

Þriðjudagurinn 9. maí 2000

141. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 19/2000

**Kvörtun Félags íslenskra bifreiðaeigenda yfir  
samanburðarauglýsingu Vátryggingafélags Íslands hf.**

**I.**

**Erindið**

Með bréfi, dags. 8. nóvember 1999, kvartar Félag íslenskra bifreiðaeigenda (FÍB) yfir auglýsingu Vátryggingafélags Íslands hf. (VÍS) sem birtist í Morgunblaðinu 5. nóvember 1999. Í kvörtuninni segir að í auglýsingunni sé gerður samanburður á iðgjöldum bifreiðatrygginga í völdum dæmum. Til að njóta þeirra iðgjalda hjá VÍS sem séu gefin upp í auglýsingunni þurfi neytandi að kaupa aðrar tryggingar hjá félaginu fyrir nokkra tugi þúsunda króna. Iðgjald VÍS sé með 75% bónusafslætti frá grunniðgjaldi og að auki 10% viðbótarafslætti sem VÍS gefur þeim viðskiptavinum sem kaupi F plús fjölskyldutryggingu hjá félaginu. Engar upplýsingar komi fram um iðgjöld F plús, eðli hennar, þjónustu og skilmála. Þá segir í erindinu:

*„Grafísk framsetning er einnig mjög villandi. Í auglýsingunni eru gefin 3 verðdæmi samkvæmt forsendum VÍS. Í dæmi 1 er iðgjald FÍB tryggingar sagt 16% dýrara en iðgjald VÍS en FÍB tryggingar súlan er 71% hærri en VÍS súlan. Í dæmi 2 er verðið 1% hærri en súlan gefur til kynna 7,5% mun og í dæmi 3 er verðmunurinn 2% en FÍB tryggingar súlan er 13% hærri en VÍS súlan.*

*Telja verður framsetningu og myndrænan samanburð auglýsingarinnar villandi og þar með er auglýsingin ósanngjörn gagnvart neytendum og keppinautum VÍS.“*

## II. Málsmeðferð

### 1.

Athugasemdir VÍS við erindi FÍB eru dags. 15. nóvember 1999. Þar segir m.a. að samanburður bifreiðaiðgjalda VÍS og FÍB trygginga miðist við viðskiptavini með F plús fjölskyldutryggingu. Umfjöllun um iðgjöld bifreiðatrygginga síðustu vikunnar hafi verið þess eðlis að erfitt hafi verið fyrir neytendur að fóta sig og meta hvernig dæmið komi út fyrir þá. Forsendur verðkannana hafi verið mismunandi. Þá segir í bréfinu:

*„Tilgangur VÍS með auglýsingunni... er því eðlileg og heiðarleg áskorun til viðskiptavina að kynna sér og gaumgæfa hver er raunverulegur kostnaður við ábyrgðatryggingar bifreiða, að teknu tilliti til annarra trygginga sem þeir þarfnast. Fæstir þurfa eingöngu á bifreiðatryggingum að halda. Því er ekki óeðlilegt að birta og kynna iðgjald ábyrgðatrygginga bifreiða miðað við forsenduna um fjölskyldutrygginguna F plús, enda eru heimili með þá tegund trygginga nú komin á þriðja tug þúsunda, með mun fleiri bíla en það á bak við. Forsendur samanburðarins koma skýrt fram í auglýsingunni... þess má geta að F plús trygging, miðað við innbúsverðmæti 3,5 milljónir kostar kr. 13.589, með opinberum gjöldum, miðað við að viðkomandi eigi einn bíl.*

*Að mati félagsins eru ekki veittar rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í umræddri auglýsingu, né er hún ósanngjörn gagnvart keppinautum eða neytendum, sbr. 21. gr. laga nr. 8/1993.“*

Hvað viðkemur grafískri framsetningu tekur VÍS fram að súlurnar séu myndræn túlkun hönnuða auglýsingarinnar sem félagið beri fulla ábyrgð á. Markmið VÍS sé ekki að blekkja neytendur. Þá segir:

*„Til að þurfa ekki að velkjast í minnsta vafa um að ekki sé hægt að misskilja umræddar upplýsingar hefur auglýsingunni verið breytt og birtist hún þannig í Morgunblaðinu sl. sunnudag (14. nóvember) auk þess sem þar eru tekin ný dæmi um verðsamanburð ásamt skýrum upplýsingum um forsendur samanburðarins.“*

### 2.

Svar VÍS var sent FÍB til umsagnar. Svar félagsins barst með tölvupósti, dags. 14. desember 1999. Þar segir að þrátt fyrir að VÍS hafi leiðrétt myndræna

framsetningu í auglýsingum sínum, þá hafi fyrri rangfærslan haft skaðleg áhrif. Í bréfinu segir:

*„Eftir stendur samanburður sem gengur út frá því að auk bilatryggingar kaupi viðskiptavinurinn F plús...*

*Ábyrgðar- og slysatrygging vegna bifreiðanotkunar er skyldutrygging en F plús er frjáls trygging.*

*Í bréfi VÍS segir m.a.: „F plús trygging, miðað við innbúsverðmæti 3,5 milljónir kostar kr. 13.589 með opinberum gjöldum, miðað við að viðkomandi eigi einn bíl.“ Til samanburðar þá kostar kr. 7.133 að tryggja 3,5 m. innbú hjá FÍB tryggingu með opinberum gjöldum, óháð bilaeign.“*

### 3.

Athugasemdir VÍS við bréfi FÍB eru dagsettar 21. desember 1999. Þar segir m.a.:

*„Í bréfi okkar frá 15. nóvember kemur skýrt fram að mikilvægustu upplýsingarnar, þ.e. fjárhæð iðgjaldanna koma skýrt fram í auglýsingunni. Auglýsingunni var síðar breytt, en VÍS getur ekki fallist á að fyrri auglýsing hafi haft skaðleg áhrif eins og kemur fram í athugasemdum FÍB, enda hefur FÍB ekki sýnt fram á eða sannað hver þau skaðlegu áhrif hafi verið.*

*Hvað varðar þann samanburð á bifreiðaiðgjöldum sem VÍS setur fram í auglýsingunni, sem miðast við viðskiptavini með F plús tryggingu, þá koma forsendur samanburðarins skýrt fram í auglýsingunni. F plús er viðtæk fjölskyldutrygging sem tryggir eignir, líf og limi fjölskyldunnar. Verulegur ávinningur, í formi afsláttarkjara, býðst þeim viðskiptavinum sem eru með allar sínar tryggingar hjá VÍS og þar sem flestir þurfa á öðrum vátryggingum að halda en eingöngu bilatryggingum, er ekki óeðlilegt að kynna þau kjör sem eru í boði ef fleiri vátryggingar eru teknar.“*

### III.

#### Álit auglýsinganefndar

Á fundi auglýsinganefndar, ráðgjafanefndar samkeppnisráðs, sem haldinn var 13. janúar 2000, var m.a. fjallað um auglýsingu VÍS. Um auglýsinguna fjölluðu Atli Freyr Guðmundsson og Jóhannes Gunnarsson. Í fundargerð er bókað:

„Í auglýsingu VÍS „Ekki er allt sem sýnist!“ sem birtist í Morgunblaðinu 5. nóvember 1999 eru borin saman iðgjöld bifreiðatrygginga hjá FÍB og VÍS. Iðgjöld VÍS miðast við viðskiptavini með F plús fjölskyldutryggingu.

Auglýsinganefnd tekur fram að í samanburðarauglýsingum verður að gæta þess að samanburður sé sanngjarn og samanburðarhæfur. Auglýsinganefnd telur að við samanburð á tryggingaiðgjöldum verði að gæta ýrtrustu varkárni þar sem um flókinn samanburð er að ræða sem neytendur eiga erfitt með að gera sér grein fyrir. Í þeim samanburði sem hér um ræðir eru borin saman annars vegar iðgjöld fyrir bifreiðatryggingar hjá FÍB og hins vegar bifreiðatryggingariðgjöld hjá VÍS sem hluti af tryggingapakka með öðrum tryggingum. Auglýsinganefnd telur slíkan samanburð hvorki sanngjarnan gagnvart keppinauti né neytendum. Við samanburð á bifreiðaiðgjöldum eru iðgjöld hlutaðeigandi trygginga aðalatriðið en ekki tenging þeirra við aðrar óskyldar tryggingar. Auglýsinganefnd telur hins vegar ekki óeðlilegt að vakin sé athygli á að afsláttur fáist af bifreiðagjaldi VÍS sé tryggingataki með aðrar tryggingar hjá félaginu s.s. F plús fjölskyldutryggingu.

Myndræn framsetning samanburðar í auglýsingunni er m.a. með þeim hætti að súlur eiga að sýna mismunandi verð trygginga hjá VÍS og FÍB. Auglýsinganefnd telur að framsetning súlanna sé villandi þar sem stærðarmunur súlanna er annar en verðmunurinn gefur tilefni til.

Með vísan til framangreinds telur auglýsinganefnd að auglýsing VÍS „Ekki er allt sem sýnist!“ sem birtist í Morgunblaðinu 5. nóvember 1999 sé villandi og ósanngjörn gagnvart keppinauti og neytendum og brjóti í bága við ákvæði 21. gr. samkeppnislaga.“

#### IV.

##### Frekari málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar til VÍS, dags. 31. janúar 2000, var framangreind niðurstaða auglýsinganefndar kynnt og þeim tilmælum beint til fyrirtækisins að taka tillit til álitsins og gæta þess í auglýsingum framvegis að framsetning og þær upplýsingar sem þar komi fram brjóti ekki í bága við ákvæði samkeppnislaga. Jafnframt var gefinn tíu daga frestur til þess koma að

athugasemdum við niðurstöðu auglýsinganefndar og muni málið þá lagt fyrir samkeppnisráð til ákvörðunar. Afrit bréfsins var sent FÍB.

## 2.

Athugasemdir VÍS við niðurstöðu auglýsinganefndar eru dagsettar 7. febrúar 2000. Þar segir:

*„Auglýsinganefnd tekur fram að í samanburðarauglýsingum verði að gæta þess að samanburður sé sanngjarn og samanburðarhæfur. Ekkert kemur frekar fram í niðurstöðunni hvað átt sé við með samanburðarhæfum samanburði, né vísað í réttarheimildir í þessu sambandi. VÍS hafnar því að rökstuðningur auglýsinganefndar megi byggjast á þessari forsendu.*

*VÍS getur ekki fallist á að samanburður á iðgjöldum bifreiðatrygginga FÍB og iðgjöldum bifreiðatrygginga VÍS, að teknu tilliti til afsláttar vegna fjölskyldutrygginga hjá VÍS, sé ósanngjarn og villandi gagnvart neytendum og samkeppnisaðilum.*

*Yfirgnæfandi hluti viðskiptavina VÍS er ekki eingöngu með bifreiðatryggingu. Langflestir sem eru með heimili þurfa einnig á öðrum váttryggingum að halda og njóta þessir aðilar betri kjara á bifreiðatryggingum hjá VÍS. Það er upplýsandi og því ekki ósanngjarnt gagnvart þeim viðskiptavinum sem eru með aðrar váttryggingar hjá VÍS, svo og öðrum þeim neytendum sem þurfa á bæði bifreiða- og heimilistryggingum að halda, að sýna verð á bifreiðatryggingu með þeim afsláttarkjörum sem bjóðast hjá félaginu. Með þessu er verið að vísa til þess raunveruleika sem flestar fjölskyldur búa við. Það er skoðun VÍS að auglýsinganefndin líti fram hjá þessum raunveruleika. VÍS getur því ekki fallist á þá niðurstöðu auglýsinganefndarinnar að verið sé að tengja bifreiðaiðgjöldin við aðrar óskyldar tryggingar.*

*Með sömu rökum og að framan greinir telur VÍS ekki að samanburðurinn sé ósanngjarn gagnvart keppinaut. Hann hlýtur að verða að sætta sig við það að VÍS hafi upp á fjölbreyttara úrval váttrygginga að bjóða og sveigjanlegar afsláttarreglur sem háðar eru magni viðskipta. VÍS hlýtur að mega draga þessar staðreyndir fram þar sem þær skipta máli, samhengisins vegna, fyrir neytandann.*

*Forsendur samanburðarins koma glögglega fram í auglýsingunni, þannig að það á engum að dyljast að verið er að auglýsa verð með afslætti vegna frekari*

*viðskipta, en ekki verð án afsláttar. Það sem skiptir neytandann máli er það endanlega verð sem hann greiðir, þ.e. verð með afslætti, sé honum fyrir að fara. VÍS er þeirrar skoðunar að neytendur á Íslandi séu almennt vel upplýstir og í stakk búnir til að leggja mat á upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að velja þann kost sem fellur best að þeirra þörfum.“*

### 3.

FÍB var gefinn kostur á að tjá sig um bréf VÍS. Með tölvubréfi, dags. 19. febrúar 2000, segir að FÍB telji að bréfið hafi ekki að geyma neinar málsbætur sem bætt geta þann skaða sem auglýsingarnar hafa valdið. Hinn 21. febrúar 2000 var VÍS sent afrit af bréfi þessu.

### 4.

Hinn 11. apríl 2000 sendi Samkeppnisstofnun VÍS bréf þar sem félaginu var tilkynnt að gagnaöflun væri lokið í málinu og að það yrði lagt fyrir samkeppnisráð til ákvörðunar. Afrit bréfsins var sent FÍB.

## V.

### Niðurstöður

Á fundi samkeppnisráðs, þann 9. maí 2000, var ákvörðun tekin í þessu máli. Fundinn sátu Brynjólfur Sigurðsson, Karitas Pálsdóttir, Ólafur Björnsson, Sigurbjörn Magnússon og Tryggvi Axelsson.

### 1.

Mál þetta snýst um auglýsingu VÍS sem birtist í Morgunblaðinu 5. nóvember 1999 og ber yfirskriftina „*Ekki er allt sem sýnist!*“. Í auglýsingunni segir m.a.:

*„Reiknaðu dæmið til enda og sjáðu hvar þú færð lægstu tryggingarnar.*

*Flestir hafa þörf fyrir fleiri en eina tegund trygginga. Þegar tryggingar eru keyptar er nauðsynlegt að skoða dæmið í heild – hvað það kostar.*

*Viðskiptavinir VÍS njóta hagkvæmra bifreiðatrygginga og að auki er ríkulegur afsláttur af öðrum tryggingum í boði fyrir þá sem tryggja eignir, líf og limi fjölskyldunnar hjá VÍS. Hér á síðunni sjást dæmi um tryggingariðgjöld þrenns konar bifreiða sem valdar eru af handahófi. Dæmin sýna þau iðgjöld sem þú þyrftir að greiða hjá VÍS ef þú værir með F plús og iðgjöld FÍB tryggingar. Til*

*að geta tryggt með FÍB tryggingu þarftu að vera félagismaður FÍB, en það kostar 3.330 krónur árlega.“*

Þá eru gefin upp þrjú verðdæmi um lögbundna ábyrgðartryggingu með hæsta bónus. Í öllum verðdæmunum er verð ábyrgðartryggingarinnar lægra hjá VÍS en hjá FÍB. Verðdæmin eru sett upp á grafískan hátt þannig að fjárhæðirnar eru settar inn í súlur sem eru misháar eftir fjárhæð.

Kvartandi, Félag íslenskra bifreiðaeigenda, bendir á að í auglýsingunni séu borin saman iðgjöld bifreiðatrygginga þeirra við afsláttariðgjöld bifreiðatrygginga Vátryggingafélags Íslands, þ.e. þau iðgjöld sem þeir greiði sem kaupir jafnframt F plús fjölskyldutryggingu hjá félaginu. Engar upplýsingar komi fram um iðgjöld þeirrar tryggingar, eðli hennar eða skilmála. Þá er í erindinu kvartað yfir grafískri framsetningu auglýsingarinnar. Stærðarmismunur súlanna sé ekki í neinu samræmi við verðmismun tryggingaiðgjaldanna.

VÍS bendir á að fæstir þurfi eingöngu á bifreiðatryggingum að halda og því sé ekki óeðlilegt að birta og kynna iðgjald miðað við forsendur fjölskyldutryggingarinnar F plús. Þá komi forsendur samanburðarins skýrt fram í auglýsingunni. Aðalatriðið sé að fjárhæðir iðgjaldanna koma greinilega fram. Það sé ekki ósanngjarnt gagnvart viðskiptavinum VÍS og öðrum neytendum sem þurfa á fleiri tryggingum að halda en bifreiðatryggingum eða gagnvart keppinauti, að sýna verð á bifreiðatryggingu með þeim afsláttarkjörum sem bjóðist hjá félaginu. Það sem skiptir neytandann máli sé það verð sem hann endanlega greiðir.

Grafísk framsetning í auglýsingunni sé myndræn túlkun, en auglýsingunni hafi verið breytt að þessu leyti.

Þá gagnrýnir VÍS að ekki skuli koma fram í niðurstöðu auglýsinganefndar hvað sé átt við með samanburðarhæfum samanburði og að ekki skuli vera vísað í réttarheimildir hvað þetta varðar.

## 2.

Í erindinu er ekki vísað til lagagreina í samkeppnislögum nr. 8/1993, en ljóst er að 21. gr. samkeppnislaga kemur hér helst til álita. Hún hljóðar svo:

*„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, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til 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.*

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

Að mati samkeppnisráðs verður að gera þær kröfur, þegar um samanburðarauglýsingar er að ræða, að það sem borið er saman sé algerlega samanburðarhæft og samanburðurinn verður að vera sanngjarn. Auglýsingin ber saman iðgjöld bifreiðatrygginga tveggja tryggingafélaga. Borin eru saman annars vegar almenn bifreiðatryggingaiðgjöld FÍB og bifreiðatryggingaiðgjöld VÍS sem eina tryggingu af fleiri tryggingum, en verðið er háð því að þær allar séu keyptar. Við samanburð á tryggingum hljóta iðgjöld hlutaðeigandi trygginga að vera aðalatriðið en ekki tengsl gjaldanna við aðrar tryggingar.

Þá verður samkvæmt 21. gr. samkeppnislaga að gæta þess að auglýsingar séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum m.a. vegna þess að skírskotað sé til óviðkomandi mála. Í auglýsingunni sem hér er deilt um er við samanburð á iðgjöldum bifreiðatrygginga vísað til að keyptar séu fleiri tryggingar í öðru tilvikinu. Að mati samkeppnisráðs er iðgjald F plús fjölskyldutryggingar ekki hluti iðgjalds bifreiðatryggingar. Þegar af þeirri ástæðu er því ljóst að verið er að skírskota til óviðkomandi máls og er samanburðurinn því ósanngjarn gagnvart keppinautum og neytendum.

Þá er samkeppnisráð sammála því álitum auglýsinganefndar að myndræn framsetning samanburðar í auglýsingunni sé villandi. En þar sem þessum hluta auglýsingarinnar hefur verið breytt, þykir samkeppnisráði ekki ástæða til að fjalla nánar um þann þátt auglýsingarinnar.

Samkeppnisráð er sammála því álitum auglýsinganefndar að samanburðurinn í auglýsingunni sé hvorki sanngjarn gagnvart neytendum eða keppinauti. Þá er auglýsingin að mati ráðsins villandi þar sem ekki eru bornir saman sambærilegir hlutir og þar með skírskotað til óviðkomandi mála. Borið er saman sjálfstætt iðgjald bifreiðatryggingar annars vegar og hins vegar iðgjald



bifreiðatryggingar háð öðrum tryggingum. Er auglýsingin því brot á ákvæðum 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

Þá má í gögnum málsins sjá að VÍS telur að ekki komi fram í niðurstöðu auglýsinganefndar hvað átt sé við með samanburðarhæfum samanburði.

Í niðurstöðu auglýsinganefndar segir m.a. að samanburðurinn sé hvorki sanngjarn né samanburðarhæfur og að við samanburð á bifreiðaiðgjöldum séu iðgjöld hlutaðeigandi trygginga aðalatriðið en ekki tenging þeirra við aðrar óskyldar tryggingar. Að mati samkeppnisráðs sýnir þetta nægilega hvað auglýsinganefnd á við með samanburðarhæfum samanburði.

## VI.

### Ákvörðunarorð:

**„Samkeppnisráð telur auglýsingu Vátryggingafélags Íslands hf. sem birtist í Morgunblaðinu 5. nóvember 1999, villandi og ósanngjarna gagnvart keppinauti og neytendum í skilningi 21. gr. samkeppnislaga, nr. 8/1993, þar sem í auglýsingunni eru borin saman iðgjöld bifreiðatrygginga hjá FÍB við bifreiðatryggingaiðgjöld Vátryggingafélags Íslands sem miðast við viðskiptavini með F plús fjölskyldutryggingu.**

**Með vísan til 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og með heimild í 51. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð Vátryggingafélagi Íslands hf., Ármúla 3, Reykjavík, að bera saman iðgjöld bifreiðatrygginga hjá FÍB við bifreiðatryggingaiðgjöld Vátryggingafélags Íslands sem miðast við viðskiptavini með F plús fjölskyldutryggingu þar sem það er villandi og ósanngjarnt gagnvart keppinauti og neytendum.“**