhrif hvað varði það mál sem nú sé til meðferðar.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. október 2007, var Valitor hf. sent bréf Kortafjónustunnar til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 20. nóvember 2007, þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri athugasemdir og kröfur.

Í svarinu er tekið fram að þrátt fyrir að kvartandi sé ekki nafngreindur í auglýsingum Kortafjónustunnar banni lög nr. 57/2005 auglýsingar sem byggja á röngum og villandi upplýsingum án þess að gerð sé krafa um að nafn keppinauta komi fram. Er í því sambandi sérstaklega vísað til 1. mgr. 7. gr. laganna þar sem hugtakið samanburðarauglýsing er t.a.m. skilgreint sem allar auglýsingar sem beint eða óbeint vísi til keppinauta.

Kvartandi hafnar þeirri skýringu Kortafjónustunnar að ekki sé um auglýsingu í skilningi 7. gr. laga nr. 57/2005 að ræða, með vísan til tilskipunar Evrópusambandsins nr. 97/55/EC sem innleidd var í eldri samkeppnislög nr. 8/1993. Tilgangur löggjafarinnar hafi verið að vernda ekki einungis neytendur, almennig eða einstaklinga í viðskiptum heldur jafnframt lögaðila í viðskiptum. Þýðing á hugtakinu „person“ hafi hins vegar misfarist í íslensku þýðingunni en það hefði þó ekki áhrif á skyldur íslenska ríkisins skv. tilskipuninni. Auglýsingu verði að skilgreina með víðtækum hætti þannig að hvers konar tilkynningar í markaðslegum tilgangi séu taldar þar með.



Kvartandi gerir athugasemd við þá aðferð Kortþjónustunnar að birta þóknun eftir óstaðfestum upplýsingum frá viðskiptavinum enda liggi ljóst fyrir að Kortþjónustan hafði afrit af gjaldskrá kvartanda. Í bréfi Kortþjónustunnar komi t.a.m. fram að mánaðarleg þóknun kvartanda sé á bilinu 0,9-2,5%. Sú ákvörðun Kortþjónustunnar að notast ekki við þær tölur beri með sér að með vísitandi hætti hafi rangar upplýsingar verið birtar í auglýsingunni.

Ítrekað er að Kortþjónustunni hafi verið í lófa lagið að bæta við þriðja dálkinum í auglýsinguna og aðgreina kvartanda og Borgun. Þá bendir kvartandi einnig á að þrátt fyrir að kvartandi geri sér grein fyrir að dæmi um raunþóknun eigi við um Borgun en ekki kvartanda er engin leið fyrir þá sem auglýsingin beinist að að gera sér grein fyrir því og er því um að ræða rangan samanburð.

3.

Svar Valitor var sent Kortþjónustunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 21. nóvember 2007. Svar barst með bréfi dags. 4. desember 2007 þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri athugasemdir og skýringar.

Þá segir í svari Kortþjónustunnar að með upplýsingunum hafi fyrirtækið ætlast til þess að söluaðilar færu yfir yfirlit sín og hvaða þóknun þeir væru að greiða. Umfjöllunin hafi einnig haft jákvæð áhrif á markaðinn þar sem bæði kvartandi og Borgun hafi lækkað þóknanir sínar í kjölfarið.

Þóknun kvartanda sé á mjög breiðu bili, 0,9-2,5% og geti söluaðili sem hyggist hefja viðskipti við hann á engan hátt gert sér grein fyrir því hvar á þessu bili hann lendi. Vegna þessa hafi Kortþjónustan ákveðið að fara þá leið að birta almenna þóknun sem Kortþjónustan fékk upplýsingar um frá söluaðilum. Lögð sé áhersla á það að upplýsingarnar hafi verið staðfestar af þeim söluaðilum sem veittu Kortþjónustunni upplýsingarnar.

Samanburður á raunþóknunum sé raunhæfur enda sýni hann fram á kjör þeirra söluaðila sem eru í viðskiptum við Kortþjónustuna annars vegar og þeirra sem eru það ekki hins vegar. Sé söluaðili ekki í viðskiptum við Kortþjónustuna þurfi hann að vera í viðskiptum við báða hina aðilana á markaði. Í upplýsingunum sé ekki gerður greinamunur á þeim enda sýni þær þau heildarkjör sem söluaðilar standi frammi fyrir.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2007, var málsaðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

Með bréfi Valitor, dags. 19. desember 2007, voru enn ítrekuð fyrri rök.



Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. desember 2007, var Kortþjónustunni gefinn tveggja vikna frestur til að koma að athugasemdum við bréf Valitor, dags. 19. desember 2007. Ekkert svar barst.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Valitor hf. yfir auglýsingum í fréttabréfi og á vefsíðu Kortþjónustunnar ehf. Í þeim eru borin saman kjör viðskiptavina Kortþjónustunnar annars vegar og „hinna“ hins vegar, sem augljóslega eigi við um Valitor og Borgun enda séu ekki önnur fyrirtæki á markaðnum. Með því að setja Valitor og Borgun saman undir liðnum „hinir“ sé gefin röng mynd af gjaldskrá Valitor og ýmsar upplýsingar látnar liggja milli hluta, t.d. um uppgjörmöguleika Valitor. Þá sé þóknun byggð á óstaðfestum upplýsingum frá viðskiptavinum Valitor en ekki gjaldskrá fyrirtækisins.

Valitor telur að auglýsingin sé samanburðarauglýsing sem innihaldi rangar og villandi upplýsingar og brjóti því í bága við 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Þá er þess krafist að sektarúrræðum verði beitt þar sem um ítrekað brot sé að ræða, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2006.

Kortþjónustan telur ekki að um auglýsingu sé ræða enda birtust upplýsingarnar einungis í fréttabréfi sem sent var viðskiptamönnum Kortþjónustunnar og birtist á vefsíðu fyrirtækisins. Þá telur Kortþjónustan ekki um brot á lögum nr. 57/2005 að ræða enda sé Valitor ekki nefnt í upplýsingunum. Upplýsingarnar sýni raunsanna mynd af markaði því sé söluaðili ekki í viðskiptum við Kortþjónustuna verði hann að vera í viðskiptum við bæði Valitor og Borgun. Kortþjónustan hafnar vísun Valitor til ákvörðunar Neytendastofu nr. 16/2006 enda snúst mál þetta um annað.

2.

Í 5. gr. laganna segir að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið er almenn vísiregla að því er varðar viðskiptasiðferði og er ætlað að stuðla að góðum síðum í viðskiptum. Af ákvæðinu má ráða að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki að virða tiltekin síðferðileg gildi og viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki er lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla.



Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

„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, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til 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.

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 lagagreininni er gerð krafa um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum auk þess sem þær innihaldi ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru birtar með öðrum hætti en í auglýsingum. Umræddar upplýsingar voru birtar í fréttabréfi Kortþjónustunnar og á heimasíðu fyrirtækisins en voru ekki ætlaðar til almennrar birtingar opinberlega. Þær beinast ekki að neytendum heldur að lögaðilum því að það eru seljendur vöru og þjónustu sem greiða þóknun til greiðslukortafyrirtækja. Neytendastofa telur að upplýsingar Kortþjónustunnar feli ekki í sér auglýsingu í skilningi ákvæðisins. Þar sem ákvæðið tekur aftur á móti einnig til upplýsinga sem birtar eru með öðrum hætti en í auglýsingum telur Neytendastofa að 6. gr. laga nr. 57/2005 eigi við í máli þessu.

Valitor og Kortþjónustuna greinir á um það hvort upplýsingar Kortþjónustunnar teljist samanburðarauglýsingar. Eins og að framan greinir eru upplýsingar Kortþjónustunnar ekki auglýsing að mati Neytendastofu en 7. gr. laga nr. 57/2005 tekur eingöngu til samanburðar- auglýsinga ekki upplýsinga sem birtar eru með öðrum hætti, sbr. 6. gr. laganna. Fullyrðing kvartanda um að þýðing á hugtakinu „person“ hafi misfarist í íslenskri þýðingu tilskipunar Evrópusambandsins nr. 97/55/EC við innleiðingu greinarinnar í samkeppnislög er að mati Neytendastofu ekki nægilega rökstudd til þess að hún verði tekin til greina. Því telur Neytendastofa að 7. gr. laganna eigi ekki við í máli þessu.

3.

Í upplýsingum Kortþjónustunnar eru tilgreind ýmis gjöld og þóknanir sem söluaðilar þurfa að standa straum af vegna greiðslukortaviðskipta. Upplýsingarnar eru þannig settar fram að kostnaður við þjónustu Kortþjónustunnar er borin saman við kostnað annarra fyrirtækja á markaðnum, sem í reynd eru einungis tvö, án þess að sundurgreina fyrirtækin. Komið hefur fram



að séu söluaðilar ekki í viðskiptum við Kortþjónustuna sé þeim óhjákvæmilegt að vera í viðskiptum við bæði hin fyrirtækin og telur Kortþjónustan að upplýsingarnar sýni því raunsanna mynd af stöðu á markaðnum. Það er mat Neytendastofu að framsetning Kortþjónustunnar á gjaldskrá fyrirtækjanna sé með þeim hætti að ómögulegt sé að greina á milli þeirra. Þá gefa upplýsingarnar ekki til kynna að hluti þeirra eigi eingöngu við um annað fyrirtækið og eru því villandi. Þrátt fyrir að þetta kunni að vera raunveruleiki sem söluaðilar standi frammi fyrir er framsetningin að mati Neytendastofu ósanngjörn gagnvart Valitor í skilningi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Að mati Neytendastofu gefa upplýsingar Kortþjónustunnar til kynna að Valitor bjóði einungis upp á mánaðarlegt uppgjör fyrir kortaviðskipti. Þrátt fyrir að hefðbundið uppgjör sé mánaðarlegt var Kortþjónustunni kunnugt um að Valitor byði einnig upp á vikulegt og daglegt uppgjör. Framsetning upplýsinga Kortþjónustunnar gefa á engan hátt til kynna að annar uppgjörsgundvöllur sé mögulegur og telur Neytendastofa það gefa villandi upplýsingar um þjónustu Valitor auk þess sem það er ósanngjarnt gagnvart Valitor í skilningi 6. gr. laga nr. 57/2005.

Við vinnslu upplýsinganna hafði Kortþjónustan undir höndum gjaldskrá Valitor þar sem m.a. kom fram að almenn þóknun fyrir mánaðarlegt uppgjör væri 0,9-2,5%. Þrátt fyrir það kaus Kostþjónustan að notast við upplýsingar sem fyrirtækið fékk frá nokkrum viðskiptamönnum Valitor og líta framhjá gjaldskránni. Að mati Neytendastofu er það ekki í samræmi við góða viðskiptahætti og ósanngjarnt gagnvart keppinauti og því brot á ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005.

Það er mat Neytendastofu að með því að greina ekki á milli Valitor og Borgunar í upplýsingum sínum gefi Kortþjónustan ekki rétta mynd af gjaldskrá Valitor. Upplýsingarnar eru einnig villandi þar sem teknir eru út einstaka þættir gjaldskrár Valitor og aðrir látnir liggja milli hluta, svo sem að Valitor bjóði vikulegt og daglegt uppgjör. Að mati Neytendastofu brýtur þetta í bága við 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Það er mat Neytendastofu að sú framsetning Kortþjónustunnar að gera ekki greinarmun á Valitor og Borgun feli ekki í sér góða viðskiptahætti. Þá samræmist það ekki góðum viðskiptaháttum að gefa ekki raunsanna mynd af gjaldskrá keppinauta með því að draga einstaka liði úr henni og að byggja upplýsingar sínar á upplýsingum frá viðskiptamönnum Valitor en ekki gjaldskrá fyrirtækisins. Viðskiptahættir Kortþjónustunnar brjóta því gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Krafa Valitor um að sektum verði á grundvelli ákvörðunar Neytendastofu nr. 16/2006 er hafnað þar sem niðurstaða þeirrar ákvörðunar byggir á öðrum málavöxtum en hér eru til meðferðar.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Kortþjónustan ehf., Skipholti 50b, Reykjavík, hefur með notkun rangra og villandi upplýsinga við samanburð í fréttabréfi og á vefsíðu fyrirtækisins brotið gegn ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Með vísan til 2. mgr. 16. gr. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa frekari birtingar á upplýsingunum að viðlögðum sektum skv. V. kafla laga nr. 57/2005.

Bannið tekur gildi fjórum vikum eftir birtingu ákvörðunar þessarar“

Neytendastofa, 28. febrúar 2008