



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2012

## **Viðskiptahættir Jafnréttishúss ehf. við samanburð á verði túlkapjónustu**

### **I.**

#### **Erindið**

Með bréfi, dags. 10. október 2011, barst Neytendastofu kvörtun Alþjóðaseturs vegna dreifibréfs Jafnréttishúss ehf. sem sent hafi verið til fjölda viðskiptavina Alþjóðaseturs. Í bréfinu séu villandi og rangar upplýsingar um starfsemi Alþjóðaseturs. Gerðar séu athugasemdir við eftirfarandi sem komi fram í bréfinu:

1. *„Nýlega skrifuðum við undir þjónustusamning við Reykjavíkurborg.“*

Samkvæmt upplýsingum frá Reykjavíkurborg hafi enginn slíkur samningur verið gerður nýlega. Þjónustusamningar við Reykjavíkurborg merki jafnan að Reykjavíkurborg hafi samið um að skipta eingöngu við einn tiltekinn aðila varðandi tiltekin verkefni. Því megi gera ráð fyrir að þeir sem fengu til sín framangreint dreifibréf drægju þá ályktun að nú eigi þeir að skipta við umrætt fyrirtæki á grundvelli þessa nýja þjónustusamnings. Þarna sé um vísitandi ósannindi að ræða sett fram í þeim tilgangi að villa um fyrir viðskiptavinum.

2. *„Við bendum á að Jafnréttishús innheimtir eingöngu fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 4 klst. fyrirvara eða minna, en samkeppnisaðilar okkar innheimta útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna.“*

Hérna sé ásetningur um rangfærslu varðandi samkeppnisaðila. Reglur Alþjóðaseturs sem er samkeppnisaðili, um fyrirvara, séu þær að álag vegna túlkunar án fyrirvara bætist aðeins við sé pantað minna en 2 klst. áður en túlkun skal hefjast.



Af framansögðu megi vera ljóst að með þessu dreifibréfi séu brotin á ýmsan hátt lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Einkum sé vísað til 6. t. 3. gr., 5. gr., 2. mgr. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 1. mgr. 13. gr., 14. gr. og a. liðar og e. liðar 15. gr. laganna.

## **II. Málsmeðferð**

### **1.**

Erindi Alþjóðaseturs var sent Jafnréttishúsi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. október 2011.

Svar Jafnréttishúss er dags. 18. október 2011. Þar segir að þjónustusamningar séu í eðli sínu skriflegir viðskiptasamningar milli ráðuneytis, ríkisstofnunar eða sveitarfélags sem verkkaupa og einhvers verksala um tiltekna þjónustu. Þjónustusamningar séu yfirleitt gerðir í þeim tilgangi að bæta þjónustu og auka hagkvæmni í rekstri og til þess að nýta sérþekkingu. Jafnréttishús hafi gert samning við Reykjavíkurborg um kaup á túlka- og þýðingarþjónustu fyrir alla starfsstaði Reykjavíkurborgar þann 21. febrúar 2011. Innihald samningsins uppfylli skilyrði þjónustusamnings enda hafi þar skýrlega verið tekið fram inntak samnings, skuldbindingar kaupanda, skuldbindingar seljanda, gildistími samnings og önnur almenn ákvæði. Líta beri á efni samnings en ekki yfirskrift hans. Alþjóðasetrið fullyrði að þjónustusamningar Reykjavíkurborgar merki jafnan að Reykjavíkurborg hafi samið um að skipta eingöngu við einn aðila. Jafnréttishús hafi hvorki fundið neinar reglur þess efnis né nokkuð sem styðji þá fullyrðingu. Fjöldmörg dæmi séu fyrir því að Reykjavíkurborg hafi gert þjónustusamning við fleiri en einn aðila. Eitt nýlegt dæmi sé að Reykjavíkurborg gerði þjónustusamninga við 18 einkarekna tónlistarskóla.

Er Jafnréttishús hóf að selja túlka- og þýðingarþjónustu til starfsstöðva Reykjavíkurborgar hafi fyrirtækið kynnt viðskiptavinum sínum að fyrirtækið væri með rammasamning við Ríkiskaup. Athugasemdir hafi borist frá kaupendum þjónustu um að ekki væri heimilt að kaupa þjónustu af Jafnréttishúsi á grundvelli rammasamnings eins og sér og að til þess að unnt væri að hafa frekari viðskipti við fyrirtækið yrði að vera til staðar svo kallaður þjónustusamningur. Í kjölfarið hafi verið gerður ofangreindur samningur og bréf verið sent með tilkynningu um að hinn tiltekni þjónustusamningur hafi verið gerður.

Sú fullyrðing Alþjóðaseturs að gera megi ráð fyrir því að móttakendur bréfsins dragi þá ályktun að þeir eigi eingöngu að skipta við Jafnréttishús sé vart svaraverð enda hlýði starfsmenn Reykjavíkurborgar eflaust fyrirmælum frá sínum sviðsstjóra um vörukaup en dragi ekki eigin ályktanir út frá bréfi einkafyrirtækis og þar að auki sé efni bréfsins ekki með þeim hætti að draga megi slíkar ályktanir.



Varðandi þá athugasemd Alþjóðaseturs að Jafnréttishús hafi tekið fram reglur er gildi um kaup á tülkaþjónustu án fyrirvara sé bent á að samkeppnisaðilar Jafnréttishúss séu töluvert fleiri en Alþjóðasetur og sé athugasemdinni ekki með neinu móti beint til Alþjóðaseturs. Þess sé einnig getið að sú regla hafi tíðkast á sviði tülkaþjónustu að innheimt sé fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna. Sjá megi þá reglu skýrlega í rammasamningnum við Ríkiskaup. Jafnframt er bent á að útköll án fyrirvara séu minnsti liðurinn í sölu á tülkaþjónustu og hafi athugasemdin því tæplega mikla þýðingu fyrir verkkaupa.

Loks sé því hafnað að Jafnréttishús hafi á nokkurn hátt gerst brotlegt við ákvæði laga nr. 57/2005.

## 2.

Bréf Jafnréttishúss var sent Alþjóðasetri til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. október 2011. Bréf Alþjóðaseturs til Neytendastofu er dags. 16. nóvember 2011. Þar segir að þjónustusamningur sé samningur sem teljist ekki vera verksamningur eða vörusamningur. Þannig hafi þjónustusamningur það að markmiði að veita þjónustu. Þjónustusamningar séu oftast gerðir með það fyrir augum hjá opinberum aðilum, svo sem ríki og sveitarfélögum, að bæta þjónustu, gera hana skilvirkari, auka hagkvæmni, nýta sérþekkingu eða aðstöðu sem yrði of dýrt að byggja upp innan hins opinbera geira ellegar sveitarfélaga. Þegar sveitarfélag geri þjónustusamning við einn einstakan aðila, þá sé ætlast til þess að undirstofnanir þess kaupi þá þjónustu af viðkomandi þjónustuaðila en ekki af öðrum. Hafi Jafnréttishús gert samning við Reykjavíkurborg um kaup á tülka- og þýðingarþjónustu sé ekki þar með sagt að Reykjavíkurborg hafi gert þjónustusamning við Jafnréttishús. Þó svo að Reykjavíkurborg hafi samið við Jafnréttishús um verð og einhverja skilmála varðandi þjónustu, þá sé það ekki þjónustusamningur í eðli sínu. Með þjónustusamningi sé að öllu jöfnu átt við að tiltekið fyrirtæki sjái um alla þjónustu á tilteknu sviði fyrir viðkomandi aðila, í þessu sambandi fyrir Reykjavíkurborg. Í undantekningartilvikum sé samið við fleiri en einn aðila er varði þjónustukaup, það er í þeim tilvikum þegar enginn aðili er nægjanlega stór til að sjá um alla þjónustu á tilteknu sviði fyrir þjónustukaupa. Í þessu sambandi megi nefna þjónustusamning Reykjavíkurborgar við hina 18 einkareknu tónlistarskóla. Nokkuð ljóst sé að enginn þessara tónlistarskóla geti veitt alla þá þjónustu sem Reykjavíkurborg þurfi á að halda við tónlistarkennslu. Með dreifibréfi sínu láti Jafnréttishús líta svo út sem fyrirtækið sé með þjónustusamning við Reykjavíkurborg og að það eigi að versla við þá varðandi tülkaþjónustu og enga aðra.

Þá segir í bréfinu að Jafnréttishús virðist ekki gera greinarmun á rammasamningi við Ríkiskaup og svo samningi við Reykjavíkurborg. Það skuli tekið sérstaklega fram að Ríkiskaup sé fyrirtæki í eigu ríkisins. Ríkiskaup leggi áherslu á að gæta hagsmuna viðskiptavina sinna sem séu opinber fyrirtæki og stofnanir.



Það fari ekki á milli mála að móttakendur dreifibréfsins megi draga þá ályktun að þeir eigi eingöngu að versla við Jafnréttishús er kemur að túlkajónustu, enda sé bréfið sent í þeim eina tilgangi að afla viðskipta.

Í áðurnefndu dreifibréfi standi orðrétt:

*„Við bendum á að Jafnréttishús innheimtir eingöngu fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 4 klst. fyrirvara eða minna, en samkeppnisaðilar okkar innheimta útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna.“*

Í greinargerð Jafnréttishúss komi fram að þessu atriði sé ekki beint að Alþjóðasetri. Því sé einnig haldið fram að sú regla hafi tíðkast á sviði túlkajónustu að innheimt sé fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna. Þó svo að í rammamningi ríkiskaupa sé talað um að panta skuli túlkajónustu með dags fyrirvara, þýði það ekki að sú regla gildi almennt að rukkað sé fyrir útkall án fyrirvara sé túlkajónusta pöntuð með 24 klst. fyrirvara eða minna. Þess skuli sérstaklega getið að Alþjóðasetur rukki einungis fyrir útkall án fyrirvara sé túlkajónusta pöntuð með 2 klst. fyrirvara eða skemur. Einnig sé því mótmælt sem röngu að minnsti liðurinn í sölu á túlkajónustu sé án fyrirvara ef miða eigi við 24 klst. Reynsla Alþjóðaseturs sé að 30-50% af útseldri túlkajónustu sé einmitt pöntuð með sólarhrings fyrirvara eða minna. Magn umræddrar þjónustu sé á hinn bóginn ekki það sem málið snúist um, heldur það að rangt sé farið með upplýsingar um Alþjóðasetur sem einn samkeppnisaðila Jafnréttishúss á neikvæðan hátt og til þess fallið að senda röng skilaboð um fyrirtækið sem byggi ímynd sína meðal annars á því að bjóða hagstæðustu kjörin á þessum markaði og hafi öðlast kynningu sem slíkt í tímans rás.

Í ákvæðum 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu komi fram að fyrirtæki megi ekki viðhafa neitt sem sé í andstöðu við góða viðskiptahætti eins og þeir séu tíðkaðir á hverjum tíma, auk þess sem auglýsingar (og dreifibréf) þeirra megi ekki vera villandi gagnvart keppinautum eða neytendum eða ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Viðkomandi dreifibréf verði að teljast ósanngjarn, enda farið með rangar staðreyndir í því. Samkvæmt upplýsingum frá Innkaupaskrifstofu Reykjavíkurborgar sé ljóst að Jafnréttishús hafi ekki gert þjónustusamning við Reykjavíkurborg, heldur samning um afsláttarkjör eins og það sé orðað bæði í titli samningsins og inngangi hans. Um sé að ræða samning sem einnig sé gerður við Alþjóðasetur og fleiri túlkajónustur og séu upplýsingar þar að lútandi gerðar aðgengilegar öllum hlutaðeigandi aðilum. Í umræddu dreifibréfi sé látið líta út fyrir að allir samkeppnisaðilar rukki fyrir túlkajónustu án fyrirvara sé þjónustan pöntuð með innan við 24 klst. fyrirvara. Viðskiptahættir sem stundaðir séu með þeim hætti sem gert sé í bréfinu, það er með því að dreifa villandi upplýsingum um keppinauta og blekkja neytendur beint eða óbeint brjóti þannig gegn 5., 6., 8., 9., 13. og 14. gr. laga nr. 57/2005.



### 3.

Bréf Alþjóðaseturs var sent Jafnréttishúsi til umsagnar með bréfi Neytendastofu dags. 23. nóvember 2011. Ódagsett bréf Jafnréttishúss barst Neytendastofu, 16. mars 2012. Þar segir að með umræddu dreifibréfi hafi Jafnréttishús verið að benda viðskiptavinum sínum á að þeim væri heimilt að versla við Jafnréttishús. Málavextir séu þeir að þegar fyrirtækið hafi hafið að selja túlkaþjónustu hafi athugasemdir komið frá viðskiptavinum þess efnis að þeim væri ekki heimilt að versla túlkaþjónustu frá Jafnréttishúsi án þjónustusamnings eins og umræddir samningar séu kallaðir í daglegu máli. Í kjölfarið hafi Jafnréttishús gert þjónustusamning við Reykjavíkurborg eða samning um afsláttarkjör eins og forsvarsmenn Alþjóðaseturs hafi kosið að kalla samninginn. Í kjölfarið hafi bréfið verið sent til viðskiptavina Jafnréttishúss til þess að tilkynna þeim að öllum formsatriðum hafi verið fullnægt og að viðskiptavinum væri þar með heimilt að versla við Jafnréttishús á ný.

Túlkaþjónusta hafi verið til staðar í fjölda ára og hafi verið ein sú fyrsta í þeirri mynd sem þekktist í dag. Hafi hún verið stofnuð um miðjan níunda áratuginn og hafi þá heitið Miðstöð Nýbúa. Síðan þá hafi túlkaþjónusta vaxið ört. Túlkaþjónusta hafi orðið stór liður í ríkisútgjöldum og hafi því að lokum verið boðin út í gegn um Ríkiskaup. Í kjölfarið hafi stofnunum og eftir atvikum sveitarfélögum ekki verið heimilt að versla þjónustu af öðrum en aðilum að rammamningum Ríkiskaupa.

Þjónusta af þessu tagi hafi lengi verið til staðar og kaupendur þjónustunnar séu þess meðvitaðir að versla megi við fleiri en einn aðila. Það sé tæplega hægt að telja að hið umrædda bréf geti með einhverju móti villt fyrir kaupendum þjónustu enda sé ekkert í dreifibréfinu sem geti fengið kaupendur þjónustu til þess að halda að breyting hafi verið gerð á margra ára venju. Eins sé áréttað að umræddur samningur sé kallaður þjónustusamningur í daglegu máli.

Varðandi athugasemd um að í bréfinu komi fram að Jafnréttishús innheimti eingöngu fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 4 klst. fyrirvara eða minna en samkeppnisaðilar innheimti útkall sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna, vilji Jafnréttishús benda á að það séu að minnsta kosti fimm túlkaþjónustur á höfuðborgarsvæðinu. Þarna sé verið að vísa til þess sem tíðkist á sviði túlkaþjónustu. Ekki sé með neinum hætti verið að vísa til Alþjóðaseturs. Jafnréttishúsi hafi heldur ekki verið kunnugt um að Alþjóðasetur innheimti með öðrum hætti en kveðið sé á um í rammamningi Ríkiskaupa. Starfsmenn Jafnréttishúss sem hafi starfað í mörg ár á sviðinu kannist ekki við að 30 – 50% af þjónustu sé pöntuð með sólarhrings fyrirvara eða minna enda gerist það í undantekningartilvikum að viðtöl hjá læknum, sérfræðingum, félagsfræðingum eða kennurum séu ákveðin með sólarhrings fyrirvara. Bréfið hafi hvorki verið sent til lögreglu né spítala en það séu þeir aðilar sem helst séu líklegir til þess að panta túlk samdægurs.



#### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 20. mars 2012, var Alþjóðasetri sent bréf Jafnréttisstofu til upplýsinga. Með bréfinu var málsaðilum einnig tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Skrá yfir gögn málsins fylgdi bréfinu.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu kvartar Alþjóðasetur yfir dreifibréfi Jafnréttishúss sem sent hafi verið til fjölda viðskiptavina Alþjóðaseturs. Í bréfinu séu villandi og rangar upplýsingar um starfsemi kvartanda. Í bréfinu komi fram að Jafnréttishús hafi skrifað undir þjónustusamning við Reykjavíkurborg en í slíkum samningi við Reykjavíkurborg felist jafnan að Reykjavíkurborg skipti eingöngu við einn aðila. Þeir sem fengið hafa dreifibréfið muni því telja að þeir eigi eingöngu að skipta við umrætt fyrirtæki varðandi þá þjónustu sem fyrirtækið veiti. Skv. upplýsingum frá Reykjavíkurborg hafi slíkur samningur ekki verið gerður og sé því um vísitandi ósannindi að ræða til að villa um fyrir viðskiptavinum. Þá sé í dreifibréfinu fullyrt að Jafnréttishús innheimti fyrir útkall án fyrirvara sem sé dýrari en almennur taxti, sé pöntuð þjónusta með 4 klst. fyrirvara eða minna, en keppinautar innheimti fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna. Þetta sé rangt. Reglur Alþjóðaseturs séu með þeim hætti að álag fyrir útkall án fyrirvara leggist ekki á nema pantað sé með 2 klst. fyrirvara eða minna.

Jafnréttishús segir að þjónustusamningar séu í eðli sínu skriflegir viðskiptasamningar milli ráðuneytis, ríkisstofnunar eða sveitarfélags sem verkkaupa og einhvers verksala um tiltekna þjónustu. Samningurinn við Reykjavíkurborg uppfylli öll skilyrði þjónustusamnings. Jafnréttisstofa fái hvergi séð að þjónustusamningar við Reykjavíkurborg feli í sér að samið sé um viðskipti við aðeins einn aðila enda séu fjölmörg dæmi um annað. Athugasemdir hafi borist frá kaupendum þjónustu um að ekki væri heimilt að kaupa þjónustu af Jafnréttishúsi á grundvelli rammasamnings við Ríkiskaup eins og sér og að til þess að unnt væri að hafa frekari viðskipti við fyrirtækið yrði að vera gerður svo kallaður þjónustusamningur. Í kjölfarið hafi verið gerður ofangreindur samningur og bréf verið sent með tilkynningu um að hinn tiltekni þjónustusamningur hafi verið gerður. Varðandi þá athugasemd kvartanda að Jafnréttishús hafi tekið fram reglur er gildi um kaup á túlkajónustu án fyrirvara sé bent á að samkeppnisaðilar svaranda séu töluvert fleiri en Alþjóðasetur og sé athugasemdinni ekki með neinu móti beint til þess. Þess sé einnig getið að sú regla hafi tíðkast á sviði túlkajónustu að innheimt sé fyrir útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna.



## 2.

Í erindinu er vísað til 6. tl. 3. gr., 5. gr., 2. mgr. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 1. mgr. 13. gr., 14. gr. og a. liðar og e. liðar 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í 6. tl. 3. gr. laga er skýring á hugtakinu viðskiptahættir svo sú lagagrein kemur ekki til álita í máli þessu.

Í 5. gr. 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 í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið 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.“*

Í 9. gr. laganna er í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið er svohljóðandi:

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



Í 1. mgr. 13. gr. laganna segir að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið er í IV. kafla laganna og felur í sér vernd annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslegra.

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 heyra þar undir.

Með ákvæðinu 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.

Í a. lið greinarinnar segir að samanburðarauglýsingar skuli að því er samanburð varðar ekki vera villandi og í e. lið að samanburðarauglýsingar kasti ekki rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing.

### 3.

Í erindi Alþjóðahúss segir að þjónustusamningur við Reykjavíkurborg merki að Reykjavíkurborg hafi samið um að skipta eingöngu við tiltekinn aðila varðandi tiltekið verkefni og af því leiði að þeir aðilar sem fengið hafi dreifibréf Jafnréttishúss dragi þá ályktun að þeir eigi eingöngu að skipta við Jafnréttishús um þá þjónustu sem þjónustusamningurinn lýtur að.





Í tölvutækri gerð íslenskrar orðabókar segir að hugtakið þjónustusamningur sé „*samningur sem opinber aðili gerir við stofnun eða fyrirtæki um tiltekna þjónustu gegn fjárhæð eða aðstoð.*“ Neytendastofa fær ekki séð að sú þrönga skýring á hugtakinu þjónustusamningur eins og Alþjóðasetur leggur upp með, þ.e. að hann feli í sér að stofnanir sem heyri undir opinberan aðila sem geri þjónustusamning megi einungis eiga viðskipti við þann aðila sem hinn opinberi aðili gerir samning við, fái staðist enda má í gögnum málsins sjá að opinberir aðilar hafa gert samskonar samninga um þjónustu við fleira en eitt fyrirtæki. Af því leiðir að Neytendastofa fær ekki séð að Jafnréttishús hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að nota hugtakið þjónustusamningur í dreifibréfi fyrirtækisins.

Í umræddu dreifibréfi Jafnréttishúss segir að keppinautar fyrirtækisins innheimti útkall án fyrirvara sem sé dýrara en venjulegt útkall, sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna en Jafnréttishús sé pantað með 4 klst. fyrirvara eða minna.

Að mati Neytendastofu verður ekki annað ráðið en átt sé við alla keppinauta Jafnréttishúss. Óumdeilt er að Alþjóðasetur innheimtir fyrir útkall án fyrirvara sé túlkaþjónusta pöntuð með 2 klst. fyrirvara eða minna svo ljóst er að fullyrðingin fær ekki staðist. Að mati Neytendastofu er fullyrðingin röng og villandi, ósanngjörn gagnvart keppinauti og til þess fallin að raska samkeppni og skaða keppinauta. Er því fullyrðingin brot á 2. og 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og a. og e. lið 15. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Þar sem dreifibréf Jafnréttishúss er ætlað stofnunum Reykjavíkurborgar en ekki neytendum koma 1. mgr. 8. gr., 9. gr. og 1. mgr. 13. gr. sömu laga ekki til álita í máli þessu.



#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

**„Jafnréttishús ehf., Strandgötu 25, Hafnarfirði, hefur með fullyrðingunni „[...]samkeppnisaðilar okkar innheimta útkall án fyrirvara sé pantað með 24 klst. fyrirvara eða minna“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og a. og e. lið 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

Neytendastofa, 22. júní 2012

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir