



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2007

## **Kvörtun Neytendasamtakanna yfir sjónvarpsauglýsingu Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja**

### **I. Erindið**

Samkeppnisstofnun barst erindi Neytendasamtakanna, dags. 12. maí 2004, þar sem kvartað er yfir sjónvarpsauglýsingu Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja (SBV) sem birtist m.a. í Ríkissjónvarpinu og á Stöð 2. Í erindinu segir að í auglýsingunni sé fullyrt að samkvæmt könnun sem gerð hafi verið fyrir SBV séu þjónustugjöld banka á Íslandi lægst miðað við önnur Norðurlönd og birt sé mynd af súluriti þar sem íslenska súlan sé lægst.

Neytendasamtökin telji að auglýsingin standist ekki 2. mgr. 21. gr. samkeppnislaga (nú 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins) þar sem hún sé ósanngjörn gagnvart neytendum. Auglýsingin gefi engan veginn rétta mynd af aðstæðum jafnvel þótt hún styðjist við könnun GJ Fjármálaráðgjafar sf. Sú könnun sé haldin alvarlegum göllum sem ekki verði litið framhjá og geri hana óviðunandi grundvöll fyrir auglýsingu sem beint sé að neytendum. Þar fyrir utan séu allt of víðtækar ályktanir í auglýsingunni dregnar af könnun GJ Fjármálaráðgjafar enda hafi aðeins verið kannað verð á broti af þeim þjónustugjöldum sem bankar innheimta.

Neytendasamtökin efast ekki um áreiðanleika þeirra talna sem liggi til grundvallar útreikningum í skýrslu GJ Fjármálaráðgjafar þ.e. um verð einstakra liða samkvæmt verðskrárm bankanna. Það sé hins vegar úrvinnsla talnanna sem samtökin geri athugasemdir við. Í skýrslu GJ Fjármálaráðgjafar sé vinnsla könnunarinnar lýst með eftirfarandi hætti:

*„Framkvæmdin fór þannig fram að safnað var verðlistum fjármálafyrirtækjanna sem taka átti fyrir. Því næst var farið yfir hvaða þjónustuliðir gætu hugsanlega verið samanburðarhæfir. Eftir að 27 liðir höfðu verið valdir voru erlendu fjármálafyrirtækjunum send gögn þar sem þjónustuliðirnir voru tíundaðir til að þau gætu yfirfarið hvort gjöldin væru rétt og bætt við gjöldum sem upp á vantaði.*



*Einnig unnu fulltrúar íslensku bankanna, hver í sínu lagi, að því að meta ársnotkun meðalviðskiptavinar síns á þeim þjónustuliðum sem teknir voru fyrir. Með því að notast við meðalviðskiptavin en ekki viðskiptavin á ákveðnu aldursbili eða þess háttar sérgreiningu má sjá betur hvort þjónustugjöld í heild séu hærri eða lægri frá einu landi til annars.*

*Fulltrúar íslensku bankanna notuðust við mismunandi aðferðir til að meta ársnotkun meðalviðskiptavinar. Að sumu leyti voru beinhardar tölur til hliðsjónar en að öðru leyti tilfinning starfsmanna notuð þar sem ekki lágu fyrir tölur um notkun...*

*Að lokinni gagnasöfnun var tekið meðaltal af ársnotkun meðalviðskiptavinar íslensku fjármálafyrirtækjanna. Meðaltalið var svo margfaldað með verði fyrir tiltekinn þjónustulið og þannig fundinn út hugsanlegur meðalárskostnaður íslensks viðskiptavinar fyrir þá þjónustu sem hér er tekin fyrir í öllum löndunum sem í könnuninni eru.“*

Neytendasamtökin geti ekki fallist á þá aðferð sem GJ Fjármálaráðgjöf noti við sköpun meðalviðskiptavinar banka á Íslandi. Ekki sé unnt að sjá hversu raunhæft hugtakið sé enda kemur fram hjá GJ Fjármálaráðgjöf að íslensku bankarnir hver fyrir sig hafi fundið út frá tölum og tilfinningu starfsmanna meðalviðskiptavinar og neyslumynstur hans. Svo virðist sem GJ Fjármálaráðgjöf sameini þessa fjóra viðskiptavini í einn.

Þá sé ljóst að áherslur á mörkuðum og þjónusta fjármálafyrirtækja sé mjög mismunandi milli landa. Neytendasamtökin telji því varhugavert að varpa þjónustugjöldum í öðrum löndum beint yfir á neyslumynstur íslensks meðalviðskiptavinar. Ófært sé að bera saman kostnað neytenda í ólíkum löndum út frá hugsanlegu neyslumynstri í einu þeirra og er það í samræmi við sjónarmið hagfræðinga dönsku og norsku neytendasamtakanna sem hafi verið spurðir álitis vegna málsins. Eigi þetta við jafnvel þótt meðalviðskiptavinurinn væri fundinn út með viðunandi hætti. Vinsældir þjónustuforma geti verið mjög mismunandi milli landa auk þess sem verðlagning geti beinlínis verið aðferð banka til að beina viðskiptavinum í ákveðin þjónustuform, hugsanlega önnur form í öðrum löndum en hér á landi.

Það sé skoðun Neytendasamtakanna að meðferð meðaltalsútreikninga gangi út í öfgar í skýrslunni. Í hverju landi sé verð hvers þjónustuflokks í bönkunum lagt saman. Síðan sé deilt með fjölda banka og þannig fundinn meðalkostnaður viðskiptavinar af þjónustunni. Meðalkostnaður sé svo margfaldaður með ársnotkun meðalviðskiptavinarins í hverjum þjónustuflokki og loks séu þjónustuflokkarnir lagðir saman. Þannig reikni GJ Fjármálaráðgjöf út árlegan heildarkostnað hins íslenska meðalviðskiptavinar í hverju landi.



Á bak við þau meðaltöl sem komi fram í könnuninni liggi hins vegar oft afar ólíkar grunntölur og fáist því mjög skökk mynd af kostnaði neytenda af þjónustunni. Sem dæmi megi nefna að í dönsku viðmiðunarbönkunum sé ekkert stofngjald af netbanka í fjórum bönkum af fimm en einn banki innheimti DKR 100 í stofngjald. Með aðferð GJ Fjármálaráðgjafar sé niðurstaðan sú að allir bankarnir innheimti DKR 20 að meðaltali í stofngjald af netbanka. Þá sé ekkert árgjald af netbanka í fjórum bönkum af fimm en einn banki innheimti DKR 100 í árgjald. Með aðferð GJ Fjármálaráðgjafar sé niðurstaðan sú að allir bankarnir innheimti DKR 20 í árgjald af netbanka.

Í skýrslu GJ Fjármálaráðgjafar komi fram að fjármálafyrirtæki veiti jafnvel nokkur hundruð tegunda þjónustu. Val á 27 samanburðargjöldum hafi varla verið einfalt en skýrsluhöfundar telji sig hafa valið sambærilegustu gjöldin. Í skýrslunni komi hins vegar ekki fram hvaða gjöld lentu utan samanburðarins og hvers vegna. Þegar aðeins sé gerð verðkönnun á litlu broti af þeim þjónustugjöldum sem bankar innheimti sé ljóst að ekki sé hægt að draga neinar ályktanir af henni. Sérstaklega ef tekið sé tillit til þess að þjónustugjöld séu aðeins hluti af þeim gjöldum sem neytendur greiði bönkum fyrir þjónustu sína.

Þann 4. desember árið 2000 hafi samkeppnisráð samþykkt leiðbeinandi reglur um verðkannanir til opinberrar birtingar en samkvæmt 1. gr. reglnanna taki þær til allra sem gera verðkannanir til opinberrar birtingar. Skv. 13. gr. skuli þess sérstaklega gætt að ályktanir sem af könnun séu dregnar séu í samræmi við niðurstöður og að umfang könnunar verði að réttlæta ályktanir sem af henni séu dregnar. Neytendasamtökin telji ljóst að bæði GJ Fjármálaráðgjöf og SBV hafi dregið allt of almennar og víðtækar ályktanir af verðkönnun sem aðeins hafi tekið til 27 þjónustuflokka. Jafnframt telji samtökin nokkrum vafa undirorpið hvort könnunin standist 3., 9., 10. og 13. gr. reglnanna.

Þegar könnun GJ Fjármálaráðgjafar hafi legið fyrir hafi SBV sent frá sér fréttatilkynningu þar sem meginályktunum könnunarinnar hafi verið lýst. Í fréttatilkynningunni hafi verið fullyrt að GJ Fjármálaráðgjöf hefði gert ítarlega verðkönnun og unnið upp úr henni vandaða skýrslu sem sýni svart á hvítu stöðu íslenskra banka gagnvart öðrum norrænum bönkum. Markmið könnunarinnar hafi verið að búa til raunhæfan samanburð á kostnaði við bankaviðskipti almennings í löndunum fjórum til að varpa ljósi á stöðu íslenskra neytenda á hinum norræna markaði.

Neytendasamtökin telji ljóst að hvorki út frá skýrslunni sjálfri né að teknu tilliti til umdeilanlegrar úrvinnslu GJ Fjármálaráðgjafar hafi SBV verið stætt á að birta



sjónvarpsauglýsingu þar sem fullyrt sé að þjónustugjöld banka á Íslandi séu lægst miðað við önnur Norðurlönd.

Augljóst sé að auglýsingunni hafi verið ætlað að þagga niður óánægjuraddir í þjóðfélaginu varðandi þjónustugjöld bankanna og sannfæra neytendur um að ekki sé yfir neinu að kvarta. Samtökin telji að könnunin geti engan veginn verið undirstaða slíks áróðurs af hálfu SBV og þar með að auglýsing SBV brjóti gegn 2. mgr. 21. gr. samkeppnislaga (nú 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005).

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Samkeppnisstofnun sendi erindið til umsagnar SBV með bréfi dags. 13. maí 2004. Svar Óttars Pálssonar hdl., f.h. SBV, er dagsett 27. maí 2004. Þar kemur fram að í sjónvarpsauglýsingunum hafi efnislega komið fram að þjónustugjöld banka og sparisjóða séu að jafnaði lægri á Íslandi en annars staðar á Norðurlöndum. Jafnframt hafi verið skorað á sjónvarpsáhorfendur að kynna sér málið frekar á heimasíðu SBV. Auglýsingarnar hafi verið birtar á sjónvarpsstöðvum 27. mars til 4. apríl 2004 og svo aftur 7. til 9. maí 2004. Ekki séu fyrirhugaðar frekari birtingar auglýsingarinnar. Skilaboðin í auglýsingunni hafi byggt á skýrslu GJ Fjármálaráðgjafar sem hafi verið gefin út í febrúar 2004 með heitinu „*Samanburður á þjónustugjöldum banka og sparisjóða á Íslandi, í Danmörku, Noregi og Svíþjóð*“. Skýrslan hafi verið unnin að ósk SBV en skýrsluhöfundar hafi haft fullt frelsi um efnistösk. Markmiðið hafi verið að varpa ljósi á verðlagningu þjónustugjalda banka og sparisjóða á Íslandi samanborið við önnur Norðurlönd.

Þegar samanburðarrannsókn á verði flókinnar þjónustu sé gerður milli landa sé óhjákvæmilegt að sá sem rannsóknina framkvæmir velji sér ákveðnar forsendur og aðferðir til að grundvalla samanburðinn á. Það sé mat SBV að skýrsluhöfundar hafi valið forsendur sem séu í eðlilegum og hæfilegum tengslum við markmið rannsóknarinnar. Jafnframt verði ekki annað ráðið en að við öflun upplýsinga hafi fyllsta hlutleysis verið gætt. Þá bendi ekkert til annars en að tölfræðilegrar nákvæmni hafi verið gætt við úrvinnslu gagna. Samkvæmt þessu sé það mat SBV að skýrsla GJ Fjármálaráðgjafar sé vönduð og faglega unnin. Skýrslan sýni fram á að þjónustugjöld íslenskra banka og sparisjóða séu að jafnaði lægri en þjónustugjöld sambærilegra fyrirtækja annars staðar á Norðurlöndum.

Meðal annars í ljósi þessa geti auglýsingar SBV ekki hafa brotið í bága við 20., 20. gr. a. og 1. og 2. mgr. 21. gr. samkeppnislaga (nú 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005).



## 2.

Bréf Óttars Pálssonar hdl. var sent til umsagnar Neytendasamtakanna með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 7. júní 2004. Bréf Neytendasamtakanna er dags. 28. júní 2004. Þar ítreka samtökin ósk um að fjallað verði efnislega um erindið og taka fram að það sé ávallt alvarlegt þegar röngum upplýsingum sé beint til neytenda.

Með bréfi Neytendasamtakanna fylgdu ýmis gögn m.a. umsögn Jónasar Guðmundssonar hagfræðings um könnun SBV, dags. 25. febrúar 2004, bréf Lasse Billington hagfræðings hjá norsku neytendasamtökunum, dags. 1. apríl 2004, og bréf Mortens Westergaard hagfræðings dönsku neytendasamtakanna, dags. 2. apríl 2004.

Meðal þess sem þar kemur fram er að ekki sé ljóst hvernig meðalviðskipti hafi verið reiknuð, hugtakið meðalviðskiptavinur sé villandi og að verðlagning sé aðferð til að beina viðskiptavinum í ákveðin þjónustuform (önnur form hér á landi en í öðrum löndum). Þá er sett fram spurning um hvort þau þjónustugjöld sem ekki hafi verið í samanburðinum geti vegið þungt í útgjöldum fólks á Norðurlöndunum. Af hálfu danska hagfræðingsins er því haldið fram að ekki sé hægt að færa íslenskt neyslumynstur yfir á önnur Norðurlönd. Rétt hefði verið að stilla upp neyslumynstri hvers lands fyrir sig. Danir noti þannig ekki lengur ávísanir til greiðslu en kostnaður við þær sé í könnuninni. Norski hagfræðingurinn tekur undir með að íslenskt neyslumynstur sé tæplega vel til fundið sem samanburður útgjalda milli landa. Neysla sé ólík milli ólíkra kúnna og landa. Best hefði væntanlega verið að bera saman verð á sömu þjónustu.

## 3.

Bréf Neytendasamtakanna ásamt fylgiskjölum var sent lögmanni SBV til umsagnar með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 1. júlí 2004. Bréf hans til Samkeppnisstofnunar er dags. 20. september 2004.

Í bréfinu segir að aðdraganda málsins megi rekja til þess að Neytendasamtökin hafi ítrekað gefið í skyn í opinberri umræðu á árunum 2002 og 2003 að þjónustugjöld íslenskra fjármálafyrirtækja væru há miðað við sambærileg gjöld erlendra fjármálafyrirtækja. Þessi afstaða hafi hvorki verið studd gögnum né málefnalegum rökum. Sem dæmi megi vísa til greinar í 3. tölublaði Neytendablaðsins í október 2003. Í greininni hafi verið birtar niðurstöður úttektar sem Neytendasamtökin hafi látið gera um starfsemi banka og sparisjóða. Þar hafi verið fullyrt m.a. að hlutfallslega væru nettóvextir og þjónustutekjur að jafnaði helmingi hærri hér á landi en í Danmörku og Svíþjóð og um 60% hærri en í Noregi og Finnlandi. Tekið hafi verið fram að greinin byggði á skýrslu sem birt yrði fljótlega á heimasíðu samtakanna. Skýrslan hafi aldrei verið birt.



SBV hafi ekki getað fallist á réttmæti framagreindra fullyrðinga. Rannsóknir SBV hafi þvert á móti bent til þess að þjónustugjöld íslenskra fjármálafyrirtækja væru með lægsta móti hér á landi. Að þeirri niðurstöðu hafi samkeppnisráð komist í ákvörðun 19/1995 „*Erindi Neytendasamtakanna er varðar gjaldskrár banka og sparisjóða*“. Þar segi m.a.:

*„Reynt hefur verið að gera samanburð á þjónustugjöldum bankastofnana hér á landi og í nágrannalöndum. Samanburður er torveldur þar sem framsetning gjalda er mjög misjöfn. Þó virðist ljóst að þar sem unnt er að bera saman gjöld séu þau að öllu jöfnu hærri í nágrannalöndunum en hér á landi.“*

Ýmislegt hafi því bent til þess að málflutningur Neytendasamtakanna gæfi ranga mynd af raunverulegri stöðu mála og væri villandi og hefði því óréttmæt áhrif á viðhorf neytenda til þjónustugjalda banka og sparisjóða.

Af þeim sökum hafi verið tekin ákvörðun um að ráða utanaðkomandi sérfræðinga til að gera raunhæfan samanburð á þjónustugjöldum fjármálafyrirtækja á Norðurlöndum og var GJ Fjármálaráðgjöf ráðin til verksins. Skýrslan hafi verið kynnt á fundi með fréttamönnum hinn 17. febrúar 2004. Niðurstöður skýrslunnar hafi verið afdráttarlausar um að þjónustugjöld íslenskra banka og sparisjóða væru lægri en almennt gerist á hinum Norðurlöndunum.

Neytendasamtökin hafi strax í kjölfarið dregið niðurstöðurnar í efa og gagnrýnt aðferðafræði skýrsluhöfunda harðlega. M.a. hafi verið vísað til þess að niðurstöðurnar væru allt aðrar en niðurstöður samanburðarskýrslu sem verið væri að vinna fyrir Neytendasamtökin og birt yrði fljótlega.

SBV hafi talið gagnrýni Neytendasamtakanna órökstudda, óréttmæta og villandi fyrir neytendur. Í ljósi villandi umfjöllunar sem fylgdi í kjölfar gagnrýni Neytendasamtakanna hafi verið afráðið að vekja athygli almennings á skýrslu GJ Fjármálaráðgjafar með stuttum auglýsingum í fjölmiðlum og skora á fólk að kynna sér efni skýrslunnar.

Þegar samanburðarrannsókn á verði flókinnar þjónustu sé gerð milli landa sé óhjákvæmilegt að sá sem rannsóknina framkvæmir velji sér forsendur og aðferðir til að grundvalla samanburðinn á. Það sé mat SBV að skýrsluhöfundar hafi valið forsendur sem séu í eðlilegum og hæfilegum tengslum við markmið rannsóknarinnar. Jafnframt bendi ekkert til annars en að fyllsta hlutleysis hafi verið gætt við öflun upplýsinga og tölfræðilegrar nákvæmni hafi verið gætt við úrvinnslu gagna. Því hafi birting auglýsinganna ekki brotið gegn ákvæðum samkeppnislaga (nú lög nr. 57/2005).



Gagnrýni Neytendasamtakanna hafi einkum beinst að því að í skýrslunni sé notast við neyslumynstur meðalviðskiptavinar íslenskra fjármálafyrirtækja. Þó svo að neyslumynstur viðskiptavina fjármálafyrirtækja kunni að vera mjög ólíkt frá einum stað til annars sé litið til bankaviðskipta á heimsvísu sé það staðreynd að neyslumynstur viðskiptavina banka og sparisjóða á Norðurlöndum sé í meginatriðum sambærilegt. Hið sama eigi við um þjónustuframboð bankanna. Ástæðuna megi sjálfsagt rekja til náins skyldleika hinna Norrænu þjóða og víðtæks samstarfs við stefnumörkun atvinnulífsins. Þannig megi sem dæmi nefna að íslenska bankakerfið hafi tekið mjög mið af dönskum raunveruleika. Samanburður innan Norðurlandanna á grundvelli meðalviðskiptavinar íslenskra banka veiti því áreiðanlega vísbendingu um hvort þjónustugjöld séu hér almennt hærri eða lægri miðað við önnur lönd.

Bent sé á að í World Retail Banking Report 2004 sé samanburður milli landa gerður á grundvelli fyrirfram skilgreindra hugmynda um notkun viðskiptavinar.

Loks sé áréttað að ekki standi til að birta aftur þær auglýsingar sem mál þetta snýst um. Þegar af þeim sökum séu skilyrði fyrir að láta af frekari rannsókn máls þessa.

#### 4.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 13. maí 2005, var málsaðilum sendur listi yfir gögn málsins.

Hinn 30 júní 2005, tilkynnti Samkeppnisstofnun málsaðilum að 1. júlí 2005 flyttist málið til Neytendastofu og fengi afgreiðslu þar.

Neytendastofa sendi bréf til Neytendasamtakanna, dags. 28. október 2005, þar sem tilkynnt var að fyrirséður væri dráttur á afgreiðslu málsins. Með vísan til þess var óskað upplýsinga um hvort enn væru uppi óskir um að úrskurðað yrði í málinu. Neytendasamtökin óskuðu úrskurðar.

Þann 7. júlí 2006 var málsaðilum enn tilkynnt um töf á afgreiðslu málsins.

Í nóvember 2006 sendu SBV frekari gögn í málinu sem voru blaðagreinar sem forsvarsmenn GJ Fjármálaráðgjafar birtu eftir útkomu skýrslunnar og eftir gagnrýni Neytendasamtakanna. Neytendasamtökunum voru send gögnin.



### III. Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kvarta Neytendasamtökin yfir sjónvarpsauglýsingum Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja (SBV). Þann 1. janúar 2007 tóku ný heildarsamtök Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) við starfsemi Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja (SBV) og Sambands íslenskra tryggingafélaga (SÍT).

Í umkvörtuðum auglýsingum SBV sagði að þjónustugjöld banka á Íslandi væru lægst miðað við önnur Norðurlönd. Auglýsingin sem byggist á niðurstöðu könnunar GJ Fjármálaráðgjafar sf. brýtur að mati Neytendasamtakanna í bága við ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Að mati SBV hafi auglýsingarnar ekki brotið gegn ákvæðum laganna. Forsendur rannsóknarinnar séu í eðlilegum tengslum við markmið rannsóknarinnar. Fyllsta hlutleysis og tölfræðilegrar nákvæmni hafi verið gætt.

Í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 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 málinu er af hálfu Neytendasamtakanna jafnframt vísað til leiðbeinandi reglna um verðkannanir til opinberrar birtingar. Reglurnar voru settar af samkeppnisráði á árinu 2000 til að tryggja að gerð verðkannana væri í samræmi við ákvæði 5. og 6. gr. núgildandi laga nr. 57/2005. Í 3. gr. leiðbeinandi reglnanna segir:

*„Verðkannanir skulu vera eins viðtækar og nauðsynlegt er hverju sinni svo þær gefi sem heildstæðasta mynd af markaðnum. Í verðkönnunum þar sem samanburður er gerður á milli verslana skal bera saman verð á sömu vöru og/eða þjónustu eða eftir atvikum, þegar ekki er kostur á öðru, verð á vöru og/eða þjónustu sem að öllu leyti er sambærileg að gæðum og notagildi.“*

Í 9. gr. segir:

*„Við öflun upplýsinga, úrvinnslu og birtingu verðkannana skal fyllsta hlutleysis gætt.“*

Í 10. gr. segir:





*„Tölfræðilegrar nákvæmni skal gætt við úrvinnslu gagna, enda er birtingaraðili ábyrgur fyrir niðurstöðum sínum.“*

Í 13. gr. reglnanna segir:

*„Sérstaklega skal þess gætt að ályktanir séu í fullu samræmi við niðurstöður kannana. Einnig skal þess gætt að umfang könnunar réttlæti þær ályktanir sem af henni eru dregnar.“*

## 2.

Í þeim auglýsingum sem hér er um fjallað kom fram að þjónustugjöld banka á Íslandi væru lægst í samanburði við önnur Norðurlönd. Eins og fram hefur komið voru umræddar auglýsingar SBV byggðar á samanburðarkönnun sem GJ Fjármálaráðgjöf sf. framkvæmdi og tekur mál þetta til þess hvort þær forsendur sem þar var beitt, sem og túlkun á niðurstöðum standist ákvæði 6. gr. laga um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.

Í stuttu máli má segja að forsendur könnunarinnar felist í því að gerður var samanburður á verði 27 þjónustuliða af nokkur hundruð liðum sem fjármálafyrirtæki bjóða upp á. Fundin var ársnotkun meðalviðskiptavinar íslensku fjármálafyrirtækjanna. Mismunandi aðferðir voru notaðar til þess af fjármálafyrirtækjunum allt frá fyrirliggjandi tölulegum upplýsingum til tilfinninga starfsmanna. Tekið var meðaltal af þessum tölum íslensku fjármálafyrirtækjanna og það margfaldað með verði fyrir þjónustuliðanna og þannig fundinn út meðalárskostnaður meðaltals íslensks viðskiptavinar og var það notað til grundvallar í könnuninni. Að lokum var fundið verð þessara íslensku þjónustuliða í 15 bönkum og sparisjóðum á Norðurlöndum og samanburður gerður.

Neytendastofa hefur yfirfarið samanburðarkönnunina og telur að aðferðir við margfaldan meðaltalsútreikning sem liggja til grundvallar niðurstöðu könnunarinnar mun víðtækari en sanngjarnt megi teljast. Þá er ekki tekið tillit til tíðni notkunar neytenda á einstökum þjónustuliðum né heldur dreifingar notkunarinnar. Jafnframt telur stofnunin afar varasamt að færa íslenskt neyslumynstur yfir á hin Norðurlöndin til að finna útgjöld þarlendra neytenda. Þannig er t.d. tekið fram í könnuninni að bankar noti verðlagningu mismunandi þjónustugjalda til að ná inn tekjum og breyta neyslumynstri en þrátt fyrir það er ekki tekið tillit til þessa þáttar í könnuninni. Þá koma lántökugjöld og vaxtamunur ekki inn í könnunina en slíkir þættir hafa mikil áhrif á neytendur og hafa áhrif á þjónustugjöldin.

Neytendastofa telur að auglýsingar SBV hafi gefið til kynna með miklum alhæfingum mun víðtækari verðkönnun en í raun var framkvæmd. Þannig var eingöngu gerður



samanburður á fáum þjónustuliðum og t.d. tekið fram að ekki væri horft til vaxtamunar og lántökugjalda. Úrtak var því lítið og takmarkað.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að auglýsingar SBV hafi með fullyrðingum um að þjónustugjöld banka á Íslandi væru þau lægstu á Norðurlöndum verið ósanngjarnar gagnvart neytendum sbr. ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa bendir á að fullt samræmi verður að vera milli niðurstaðna kannana og ályktana sem af þeim eru dregnar. Þá verður umfang kannana að réttlæta ályktanir sem af þeim eru dregnar, sbr. 13. gr. leiðbeinandi reglna um verðkannanir til opinberrar birtingar.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

**„Með birtingu auglýsinga Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja þar sem fullyrt var að þjónustugjöld íslenskra banka væru lægst á Íslandi í samanburði við önnur Norðurlönd brutu samtökin gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins.“**

Neytendastofa, 29. júní 2007