



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 35/2012

Auglýsingar Tort ehf. „Nr. 1 í innheimtu slysabóta“

I.

Erindið

Með bréfi Lögmannna Jónas & Jónas Þór sf. til Neytendastofu, dags. 4. apríl 2012, er kvartað yfir auglýsingum Tort ehf. Í bréfinu segir að í auglýsingum Tort sem birst hafi látlaust undanfarin misseri í hinum ýmsu fjölmiðlum segi undir nafni Tort setningin „Nr 1 í innheimtu slysabóta“.

Fullyrðingin sé vísitandi röng og ólögmæt og fallin til að villa um fyrir mönnum, enda liggi ekkert fyrir um að þeir lögmennt sem starfi hjá Tort séu öðrum lögmönnum fremstir eða bestir varðandi meðferð slysabótamála eða númer eitt í innheimtu slysabóta, eins og þessi lögmannsstofa hafi lagt kapp á að reyna að sannfæra almenning um með þessum ólögmætu auglýsingum sínum.

Lögmenn Jónas og Jónas Þór sf. telji að auglýsingar sem þessi í efsta stigi, þ.e. bestur, fremstur, númer eitt, eigi að sýna fram á að viðkomandi sé fremstur allra samkeppnisaðila. Auglýsingarnar séu ólögmætir viðskiptahættir og brjóti í bága við 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum 2. mgr. þeirrar greinar, enda hafi Tort ekki getað sýnt fram á eða sannað þessa meintu yfirburði sína við innheimtu slysabóta.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Lögmannna Jónas & Jónas Þór sf. var sent Tort til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. apríl 2012. Í bréfinu var óskað eftir skýringum og athugasemdum Tort í tilefni erindisins. Í bréfinu kom fram það mat stofnunarinnar að ákvæði 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr.



laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu kynnu einnig að koma til álitá í málinu.

Svar barst með bréfi Tort, dags. 26. apríl 2012. Í bréfinu kemur fram að kynning á Tort, þar sem segi „Nr. 1 í innheimtu slysabóta“ feli á engan hátt í sér brot á ákvæðum 5. gr., 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Í þeirri kynningu sé ekki að finna lýsingarorð og sé því ekki fullnægt því skilyrði að lýsingarorð sé notað til að lýsa starfsemi fyrirtækisins. Með fyrrgreindri kynningu sé vísað til þess að Tort sé fyrsta sérhæfða fyrirtækið á sviði innheimtu slysabóta hér á landi. Slík kynning geti á engan hátt talist brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá brjóti kynning Tort ekki gegn 6. gr. laganna enda leiki enginn vafi á að um auglýsingu sé að ræða. Þá feli fyrrgreind kynning á engan hátt í sér óréttmæta viðskiptahætti skv. 8. gr. laga nr. 57/2005. Í 2. mgr. 8. gr. sé vísað til reglugerðar nr. 160/2009 og í þeirri reglugerð séu tilgreindir þeir viðskiptahættir sem teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í 1. gr. reglugerðarinnar sé fjallað um viðskiptahætti í þrjátíu og einum lið sem teljist óréttmætir. Í því reglugerðarákvæði sé ekki að finna tilgreiningu á viðskiptaháttum sem falli að kynningu Tort á starfsemi sinni. Kynning Tort brjóti því ekki gegn fyrrgreindu reglugerðarákvæði og sé því ekki í andstöðu við 8. gr. laganna. Þá sé með öllu órökstutt og beinlínis rangt að kynning Tort brjóti í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða sé líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þá brjóti kynning Tort ekki gegn 9. gr. laganna enda sé kynningin ekki líkleg til að blekkja neytendur á nokkurn hátt og þeim ekki veittar rangar upplýsingar um starfsemi Tort. Þá brjóti kynningin á engan hátt gegn 14. gr. laganna.

Rétt sé að taka fram að fjöldi fyrirtækja noti sömu aðferð við kynningu á starfsemi sinni, þ.e. að geta þess að þau séu nr. 1 á einhverju sviði. Engum blekkingum sé beitt í kynningu Tort og sé á engan hátt gengið gegn hagsmunum neytenda eða samkeppnisaðila. Vakin skuli athygli á því að Neytendastofa hafi með bréfi, dags. 7. apríl 2008, gert sömu athugasemdir við kynningu Tort og nú séu gerðar. Athugasemdum Neytendastofu hafi verið svarað af Tort með bréfi, dags. 14. apríl 2008, og hafi ekki verið frekar aðhafst af Neytendastofu í kjölfar þeirra athugasemda Tort. Beri því að líta svo á að Neytendastofa hafi þegar afgreitt kvörtun þá sem nú sé tilefni bréfs stofnunarinnar og beri því að afgreiða málið með sama hætti og áður.

2.

Bréf Tort var sent Lögmönnum Jónas og Jónas Þór sf. til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. maí 2012. Svar félagsins til Neytendastofu er dags. 10. maí 2012. Þar segir að gerðar séu eftirfarandi athugasemdir við bréf Tort. Þar sé fullyrt að fyrirtækið noti ekki lýsingarorð í efsta stigi með því að segja nr. 1 í innheimtu slysabóta í „kynningu“ á starfsemi sinni. Þessu til svara þá segi það sig sjálf að sá sem sé númer eitt á einhverju sviði sé sá aðili sem sé sannanlega bestur, fremstur, þ.e. fremri öðrum keppendum. Breyti engu hvort heldur sé um lýsingarorð, atviksorð eða hvað annað innan íslenskrar málfræði.



Til afsökunar sé bent á það í bréfinu að Tort sé fyrsta sérhæfða fyrirtækið í innheimtu slysabóta á Íslandi. Þessu til svara þá sé slík fullyrðing ekki rétt enda hafi margir lögmenn sérhæft sig á þessu sviði áratugum áður en Tort hafi verið stofnað. Aukinheldur réttlæti það á engan hátt slíkar auglýsingar, þótt satt væri, að Tort hefði verið fyrst hér á landi, sem unnið hafi við innheimtu slysabóta, til að auglýsa að fyrirtækið stæði þar fremst í flokki, þ.e. nr. 1 í innheimtu slysabóta. Stofnár fyrirtækisins veiti því ekki undanþágu að fara að gildandi lögum og reglum.

Þá hafi verið fullyrt að Tort brjóti ekki í bága við 9. gr. laga nr. 57/2005 og sé ekki líklegt til að blekkja neytendur á nokkurn hátt með því að fullyrða að Tort sé nr. 1 í innheimtu slysabóta. Hafi verið lögð áhersla á það að með notkuninni á þessari fullyrðingu sé Tort að kynna eða lýsa starfsemi félagsins. Þessari fullyrðingu Tort sé alfarið mótmælt sem rangri. Tilgangurinn með fullyrðingunni „Nr. 1 í innheimtu slysabóta“ sé eingöngu sá að láta neytendur standa í þeirri trú að lögmenn Tort standi frammar öllum öðrum lögmönnum sem starfi við þessa sömu iðju og leiti þar af leiðandi eftir viðskiptum við þá í þessum málaflokki frekar en að leita væntanlega til fúskaranna. Ekki verði með neinu móti séð að slík auglýsingamennska sé í samræmi við eðlilega og sanngjarna viðskiptahætti eða um sé að ræða eðlileg samkeppnissjónarmið. Óheimilt sé að nota fullyrðingu í efsta stigi og breyti engu hvað menn vilji kalla slíkt, kynningu eða lýsingu á starfsemi sinni, sem sé þá í þessu tilviki að lögmenn Tort standi öðrum lögmönnum frammar á þessu sviði.

Þá hafi verið fullyrt í bréfinu að fjöldi fyrirtækja noti sambærilega aðferð, þ.e. að geta þess að þau séu nr. 1 á einhverju sviði. Sé þessi fullyrðing rétt, þá dugi það ekki Tort að bera slíkt fyrir sig. Það að fleiri séu brotlegir og því ekki ástæða til að refsa þeim einum séu ekki nein rök, sbr. Hæstaréttardóm nr. 206/1997.

Þá hafi því í lok bréfsins verið borið við að Neytendastofa hafi áður afgreitt kvörtun vegna þess sama en ekki gripið til aðgerða og beri því að afgreiða kvörtunina með sama hætti. Vegna þessara athugasemda Tort þá eigi reglan um *ne bis in idem* ekki við. Hér sé ekki um endurupptöku á máli að ræða, heldur nýtt kvörtunarmál, auk þess sem gerð hafi verið breyting á lögum nr. 57/2005 og þau gerð mun ítarlegri og víðtækari. Sé Neytendastofa því ekki bundin á neinn hátt af fyrra klögumáli annars aðila um sama efni.

3.

Bréf Lögmanna Jónas & Jónas Þór sf. var sent Tort til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. maí 2012. Ekkert svar barst Neytendastofu innan tilskilins frests.



4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 15. júní 2012, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvarta Lögmenn Jónas & Jónas Þór sf. yfir auglýsingum Tort sem innihalda fullyrðinguna „*Nr. 1 í innheimtu slysabóta*“. Lögmenn Jónas & Jónas Þór sf. telji að með fullyrðingunni sé Tort að vísa til þess að fyrirtækið sé fremst allra keppinauta en Tort hafi ekki getað sýnt fram á það. Auglýsingarnar séu því brot á 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í skýringum Tort var bent á að um sé að ræða kynningu á starfsemi fyrirtækisins og að engin lýsingarorð séu notuð til að lýsa starfseminni. Fyrirtækið hafi verið fyrsta sérhæfða fyrirtækið á sviði innheimtu slysabóta hér á landi. Tort mótmæli því að um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt lögum nr. 57/2005. Fjöldi fyrirtækja noti svipaðar aðferðir til kynningar á starfsemi sinni og Neytendastofa hafi ekki aðhafst vegna orðalagsins í fyrra máli stofnunarinnar. Þá sé hér um að ræða endurupptöku á máli sem lokið hafi með bréfi Tort til Neytendastofu, dags. 14. apríl 2008.

Í erindi Lögmannna Jónas & Jónas Þór sf. var vísað til 6. gr. laga nr. 57/2005 en Neytendastofa benti á að til álita gætu einnig komið ákvæði 5. gr., 8. gr., 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

2.

Að því er varðar tilvísun Tort til þess að Neytendastofa hafi áður afgreitt kvörtun vegna þess sama en ekki gripið til aðgerða og beri því að afgreiða kvörtunina með sama hætti ber að geta þess að umrætt mál var hafið að frumkvæði Neytendastofu með bréfi stofnunarinnar, dags. 7. apríl 2008 fyrir breytingar á lögum nr. 57/2005. Neytendastofa bendir á að ákvæðum laganna var breytt með ítarlegum hætti með lögum nr. 50/2008 um breytingu á lögum um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, nr. 57 20. maí 2005, með síðari breytingum. Er þar m.a. að finna ítarleg ákvæði hvað varðar „*vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda*“, sem er í III. kafla laganna, lagagreinar nr. 8 - 12 og „*háttsemi milli fyrirtækja*“, sem er í V. kafla laganna, lagagreinar 14 – 15 a. Þá er til þess að líta að hér er ekki um endurupptöku fyrra máls að ræða heldur sjálfstæða kvörtun keppinautar Tort sem hefur lögvarinna hagsmuna að gæta af úrlausn málsins. Neytendastofa telur að stofnunin sé ekki bundin af málsmeðferð hins fyrra máls sem átti sér stað í gildistíð eldri laga þar sem frumkvæði að hinu eldra máli var annars eðlis en í því máli sem nú er til meðferðar.



3.

Í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. 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.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

„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, þar sem það kemur fyrst fram, segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. segir að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á.

Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við III. kafla laganna eru alltaf óréttmætir.

Í 9. gr. 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 málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Lögmanna Jónas & Jónas Þór sf. var ekki vísað til ákvæðisins en að mati Neytendastofu getur f. liður átt við um erindið. Þar segir:

„réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi“

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 keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

4.

Auglýsingar Tort sem mál þetta snýst um hafa að geyma fullyrðinguna „*Tort Nr. 1 í innheimtu slysabóta*“. Tort er lögmannsstofa sem er sérhæfð í tiltekinni starfsemi, þ.e. lögfræðilegri innheimtu á slysabótum og lýtur fullyrðingin að starfsemi fyrirtækisins. Þegar fullyrt er að einhver eða eitthvað sé númer eitt getur það að mati Neytendastofu merkt að vera fyrstur, þ.e. í tíma eða rúmi, eða að standa öðrum framar. Í auglýsingum Tort er ekki að finna nánari skilgreiningu á því hvaða merkingu sé átt við eða hún útskýrð að öðru leyti.

Óháð því hvor merkingin er lögð til grundvallar við mat á þýðingu fullyrðingarinnar er ljóst að Tort hefur ekki lagt fram gögn til stuðnings fullyrðingunni í hvorri merkingunni sem er. Þannig hefur Tort ekki fært sönnur á að fyrirtækið sé það fyrsta sem sérhæfði sig í innheimtu slysabóta eða að það sé fremsta fyrirtækið í innheimtu slysabóta. Að mati Neytendastofu brýtur fullyrðingin því gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Hvort heldur sem skilja beri fullyrðinguna á þann veg að fyrirtækið hafi starfað lengst og gefi þannig til kynna lengsta reynslu af sérhæfðri innheimtu slysabóta eða að fyrirtækið standi öðrum fyrirtækjum framar að því leyti, telur Neytendastofa að fullyrðingin feli í sér skilaboð um hæfni, aðstæður og stöðu Tort á markaði. Eins og áður greinir er hvorugur skilningur fullyrðingarinnar sannaður og ekki ljóst hvað við sé átt þegar fullyrt er að Tort sé númer eitt í innheimtu slysabóta. Neytendastofa álitur því að fullyrðingin sé ófullnægjandi og villandi og til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og brýtur hún því einnig gegn f. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. og 8. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Ákvæði 9. gr., sbr. 8. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 eru í III. og V. kafla laganna. Því er um að ræða óréttmæta viðskiptahætti og brot gegn ákvæði 5. gr. sömu laga.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Tort ehf., Aðalstræti 6, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga með fullyrðingunni „Tort Nr. 1 í innheimtu slysabóta“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., f. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Tort ehf. bönnuð birting fullyrðingarinnar í auglýsingum. Bannið tekur gildi einni viku frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir sbr. IX. Kafla laga nr. 57/2005.“

Neytendastofa, 31. ágúst 2012

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir