



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 1/2011

Viðskiptahættir NBI hf., Landsbankans, við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði

I.

Erindið

Með bréfi, dags. 23. apríl 2010, barst Neytendastofu kvörtun Allianz Ísland hf. vegna meintra óréttmætra viðskiptahátta NBI hf., hér eftir nefnt Landsbankinn. Í bréfinu segir að Allianz sé umboðsaðili fyrir vörur þýsku tryggingasamsteypunnar Allianz og hafi heimild til að taka við iðgjaldi viðbótarlífeyrissparnaðar skv. 5. mgr. 8. gr. laga nr. 129/1997, um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða.

Samningur um sparnaðinn nefnist *Ævilífeyrir Allianz* og felist í því að iðgjaldi rétthafa sé varið til kaupa á *Renten* lífeyristryggingu Allianz Lebensversicherungs AG. Ævilífeyrir Allianz lúti þýskum lögum þegar ákvæðum laga nr. 129/1997 og öðrum íslenskum lögum sleppi. Ákvæði þýskra laga gildi t.a.m. um kostnaðarútreikninga og útreikninga á svokölluðu endurkaupsvirði. Útreikningur endurkaupsvirðis sé gerður fyrir hvern og einn viðskiptavin auk þess sem útreikninginn sé að finna í tryggingarskírteini viðkomandi. Sá útreikningur fáiast með því að slá upplýsingar um viðskiptavininn inn í útreikniforrit Allianz. Reglulega þurfi að uppfæra útreikniforritið t.d. með tilliti til breytinga sem verða á lögum og reglum. Með breytingu á þýskum lögum um váttryggingar í janúar 2008 hafi t.a.m. verið nauðsynlegt að breyta forsendum og formúlum í forritinu varðandi kostnaðarfærslur og útreikning á endurkaupsvirði.

Landsbankinn hafi komist yfir gamalt útreikniforrit Allianz, það sé frá því fyrir breytingar sem gerðar voru á útreikningum félagsins í janúar 2008. Fyrir mistök hafi ráðgjafi á vegum Allianz sent sjálft forritið með þegar viðskiptavini var sent tilboð með tölvupósti. Landsbankinn hafi ítrekað notað það til að færa inn upplýsingar og senda til viðskiptavina sinna og Allianz til að bera saman kostnað við samninga Allianz og sparnaðarform á vegum Landsbankans. Forritið sem um ræði sé úrelt með röngum forsendum og formúlum. Upplýsingarnar sem þar komi fram um vöru Allianz og starfsmenn Landsbankans hafi dreift til neytenda séu því rangar. Með erindinu fylgdi afrit af tölvupósti sérfræðings Landsbankans til viðskiptavinar þar sem



Útreikningar úr gamla forritinu fylgdu með. Til hliðsjónar fylgdi einnig útprentun úr réttu útreikniforriti Allianz þar sem sömu viðmið hafa verið færð inn.

Því til viðbótar hafi Landsbankinn dreift til viðskiptavina sinna greinargerð IMG ráðgjafar um Ævilífeyri Allianz sem unnin hafi verið fyrir Kaupþing banka árið 2006. Í samantektinni sé að finna gagnrýni á fullyrðingar í sölugögnum Allianz sem ekki séu til staðar í dag. Þau atriði sem gagnrýnd hafi verið í samantektinni eigi því ekki með neinum hætti við í dag. Landsbankanum sé fullkunnugt um þær breytingar en dreifi greinargerðinni engu að síður, að því er virðist einungis til að kasta rýrð á Allianz. Með erindinu fylgdi afrit af tölvupósti þar sem starfsmaður Landsbankans sendi viðskiptavini umrædda greinargerð.

Allianz telur framangreinda háttsemi brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Allianz fer því fram á að Neytendastofa banni Landsbankanum frekari notkun á þessum röngu og villandi upplýsingum og leggi stjórnvaldssekt á félagið vegna framangreindra brota.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Allianz var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. maí 2010. Í bréfinu kemur fram að auk þeirra ákvæða sem Allianz vísi til í erindinu telji stofnunin ákvæði 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu.

Svar Landsbankans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 28. maí 2010. Þar er því hafnað að Landsbankinn hafi brotið í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Starfsmaður Landsbankans hafi fengið tilboð í viðbótarlífeyrissparnað hjá Allianz. Tilboðið hafi borist frá starfsmanni Tryggingamiðlunar Íslands, sem m.a. selji tryggingar fyrir Allianz. Tilboðið hafi verið sent með tölvupósti í febrúar 2009 og því fylgdi reikniforrit í Excel skjali. Skjalið hafi verið sent viðskiptavinum sem dæmi um þróun sparnaðar hjá Allianz. Landsbankinn hafi sent tilboðið áfram í góðri trú um að forsendur þess væru réttar. Því sé það skoðun Landsbankans að Allianz verði að bera ábyrgð á því að það tilboð sem umboðsaðilar þeirra sendi viðskiptavinum sínum byggi á réttum forsendum á hverjum tíma. Ef forsendur tilboðsins séu rangar sé það á ábyrgð Allianz en ekki viðtakanda þess.

Í bréfinu er bent á að úttektin sem vísað sé til sé greinilega dagsett og ekki gefið í skyn að hún sé ný. Þá sé fullyrðing um að Landsbankanum sé ljóst að sú gagnrýni sem fram komi í greinargerðinni eigi ekki lengur við rök að styðjast og sé úr lausu lofti gripinn. Fullyrðing um að



Landsbankinn hafi enga vitneskju um að innihald hennar, sé rangt. Þvert á móti hafi úttekt Fjármálaeftirlitsins, frá 26. október 2009, leitt í ljós að skilmálar og framsetning á viðbótarlífeyrissparnaði Allianz verið haldin flestum ef ekki öllum þeim sömu vanköntum og voru á árinu 2006. Þar komi m.a. fram að Fjármálaeftirlitið hafi gert athugasemd við að fram kæmi í skilmálum Allianz að tryggð ávöxtun væri sögð 2,25% en væri í raun 1,3% þegar bóúð væri að taka tillit til kostnaðar. Niðurstaða athugunar Fjármálaeftirlitsins hafi verið birt á heimasíðu eftirlitsins, þann 27. maí 2010. Allianz hafi þann sama dag gefið út tilkynningu um að bætt hafi verið úr öllum þeim atriðum sem Fjármálaeftirlitið hafi gert athugasemdir við. Sé það rétt sé hægt að halda því fram að Landsbankanum sé nú kunnugt um að efni úttektarinnar sé ekki lengur viðeigandi en sannarlega var bankanum það ekki ljóst, í október 2009.

2.

Allianz var sent bréf Landsbankans til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júní 2010. Svar barst með bréfi, dags. 23. júní 2010. Í bréfinu segir að eins og áður hafi komið fram hafi forsendur í tilboðsforriti Allianz verið uppfærðar, í byrjun árs 2008, vegna breytinga sem gerðar voru á reglum um kostnaðarfærslur og útreikning endurkaupsvirðis. Allianz á Íslandi nýti þetta sama forrit í starfseminni sinni hér á landi og var öllum ráðgjöfum og sölumönnum Allianz kynnt ítarlega á námskeiðum og með öðrum hætti þær breytingar sem urðu og að eldra forriti skyldi skipt út. Þegar Allianz hafi orðið þess vart að Landsbankinn væri að nýta tilboðsforrit Allianz hafi þegar verið haft samband við viðkomandi sölumann þar sem nafn hans hafi komið fram í lok tilboðsins. Við nánari skoðun hafi komið í ljós að einungis hafi hann sent forritið sjálft í tölvupósti í stað þess að senda útprentað tilboð, heldur hafi hann einnig verið um eldra forritið að ræða.

Allianz hafi, í byrjun árs 2010, óskað eftir því við Fjármálaeftirlitið að stofnunin hlutaðist til um það að Landsbankinn léti af notkun sinni á gömlu tilboðskerfi sem Landsbankinn hafi komist yfir. Allianz vildi þannig leitast við að komast hjá því að þurfa að leita formlegra leiða til að Landsbankinn léti af háttsemi sinni. Beiðnin hafi verið ítrekuð við Fjármálaeftirlitið bæði á fundum með starfsmönnum þess og í símtölum. Allianz sé hins vegar ekki kunnugt um hvort og hver samskipti Fjármálaeftirlitsins og Landsbankans hafi verið af þessu tilefni en taldi að lokum nauðsynlegt að beina formlegri kvörtun til Neytendastofu vegna þessa.

Allianz telur í raun engu skipta hvernig Landsbankinn hafi komist yfir það forrit sem um sé að ræða. Fyrir liggir að bæði hafi forsendur í tilboðskerfinu breyst sem geri útreikninga ranga en auk þess sé tilboðsblaðið breytt eins og sjá megi á samanburði af útprentun úr eldra tilboðskerfi og því nýja. Það sem máli skipti og Allianz telji brjóta í bága við góða viðskiptahætti sé í fyrsta lagi að Landsbankinn skuli nota gögn sem starfsmaður bankans hafi fengið send í einkaþágu frá fulltrúa Allianz í starfsemi Landsbankans og í öðru lagi að Landsbankinn viðurkenni að þessum röngu upplýsingum hafi verið dreift til neytenda. Telur Allianz að Landsbankinn hafi gróflega og



af ásetningi viðhaft óréttmæta viðskiptahætti, bæði gagnvart neytendum með því að dreifa röngum upplýsingum en einnig gegn keppinauti með því að misnota gögn sem starfsmaður Landsbankans fékk send sem neytanda. Það sýni jafnframt skeytingarleysi Landsbankans fyrir góðum og réttmætum viðskiptaháttum að bankinn skuli í bréfi sínu halda því fram að það sé á ábyrgð Allianz að upplýsingarnar sem Landsbankinn dreifi með þessum hætti skuli vera rangar. Virðist bankinn ekki ætla að láta af háttsemi sinni hvað þetta varði þrátt fyrir þær upplýsingar sem fram komi í erindi Allianz.

Vegna greinargerðar IMG ráðgjafar segi í bréfinu að Allianz telji að Landsbankinn verði að bera ábyrgð á því að það efni sem bankinn sendir viðskiptavinum sínum sé rétt, það sé ekki villandi eða líklegt til að blekkja neytendur eða að það sé til þess fallið að kasta rýrð á keppinaut. Landsbankinn verði að geta fært sönnur á þær fullyrðingar sem bankinn setji fram. Ekki dugi að vísa til þess að skjalið sé undirritað eða dagsett fyrir nokkrum árum. Landsbankinn dreifi skjalinu til neytenda og gefi til kynna að efni þess eigi við um keppinaut á þeim tíma sem því er dreift. Það verði að teljast ámælisverð vinnubrögð af hálfu bankans að safna alls konar efni og upplýsingum og senda út sem dæmi um vörur keppinauts án þess að gæta þess sjálfstætt að um réttar upplýsingar sé að ræða, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Hefði Landsbankinn sinnt þeirri skyldu sinni hefði bankanum átt að vera fullkunnugt um að þau atriði sem fjallað var um í greinargerðinni eigi ekki við rök að styðjast í dag. Hvernig Landsbankinn hafi komist yfir skjalið sé óljóst en bankinn geti ekki án sjálfstæðrar ábyrgðar dreift efninu til neytenda.

Þá segir í bréfinu að rétt sé að taka fram að greinargerðin hafi komið við sögu í kvörtunarmáli milli KB banka hf. og Allianz á árinu 2006. Strax í apríl 2006, hafi legið fyrir að Allianz hafi sannanlega fjarlæggt úr sölugögnum þá fullyrðingu að ekki væri upphafskostnaður hjá Allianz, þar sem um slíkt geti verið að ræða ef viðskiptavinur slíti samningi fyrir ákveðið tímamark. Aðrar fullyrðingar og ályktanir í greinargerðinni eigi svo ekki við í dag enda hafi bæði skilmálar og sölugögn Allianz tekið talsverðum breytingum fjórum árum, ekki síst hvað varði þau atriði sem tilgreind séu í greinargerðinni. Tilvísun Landsbankans til úttektar Fjármálaeftirlitsins á starfsemi Allianz á árinu 2009, virðist dregin af samantekt af heimasíðu Fjármálaeftirlitsins. Þar komi fram að skilmálar og framsetning á viðbótarlífeyrissparnaði Allianz hafi verið haldin flestum ef ekki öllum þeim sömu vanköntum og voru á árinu 2006. Sé þeirri ályktun alfarið hafnað.

3.

Bréf Allianz var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 28. júní 2010. Svar barst með bréfi, dags. 7. júlí 2010. Í bréfinu er ítrekað að Landsbankinn hafni því að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Í bréfinu eru einnig ítrekuð fyrri rök auk þess sem sérstaklega er tekið fram að greinargerð IMG ráðgjafar sé greinilega dagsett og því hafi ekki verið gefið í skyn að hún væri ný. Landsbankanum hafi ekki verið kunnugt um að efni



greinargerðarinnar ætti ekki við fyrr en með tilkynningu Allianz þann 27. maí 2010 sem birtist í tilefni úttektar Fjármálaeftirlitsins.

4.

Allianz var sent bréf Landsbankans til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 22. júní 2010. Samhliða því var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. október 2010, var aðilum málsins tilkynnt að fyrirsjáanlegar væru tafir á meðferð málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Allianz Ísland ehf. kvartað yfir viðskiptaháttum NBI hf., Landsbankans. Telur Allianz að Landsbankinn hafi veitt neytendum rangar og villandi upplýsingar með því að senda þeim gamla útreikninga um ávöxtun hjá Allianz og gamla greinargerð ráðgjafafyrirtækis þar sem gerðar eru athugasemdir við kynningu og skilmála Allianz. Gerðar hafi verið breytingar á útreikningum félagsins, m.a. vegna lagabreytinga í Þýskalandi auk þess sem félagið hafi gert breytingar á sölu- og kynningarefni sínu sem fjallað er um í greinargerðinni. Allianz telur Landsbankanum mega vera fullljóst að framangreindar breytingar hafi verið gerðar og því eigi þær upplýsingar sem fram komi í gögnum ekki við. Auk þess að veita neytendum rangar og villandi upplýsingar, séu viðskiptahættirnir ósanngjarnir gagnvart Allianz og kasti rýrð á félagið. Landsbankinn hafi því brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Af hálfu Neytendastofu var við meðferð málsins bent á að ákvæði 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. sömu laga gætu einnig komið til álita í málinu.

Af hálfu Landsbankans er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvæðum laganna. Starfsmanni bankans hafi verið sent umrætt reiknilíkan í tölvupósti og því hafi Landsbankinn verið í góðri trú um að þar kæmu fram réttar upplýsingar, þegar viðskiptavinum bankans voru sendar upplýsingar úr því. Greinargerð ráðgjafafyrirtækisins sé greinilega dagsett og því sé ekki villt um fyrir neytendum eða þeim talin trú um að um nýja úttekt sé að ræða. Landsbankanum hafi ekki verið það ljóst að Allianz hafi gert breytingar á kynningarefni og skilmálum fyrr en Allianz gaf út tilkynningu um breytingar í kjölfar úttektar Fjármálaeftirlitsins í maí 2010.

2.



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.

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 skirskotað er til óviðkomandi mála.“

Núgildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kemur í stað og er efnislega samhljóða 2. mgr. 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 en í greinargerð með því ákvæði 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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 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, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, 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. laganna 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 og í b. lið segir:

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

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 heyri þar undir. Í erindi Allianz er vísað með almennum hætti til ákvæða 15. gr. en auk þess er sérstaklega fjallað um að félagið telji Landsbankann hafa kastað rýrð á félagið. Neytendastofa telur ákvæði a. og e. liða 2. mgr. 15. gr. því geta komið til álita. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,

[...]

e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing“

Ákvæðið kom fyrst inn lög sem ákvæði 20. gr. þágildandi samkeppnislaga nr. 8/1993 með lögum nr. 107/2000. Með lögnum 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.

3.

Í gögnum málsins hefur komið fram að Landsbankinn sendi neytendum þau gögn sem kvartað er yfir. Því kemur til skoðunar hvort þær upplýsingar sem þar koma fram brjóti gegn áðurgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005.

Annars vegar er um að ræða útreikning fyrir Ævilífeyri Allianz. Ekki er um það deilt að starfsmaður Landsbankans fékk reiknilíkanið í hendur frá sölumanni Allianz og hefur



Landsbankinn í kjölfar þess notast við líkanið til að sýna viðskiptavinum sínum muninn á þjónustu fyrirtækjanna. Sá sölumaður Allianz sem sendi reiknilíkanið hafði fyrir mistök sent reiknilíkanið sjálf í stað þess að senda útprentun úr því og notaðist fyrir mistök við gamla útgáfu af líkaninu. Af hálfu Landsbankans hefur verið á það bent að ef forsendur í því tilboði sem sent var starfsmanni Landsbankans voru rangar verði Allianz að bera ábyrgð á því, ekki viðtakandinn.

Tilgangur þess að Landsbankinn sendi neytendum upplýsingar úr útreikniforriti Allianz var að bera saman kosti og galla sparnaðarleiða Allianz og Landsbankans. Því er um samanburðarauglýsingu að ræða skv. 15. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa fellst á það með Landsbankanum að Allianz verði að bera ábyrgð á því að fyrirtækið og starfsmenn þess sendi væntanlegum viðskiptavinum sínum réttar upplýsingar um þjónustu fyrirtækisins. Hins vegar hvílir að mati stofnunarinnar rík skylda á Landsbankanum að gæta þess að allar upplýsingar og forsendur séu réttar áður en upplýsingarnar, í formi samanburðarauglýsingar, eru sendar neytendum. Hefði Landsbankanum verið í lófa lagið að kynna sér að breytingar höfðu verið gerðar á útreikningunum áður en samanburðarauglýsingin var send neytendum. Þrátt fyrir að ekki hafi verið um mjög viðamiklar breytingar á útreikningunum að ræða er ljóst að breyting hefur verið gerð á þeim frá því sem fram kemur í því Excel skjali sem Landsbankinn hafði undir höndum. Þá hefur að mati stofnunarinnar ekki áhrif með hvaða hætti samanburðurinn var birtur eða til hversu margra neytenda hann beindist enda segir í 4. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 að ákvæðið eigi einnig við um aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar.

Með því að senda neytendum rangar upplýsingar um útreikning á vöru Allianz telur Neytendastofa að Landsbankinn hafi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., a. liðar 2. mgr. 15. gr. og þar með einnig 5. gr. laga nr. 57/2005.

4.

Hins vegar er um að ræða greinargerð sem IMG ráðgjöf vann að beiðni Kaupþings banka hf. um réttmæti nokkurra staðhæfinga Allianz. Niðurstaða greinargerðarinnar var sú að fullyrðingarnar væru villandi og í einhverjum tilvikum beinlínis rangar. Eins og áður hefur fram komið ber auglýsandi ávallt ábyrgð á þeim upplýsingum sem hann sendir frá sér. Felst það m.a. í því að upplýsingarnar séu réttar og viðeigandi á þeim tíma sem þær eru settar fram.

Neytendastofa fær ekki séð að tilgangur með sendingu greinargerðarinnar til neytenda sé annar en að kasta rýrð á Allianz. Að mati Neytendastofu er sending greinargerðarinnar ósanngjörn gagnvart Allianz enda eru þær upplýsingar sem þær birtast ekki viðeigandi þegar Allianz hefur gert breytingu á kynningum sínum að því er varðar það sem fram kemur í greinargerðinni. Allianz hafi þegar gripið til aðgerða vegna þeirra. Þrátt fyrir að Landsbankinn hafi ekki vitað af niðurstöðum málsins hjá Fjármálaeftirlitinu hvílir að mati Neytendastofu skylda á Landsbankanum, áður en greinargerðin er send neytendum, að ganga úr skugga um, með



fullnægjandi hætti, hvort þær upplýsingar sem þar koma fram eigi við. Með því að senda neytendum umrædda greinargerð hefur Landsbankinn því að mati Neytendastofu brotið gegn ákvæði 14. gr. og e. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, og þar með einnig gegn 5. gr. sömu laga.

IV.

Ákvörðunarorð:

„NBI hf., Landsbankinn, Austurstræti 11, Reykjavík hefur, með því að senda neytendum úrelta útreikninga um vöru Allianz Ísland hf., brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

NBI hf. Landsbankinn, hefur með því að senda neytendum greinargerð með athugasemdum um kynningarefni Allianz Ísland hf. sem ekki eru lengur viðeigandi, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 14. gr. og e. liðar 2. mgr. 15. 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, bannar Neytendastofa NBI hf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 17. janúar 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir