



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2012

Kvörtun Alskila vegna auglýsinga Inkasso

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofu barst erindi Inkasso, dags. 27. október 2010, þar sem kvartað var undan auglýsingum Inkasso um ókeypis þjónustu. Neytendastofa óskaði afstöðu Inkasso til erindis Alskila og barst svar Inkasso með bréfi, dags. 26. nóvember 2010. Í svari Inkasso kom fram að þjónustan væri veitt án endurgjalds til viðskiptavina. Innheimtukostnaðurinn falli á skuldara viðskiptavina og því þurfi viðskiptavinir Inkasso ekki að greiða neitt gjald eða þóknun.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. desember 2010, var aðilum málsins tilkynnt ákvörðun Neytendastofu í málinu þess efnis að ekki væri ástæða til aðgerða í málinu enda væru yfirlýsingar Inkasso í auglýsingum um ókeypis þjónustu ekki rangar þar sem umrædd þjónusta væri í raun án endurgjalds fyrir þá aðila sem umræddar auglýsingar beinast að.

2.

Alskil kærði ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Nefndin tók málið fyrir 9. apríl 2011 og birti niðurstöðu sína í úrskurði nr. 8/2011. Í niðurstöðu nefndarinnar segir um hinn efnislega hluta kærunnar að ákvörðun Neytendastofu hafi byggt á rangri forsendu. Sá kostnaður sem innheimtuaðili fái greitt sé innheimtukostnaður sem skuldari kröfu ber ábyrgð á gagnvart kröfuhafa þótt sá kostnaður eðli máls samkvæmt renni svo til innheimtuaðila. Þóknun innheimtuaðila sé þannig í reynd kostnaður sem kröfuhafi hinnar vanefndu peningakröfu verður fyrir vegna innheimtu kröfunnar og greiðir innheimtuaðilanum, enda þótt skuldari beri þann kostnað á endanum, eins og lög gera ráð fyrir. Samkvæmt þessu verður ekki talið að fullyrðing Inkasso ehf. um að umrædd þjónusta félagsins sé ókeypis, geti talist rétt.“

3.

Bréfi Inkasso, dags. 12. apríl 2011, til Neytendastofu barst stofnuninni í tilefni úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála. Í bréfinu kemur fram að þrátt fyrir niðurstöðu Neytendastofu í



málinu þá hafi Inkasso hætt að notast við umræddar auglýsingar þegar málinu hafi verið skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála af hálfu Alskila. Hafi auglýsingarnar því ekki birst undanfarnar vikur.

Í bréfinu segir einnig, að í ljósi niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar um að fella hina kærðu ákvörðun Neytendastofu úr gildi og vísa til nýrrar meðferðar þá muni Inkasso hvorki notast við umræddar auglýsingar né auglýsa með þeim hætti sem deilt hafi verið um í málinu. Auglýsingar Inkasso í framtíðinni muni því vera í fullu samræmi við niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar.

4.

Bréf Alskila, dags. 27. apríl 2011, til Neytendastofu barst stofnuninni í tilefni úrskurðar áfrýjunarnefndarinnar. Í bréfinu kemur fram að niðurstaða nefndarinnar hafi verið að hinn kærði úrskurður byggði á rangri forsendu eins og fram hafi verið haldið af Alskilum og var úrskurðurinn felldur úr gildi og því beint til Neytendastofu að taka málið til nýrrar meðferðar og ákvörðunar á grundvelli þess sem í úrskurðinum hafi verið rakið. Áréttuð sé ósk Alskila til skjótrar og afgerandi aðgerðar í málinu af hálfu Neytendastofu í samræmi við áður framsettar kröfur Alskila.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 28. apríl 2011, til Alskila var upplýst um bréf Inkasso, dags. 12. apríl 2011, þar sem fram hafi komið að með tilliti til niðurstöðu áfrýjunarnefndar neytendamála hafi Inkasso ákveðið að hætta birtingu umræddra auglýsinga. Óskaði Neytendastofa eftir afstöðu Alskila og hvort enn væru uppi óskir um ákvörðun í málinu.

Svar Alskila barst Neytendastofu með bréfi, dags. 4. maí 2011. Í bréfinu kemur fram að Alskil telji engan veginn ásættanlegt að málið falli niður, nú þegar auglýsingaherferðinni sé lokið. Við megi bæta að enn trónir auglýsingin á heimasíðu félagsins, inkasso.is.

Hin augljóslega ólöglega auglýsingaherferð Inkasso hafi verið bæði löng og áberandi og hljóti því að hafa markað spor og líklega skilað árangri. Í það minnsta sé ljóst að Alskil hafi fundið fyrir henni í samskiptum við sína umbjóðendur og sama gildi ugglaut um aðra þjónustuaðila á þessum vettvangi.

Í ljósi þessa og ekki síst í óbilgjörnum viðbrögðum Inkasso við kærurni, jafnvel að nokkru Neytendastofu sjálfrar, sé það krafa Alskila að Neytendastofa afgreiði málið á forsendum kærunefndar og Inkasso verði gert að birta þá niðurstöðu með jafn áberandi hætti og auglýsingarnar áður voru.



6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. maí 2011, til Inkasso var upplýst um bréf Alskila, dags. 4. maí 2011. Í bréfinu kemur fram að í ljósi bréfs Alskila 4. maí sl. og niðurstöðu áfrýjunarnefndar neytendamála muni Neytendastofa taka málið til nýrrar meðferðar og ákvörðunar. Óskaði stofnunin eftir athugasemdum Inkasso við bréfið.

Svar Inkasso barst Neytendastofu með bréfi, dags. 25. maí 2011. Í bréfinu kemur fram að í bréfi Alskila komi fram að umrædd auglýsing sé enn á heimasíðu Inkasso. Þess beri að geta, líkt og fram hafi komið í bréfi Inkasso, dags. 12. apríl sl., að hætt hafi verið að notast við umræddar auglýsingar þegar málinu hafi verið skotið til áfrýjunarnefndarinnar. Látið hafi verið af öllum sjónavarp-, blaða- og öðrum dreifiauglýsingum. Þegar bréf Alskila var skrifað þann 4. maí sl. átti einungis eftir að fjarlægja myndbrot af heimasíðu Inkasso þar sem orðið ókeypis komi fyrir. Við athugasemdinni var hins vegar brugðist undir eins og sé nú hvergi að finna auglýsingarnar sem feli í sér umdeild skilaboð.

Þó Inkasso sé efnislega ósammála úrskurði áfrýjunarnefndarinnar brást fyrirtækið að sjálfsögðu við niðurstöðunni með því að láta af öllum umdeildum auglýsingum og hafi í raun gert það áður en úrskurður nefndarinnar lá fyrri. Eins og áður hafi komið fram hætti Inkasso öllum umdeildum auglýsingum um leið og málinu var skotið til áfrýjunarnefndarinnar af hálfu Alskila. Inkasso telji með þessu að fyrirtækið hafi fullnægt öllum þeim skyldum sem á því hvíla eða á það hafi verið lagt við meðferð málsins. Af þeim sökum telji Inkasso ekkert tilefni vera til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu í málinu.

Inkasso telji rétt að gera athugasemdir við kröfu Alskila um að Neytendastofu beri að afgreiða málið á forsendum kærufndarinnar og jafnframt að Inkasso verði gert að birta þá niðurstöðu með jafn áberandi hætti og hinar umræddu auglýsingar. Alskil geti með engu móti krafist þess að Neytendastofa afgreiði málið á sömu forsendum eða með sama hætti og áfrýjunarnefnd neytendamála enda engin heimild fyrir því í lögum um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005 eða stjórnarsýslulögum nr. 37/1993. Auk þess hafi áfrýjunarnefndin felld kærðu ákvörðunina úr gildi og vísað málinu til nýrrar meðferðar og nýrrar ákvörðunar hjá Neytendastofu. Af því megi berlega ráða að um sé að ræða nýja meðferð á málinu þar sem Neytendastofu beri ekki að hafa úrskurð áfrýjunarnefndarinnar að leiðarljósi. Að auki geti Alskil ekki krafist þess að Inkasso beri að birta niðurstöðu Neytendastofu opinberlega og því síður með tilteknum hætti.

Að öðru leyti ítrekar Inkasso þau sjónarmið og röksendir sem áður hafi komið fram í málinu á fyrri stigum hjá Neytendastofu og áfrýjunarnefnd.



7.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 30. maí 2011, til Alskila var upplýst um bréf Inkasso, dags. 25. maí 2011.

Svar Alskila barst Neytendastofu með bréfi, dags. 8. júní 2011. Í bréfinu kemur fram að ekki verði lagður dómur á það af hálfu Alskila hvort látið hafi verið af fullu af ólögmætu háttseminni. Herferðin hafi verið umfangsmikil og mjög áberandi og hafi haft margar ásýndir og birst í mörgum fjölmiðlum. Ætla verði að Neytendastofa gangi úr skugga um að allstaðar hafi skilyrðalaust verið látið af háttseminni.

Kvörtun Alskila sé við lýði með sama hætti og hafi verið frá því hún var sett fram, studd niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar. Krafa Alskila sé sem áður, að Inkasso verði gert að láta af ólögmætri háttsemi sinni og jafnframt að kynna fyrir alþjóð, með ámóta hætti og í framsettum auglýsingum að um ólögmæta háttsemi hafi verið að ræða.

Þýðing þess að Inkasso hafi haft frammi ólögmæta háttsemi og ranga og villandi kynningu á starfsemi sinni og það í einni umfangsmestu auglýsingarherferð héraðs eftir hrun og þá væntanlega með tilheyrandi árangri, m.a. á kostnað Alskila sem að í minnsta kosti einhverjum tilvikum missti frá sér viðskiptavini á grundvelli þessa.

Þegar af þeirri ástæðu telji Alskil ekki ásættanlegt að Inkasso geti einfaldlega þegjandi og hljóðalaust fellt niður úr kynningu sinni boð um ókeypis þjónustu án þess að nokkuð komi fram um orsakir þess. Framsettar kröfur séu því ítrekaðar.

8.

Með bréfi Neytendastofu til Inkasso, dags. 15. júní 2011, var upplýst um bréf Alskila, dags. 8. júní 2011. Engar athugasemdir bárust Neytendastofu vegna bréfsins.

9.

Með bréfi Neytendastofu til aðila málsins, dags. 30. maí 2011, var tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Meðfylgjandi var listi yfir gögn málsins.

10.

Með bréfi Neytendastofu til Inkasso, dags. 22. febrúar 2012, var upplýst að við úrvinnslu málsins hafi komið í ljós að ekki hafi verið vísað til ákvæða laga nr. 57/2005 sem hugsanlega hafi komið til álita í málinu eftir úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála. Neytendastofa telji auk 5. gr. laganna að nú komi 6. gr. og 14. gr. einnig til álita í málinu. Inkasso væri gefin kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum við erindið að teknu tilliti til framangreindra ákvæða laga nr. 57/2005.



Svar Inkasso barst Neytendastofu með bréfi, dags. 9. mars 2012. Í bréfinu kemur fram að í bréfi Neytendastofu hafi verið lýst yfir að gagnaöflun væri lokið. Í kvörtun Alskila frá 18. október 2010, sem málið byggir á sé hvergi vísað til 6. og 14. gr. laga nr. 57/2005 sem bréfi Neytendastofu frá 22. febrúar sl. varði. Inkasso mótmæli því að málið sé nú rannsakað á grundvelli fyrrgreindra lagaákvæða. Að mati Inkasso hafi engin ný gögn verið lögð fram í málinu eða nýjar upplýsingar komið í ljós sem réttmætt gætu þá ákvörðun Neytendastofu að rannsaka málið á ný á grundvelli 6. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Umrædd lagaákvæði varði að auki efni auglýsinga en eins og ítrekað hafi verið þá lét Inkasso af öllum sjónvarps-, blaða- og öðrum dreifiauglýsingum fyrir u.þ.b. ári síðan þar sem orðið ókeypis kom fram þrátt fyrir að vera ósammála úrskurði áfrýjunarnefndar. Nú sé því hvergi að finna auglýsingar sem feli í sér hin umdeildu skilaboð. Inkasso telji sig því þar með hafa fullnægt öllum þeim skyldum sem á fyrirtækinu hvíla eða á það hafi verið lagt við meðferð málsins. Af þeim sökum ítrekar Inkasso afstöðu sína um að ekkert tilefni sé til frekari aðgerða af hálfu Neytendastofu í málinu.

Að lokum sé ljóst að lögvarðir hagsmunir Alskila, hafi þeir einhvern tímann verið til staðar, séu löngu niður fallnir og þykir rétt að taka fram að Alskil hafi aldrei bent á hvaða tjón þessar auglýsingar hafi valdið.

11.

Með bréfi Neytendastofu til aðila málsins, dags. 14. mars 2012, var tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Meðfylgjandi bréfi stofnunarinnar var listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Alskil yfir auglýsingum Inkasso þar sem fram kemur að þjónusta Inkasso sé ókeypis. Neytendastofa hefur með ákvörðun, dags. 13. desember 2010, komist að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða í málinu en með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 2/2011 var ákvörðunin felld úr gildi og málið sent Neytendastofu til nýrrar meðferðar.

Í erindum Alskila er ekki vísað til ákvæða laga en Neytendastofa taldi upphaflega að til álita kæmu ákvæði 5. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá taldi stofnunin einnig að 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmæti kæmi einnig til álita. Eftir



niðurstöðu áfrýjunarnefndar neytendamála taldi Neytendastofu að auk 5. gr. kæmu ákvæði 6. gr. og 14. gr. til álita í málinu.

Í 5. gr. laganna 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.“

Í greinargerð með ákvæðinu þegar það kom fyrst fram í lögum segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Þá segir í 4. mgr. 6. gr.:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

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.

Með heimild í 2. mgr. 8. gr. hefur ráðherra sett reglugerð nr. 160/2009 um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Þar segir í 20. tl. 1. gr.:

„Eftirfarandi viðskiptahættir teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir:



20. *Að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „fritt“, „án endurgjalds“ eða á móta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“*

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.

2.

Í máli þessu liggur fyrir úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála þess efnis að ákvörðun Neytendastofu, dags. 13. desember 2010, um að ekki sé ástæða til aðgerða í málinu hafi byggt á rangri forsendu og því verði að fella hana úr gildi. Í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar var lagt fyrir Neytendastofu taka málið til nýrrar meðferðar og ákvörðunar.

Í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar kemur fram að þar sem þóknun innheimtuaðilans sé í reynd kostnaður sem kröfuhafi verður fyrir vegna innheimtu kröfunnar og greiðir innheimtuaðilanum. Fullyrðing Inkasso um að þjónusta félagsins sé ókeypis sé því ekki rétt.

Með vísan til úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála um að fullyrðing Inkasso um ókeypis þjónustu geti ekki talist rétt er það niðurstaða Neytendastofu að Inkasso hafi með birtingu umræddra auglýsinga brotið gegn 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Ákvæði 8. gr. og 20. tl. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 á eiga við um viðskiptahætti gagnvart neytendum og er því háttsemin ekki brot á 1. mgr. 8. gr. eða 20. tl. 1. gr. reglugerðar 160/2009.

Í erindi Alskila til Neytendastofu, dags. 18. október 2010, var gerð sú krafa að Neytendastofa grípi til aðgerða og stöðvi háttsemina. Einnig var gerð sú krafa að Inkasso verði gert að birta leiðréttingu misgerða sinna. Í bréfi Alskila til Neytendastofu, dags. 8. júní 2011, sem barst stofnuninni eftir úrskurð áfrýjunarnefndarinnar, kemur fram að krafa Alskila sé sem áður, að Inkasso verði gert að láta af ólögmati háttsemi sinni og jafnframt að kynna fyrir alþjóð, með á móta hætti og í framsettum auglýsingum að um ólögmeta háttsemi hafi verið að ræða.



Í málinu liggur fyrir að Inkasso hefur látið af birtingu auglýsinganna og því líst yfir í bréfi til Neytendastofu, dags. 12. apríl 2011, í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála, að auglýsingar fyrirtækisins muni í framtíðinni vera í fullu samræmi við niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar.

Með vísan til þess er ekki ástæða til að Neytendastofa aðhafist frekar í málinu.

Þá hafnar Neytendastofa kröfu Alskila um að Inkasso verði gert að birta leiðréttingu á auglýsingum sínum. Eins og máli þessu er háttað og með vísan til meðalhófsreglu 12. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 er ekki tilefni til þess að kveða á um birtingu leiðréttingar á fullyrðingu Inkasso.

IV. Ákvörðunarorð:

„Inkasso ehf., Smáratorgi 3, Kópavogi hefur með birtingu fullyrðingarinnar „ókeypis“ í auglýsingum á innheimtuþjónustu til fyrirtækja og stofnana brotið gegn 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 30. mars 2012

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir