



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2010

**Viðskiptahættir og markaðssetning NBI hf.,
Landsbankans, í tengslum við viðbótarlífeyrissparnað**

**I.
Erindið**

Neytendastofu barst erindi Sparnaðar ehf. með bréfi, dags. 24. mars 2009, þar sem kvartað er yfir viðskiptaháttum og markaðssetningu NBI hf. (Landsbankans) í tengslum við kynningu á viðbótarlífeyrissparnaði. Telur Sparnaður að Landsbankinn hafi brotið gegn ákvæðum 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með háttsemi þeirri sem greint er frá í erindinu. Krefst Sparnaður þess að lögð verði stjórnvaldssekt á Landsbankann, sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005.

Í erindinu segir að hluti þeirrar þjónustu sem Sparnaður veiti viðskiptavinum sínum felist í svokallaðri „viðbótartryggingarvernd“ sem feli það í sér að tekið sé við iðgjöldum í viðbótarlífeyrissparnað. Markmiðið sé hámarksávöxtun fyrir lágmarksáhættu, enda sjóðsfélögum tryggð ákveðin lágmarksávöxtun. Sparnaður hafi átt farsælt samstarf við þýsku tryggingasamstæðuna VersicherungsKammer Bayern um þessa þjónustu undanfarin ár. Þjónusta Sparnaðar nefnist „Bayern Líf“ sem vísi til nafns þýska samstarfsaðilans. Í grófum dráttum felist í þjónustunni að viðskiptavinir Sparnaðar undirriti váttryggingarsamning þar sem viðskiptavinurinn ákveði sjálfur mismunandi ábyrgðarstigsmöguleika miðað við innborguð iðgjöld. Iðgjöldin séu greidd til þýsku tryggingasamstæðunnar sem tryggi árlega vexti auk þess sem félagið greiði arð til viðskiptavina Sparnaðar við lok hvers tryggingarárs.

Sparnaður hafi fengið afrit af tölvubréfi sem starfsmaður Landsbankans sendi viðskiptavini Sparnaðar þann 9. febrúar 2009. Viðfest tölvubréfinu voru útreikningar sem sagðir séu stafa frá þýska fyrirtækinu VersicherungsKammer Bayern. Í tölvubréfinu séu tíundaðir kostir þess fyrir viðskiptavininn að færa sparnað sinn til Landsbankans og tekið fram að engin þóknun eða umsýslugjöld séu tekin af lífeyrisbókum og allar innistæður séu tryggðar af íslenska ríkinu. Þá sé fullyrt að bankinn hafi viljrði frá VersicherungsKammer Bayern um að félagið muni endurgreiða „þeim sem vilji iðgjöldin sem dregin hafi verið af launum“.



Sparnaður telur slíka viðskiptahætti og markaðssetningu fela í sér mjög alvarlegt brot gegn lögum nr. 57/2005. Það sé sjálfstætt brot gegn lögnum að starfsmaður á viðskiptatengslasviði ríkisbankans setji sig beint í samband við viðskiptavini Sparnaðar með slíkum hætti. Hitt, sem sé enn alvarlegra, sé að Sparnaður hafi sett sig í samband við samstarfsaðila sinn, VersicherungsKammer Bayern, og fengið staðfest að útreikningarnir stafi alls ekki frá félaginu og enginn á vegum Landsbankans hafi nokkru sinni haft samband við félagið, hvað þá að einhver á vegum VersicherungsKammer Bayern hafi gefið vilyrði fyrir því að félagið muni endurgreiða umrædd iðgjöld.

Að mati Sparnaðar sé umrætt tölvubréf augljóst brot á ákvæðum 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Í tölvubréfinu séu veittar rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á framboð og eftirspurn þeirrar þjónustu sem hér um ræði.

Af hálfu Sparnaðar er einnig á því byggt að við blasi að umrætt tölvubréf sé auglýsing í skilningi laganna, án þess að fram komi í tölvubréfinu að svo sé, enda beri að skilgreina auglýsingu með víðtækum hætti þannig að hvers konar tilkynningar í markaðslegum tilgangi séu þar taldar með. Sparnaður telur að slíkt brjóti í bága við 1. mgr. 6. gr. laganna þar sem fram komi að auglýsingar skuli þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á að um auglýsingar sé að ræða. Þá telji Sparnaður einnig að tölvubréfið feli í sér brot á 2. mgr. sama ákvæðis þar sem auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skuli ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað sé til óviðkomandi mála. Þá sé í samræmi við ákvæði 4. mgr. 6. gr. laganna skorað á Landsbankann að leggja fram staðfestingu frá þýska fyrirtækinu VersicherungsKammer Bayern þess efnis að útreikningar þeir sem festir voru við umræddan tölvupóst stafi frá þýska félaginu og ennfremur yfirlýsingu þess efnis að félagið muni endurgreiða þeim sem vilji iðgjöldin sem dregin hafa verið af launum.

Það sé engum vafa undirorpið að umrætt tölvubréf sé samanburðarauglýsing í skilningi 15. gr. laganna. Í því sambandi er bent á að í tölvubréfinu sé óbeint vísað til Sparnaðar eða þeirrar þjónustu sem Sparnaður býður upp á. Í 2. mgr. ákvæðisins komi fram að samanburðarauglýsingar skuli, að því er samanburð varðar, einungis leyfðar að uppfylltum skilyrðum sem talin eru upp í a. – h. lið ákvæðisins. Sparnaður telji að umræddur tölvupóstur brjóti freklega í bága við þær reglur sem fram komi í 2. mgr. 15. gr., t.a.m. sé auglýsingin afar villandi auk þess sem samanburðurinn taki ekki til þjónustu sem fullnægi sömu þörfum eða ætluð sé til sömu nota. Þá sé enginn greining á því í tölvubréfinu hvað hvor aðili bjóði í þjónustuframboði sínu, en það sé forsenda þess að hægt sé að bera saman vörur með löglegum hætti.



II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Sparnaðar var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 31. mars 2009. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 8. gr. laga nr. 57/2005 einnig geta komið til álita í málinu.

Svar Landsbankans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 17. apríl 2009. Í svarinu kemur fram að af hálfu Landsbankans séu gerðar athugasemdir við þá málavaxtalýsingu sem fram komi í erindi Sparnaðar enda sé hún ekki í fullu samræmi við atburðarásina þar sem ekki sé getið atriða sem séu þýðingarmikil fyrir málsstað Landsbankans. Þá sé einnig gerð athugasemd við þau gögn sem lögð eru fram af hálfu Sparnaðar. Þau séu ekki tæmandi og ekki lýsandi fyrir samskipti Landsbankans við viðskiptavinina sína almennt, heldur sé um að ræða undantekningartilfelli.

Forsaga málsins og málavextir séu þeir að allt frá árinu 2004 hafi Landsbankinn viðhaft þá starfshætti að hafa samband við viðskiptavinina þá, sem segi upp þjónustu sem þeir höfðu áður hjá bankanum. Þetta hafi Landsbankinn gert í því skyni að ganga formlega frá uppsögn á þjónustunni sem og til að komast að ástæðu þess að viðskiptavinur sagði upp tiltekinni þjónustu við bankann. Starfsmann Landsbankans hafi þegar við eigi, og hafi verið leitað eftir því, veitt ráðgjöf skv. bestu vitund um viðkomandi þjónustu.

Það tilfelli sem Sparnaður vísar til í kvörtun sinni er dæmi um frágang á uppsögn. Landsbankanum barst uppsögn á viðbótarlífeyrissparnaði fyrir milligöngu Sparnaðar og hafði starfsmaður Landsbankans samband við viðskiptavininn sinn símleiðis til að ganga formlega frá uppsögninni. Símtalið þróaðist með þeim hætti að viðskiptavininn var veitt nánari kynning á lífeyrissparnaðarleiðum, kostum ólíkra leiða og kostnaði sem þeim fylgir. Viðskiptavinur fékk kynningu á ýmsum leiðum í lífeyrissparnaði, þar á meðal voru kynntir fyrir honum verðtryggðir og óverðtryggðir innlánsreikningar og lögð áhersla á langtímasparnað. Ekki var lögð áhersla á eitt sparnaðarform umfram annað heldur ítrekað að það sé val hvers og eins viðskiptavinar hvaða leið hann kjósi og jafnframt var viðskiptavininn bent á þann kost að flytja sig milli ólíkra sparnaðarleiða Landsbankans. Símtalinu var því næst fylgt eftir með tölvubréfi. Tölvubréfið standi ekki eitt sér, heldur verði að skoða það í samhengi við samtals starfsmanns Landsbankans og viðskiptavinar. Í samtalinu hafi komið fram að Landsbankinn hefði gögn frá Bayern og hefði Landsbankinn gert útreikninga byggða á þeim gögnum á kostnaði sem félli á viðskiptavininn ef hann ákveddi að segja upp þjónustunni við Bayern. Hafi þá komið fram í samtalinu að enginn kostnaður væri af lífeyrisbókum og hægt væri að flytja lífeyrissparnaðinn milli leiða, þ.e.a.s. á milli lífeyrisbóka, verðtryggðrar eða óverðtryggðrar eða milli leiða hjá íslenska lífeyrissjóðnum tvisvar á ári án kostnaðar fyrir viðskiptavininn. Fylgigögn með tölvubréfinu voru PDF skjal, sem



stafar frá Sparnaði. Skjalið var afhent starfsmönnum Landsbankans á fundi með framkvæmdastjóra Sparnaðar og ekki dregið í efa að það skjal stafi frá Sparnaði. Með tölvubréfinu var einnig sent excel skjal sem hafði að geyma útreikninga byggða á upplýsingum úr PDF skjalinu. Var skjalið einungis ætlað til nota fyrir starfsmenn Landsbankans en fyrir mistök var það sent viðskiptavini í þessu eina tilviki. Tölvupóstur þessi sé því ekki lýsandi um samskipti Landsbankans við viðskiptavini sína. Þá megi geta þess að Landsbankinn hafi sent útreikninga þessa til Sparnaðar og leitað eftir athugasemdum við skjalið en ekki fengið nein viðbrögð. Útreikningarnir voru sendir í kjölfar fundar með starfsmönnum Sparnaðar þar sem PDF skjalið var afhent Landsbankanum. Á fundinum kom fram að kostnaður viðskiptavinar Bayern af iðgjaldi nemi 4% en starfsmenn Landsbankans gátu ekki áttað sig á því hvernig sú tala var fengin ef byggt var á þeim tölulegu upplýsingum sem Bayern lagði fram.

Það sé mat Landsbankans að sú háttsemi að hafa samband við viðskiptavini, sem sagt hafi upp þjónustu hjá Landsbankanum, hvort sem er símleiðis eða með tölvubréfum geti ekki talist vera óréttmætir viðskiptahættir í merkingu 5. gr. laga nr. 57/2005. Skoða beri háttsemi Landsbankans í heildarsamhengi. Starfsmaður Landsbankans hafi hringt í viðskiptavin og kynnt sig sem starfsmann Landsbankans auk þess sem undirskrift á tölvubréfinu beri með sér að þar sé um að ræða starfsmann Landsbankans. Því verði að telja að með því sem og innihaldi samtalsins komi nægjanlega skýrt fram að samtalið og tölvupósturinn feli í sér kynningu á vöru – og/eða þjónustu Landsbankans. Það er því skoðun Landsbankans að háttsemi starfsmannsins sé í fullu samræmi við ákvæði 6. gr. laganna.

Af hálfu Landsbankans er því haldið fram að háttsemi starfsmanns Landsbankans sé hvorki ósanngjörn gagnavart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað sé til óviðkomandi mála. Í samtali við viðskiptavin hafi komið fram að útreikningar séu unnir af Landsbankanum og þeir sýni kostnað sem hlýst af því að segja upp þjónustu hjá Sparnaði. Í tölvubréfinu sé skírskotað til útreikninga. Starfsmaðurinn hafi með því verið að vísa til PDF skjalsins enda hafi það ekki verið fyrr en eftir á að starfsmaðurinn áttaði sig á því að hafa fyrir mistök sent einnig excel skjalið. Ekki sé ranglega gefið í skyn að excel skjalið sé unnið af Bayern.

Í bréfi Sparnaðar sé þess farið á leit við Landsbankann að hann staðfesti að útreikningar stafi frá Bayern. Eins og áður hafi fram komið stafi tölfræðileg gögn frá Sparnaði og voru þau gögn afhent starfsmönnum Landsbankans á fundi með fulltrúum Bayern. Útreikningar voru unnir af starfsfólki Landsbankans og ætlaðir til að nota fyrir starfsfólk. Tölur í útreikningi séu þó fengnar úr PDF skjali sem sannanlega stafaði frá Sparnaði. Hér sem endranær verði að líta á samtalið og tölvubréfið sem eina heild og fram kom í samtalinu að útreikningar væru frá Landsbankanum komnir, þó það komi ekki fram í tölvubréfinu.



Á áðurnefndum fundi fulltrúa Sparnaðar með starfsmönnum Landsbankans hafi verið rætt um ferli uppsagna sem stöfuðu frá Sparnaði. Um tíma hafi verið mikil töf á því að uppsagnir bærust Landsbankanum og í sumum tilfellum liðu margir mánuðir frá því Sparnaður tók við nýjum viðskiptavinum þar til uppsögn var afhent Landsbankanum. Uppsögnin hafi því ekki tekið gildi fyrr en hún barst Landsbankanum en Sparnaður hafi þegar hafið töku iðgjalds. Á fundinum hafi verið rætt hvernig ætti að meðhöndla iðgjaldagreiðslur og fulltrúar Sparnaðar sögðu að félagið myndi endurgreiða iðgjaldið. Líta beri á samtal starfsmanns Landsbankans við viðskiptavin og tölvubréf sem honum var sent í samhengi. Þegar fullyrt sé um endurgreiðslu iðgjalds var átt við þessi tilteknu tilfelli.

Í erindi Sparnaðar sé vísað til ákvæða 15. gr. laga nr. 57/2005. Þegar hafi verið rakið í bréfinu að ekki sé um villandi samanburð að ræða, sbr. a. lið ákvæðisins. Þá verði ekki annað séð en að ákvæði b. liðar sé uppfyllt, enda sé um að ræða vöru sem fullnægi sömu þörfum og sé ætluð til sömu nota. Samanburður sé gerður á þeim kostnaði sem það hafi í för með sér að segja upp tiltekinni þjónustu hjá hvorum aðila um sig og því ljóst að ákvæði c. liðar sé einnig uppfyllt. Ekki sé um að ræða að viðskiptavinir geti villst á Landsbankanum og Sparnaði eins og kveðið sé á um í d. lið. Öll umfjöllun Landsbankans um vöru og þjónustu Sparnaðar byggji á gögnum sem stafi frá Sparnaði eins og rakið hafi verið. Því sé ekki með nokkrum hætti gert lítið úr því sem þar kemur fram, sbr. e. lið. Einungis sé dregin fram sú staðreynd að því virðist fylgja nokkur kostnaður að segja upp þjónustunni hjá Sparnaði á samningstímanum. Staflíðir f. – h. eigi ekki við um auglýsingu Landsbankans.

Því er hafnað að ákvæði 8. gr. laga nr. 57/2005 geti komið til álita í málinu. Eins og rakið hafi verið geti viðskiptahættir bankans ekki talist óréttmætir. Í reglugerð nr. 160/2009 sé að finna ítarlega upptalningu á viðskiptaháttum sem teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Það sé mat Landsbankans að háttsemi hans verði ekki heimfærð undir neinn þeirra töluliða sem þar eru taldir.

2.

Bréf Landsbankans var sent Sparnaði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. apríl 2009. Svar barst með bréfi, dags. 5. maí 2009, þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri kröfur.

Í bréfinu kemur fram að vilji Landsbankinn halda því fram að framangreindir viðskiptahættir hafi verið algert undantekningartilvik sé honum í lófa lagið að leggja fram frekari gögn því til staðfestingar.

Ágreiningslaust sé í málinu að Landsbankinn hafði samband við viðkomandi viðskiptamann að eigin frumkvæði. Þá liggi fyrir að viðskiptavinurinn óskaði ekki eftir að honum yrði gert tilboð í viðskipti við Landsbankann eða veittar upplýsingar um kosti þess og kjör. Sá frágangur á



uppsögn sem Landsbankinn vísi til hafi átt að snúast um að ganga frá uppsögninni sjálfri. Þess í stað setji bankinn sig í samband við viðskiptavin Sparnaðar að fyrri bragði til að kynna fyrir honum þjónustu sína og reyna um leið að varpa skugga á þá kosti sem felist í þjónustu Sparnaðar. Það sé engum vafa undirorpið að hér sé um beina markaðssetningu að ræða af hálfu Landsbankans sem á óréttmætan hátt, með rangfærslum og blekkingum, freisti þess að fá viðskiptavin Sparnaðar til að slíta þeim viðskiptum og ganga aftur til viðskipta við Landsbankann. Slíkir viðskiptahættir brjóti gegn ákvæðum 5. gr. sbr. 14. gr. laga nr. 57/2005.

Telja verði afar óeðlilegt að þegar Landsbankinn gangi frá uppsögn á samningi við viðskiptavin þróist slíkur frágangur út í auglýsingar á þjónustu Landsbankans með gylliboðum til viðskiptavina annarra fyrirtækja án þess að nokkur ósk um slíkt komi fram af hálfu aðila. Þrátt fyrir það hafni Landsbankinn því að samskipti þeirra við viðskiptavin Sparnaðar teljist auglýsing í merkingu 6. gr. laga nr. 57/2005. Ljóst sé að efni tölvupóstsins og símtalsins var kynning á vöru og þjónustu Landsbankans líkt og komi fram í svarbréfi bankans. Sú kynning stafaði frá bankanum og var beint til viðskiptavinar Sparnaðar í þeim tilgangi að kynna þá þjónustu sem Landsbankinn hafi upp á að bjóða. Þá breyti engu hvaða nöfnum Landsbankinn kunni að nefna þau samskipti sem fram fóru.

Staðreyndin sé sú að vinnulag Landsbankans virðist vera með þeim hætti, þegar bankanum berist uppsagnir frá viðskiptavinum sínum í tengslum við viðbótarlífeyrissparnað, að sölumenn á vegum bankans fái í hendur uppsagnarbréf viðkomandi viðskiptavinar. Í kjölfarið setji sölumenn sig í samband við viðkomandi í því skyni að freista þess að ná samningnum til baka. Í því skyni að ná þessu markmiði sé viðskiptavinum veittar ófullnægjandi og oft rangar upplýsingar líkt og rakið hefur verið hér að framan og dæmin sanni. Skýrist ákafi sölumanna líklega öðru fremur af því að sölumenn Landsbankans séu á árangurstengdum launum og hafi það því beinlínis áhrif á fjárhagslega afkomu þeirra hvernig þeim gangi að ná viðskiptavinum til baka.

Af hálfu Sparnaðar leikur enginn vafi á því að um samanburðarauglýsingu sé að ræða þar sem starfsmaður Landsbankans beri kjör þess að vera í viðskiptum við bankann saman við kjör Sparnaðar. Landsbankinn fullnægði ekki skilyrðum a. liðar þar sem þær upplýsingar sem bankinn veitti viðskiptavini Sparnaðar voru í senn villandi og rangar. Auk þess sem auglýst þjónusta Landsbankans sé ekki að fullu sambærileg við það sem Sparnaður bjóði upp á, því sé skilyrðum b. liðar ákvæðisins heldur ekki fullnægt.

3.

Bréf Sparnaðar var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. maí 2009. Svar barst með bréfi, dags. 18. maí 2009, þar sem ítrekuð eru fyrri rök. Vegna ummæla í bréfi Sparnaðar um að Landsbankinn hafi með umræddum viðskiptaháttum reynt að freista þess að fá viðskiptavin Sparnaðar til að slíta þeim viðskiptum og ganga aftur til viðskipta við



Landsbankinn segir í bréfi Landsbankans að skv. 9. gr. laga nr. 129/1997 um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóði sé heimilt að segja samningi um viðbótarlífeyrissparnað upp með tveggja mánaða fyrirvara. Líta megi á þann tíma sem umþóttunartíma fyrir viðskiptavininn. Þar til uppsögnin taki gildi teljist viðskiptamaðurinn vera í viðskiptum við Landsbankann. Þá verði að telja það samrýmast heilbrigðum og eðlilegum viðskiptaháttum að óska eftir því við viðskiptavin að hann greini frá ástæðum uppsagnarinnar, enda leitist bankinn með því við að bæta þjónustu við viðskiptavinina sína. Í bréfi Sparnaðar komi fram að viðskiptavinur hafi ekki óskað eftir að fá upplýsingar um þjónustu Landsbankans. Af hálfu Landsbankans er á það bent að vilji viðskiptavinur ekki heyra það sem Landsbankinn hefur fram að færa er hann ekki tilneyddur til að hlusta á það sem sagt er í símtali og getur hæglega slitið samtalinu eða hafnað því að fá sendar upplýsingar með tölvubréfi. Sú staðreynd að viðskiptavinur eigi samtál við starfsmenn Landsbankans gefi til kynna að viðskiptavinur kunni að meta að fá upplýsingar um þá vöru og þjónustu sem í boði sé þó viðskiptavinurinn hafi ekki að fyrri bragði og með berum orðum óskað eftir upplýsingum. Bankinn bjóði upp á ýmsa möguleika í viðbótarlífeyrisþjónustu og ekki sé hægt að gera ráð fyrri að viðskiptavinur sé upplýstur um alla þá möguleika. Starfsmenn Landsbankans hafni því að í samtali við viðskiptavinina sé „varpað skugga á“ þjónustu Sparnaðar. Óhjákvæmilega sætir þjónusta Landsbankans samanburði við vörur sem keppinautar bjóða upp á og þjóna sama tilgangi. Starfsmenn Landsbankans leitist við að veita viðskiptavininum sínum góða þjónustu og að stýra ekki ákvörðun viðskiptavina sinna, heldur upplýsa þá um alla kosti sem eru í boði. Því hafi ekki verið hafnað af hálfu Landsbankans að um markaðssetningu eða auglýsingu hafi verið að ræða. Hins vegar sé það ljóst að viðskiptavinur var enn í viðskiptum við Landsbankann og var á þeim grundvelli haft samband við viðskiptavin bankans.

Landsbankinn hafnar því alfarið að bankinn hafi beitt óréttmætum viðskiptaháttum, rangfærslum eða blekkingum í samskiptum við viðskiptavinina og eru ítrekuð þau sjónarmið að líta verði á öll samskipti við viðskiptavininn í samhengi, þ.e. tölvubréf og símtal.

Af hálfu Landsbankans er því hafnað að þjónusta Landsbankans og Sparnaðar sé ekki að fullu sambærileg og að ekki séu uppfyllt öll skilyrði 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Um staðgönguvörur sé að ræða sem fullnægi sömu þörfum og sé ætluð til sömu nota.

4.

Þann 8. júní 2009 barst Neytendastofu bréf Sparnaðar, dags. 5. júní s.á., þar sem komið var að frekari athugasemdum við bréf Landsbankans, dags. 17. apríl 2009. Í bréfi Sparnaðar segir að Landsbankinn hafi haldið því fram að um undantekningartilvik væri að ræða. Sparnaði hafi hins vegar borist tölvubréf frá fleiri viðskiptavinum þar sem Landsbankinn hafi viðhaft sömu viðskiptahætti.



Bréf Sparnaðar, dags. 5. júní 2009, var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. júlí 2009. Sparnaði var sent bréf Landsbankans, dags. 18. maí 2009, til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 12. júlí 2009. Svar Landsbankans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 13. júlí 2009. Í bréfinu kemur fram að bankinn standi enn við þá fullyrðingu sína að um undantekningartilvik hafi verið að ræða. Þau tölvubréf sem vísað er til í bréfi Sparnaðar, dags. 5. júní 2009, séu af allt öðrum toga og telji Landsbankinn að þau séu annars vegar ósönnuð og hins vegar í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005.

Í fyrsta lagi sé þar lagt fram tölvubréf þar sem einstaklingur greinir frá samskiptum fyrrum mágkonu starfsmanns Sparnaðar við Landsbankann. Tölvubréfið sé endursögn á orðum viðskiptavinar og sé einungis um að ræða frásögn annars aðila af því hvernig viðskiptum þeirra var háttað. Segi þar m.a. að viðskiptavinur hafi verið „gabbður“ til þess að mæta í bankann og látinn skrifa undir afturköllun á uppsögn. Það hafi verið eitthvað allt annað en viðskiptavinur falaðist eftir. Viðskiptavinur átti samtál við starfsmann Landsbanka í síma, að símtalinu loknu voru skjöl send á netfang sem viðskiptavinur gaf upp. Þau skjöl prentaði viðskiptavinur út og undirritaði og skilaði því í útibú Landsbankans. Það kunni að vera að einhver misskilningur hafi orðið á milli viðskiptavinar og þess starfsmanns Landsbankans sem ræddi við hann í síma um það hvernig fara ætti með framtíðarsparnað viðskiptavinarins en um það sé ekkert fullyrt af hálfu Landsbankans.

Í öðru lagi sé af hálfu Sparnaðar lagt fram tölvubréf sem geymi viðhengi með útreikningum sem sagðir eru vera útreikningar Landsbankans á endurkaupsvirði samanborið við inngreiðslur. Ekki sé rétt með farið að um sé að ræða útreikning starfsmanns Landsbankans heldur er um að ræða skjal sem óumdeilt stafi frá Sparnaði eins og fram kom í fyrsta svarbréfi Landsbankans. Á blaðinu hafi starfsmaður Landsbankans gert hring um fjárhæð sem sparandi hafi greitt inn á 10 árum í sparnað hjá Bayern og tryggt endurkaupsvirði að 10 árum liðnum. Í öðru tilfelli hafi verið litað yfir tölur frá 1.-10. árs í sömu dálkum. Fram að þeim tíma sé tryggt endurkaupsvirði lægri fjárhæð en sparandi hafi greitt inn. Hvernig beri að skilja það öðruvísi en að það taki 10-11 ár að fá sömu eða hærri krónutölu til baka úr tryggingunni heldur en greidd hefur verið? Eins og skjalið líti út verði sú ályktun dregin. Starfsmenn Landsbankans hafi leitað skýringa hjá Bayern á tölunum en ekki fengið svör. Þá sé þess getið að allar tölur í skjalinu séu sýnilegar og allar jafn læsilegar þrátt fyrir að hringur hafi verið dreginn um einhverjar tölur eða þær lýstar upp.

Í þriðja lagi sé af hálfu Sparnaðar lagt fram tölvubréf milli Sparnaðar og Landsbankans. Tölvubréfinu fylgi viðhengi sem innihaldi úttekt IMG á starfsemi Allianz. Skjalið sé vel merkt og komi þar margoft fram að um sé að ræða úttekt á samningi við Allianz. Það sé því ekki reynt að villa um fyrir viðskiptavinum að um sé að ræða úttekt á starfsemi eða vöru Bayern. Úttekt þessi hafi verið send í einhverjum tilfellum en það sé ekki reglan að svo sé gert. En hvað geri það að verkum að viðskiptavinum sé kynnt úttekt á Allianz, þegar rætt er um Bayern? Einföld skoðun



leiði í ljós að vörurnar séu um margt svipaðar. Um sé að ræða tvö þýsk félög sem selji söfnunarlíftryggingu. Í báðum tilfellum sé sagt að tryggð sé ákveðin lágmarksávöxtun, sem í tilfalli Allianz virðist ekki standast m.v. niðurstöðu könnunar IMG. Í báðum tilfellum sé fullyrt að ekki sé um að ræða neinn upphafskostnað, sem í tilfalli Allianz virðist ekki standast m.v. niðurstöður könnunar IMG. Í báðum tilfellum sé um að ræða sparnað í evrum, þannig að viðskiptavinir taki á sig gengisáhættu. Með því að leggja fram úttekt á starfsemi Bayern sé Landsbankinn ekki að halda því fram að sömu ágallar séu á framsetningu og kynningu á vöru Bayern. Vandinn sé hins vegar sá að framsetning gagna tengt vöru Sparnaðar sé ekki með skýrum hætti og ekki auðsótt að fá skýringar á þeim gögnum sem félagið láti frá sér.

Þá eru ítrekuð fyrri rök um að ekki hafi verið viðhafðir óréttmætir viðskiptahættir.

5.

Sparnaði var sent bréf Landsbankans til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. október 2009, og var aðilum málsins með því tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Sparnaður yfir viðskiptaháttum Landsbankans í tengslum við kynningu á viðbótarlífeyrissparnaði. Telur Sparnaður Landsbankann hafa brotið gegn ákvæðum 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að senda viðskiptamanni Sparnaðar tölvubréf þar sem veittar eru rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á framboð eða eftirspurn þjónustu með viðbótarlífeyrissparnað.

Af hálfu Landsbankans er því hafnað að um brot á ákvæðum laganna sé að ræða. Meta verði samskipti starfsmanns Landsbankans við viðskiptamanninn í heild, þ.e. símtal og tölvubréf. Því er neitað að veittar hafi verið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar

2.

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 erindi Sparnaðar er vísað til ákvæða 1., 2. og 4. mgr. 6. gr. Ákvæði 1. og 2. mgr. eru svohljóðandi:

„Auglýsingar skulu þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á að um auglýsingar sé að ræða. Skulu þær skýrt aðgreindar frá öðru efni fjölmiðla.

Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Samkvæmt ákvæði 1. mgr. á neytendum ávallt að vera það ljóst þegar um auglýsingu er að ræða. Í greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993 segir um 2. mgr. 21. gr., sem er efnislega samhljóða núgildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, 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.“

Í bréfi Neytendastofu, dags. 31. mars 2009, kemur fram það álit stofnunarinnar að ákvæði 8. gr. laga nr. 57/2005 geti komið til álita í málinu. 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.“

Ákvæðinu er 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.

Af hálfu Landsbankans hefur verið á það bent að ákvæði 8. gr. eigi ekki við í málinu þar sem viðskiptahættir bankans falli ekki undir neitt þeirra ákvæða sem tilgreind eru sem viðskiptahættir



sem í öllum tilvikum teljist óréttmætir skv. reglugerð nr. 160/2009. Vegna þessa vill Neytendastofa benda á að reglugerð nr. 160/2009 hefur að geyma tæmandi talningu á þeim viðskiptaháttum sem í öllum tilvikum teljast óréttmætir. Þó viðskiptahættir falli ekki undir ákvæði reglugerðarinnar geta þeir, að teknu tilliti til aðstæðna, talist óréttmætir við það tilefni þó þeir teljist ekki ávallt óréttmætir. Í máli þessu er um að ræða viðskiptahætti sem áhrif hafa á fjárhagslega hegðun neytenda enda hefur kostnaður við viðbótarlífeyrissparnaði mikil áhrif á ákvörðun neytenda um val á sjóði eða sparnaðarleið. Því telur stofnunin ákvæði 8. gr. geta komið til álita í málinu.

Í erindi Sparnaðar er einnig vísað til ákvæða 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

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 keppinaut 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 heyri þar undir. Með gildistöku laga nr. 50/2008 var bætt við nýrri málsgrein og á ákvæðið nú einnig við aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Í erindi Sparnaðar er vísað almennt í ákvæði 15. gr. og sérstaklega til ákvæða a. og b. liðar 2. mgr. 15. gr. sem eru svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,

b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota“

3.

Í erindi Sparnaðar er kvartað yfir því að starfsmaður Landsbankans hafi sett sig í samband við viðskiptamann Sparnaðar án þess að neytandinn hafi óskað þess. Í lögum nr. 57/2005 er ekki



fjallað um að markaðssetning gagnvart tilteknum hópum eða einstaklingum séu bannaðar.¹ Að mati Neytendastofu hefur Landsbankinn því ekki brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því í markaðssetningu að setja sig í samband við viðskipamann Sparnaðar. Við það mat telur stofnunin ekki koma til álita að bankinn er að hluta í eigu íslenska ríkisins eins og bent er á í erindi Sparnaðar.

Af hálfu Sparnaðar er á það bent að tölvubréf Landsbankans sé auglýsing, skv. viðtækri skilgreiningu þess orðs, án þess að gerð sé grein fyrir því í tölvubréfinu og því sé um að ræða brot gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Af hálfu Landsbankans hefur verið á það bent að í tölvubréfinu komi fram nafn og starfsheiti starfsmanns Landsbankans sem sendi bréfið auk vörumerkis Landsbankans. Því eigi ekki að dyljast neinum að um markaðssetningu af hálfu Landsbankans sé að ræða.

Af greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993, þegar ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kom fyrst fram, má ráða að tilgangur ákvæðisins sé sá að koma í veg fyrir að neytendum sé ranglega gefið í skyn að um sé að ræða efni sem er t.d. fréttatengt þegar í raun er um auglýsingu að ræða. Þrátt fyrir að í umræddu tölvubréfi sé ekki greint sérstaklega frá því að um auglýsingu sé að ræða er það mat Neytendastofu að viðtakanda bréfsins geti ekki dulist að um sé að ræða markaðssetningu sem hafi það að markmiði að kynna þjónustu Landsbankans í samanburði við þjónustu Sparnaðar og bjóða viðkomandi að koma í viðskipti til Landsbankans. Þá fer að mati stofnunarinnar ekki á milli mála að um tölvubréf frá Landsbankanum er að ræða. Viðtakandi tölvubréfsins var áður í viðskiptum við Landsbankann og því mátti honum vera full ljóst að Landsbankinn hefði hagsmuni af kynningunni og að ekki væri t.d. um óháða ráðgjöf að ræða. Með vísan til framangreinds er það mat stofnunarinnar að umrætt tölvubréf feli ekki í sér brot gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til framangreinds fær Neytendastofa ekki séð að form markaðssetningarinnar brjóti gegn ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Í umræddu tölvubréfi sem starfsmaður Landsbankans sendi viðskiptamanni Sparnaðar er vísað til viðhengis með þeim orðum að um sé að ræða útreikninga sem Landsbankinn fékk frá Bayern. Í gögnum málsins hefur komið fram að í excel skjali því sem fylgdi bréfinu voru útreikningar frá Landsbankanum. Af hálfu Landsbankans hefur hins vegar verið bent á að excel skjalið hafi verið vinnuskjal sem ekki átti að senda til viðskiptamanna. Tilvísun í bréfinu til viðhengis hafi átt við PDF skjal sem einnig fylgdi bréfinu og Landsbankinn fékk afhent á fundi með Sparnaði. PDF skjalið stafi sannanlega frá Bayern. Þá er af hálfu bankans bent á að excel skjalið eigi ekki að

¹ Í lögunum eru markaðssetningu gagnvart börnum þó settar sérstakar skorður.



senda viðskiptavinum en hafi verið gert fyrir mistök í þessu eina tilviki. Í símtali hafi verið fjallað um útreikninga bankans en starfsmenn eigi eingöngu að senda út PDF skjalið, því sé hér um undantekningartilvik að ræða. Vegna þeirra ummæla Landsbankans að um undantekningartilvik hafi verið að ræða sendi Sparnaður upplýsingar og afrit af tölvubréfum sem eiga að sýna fram á önnur sambærileg tilvik. Aðilum málsins greinir þó á um hvort um sambærileg tilvik sé að ræða.

Í gögnum Landsbankans hefur komið fram að með tölvubréfinu hafi fylgt bæði PDF skjal og excel skjal. Í upplýsingum um tölvubréfið sem fram koma í haus útprentaða bréfsins, sem fylgdi með erindi Sparnaðar, má sjá að viðhengi er við bréfið með heitinu *Viðbótarlífeyrissparnaður – Bayern.xlsx*. Efnislína bréfsins er sú sama og heiti viðhengisins *Viðbótarlífeyrissparnaður – Bayern*. Ekki er að sjá að annað viðhengi hafi fylgt bréfinu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að starfsmaður Landsbankans hafi sett sig aftur í samband við viðskiptamanninn þegar honum urðu ljós þau mistök að hafa sent excel skjalið. Þrátt fyrir að í símtali starfsmanns Landsbankans og viðtakanda tölvubréfsins hafi komið fram að Landsbankinn hafi reiknað út ávöxtun og kostnað við viðbótarlífeyrissparnað Bayern gat viðtakandi tölvubréfsins að mati Neytendastofu með engu móti áttað sig á því að vísun í útreikninga Bayern eigi ekki við um excel skjalið, enda er ekkert sem bendir til að umrætt PDF skjal hafi fylgt bréfinu. Í bréfinu er fjallað um útreikninga, án þess að getið sé á hvaða formi þeir eru, og því telur Neytendastofa ekki óeðlilegt að ætla að þeir séu á excel formi. Þá er ekki að sjá í skjalinu sjálfu frá hverjum það stafar auk þess sem heiti skjalsins ber það ekki með sér. Mistökin hafa því ekki verið svo augljós að viðtakandi bréfsins átti, eða mátti, gera sér grein fyrir þeim og því verður Landsbankinn að bera ábyrgð á mistökum sínum. Við mat á gögnum og útreikningum um lífeyrissparnað telur Neytendastofa skipta máli að neytendur geri sér grein fyrir hvort um sé að ræða upplýsingar frá þjónustuveitanda eða keppinauti hans. Því telur stofnunin fullyrðinguna vera til þess fallna að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og brýtur því gegn ákvæðum 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingin er auk þess ósanngjörn gagnvart Sparnaði og til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn og því einnig brot gegn ákvæði 14. gr. sömu laga.

Að mati Neytendastofu kemur ekki til álita hvort um einstakt tilvik var að ræða eða hvort sömu viðskiptahættir hafi verið viðhafðir oftár. Sýnt hefur verið fram á brot Landsbankans með óyggjandi hætti og því hefur ekki áhrif á brotið hvort um undantekningartilvik hafið verið að ræða.

5.

Í tölvubréfinu er fullyrt að Landsbankinn hafi vilyrði frá Bayern um að endurgreiðslu iðgjalda sem þegar hafi verið dregin af launum hjá þeim sem þess óska. Í kvörtun Sparnaðar kemur fram að samkvæmt upplýsingum frá VersicherungsKammer Bayern hafi starfsmenn Landsbankans ekki sett sig í samband við félagið og því geti Landsbankinn ekki haft vilyrði frá félaginu. Af



hálfu Landsbankans hefur verið á það bent að um sé að ræða upplýsingar sem fram komu á fundi fyrirtækjanna tveggja vegna viðbótarlífeyrissparnaðar Bayern. Sparnaður hefur ekki mótmælt þeirri vísun Landsbankans til umrædds fundar. Þá hefur Sparnaður heldur ekki fært rök fyrir því að rangt sé að Bayern endurgreiði þau iðgjöld sem þegar hafi verið dregin af launum.

Að mati Neytendastofu brýtur fullyrðingin því ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

6.

Í erindi Sparnaðar eru færð rök fyrir því að tölvubréfið feli í sér samanburðarauglýsingu, skv. 15. gr. laga nr. 57/2005. Upplýsingarnar sem fram komi í auglýsingunni sé rangar og villandi auk þess sem þjónusta aðilanna, sem borin er saman, sé ekki samanburðarhæf. Þá sé ekki greint frá því hvað felist í þjónustu hvors aðila. Auglýsingin brjóti því gegn ákvæðum a. og b. liða 15. gr. Af hálfu Landsbankans er því haldið fram að um staðgöngubjónustu sé að ræða sem fullnægi sömu þörfum. Þjónusta aðilanna sé þar af leiðandi samanburðarhæf og því brjóti auglýsingin ekki gegn ákvæðum laganna.

Eins og áður hefur komið fram var gildissviði ákvæðis 15. gr. breytt með gildistöku breytingarlaga nr. 50/2008. Fyrir gildistöku breytingalaganna átti ákvæðið eingöngu við um auglýsingar í þröngri merkingu þess orðs en eftir gildistöku laganna er skilgreining orðsins nú rúm. Í lögskýringargögnum eru ekki settar skorður við því að hve mörgum auglýsingin eða markaðssetningin þarf að beinast eða með hvaða hætti henni er beint að neytendum, til þess að um samanburðarauglýsingu geti verið að ræða. Því telur Neytendastofa viðskiptahætti þá sem fjallað er um í máli þessu falla undir ákvæði 15. gr. um samanburðarauglýsingar.

Í umræddu tölvubréfi var kynntur kostnaður við viðbótarlífeyrissparnaðar hjá Landsbankanum og kostnaður við viðbótartryggingarvernd hjá Sparnaði. Eðli málsins samkvæmt getur viðbótarlífeyrissparnaður sem annar aðilinn býður komið í stað viðbótarlífeyrissparnaðar sem hinn aðilinn býður. Þjónusta aðilanna getur þó verið ólík, s.s. kostnaður við þjónustuna og hvernig endurgreiðslum er háttað. Þá felur þjónusta annars aðilans í sér söfnun í sjóði en þjónusta hins í greiðslu tryggingar sem fæst endurgreidd með umsaminni ávöxtun að tilteknum tíma liðnum. Neytendastofa hefur gert kröfu til þess að í samanburðarauglýsingum sé greint frá því ef sú þjónusta eða þær vörur sem bornar eru saman séu ekki að fullu sambærilegar. Í tölvubréfi Landsbankans er borinn saman kostnaður við viðbótartryggingarvernd Sparnaðar og viðbótarlífeyrissjóð Landsbankans. Samkvæmt c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 er samanburður leyfður sé gerður samanburður á einum eða fleiri þáttum þjónustunnar. Að teknu tilliti til þess samanburðar sem gerður er telur Neytendastofa ekki skorta upplýsingar í tölvubréfið um þá þætti þjónustu aðilanna sem er ólík. Samanburðurinn brýtur því ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.



7.

Með vísan til meðalhófsreglu stjórnsýsluslaga og alls framangreinds telur Neytendastofa brot Landsbankans á ákvæðum laga nr. 57/2005 ekki þess eðlis, eins og atvikum er hér háttað, að ástæða sé til að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtækið.

IV.

Ákvörðunarorð:

„NBI hf., Austurstræti 11, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að fullyrða að útreikningar bankans á ávöxtun viðbótarlífeyrissparnaðar VersicherungsKammer Bayern séu komnir frá Bayern.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er NBI hf. bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.“

Neytendastofa, 31. mars 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir