



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 21/2022

Fullyrðingar í auglýsingum Verna

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofu barst ábending vegna auglýsinga og markaðssetningar tryggingafélagsins Verna MGA ehf. á samfélagsmiðlum. Í ábendingunni kom m.a. fram að auglýstur væri allt að 120.000 kr. sparnaður á ársiðgjöldum trygginga með því færa sig yfir til Verna. Í bréfi stofnunarinnar til félagsins, dags. 22. júní 2022, var gerð grein fyrir ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk þess sem óskað var eftir að félagið færði sönnur á eftirfarandi fullyrðingar: „*Teitur lækkaði tryggingarnar sínar um 120 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“, „*Heba lækkaði tryggingarnar sínar um 48 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“ og „*Svala lækkaði tryggingarnar sínar um 64 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“. Þá tiltók Neytendastofa að hún teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 koma til skoðunar í málinu.

2.

Í svarbréfi Verna til stofnunarinnar, dags. 29. júlí 2022, kom fram að við þróun afurða félagsins hafi félagið skilgreint nokkrar erkitýpur sem hefðu tilteknað þarfir og einkenni sem tekið hafi verið mið af við þróun smáforritsins. Þótt erkitýpunar séu annaðhvort karl eða kona þá hafi það ekki skipt máli heldur hafi erkitýpan átt að vera einkennispersóna fyrir tiltekinn markhóp sem samanstóð af körlum og konum á tilteknum stað í lífinu. Áður en auglýsingarnar hafi verið gerðar hafi verið haft samband við raunverulega einstaklinga sem pössuðu við þessar skilgreindu erkitýpur og það kannað hvort og hve mikið viðkomandi hefðu lækkað í verðum. Nöfn erkitýpanna hafi svo verið nýtt í auglýsingunum. Um fjórar erkitýpur væri að ræða sem nefndust Heba, Svala, Andri og Teitur og fylgdu með bréfi til Neytendastofu upplýsingar sem sýndu hvaða raunverulegu einstaklingar lægju að baki hverjum og einum og upphæð hins árlega sparnaðar iðgjalda hvers og eins með því að færa viðskipti sín yfir til Verna.

Félagið tiltaki að þær upphæðir sem vísað sé til í bréfi stofnunarinnar um fjárhæð sparnaðar erkitýpanna séu rangar en þegar vefborðinn skipti frá einum einstaklingi til annars þá breytist



upphæðin smám saman þar til hún hefur náð upp í þann sparnað sem viðskiptavinir sáu fram á hjá Verna. Skjáskotin virðist hins vegar vera tekin á þeim tíma sem upphæðin sé að breytast, þ.e.a.s. áður en vefborðinn staldrar við sparnaðarupphæð einstaklingsins. Með bréfi félagsins fylgdi umræddur vefborði í sinni upprunlegu mynd. Af honum að ráða mátti sjá að tilvísun til sparnaðar erkitýpunnar Hebu hafi verið 54.000 kr. á ári en ekki 48.000 kr., og erkitýpan Svala hafi sparað 74.500 kr. ári en ekki 64.000 kr.

Þá sé viðkomandi vefborði ekki lengur í birtingu en nýir vefborðar verði keyrðir í haust sem byggi á gögnum frá öðrum eintaklingum. Telji stofnunin réttara að nota fornöfn viðkomandi eintaklinga í stað erkitýpa þá sé hægt að verða við því en að auki verði lendingarsíða fyrir vefborðann þar sem utskýrt verði nánar aðstæður viðkomandi einstaklinga sem og forsendur afsláttarins sem viðkomandi er að ná fram.

3.

Með bréfi Neytendastofu dags. 14. september 2022, var vísað til fyrri samskipta við félagið sem og fundar sem haldinn var að beiðni Verna þann 6. september. Stofnunin tiltók að líkt og fram hafi komið í bréfi stofnunarinnar sem og á fundi með félaginu þá hvíli sönnunarbyrði á Verna um að sanna þær fullyrðingar sem það setji fram. Í svarbréfi þess væri að finna frekari skýringar hvað varðaði þau dæmi sem tiltekin voru í auglýsingunum og lýstu þessum mögulega sparnaði ársiðgjalda trygginga en þær hafi einkorðast við það hver væri raunverulegur einstaklingur að baki sýnidæmanna. Engar skýringar var hins vegar að finna varðandi hinn auglýsta sparnað á iðgjöldum. Með hliðsjón af framangreindu óskaði Neytendastofa eftir því að félagið veitti ítarlegri upplýsingar um þennan mögulega sparnað á iðgjöldum, hvaða tryggingaliði verið væri að miða við og hvernig þessi heildarsparnaður væri fundinn út, lið fyrir lið.

Ekkert svar barst Neytendastofu.

4.

Neytendastofa sendi félaginu bréf á ný, dags. 6. október 2022, þar sem fyrra erindi var ítrekað. Þá var gerð grein fyrir því að tekin yrði ákvörðun á grundvelli fyrirliggjandi gagna bærast svar ekki innan tilskilins frests.

Engin frekari svör bárust Neytendastofu.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar auglýsingu og markaðssetningu tryggingafélagsins Verna MGA ehf. þar sem auglýstur er allt að 120.000 kr. sparnaður á ársiðgjöldum trygginga með því færa sig yfir til Verna. Er um að ræða fullyrðingarnar: „*Teitur lækkaði tryggingarnar sínar um 120 þúsund*



krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna“, „Heba lækkaði tryggingarnar sínar um 54 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna“ og „Svala lækkaði tryggingarnar sínar um 74.500 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna“. Í málinu telur Neytendastofa það koma til skoðunar hvort ofangreindar fullyrðingar brjóti gegn 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Fram hefur komið af hálfu Verna að um sé að ræða fjórar erkitýpur sem byggðar voru á raunverulegum einstaklingum og sú upphæð sem tilgreind væri hjá hverjum og einum væri hinn árlegi sparnaður iðgjalda hvers og eins með því einu að færa viðskipti sín yfir til Verna. Þá benti félagið á að skjáskot af auglýsingum þess sýndu rangar upphæðir en skjáskotin væru tekin á þeim tíma sem upphæðin væri að breytast, þ.e.a.s. áður en vefborðinn stoppi við sparnaðarupphæð einstaklingsins og því hafi önnur upphæð en sú rétta birst. Umræddur vefborði sé ekki lengur í notkun og nýjar auglýsingar í haust muni lýsa nánar aðstæðum viðkomandi einstaklinga sem og forsendur hins auglýsta sparnaðar.

Þrátt fyrir ítrekaða kröfu Neytendastofu bárust stofnuninni ekki gögn sem sýndu fram á sparnað hvers einstaklings sem er að baki hverri erkitýpu.

2.

Í lögum nr. 57/2005 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. laga nr. 57/2005 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 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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, 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.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu 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 málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til b. og d. staflíða ákvæðisins en þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]

d. 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, [...]“

3.

Líkt og að framan greinir þá er 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 skýr um það að fyrirtæki skulu geta sannað allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum. Ósannaðar fullyrðingar geta verið til þess fallnar að teljast villandi gagnvart neytendum. Þá þurfa fullyrðingar að vera settar fram í samræmi við þau gögn sem að baki þeim liggja og vera viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar.

Auglýsingar Verna, sem mál þetta snýr að, eiga það allar sammerkt að í þeim er að finna fullyrðingar um að tryggingar Verna séu lægri. Þannig er tiltekið að viðskiptavinir spari sér allt frá 54 þúsund krónum upp í 120 þúsund krónur með því að færa viðskipti sín yfir til Verna. Í auglýsingunum eru ekki að finna skýringar á því hvað felist í umræddum sparnaði s.s. hvernig hann sé tilkominn, hvað liggur honum til grundvallar og hvaða tryggingaliðir séu bornir saman eða jafnvel við hvaða tryggingafélög miðað sé við. Þá hafa Neytendastofu ekki borist þau gögn sem að baki fullyrðingunum búa þrátt fyrir ítrekanir þar um.

Í þeim gögnum sem Verna hefur lagt fram er hvergi að finna frekari skýringar á hinum tilgreinda sparnaði eða hvernig hann er tilkominn og því sýna hin framlögðu gögn ekki fram á með nokkrum hætti að sá sparnaður sem félagið auglýsir sé raunverulegur. Neytendastofa telur þ.a.l. að félaginu hafi ekki tekist að sanna umræddar fullyrðingar sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingar Verna eru afdráttarlausar og að mati Neytendastofu er líklegt að neytendur leggi þann skilning í auglýsingarnar að Verna bjóði í öllum tilvikum upp á sambærilegar en ódýrari tryggingar en önnur tryggingafélög. Með hliðsjón af því telur stofnunin að með birtingu umræddra fullyrðinga hafi félagið jafnframt veitt villandi upplýsingar um helstu einkenni og verð veittrar þjónustu félagsins. Felur birting fullyrðinganna því villandi viðskiptahætti í skilningi b. og d. liða 1. mgr. 9. gr. laganna. Þá telur stofnunin að viðskiptahættir þessir séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda þar sem neytandi kann að standa



frammi fyrir því að taka ákvarðanir um kaup á grundvelli villandi upplýsinga, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til alls framangreinds hefur Verna með birtingu framangreindra fullyrðinga brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Verna MGA ehf., Ármúla 13, 108, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinganna „*Teitur lækkaði tryggingarnar sínar um 120 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“, „*Heba lækkaði tryggingarnar sínar um 54 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“ og „*Svala lækkaði tryggingarnar sínar um 74.500 þúsund krónur á ári með því að færa sig yfir til Verna*“ brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. 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 Verna MGA ehf. bönnuð birting fullyrðinganna.“

Neytendastofa, 6. desember 2022

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir