



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 25/2014

Samanburður Sparnaðar ehf. á viðbótarlífeyristryggingum Allianz og Bayern

I.

Erindið

Með bréfi Allianz Ísland hf., dags. 13. nóvember 2012, barst Neytendastofu kvörtun vegna óréttmætra viðskiptahátta Sparnaðar. Í bréfinu segir að Allianz sé söluumboð þýsku tryggingasamsteypunnar Allianz sem bjóði m.a. hér á landi viðbótarlífeyristryggingar, skv. ákvæðum laga nr. 129/1997, um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða. Sparnaður sé umboðsaðili þýska líftryggingafélagsins Bayern Versicherung Lebensversicherungs AG (Bayern) sem bjóði hér á landi viðbótarlífeyristryggingar eins og Allianz.

Í samanburðarauglýsingu sem Sparnaður hafi dreift um nokkurt skeið til neytenda séu borin saman þýsku tryggingafélögin Bayern og Allianz og viðbótarlífeyristryggingar þær sem félögin bjóði hér á landi. Í inngangi þessarar samanburðarauglýsingar segi að þýsku tryggingafélögin séu mjög sambærileg en í nokkrum atriðum sé munur annars vegar á félögunum sjálfum og svo þeim vörum sem þau bjóði á Íslandi og í yfirlitinu sé „*upptalning á því sem helst munar á félögunum*“.

Allianz telji samanburðarauglýsinguna villandi og ranga og stríða gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá telji Allianz að önnur gögn sem Sparnaður dreifi til neytenda sem beri yfirskriftina „*ÞÝSK RÍKISÁBYRGÐ Á SPARNAÐI BAYERN-VERSICHERUNG*“ og útreikningar Sparnaðar samkvæmt eigin útreikniforriti á tryggingu brjóti jafnframt gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr. og 9. gr. sömu laga.

Að mati Allianz sé samanburðarauglýsing Sparnaðar ekki eingöngu óréttmæta gagnvart Allianz heldur feli hún í sér brot gegn hagsmunum allra neytenda eins og þær röngu fullyrðingar og villandi upplýsingar sem komi fram í öðrum gögnum sem Sparnaður dreifi til neytenda. Neytendur fái hvorki rétta mynd af þeirri vöru sem Sparnaður selji né rétta mynd af því hver sé raunverulegur munur á Allianz og Bayern. Slíkt sé villandi og til þess fallið að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda.



Samkvæmt lögum nr. 57/2005 séu óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Viðskiptahættir séu, skv. 8. gr. laganna, óréttmætir ef þeir brjóti í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raski verulega eða séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun þeirra.

Samkvæmt 9. gr. laga nr. 57/2005 séu viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Undir þetta falli m.a. rangar upplýsingar um: eðli vöru; helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. árangur sem vænta má af notkun hennar, eins og t.a.m. ávöxtun; stöðu söluaðila eða fulltrúa hans á markaði, eins og t.a.m. hvort hann njóti sérstakrar stöðu eða ábyrgðar umfram aðra aðila; eða lögbundin réttindi neytenda.

Eins og nánar verði rakið telji Allianz að í umkvörtuðum gögnum frá Sparnaði sé að finna rangar upplýsingar sem falli undir framangreint og brjóti því gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Samkvæmt 14. gr. laga nr. 57/2005 sé óheimilt að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki séu brenndar gagnvart keppinautum. Eins og hér verði nánar rakið á eftir brjóti samanburðarauglýsing Sparnaðar gegn 14. gr. og uppfylli auk þess ekki þau skilyrði sem gerð séu til samanburðarauglýsinga skv. 15. gr. sömu laga, sem kveði á um að auglýsingar, þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður, séu einungis heimilar að uppfylltum nánar tilteknum skilyrðum. Þessi skilyrði séu t.a.m. að auglýsing sé ekki villandi, gerður sé samanburður á einum eða fleiri ápreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu og að ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing.

Í bréfi Allianz er að fyrstu farið yfir þann hluta kvörtunarinnar sem snýr að fullyrðingu um þýska ríkisábyrgð. Þar segir að í samanburðarauglýsingu Sparnaðar sé því haldið fram að þýsk ríkisábyrgð sé á skuldbindingum Bayern en á skuldbindingu Allianz sé hins vegar „*ekki ríkisábyrgð*“. Fullyrðing Sparnaðar um að ríkisábyrgð sé á skuldbindingum Bayern sé röng og hafi Sparnaður ekki getað framvísað gögnum eða með öðrum hætti sýnt fram á réttmæti þessarar fullyrðingar sinnar með staðfestingu frá þýskum yfirvöldum eða vísað í opinber gögn.

Lögformlega sé „trygging“ viðskiptavina þessara tveggja þýsku tryggingafélaga sú sama og byggji sú staða á skilyrðum og skyldum þýskra laga til starfsemi þeirra. Í upplýsingum fyrir viðskiptavinum sem fylgi með skilmálum Bayern sé skýrt hvernig réttindi séu tryggð með aðild að Protektor Lebensversicherung AG. Ekki sé vikið að því að réttindi séu tryggð með öðrum hætti af þýska ríkinu. Með bréfinu fylgdi útprentun frá Protektor Lebensversicherung AG sem sé listi yfir þau líftryggingarfélög sem séu aðilar, þar á meðal sé Allianz.



Sparnaður fullyrði jafnframt í samanburðarauglýsingunni að ástæða þess að þýska tryggingafélagið Allianz njóti ekki ríkisábyrgðar sé sú að það sé skráð í kauphöll í New York. Bæði sé það rangt að Allianz sé skráð í kauphöll í New York en auk þess sé með þeirri fullyrðingu gefið ranglega í skyn að staða Allianz sé veikari en Bayern og þar með að staða viðskiptavina Allianz sé verri eða ótraustari.

Með framangreindu sé fullýrt að Bayern njóti ákveðinnar stöðu sem ekki eigi stoð í raunveruleikanum og auk þess sé ranglega fullýrt og gefið í skyn að þessi staða sé önnur og betri en staða samkeppnisaðila og telji Allianz að þessi hluti samanburðarauglýsingarinnar brjóti gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og f. lið 1. mgr. 9. gr. auk 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Á einblöðungi sem Sparnaður dreifi til neytenda sé því einnig haldið fram að þýska ríkið beri ábyrgð á skuldbindingum Versicherungskammer Bayern vegna eignaraðildar og stjórnar. Stjórnarformaður Sparnaðar hafi ítrekað þessa fullyrðingu í viðtali á Bylgjunni að vegna aðildar að þýsku sparisjóðunum sem séu í opinberu eignarhaldi megi segja að sparnaðurinn sé ríkistryggður.

Allianz telji samanburðarauglýsingu Sparnaðar og aðrar fullyrðingar á opinberum vettvangi um að ríkisábyrgð sé á skuldbindingum Bayern, gagnvart viðskiptavinum brjóta gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og f. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í öðru lagi er í bréfinu fjallað um fullyrðingar um sveigjanlegar iðgjaldagreiðslur. Segir í bréfinu að Sparnaður fullyrði undir þessum lið að kostnaðarauki sé til staðar hjá Allianz vegna þess fyrirkomulags félagsins að allt að 10% iðgjalds réttthafa verði eftir á bankareikningi á Íslandi og að þessi kostnaður sé ekki sýndur í útreikningum Allianz. Enginn viðbótarkostnaður sé samfara fyrirkomulagi Allianz eins og ranglega sé fullýrt í samanburðarauglýsingu Sparnaðar.

Allianz telji þennan hluta samanburðarauglýsingar Sparnaðar brjóta gegn 14. gr., sbr. 5. gr. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í þriðja lagi er fjallað um fullyrðingar um iðgjaldakostnað. Í samanburðarauglýsingu Sparnaðar sé fullýrt að iðgjalda- og rekstrarkostnaður Sparnaðar sé 8,5% af hverju greiddu iðgjaldi en sambærilegur kostnaður Allianz sé 11,5%. Síðari hluti samanburðarblaðsins hafi yfirskriftina "*Samanburður á kostnaði Allianz vs. Bayern Lif*". Þar sé sett upp dæmi um tryggingu með 100 evru iðgjaldi á mánuði og fullýrt að kostnaður Bayern sé einungis 8,5%.

Þessi samanburður hafi verið sendur neytendum í tölvupósti og fullýrt að enginn kostnaður sé tekinn hjá Bayern (0%) nema „*Premium cost – 8,5%*“.



Þegar þær fullyrðingar sem þar komi fram af hálfu Sparnaðar um kostnað Bayern séu bornar saman við það sem fram komi í skilmálum og gögnum frá tryggingafélaginu Bayern komi fram margvíslegt ósamræmi. Af þeim gögnum megi sjá að auk þess að 8,5% kostnaður sé dreginn af hverri iðgjaldagreiðslu séu dregnar 10 evrur af fyrsta iðgjaldi vegna þjónustu Arion Custody Service, mánaðarlega séu dregnar 0,003 evrur af hverjum 100 evrum inneignar réttihafa. Þá bætist við 0,35% kostnaður sem sé dreginn af iðgjaldi þegar um sveigjalegar iðgjaldagreiðslur sé að ræða. Í bréfinu er nefnd þrjú dæmi:

Í fyrsta lagi segi í 7. gr. almennra skilmála tryggingarinnar að frá innborguðum iðgjöldum sé dreginn „*stofn- og rekstrarkostnaður samkvæmt skilgreindri gjaldskrá sem og iðgjaldaháðum umsýslukostnaði*“. Jafnframt segi í sömu grein að samningskostnaður megi að hámarki vera 4% af hverri iðgjaldagreiðslu. Í 2. mgr. segi svo að annar „*rekstrar- og umsýslukostnaður sem tengist heildarinneigninni*“ sé dreginn „*mánaðarlega af heildarinneigninni*“.

Í öðru lagi segi í umsóknarblaði Bayern að samningskostnaður sem sé fyrirframreiknaður inn í iðgjöldin nemi 0 evrum. Aðrir kostnaðarliðir, sem séu reiknaðir inn í iðgjöldin, nemi 8,5 evrum á hverjar 100 evrur. Að auki séu mánaðarlega dregnar frá heildarinneigninni 0,004 evrur í kostnað á hverjar 1.000 evrur í heildarinneign.

Í þriðja lagi segi hins vegar í upplýsingapakka, sem Bayern hafi afhent neytanda, að auk 8,5% samningskostnaðar séu mánaðarlega dregnar 0,003 evrur á hverjar 100 evrur í heildarinneign (ekki 1.000 evrur eins og fram hafi komið að ofan). Í þessum sömu upplýsingum segi líka að þar sem Arion Custody Service hafi verið falin tiltekin þjónusta sem hafi kostnað í för með sér sem ekki sé útreiknaður í iðgjöld sé sá kostnaður, 10 evrur, dreginn frá fyrstu iðgjaldagreiðslunni. Jafnframt að auk þess bætist við útreiknaða iðgjaldið viðbótarkostnaður upp á 0,35% af hverri sveigjanlegri (síðari) iðgjaldagreiðslu.

Auk þess að Sparnaður greini ekki frá þeim kostnaði sem sé samfara tryggingasamningum Bayern þá sé kostnaður Allianz vísvitandi settur fram með röngum hætti í samanburðarauglýsingunni og í tölvupósti Sparnaðar. Sparnaður haldi því fram að 1,75% kostnaður bætist við útgreiðslu en hið rétt sé að Allianz hafi ítrekað bent Sparnaði á að þetta gjald sé einungis tekið, í þeim tilvikum þegar viðskiptavinur velji að vera með mánaðarlega úttekt ævilangt (sem sé einungis eitt af mörgum úttektarformum sem í boði séu). Með bréfinu fylgdi afrit af tölvupósti sem sendur var Sparnaði vegna þessa í nóvember 2009.

Allianz telji að kostnaður sá sem sýndur sé á þessum hluta samanburðarauglýsingarinnar og í tölvupósti Sparnaðar til neytanda sé ekki í samræmi við reglur sem gildi um samninga Bayern og brjóti gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og c. og d. liðum 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í fjórða lagi er í bréfinu fjallað um fullyrðingar um upphafskostnað. Um það segir að í skilmálum Bayern komi fram að uppsögn tryggingarinnar fylgi ókostir en þar segi:



„Endurkaupsverðið nær ekki fyrr en eftir tiltekinn tíma summu hinna greiddu iðgjalda, enda verða þau einnig að standa undir vissum kostnaðarliðum.“ Aðeins síðar segi: „Við uppsögn vátryggingasamningsins í heild eru 50 evrur dregnar frá endurkaupsvirðinu. Þessi frádráttur hækkar fyrir hvert heilt ár tryggingarsamningsins eftir gildistöku uppsagnarinnar og þar til 10 árum fyrir umsamið upphaf lífeyrisgreiðslna um 0,275 prósent af samanlögðum greiddum iðgjöldum til uppsagnardags [...]“.

Á umsóknareyðublaði Bayern sé tryggingartaka gert að staðfesta að honum sé kunnugt um: „að með endurkaupsvirði er átt við heildarinn eign mína á hverjum tíma. Ég er upplýstur um að endurkaupsvirði nær ekki fyrr en eftir tiltekinn tíma summu hinna greiddu iðgjalda enda verða þau einnig að standa undir vissum kostnaðarliðum“.

Í upplýsingapakka Bayern komi fram að ef sagt sé upp á upphafstímabili tryggingarinnar fáist endurkaupsvirði tryggingarinnar endurgreitt sem geti þá enn verið mjög lágt. Í töflu sé svo sýnt endurkaupsvirði að frádregnum afföllum vegna uppsagnarinnar. Ljóst sé af þessari töflu að afföll við uppsögn séu mun meiri en fullyrt sé af Sparnaði.

Allianz bendi auk þess á að framsetning Sparnaðar varðandi kostnað Allianz sé afar villandi.

Allianz telji að þær upplýsingar sem fram komi í samanburðarauglýsingunni séu ekki í samræmi við þær reglur sem gildi um samninga Bayern og brjóti því gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og c. og d. liðum 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í fimmta lagi er í bréfinu fjallað um fullyrðingu um hagnaðarhlutdeild. Segir þar að undir þessum lið samanburðarauglýsingarinnar fullyrði Sparnaður að ávöxtun þýsku tryggingafélaganna sé: „mjög sambærileg frá ári til árs“. Hið rétt sé að Allianz hafi ávallt skilað hærri ávöxtun en Bayern. Í kynningarbæklingi Sparnaðar sé að finna töflu fyrir ávöxtun Bayern og með samanburði við ávöxtunartöflu Allianz megi sjá að ávöxtun Allianz sé ávallt hærri.

Fullyrðingu sinni til stuðnings virðist Sparnaður auk þess nota ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 13/2011 þar sem fjallað hafi verið um kvörtun Sparnaðar yfir samanburði Allianz. Í því máli hafi ekki verið umdeilt að ávöxtun Allianz væri sögulega hærri en Bayern en Sparnaður villi hér um fyrir neytendum með því að vísa til ótengdra atriða fullyrðingum sínum til stuðnings.

Allianz telji þennan hluta samanburðarauglýsingarinnar brjóta gegn 14. gr., sbr. 5. gr. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í sjötta lagi er fjallað um fullyrðinguna „Öryggi og styrkur Versicherungskammer Bayern er meiri en Allianz“. Undir fyrirsögninni „niðurstaða“ í samanburðarauglýsingunni fullyrði Sparnaður að öryggi og styrkur Versicherungskammer Bayern sé meiri en Allianz. Með vísan



til umfjöllunar um fyrsta liðinn hér að ofan megi ljóst vera að þessi fullyrðing sé bæði röng og villandi.

Það sé auk þess rétt að taka fram að matsfyrirtækið Standard & Poor's hafi gefið Versicherungskammer Bayern einkunnina A en Allianz AA. Það megi benda á í því samhengi að væntanlega væri matið sem snúi að „*credit rating*“ hærra ef rétt væri að ríkisábyrgð væri á skuldbindingum Bayern tryggingafélagsins.

Þá telji Allianz að með því að halda því fram að Allianz „*refsi*“ viðskiptavinum sínum sé Sparnaður að veita rangar og villandi upplýsingar um Allianz og kasta rýrð á fyrirtækið og umrædda vöru.

Með vísan til umfjöllunar í þriðja og fjórða lið kvörtunarinnar telji Allianz rangt og villandi að halda því fram að iðgjaldakostnaður Bayern sé „*talsvert lægri*“ og að enginn upphafskostnaður sé hjá Bayern.

Allianz telji þennan hluta samanburðarauglýsingarinnar fela í sér brot gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr., f. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í sjöunda lagi er fjallað um ranga upplýsingagjöf Sparnaðar til neytenda um tryggða ávöxtun. Til viðbótar við framangreint telji Allianz að útreikningar Sparnaðar sem kynntir séu neytendum séu afar villandi og til þess fallnir að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti við Sparnað. Þegar bornar séu saman niðurstöður úr íslensku útreikniforriti Sparnaðar og endanlegt tryggingarskírteini og/eða upplýsingapakki frá Bayern í Þýskalandi komi fram misræmi sem Allianz telji óeðlilegt. Eru í því sambandi nefnd tvö dæmi:

Fyrra dæmið snýr að íslenskum útreikningi úr útreikniferfi Sparnaðar sem neytandi hafi fengið í hendur og upplýsingapakka frá Bayern um trygginguna sem viðkomandi hafi fengið stuttu síðar í hendur. Í upplýsingapakkanum sé að finna niðurstöður úr þýska útreikniferfinu. Ef bornar séu saman fjárhæðir annars vegar í íslenska útreikningnum og hins vegar í upplýsingapakkanum komi í ljós talsverður munur. Iðgjald viðskiptavinar sé EUR 660/ ISK 105.000 (þ.e. miðað við gengið 159,09). Tryggður ævilangur lífeyrir er sagður ISK 145.000 í íslenska útreikningnum en í þýsku upplýsingunum einungis ISK 131.689 (EUR 827,77). Munar svo tæplega 7 milljón krónum á áætluðum höfuðstól við 67 ára aldur.

Seinna dæmið snúi einnig að íslenskum útreikningum Sparnaðar, sem kynntir hafi verið neytanda þegar gengið hafi verið frá umsókn um tryggingu. Viðskiptavinurinn hafi mótttekið tryggingarskírteini sitt og óskað í kjölfarið eftir því að fá senda þessa útreikninga sem kynntir höfðu verið. Iðgjald viðskiptavinar sé EUR 60 / ISK 9.600 (þ.e. miðað við gengið 160). Þegar bornar séu saman niðurstöður íslenska útreiknings Sparnaðar og fjárhæðar sem komi fram í



tryggingarskírteininu komi í ljós talsverður munur og ljóst sé að í íslenska útreikningnum séu áætlaðar fjárhæðir talsvert hærri heldur en í tryggingarskírteininu sem barst frá Þýskalandi.

Allianz bendi auk þess á að forsendur um tryggða ávöxtun í útreikniforriti Sparnaðar séu í einhverjum tilvikum rangar þar sem gert sé ráð fyrir að tryggð ávöxtun sé 2,25% þegar hið rétta sé að tryggð ávöxtun sé frá 1. janúar 2012 einungis 1,75%. Þar sem þær upplýsingar sem þarna séu veittar neytendum um hvaða tryggðu vextir verði á samningnum séu rangar telji Allianz að þessi útreikningur sem Sparnaður kynni neytendum brjótí gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Að lokum segir í bréfinu að Allianz telji ljóst af þeim gögnum sem hann hafi vísað til við sjöunda lið, að Sparnaður stundi óréttmæta viðskiptahætti og brjótí gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að veita neytendum vísvitandi rangar og villandi upplýsingar um þann árangur sem viðkomandi megi vænta af þessum sparnaði, í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun neytandans um viðskipti. Telji Allianz að framferði Sparnaðar sem kvartað sé yfir brjótí gegn 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og b. lið 1. mgr. 9. gr. laganna.

Með vísan til fyrstu sex liðanna í erindinu telji Allianz það auk þess óumdeilt að samanburðarauglýsing Sparnaðar brjótí gegn lögum nr. 57/2005 og fari fram á það við Neytendastofu að stofnunin banni Sparnaði frekari notkun á þessum röngu og villandi upplýsingum um Allianz og vöru félagsins og leggi stjórnvaldssekt á fyrirtækið vegna framangreindra brota á ákvæðum laga nr. 57/2005.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Allianz var sent Sparnaði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. nóvember 2012. Svar barst með bréfi, dags. 20. desember 2012, þar sem segir að vikið skuli að fyrstu að skilgreiningu hugtaka sem verði að teljast mikilvægt til þess að heimfærslur undir lagaákvæði séu réttar. Í lögum nr. 57/2005 sé hugtakið auglýsing ekki skilgreint sérstaklega en í 6. gr. laganna komi fram að auglýsingar skuli þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á að um auglýsingu sé að ræða. Þá komi fram að auglýsingar skuli skýrt aðgreindar frá öðru efni fjölmiðla. Ráða megi þess vegna að auglýsingar birtist almennt í fjölmiðlum. Í lögum nr. 38/2011, um fjölmiðla, komi fram skilgreining á þessu hugtaki og sé hún þannig að auglýsing sé viðskiptaboð sem í felist hvers konar tilkynning sem sé miðlað gegn endurgjaldi eða í þágu fjölmiðlaveitu og feli í sér kynningu á ímynd, vöru eða þjónustu. Viðskiptaboð sé síðan skilgreint þannig að um sé að ræða texta, myndir og/eða hljóð sem ætlað sé að vekja, beint eða óbeint, athygli á vörum, þjónustu eða ímynd lögaðila eða einstaklings sem stundi atvinnustarfsemi og sé miðlað gegn greiðslu eða öðru endurgjaldi eða til kynningar í eigin þágu. Til viðskiptaboða teljist m.a. auglýsingar, kostun og vöruinnsetning.



Allianz láti fylgja með kvörtun sinni skjal sem félagið kalli samanburðarauglýsingu og haldi því fram að Sparnaður hafi dreift henni um nokkurt skeið til neytenda. Það sé í fyrsta lagi rangt að um sé að ræða samanburðarauglýsingu og í öðru lagi sé rangt að Sparnaður hafi dreift skjalinu til neytenda um nokkurt skeið. Um sé að ræða innanhússskjal sem sölumenn hafi fengið í hendur og hafi hvorki verið ætlað til dreifingar til neytenda né heimilt að dreifa til neytenda. Svo virðist hins vegar sem sölumaður hafi í því tilviki, sem Allianz vísi til, komið skjalinu til neytanda í afmörkuðu tilviki án sérstakrar heimildar. Engan veginn sé hins vegar um að ræða samanburðarauglýsingu líkt og haldið sé fram. Önnur gögn sem Allianz vísi til séu heldur ekki auglýsingar.

Þessu til viðbótar megi benda á að skjal það sem Allianz vísi til sem samanburðarauglýsingu hafi verið notað sem innanhússskjal hjá Sparnaði fyrir 1. janúar 2012 en þá hafi upplýsingarnar verið uppfærðar. Meðfylgjandi bréfinu séu uppfærðar upplýsingar sem við eigi frá og með áramótunum 2012-2013. Ef um væri að ræða skjal sem hafi verið dreift til neytenda þá væru nokkrar líkur fyrir því að Allianz hefði uppfært skjal undir höndum. Vera megi að sjálfstætt starfandi verktaki, sem starfi sem sölumaður, hafi afhent úrelt skjal í því tilviki sem Allianz hafi upplýst um en eins og fram hafi komið þá hafi hann gert þau mistök að senda úrelt innanhússskjal sem honum hafi ekki verið heimilt að gera og hafi hann verið látinn vita af því. Þetta breyti því þó ekki að Sparnaður standi við þær upplýsingar sem fram komi í umræddu skjali en fari fram á að farið sé rétt með staðreyndir og að réttar upplýsingar og gögn séu lätin fylgja.

Með bréfinu fylgdi útprentun á þýskum reglugerðarákvæðum þar sem fjallað sé um skyldu tryggingafélaga til að afhenda svonefndan upplýsingapakka. Í þessum upplýsingum beri að upplýsa um allan þann kostnað sem viðskiptavinir beri. Sparnaður hafi uppfyllt þessa skyldu og afhendi ávallt slíkan upplýsingapakka. Svo virðist hins vegar vera sem Allianz geri það ekki og geri það neytendum mjög erfitt fyrir að meta þann kostnað sem falli til. Á þetta beri að benda í ljósi kvörtunar Allianz sem sé bæði að mörgu leyti mjög óljós auk þess sem félagið komi sér hjá því að fjalla um efnisatriði og raunverulegan samanburð en láti nægja að mótmæla upplýsingum í innanhússskjali Sparnaðar með almennum hætti.

Sparnaður hafi hins vegar náð að útvega upplýsingar um kostnað Allianz frá Þýskalandi þar sem þessar upplýsingar séu afhentar og séu þær þá tiltækar á þýsku. Allianz virðist því ekki leggja sig mikið fram um að upplýsa um kostnað né treysta sér í samanburð þeirra upplýsinga. Upplýsingar í kvörtun séu heldur ekki til þess að bæta á þessa upplýsingagjöf eða auðvelda þann samanburð sem þó sé kvartað yfir. Ætla mætti að eðlilegra væri af hálfu Allianz að leggja sig fram við að sýna með ítarlegum hætti fram á eigin kostnað til þess að auðvelda samanburðinn fremur en að leggja fram óljóst orðaða kvörtun.



Í bréfinu er athugasemdum Allianz svarað í sömu röð og í erindinu. Um fyrsta liðinn segir að Sparnaður viti ekki til þess að Allianz hafi kallað eftir gögnum eða skýringum frá Sparnaði eins og ráða megi af kvörtuninni.

Líkt og Allianz hafi minnst á þá komi fram í upplýsingum fyrir viðskiptavini með skilmálum tryggingar Sparnaðar hvernig réttindi viðskiptavina séu tryggð með aðild að Protektor Lebensversicherung AG. Sparnaður hafi dregið í efa að Allianz sé einnig aðili að Protektor Lebensversicherung AG. Tilvísun í innanhússkjali Sparnaðar um ríkisábyrgð á skuldbindingum Versicherungskammer Bayern varði einfaldlega þá staðreynd að félagið sé aðili að sambandi sparisjóða í sambandsríkinu Bavaríu og skv. 1. mgr. 33. gr. þýskra laga um opinbera sparisjóði beri opinberir eigendur þeirra þar lokaábyrgð.

Svo virðist sem Allianz hafi sagt sig úr kauphöll New York og Sparnaður hafi enga ástæðu til að draga það í efa, en vandséð sé hvaða áhrif það hafi.

Um annan lið í erindi Allianz segir í bréfi Sparnaðar að fram komi í erindinu að ranglega sé fullyrt af Sparnaði að viðbótarkostnaður sé samfara fyrirkomulagi Allianz eins og fram komi í þeim samanburði sem tekinn sé upp í kvörtuninni. Þrátt fyrir þessa fullyrðingu sé ekkert fjallað um þau efnisatriði sem fram komi í samanburðinum. Því sé þess vegna ekki neitað af hálfu Allianz að það fyrirkomulag sem fram komi í samanburðinum eigi við.

Samkvæmt almennri vaxtatöflu Íslandsbanka séu innlánsvextir á evrureikningnum 0,10% en boðið sé upp á 0,25% vaxtaálag fyrir þriggja mánaða bindingu og 0,50% vaxtaálag fyrir sex mánaða bindingu. Ef þessi ávöxtun sé borin saman við þá ávöxtun sem ella fengist ef þetta fyrirkomulag væri ekki viðhaft þá sé augljóst að fullyrðing Allianz um að þessu fylgi ekki viðbótarkostnaður standist ekki skoðun. Gera verði þær kröfur til Allianz að félagið fjalli efnislega um fullyrðingar sínar en láti ekki hjá líða að fjalla um óþægilegar staðreyndir.

Meðfylgjandi bréfinu sé dæmi um tilboð frá Allianz þar sem þessu fyrirkomulagi sé lýst. Á það megi benda að við uppstillingu fjárhæða í tilboðinu sjálfu sé ekki hægt að ráða að þetta sé fyrirkomulagið þó að í textanum á seinni blaðsíðunni komi þetta svona fram.

Um þriðja lið segir í bréfi Sparnaðar að eins og sjá megi í núverandi innanhússkjali Sparnaðar þá sé tekið fram að iðgjalda- og rekstrarkostnaður Bayern sé 8,5% af hverju greiddu iðgjaldi og íslenskur innheimtukostnaður sé 0,35% eða samtals 8,85%. Allianz vísi hins vegar í eldra skjal sem ekki sé lengur notað eins og komið hafi fram og geti slíkt einangrað tilfelli varla verið tilefni kvörtunar.

Að því er varði kostnað vegna þjónustu Arion Custody Service þá eigi hann ekki við lengur enda kaupi Sparnaður ekki lengur þjónustu frá fyrirtækinu. Hér sé því um að ræða úreltar upplýsingar og ekki þörf á að fjalla frekar um það.



Athyglisvert sé að í því dæmi sem Allianz taki sé vísað í upplýsingapakka Bayern sem Allianz hafi sjálft tekið ákvörðun um að afhenda ekki á Íslandi af einhverjum ástæðum og geri þannig neytendum erfitt fyrir að átta sig á kostnaði þegar átt sé í viðskiptum við Allianz.

Því sé hafnað að kostnaður Allianz sé settur fram með röngum hætti eins og haldið sé fram af Allianz. Skorað sé hins vegar á Allianz að leggja fram ítarlegri og aðgengilegri upplýsingar um sinn kostnaði í formi upplýsingapakka líkt og Sparnaður geri.

Þá sé rétt að benda á að samkvæmt tilboði frá Allianz, sem Sparnaður hafi undir höndum, reikni Allianz út fyrir viðskiptavinum samkvæmt þýðingu á erlendum kerfum Allianz, en þau tilboð miði ekki við að 10% séu lögð árlega inn á reikning til gengisjöfnunar, þótt slíks reiknings sé getið í upplýsingum með tilboðinu. Þá sé til viðbótar tekin 1 evra af hverju iðgjaldi til Allianz vegna bankaþjónustu hér á landi. Tilboð þau sem Allianz sýni viðskiptavinum séu þ.a.l. í öllum tilvikum röng.

Allur kostnaður sé hins vegar reiknaður inn í tilboð Sparnaðar, bæði vegna iðgjaldainnheimtu og annarra þátta. Í innanhússkjali Sparnaðar segi að iðgjaldakostnaður Allianz sé í þremur þrepum: iðgjaldakostnaður af hverju iðgjaldi sé 4%, rekstarkostnaður af iðgjöldum sé 6,5% og íslenskur innheimtukostnaður 1 evra. Samtals séu þetta 11,5% af hverju iðgjaldi miðað við 100 evru samning.

Líkt og tilgreint sé þarna sé prósentureikningur miðaður við 100 evrur og standi Sparnaður við þessa framsetningu.

Sparnaður geri verulegar athugasemdir við fjórða lið kvörtunarinnar. Í fyrsta lagi sé ekki með nokkrum hætti hægt að skilja hvað Allianz eigi við og blasi sú staðreynd við þegar þessi liður kvörtunarinnar sé lesinn. Ekki sé því hægt að ætlast til þess að þessari athugasemd sé andmælt með rökrænum hætti. Í öðru lagi verði að lesa þessa athugasemd í því ljósi að Allianz leggi sig fram við að upplýsa ekki um þann kostnað sem fylgi viðskiptum við Allianz hér á landi. Sparnaður hljóti því að mótmæla þessari athugasemd sérstaklega og gera þær kröfur að upplýsingar Allianz til neytenda verði bættar eins og eðlilegt verði að teljast.

Að öðru leyti séu athugasemdir Allianz í þessum lið afar óljósar og ekki hægt að ráða yfir hverju kvartað sé að því er varði upplýsingar í umræddu innanhússkjali Sparnaðar. Því sé hins vegar mótmælt með öllu að framsetning upplýsinga brjóti með einhverjum hætti gegn þeim lagaákvæðum sem vísað sé til.

Allianz reikni áætlaðar framtíðargreiðslur viðskiptavinar og innheimti 4% iðgjaldakostnað á fyrstu fimm árunum. Þetta geri það að verkum að viðskiptavinur eigi minna inni hjá félaginu fyrstu árin auk þess að þessi kostnaður sé ekki endurgreiddur ef viðskiptavinur þurfi að hætta með samning sinn.



Um fimmta liðinn segir að Allianz hafi ekki rökstutt hvernig upplýsingarnar sem vísað sé til geti brotið gegn tilvitnuðum ákvæðum. Með bréfinu fylgi yfirlit sem sýni ávöxtun félaganna og verði ekki annað séð en að ávöxtunin sé mjög sambærileg frá ári til árs. Sparnaður mótmæli því að þessar upplýsingar geti með nokkru móti talist brot á þeim ákvæðum sem vísað sé til.

Vegna sjötta liðar er vísað til umfjöllunar um fyrsta lið kvörtunarinnar og segir að þessi ályktun Sparnaðar sé dregin af sömu staðreyndum. Allianz hafi ekki mótmælt því að kostnaðarauki fylgi því að skipta um sjóð eins og fram komi í samanburðinum.

Um sjöunda liðinn segir að þar taki Allianz tvö tilvik um útreikninga frá einstökum söluaðilum og telji að um sé að ræða brot gegn lögum nr. 57/2005. Því sé mótmælt af hálfu Sparnaðar að þessi framsetning geti undir einhverjum kringumstæðum verið tilefni kvörtunar með vísun til umræddra ákvæða. Ef misræmi sé í útreikningunum í þessum tilvikum þá séu það auðsjáanlega einangruð mistök vegna úreltra tilboðskerfa hjá einstökum söluaðilum og verði að ætla hverjum sem er að geta gert mistök. Rétt sé að ítreka að útreikningar söluaðila í dag skuli gerðir út frá hinu þýska kerfi. Þá sé rétt að benda á að viðskiptavinir fái ítarlegan upplýsingapakka í hendur þar sem fram komi allar upplýsingar sem þörf sé á.

2.

Bréf Sparnaðar var sent Allianz til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. desember 2012. Svar barst með bréfi, dags. 17. janúar 2013. Í bréfinu er tekið fram að Allianz telji ekki ástæðu til að svara margvíslegum athugasemdum Sparnaðar um að lögbundinni upplýsingaskyldu sé ekki gætt af hálfu Allianz. Félagið starfi að fullu og öllu leyti í samræmi við þau lög og reglur sem gildi um starfsemina og sinni þeirri starfsemi undir eftirliti þýskra og íslenskra eftirlitsaðila.

Óréttmætir viðskiptahættir séu samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005 bannaðir. Samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laganna séu viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Fyrirtækjum sé óheimilt að veita neytendum rangar, villandi eða ófullnægjandi upplýsingar, hvort sem það sé í auglýsingum sem birtist í fjölmiðlum eða upplýsingarnar veittar með öðrum hætti. Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti. Sönnunarbyrðin hvíli á þeim sem fullyrði og geti fyrirtæki ekki sýnt fram á að fullyrðingar þess séu réttar brjóti þær í bága við ákvæði laganna og geti Neytendastofa lagt fyrir fyrirtæki að breyta auglýsingum, bannað birtingu þeirra og sektað.

Í svörum Sparnaðar sé því haldið fram að andlög kvörtunar Allianz geti ekki talist auglýsing í skilningi laga nr. 38/2011, um fjölmiðla. Allianz hafni því að ákvæði fjölmiðlalaga hafi eitthvert vægi við mat á því hvort hér sé um að ræða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005.



Viðskiptahættir samkvæmt skilgreiningu laga nr. 57/2005 séu markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða háttarni sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru eða þjónustu. Ekki skipti máli með hvaða hætti markaðssetningunni sé beint að neytendum eða gagnvart hversu mörgum hún beinist í hvert og eitt skipti. Sé tilgangur markaðssetningarinnar að vekja athygli neytenda á vöru eða þjónustu, með samanburði við vöru eða þjónustu keppinauta, sé um að ræða viðskiptahætti sem falli undir ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfi Sparnaðar sé því mótmælt að samanburðarauglýsingunni hafi verið dreift til neytenda og því haldið fram að um innanhússkjal sé að ræða sem hafi verið uppfært 1. janúar 2012.

Þau gögn sem Allianz hafi vísað til hafi Sparnaður afhent og kynnt neytendum í því skyni að hafa áhrif á ákvörðun neytandans um að eiga viðskipti. Fyrir liggja í kvörtun Allianz staðfesting á því að þessi gögn hafi verið afhent neytendum. Jafnframt liggja fyrir staðfesting Sparnaðar í svörum félagsins á því að byggt sé á þeim upplýsingum sem fram komi í samanburðarauglýsingunni í markaðssetningu félagsins.

Því sé alfarið mótmælt að samanburðarauglýsingunni hafi ekki verið dreift til neytenda. Allianz hafi ítrekað fengið um það ábendingar að skjalið sé afhent neytendum eða kynnt með öðrum hætti. Með bréfinu fylgi tvö dæmi þess að skjalið hafi verið sent neytanda með tölvupósti.

Það liggja fyrir að fullyrðing Sparnaðar um að samanburðarauglýsingunni hafi ekki verið dreift sé röng. Sparnaður haldi því fram að samanburðarauglýsingin hafi verið uppfærð 1. janúar 2012 og á fylgiskjali með bréfi Sparnaðar hafi verið uppfærð útgáfa. Samkvæmt þeim gögnum sem fylgi bréfi Allianz fái það ekki staðist. Telji Allianz enga stoð vera í þeirri fullyrðingu Sparnaðar að dreifing til neytenda hafi verið í afmörkuðu tilviki án sérstakrar heimildar, eins og haldið sé fram af Sparnaði. Í besta falli virðist engin stjórn vera á því hvaða útgáfur kynningarefnisins séu í gangi hjá fulltrúum fyrirtækisins og dreift til neytenda og byggt á í markaðssetningu. Sparnaður beri ábyrgð á því að viðskiptahættir félagsins séu í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og geti ekki fríað sig ábyrgð með því að benda á einstaka starfsmenn eða ráðgjafa hvort sem þeir séu verktakar eða launamenn.

Um fyrsta lið í upphaflegri kvörtun, um þýska ríkisábyrgð, segir í bréfinu að með röngum fullyrðingum í samanburðarauglýsingunni og á opinberum vettvangi, eins og fram hafi komið í kvörtun Allianz, um að viðskiptavinir Bayern njóti ákveðinnar stöðu sem eigi hvorki stoð í raunveruleikanum né séu önnur og betri en staða viðskiptavina samkeppnisaðila telur Allianz að Sparnaður brjóti gegn tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í bréfi Sparnaðar segi að tilvísun í samanburðarauglýsingunni um að ríkisábyrgð á skuldbindingum Versicherungskammer Bayern varði einfaldlega þá staðreynd að félagið sé aðili að sambandi sparisjóða í sambandsríkinu Bavaríu og að skv. 1. mgr. 33. gr. þýskra laga



um opinbera sparisjóði beri opinberir eigendur þeirra þar lokaábyrgð. Í þeim gögnum sem Allianz hafi vísað til sé fullyrt að þýska ríkið ábyrgist skuldbindingar Bayern, hvergi sé minnst á samband sparisjóða í Bavaríu. Ekkert í svörum Sparnaðar varpi ljósi á eða sýni fram á hvaða ábyrgð þetta sé sem þarna sé haldið fram að fylgi aðild að sambandi sparisjóða í Bavaríu eða hvernig hún gagnist viðskiptavinum Bayern. Velta megi því upp hvers vegna tryggingafélagið Bayern telji yfirleitt þörf á því að vera aðili að þýska tryggingasjóðnum Protektor Lebensversicherungs AG ef opinberir eigendur beri lokaábyrgð eins og haldið sé fram. Það veki líka athygli að í kynningarefni sem unnið sé af tryggingafélaginu sé hvergi minnst á ríkisábyrgð eða eigendaábyrgð en aftur á móti sé vísað til tryggingasjóðsins Protektor. Sama eigi við um ítarlegan upplýsingabækling tryggingafélagsins Bayern sem finna megi á heimasíðu Sparnaðar.

Að mati Allianz hafi Sparnaður ekki sýnt fram á að um ábyrgð þýska ríkisins sé að ræða eins og Sparnaður haldi enn fram. Því sé bæði rangt að fullyrða að Bayern njóti ríkisábyrgðar og jafnframt rangt að fullyrða að einhver munur sé á félögnum tveimur hvað ábyrgð á skuldbindingum þeirra gagnvart viðskiptavinum sínum varði.

Sparnaður geri litla tilraun til að útskýra rangfærslur sínar en haldi því einungis fram að svo virðist sem Allianz hafi sagt sig úr kauphöll New York. Allianz Lebensversicherung AG er þýskt líftryggingafélag, stofnað og starfrækt með leyfi þýska fjármálaeftirlitsins BaFin, eins og Bayern Versicherung Lebensversicherung AG. Allianz líftryggingafélagið hafi aldrei verið skráð í kauphöll í New York og séu fullyrðingar Sparnaðar hvað þetta varði með öllu óskiljanlegar eins og það hverja þýðingu þessar rangfærslur eigi að hafa. Það megi þó benda á að móðurfélag Allianz Lebensversicherung AG, Allianz SE, hafi verið skráð á NYSE þar til 2009. Ekki sé ljóst hvort þetta hafi valdið Sparnaði ruglingi við samanburð sinn. Hitt sé þó ljóst að fullyrðing Sparnaðar um að viðskiptavinir Bayern njóti ábyrgðar umfram þá ábyrgð sem viðskiptavinir annarra þýskra líftryggingafélaga sem séu aðilar að Protektor sé röng.

Um annan lið kvörtunarinnar, sveigjanlegar iðgjaldagreiðslur, segir í bréfinu að í samanburðarauglýsingunni sé því haldið fram að kostnaðarauki sé samfara fyrirkomulagi Allianz um greiðslur iðgjalda. Því sé haldið fram að árlega sé iðgjald stillt af við raunveruleikann með tilheyrandi kostnaði.

Fyrirkomulag þetta (sem sé skilmerkilega skýrt í skilmálum tryggingarsamnings Allianz) sé þannig til komið að iðgjald rétthafa til viðbótarlífeyristrygginga skv. lögum nr. 129/1979, um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða, sé miðað við ákveðið hlutfall af tekjum viðkomandi í íslenskum krónum. Iðgjaldinu sé ráðstafað til kaupa á viðbótarlífeyristryggingu Allianz. Iðgjald viðbótarlífeyristryggingarinnar sé hins vegar ákveðin föst fjárhæð í evrum. Til að brúa bilið á milli fjárhæðar sem sé hlutfall af tekjum í íslenskum krónum og tryggingariðgjaldsins sem sé föst fjárhæð í evrum sé tryggingariðgjaldið ákveðið í upphafi samnings eilítið lægri fjárhæð og mismunurinn (mest 10% af iðgjaldi) verði eftir á evrureikningi rétthafa til að mæta breytingum innan árs. Árlega



fari fram endurskoðun á hverjum samningi en eins og gefi að skilja fari það alfarið eftir hverjum og einum samningi hvort ástæða sé til breytinga. Tvisvar á ári fái svo réttthafar yfirlit yfir inngreidd iðgjöld og stöðu samnings.

Allianz hafni alfarið framsetningu Sparnaðar í svörum undir þessum lið og telji ekkert hald í útskýringum Sparnaðar. Eins og vísað sé til að framan beri Sparnaði skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 að sýna fram á réttmæti þeirra fullyrðinga sem félagið kjósi að halda fram, hér gildi engin öfug sönnunarbyrði eins og Sparnaður virðist byggja á. Sparnaði beri að sýna fram á með óyggjandi hætti að kostnaðarauki sem ekki sé sýndur í útreikningum Allianz sé samfara fyrirkomulaginu. Sparnaður vísi til almennrar vaxtatöflu Íslandsbanka og haldið því fram að ef sú ávöxtun sé borin saman við þá ávöxtun sem ella fengist ef þetta fyrirkomulag væri ekki viðhaft þá sé augljóst að fullyrðing Allianz um að ekki fylgi viðbótarkostnaður standist ekki skoðun. Ekki sé reynt að gera grein fyrir hvað felist í ávöxtun sem ella fengist. Engin leið sé heldur að átta sig á því hvað tilvísun Sparnaðar til 30. gr. almennra skilmála lífeyristryggingar Allianz (E70) eigi að fyrirstilla. Í greininni sé tilgreint fyrir hvað tryggingarfélagið geti krafist réttthafa um kostnað en þessi grein eigi ekki við þar sem enginn kostnaður sé samfara tilgreindu fyrirkomulagi. Engin rök standi til þess að fella framsetningu Sparnaðar undir skilgreiningu á kostnaði.

Um þriðja lið erindisins, iðgjaldagreiðslur, segir að Sparnaður haldi því fram að félagið hafi uppfært samanburðarauglýsingu sína þann 1. janúar 2012 og hafi síðan notað uppfærða samanburðarauglýsingu sem fylgdi með bréfi Sparnaðar til Neytendastofu. Vísað sé til þess sem greini að ofan um dæmi þess að Sparnaður hafi dreift upplýsingum og gögnum þar sem því sé haldið fram að iðgjalda- og rekstararkostnaður Bayern sé einungis 8,50% af hverju iðgjaldi. Auk þess sé þriðju útgáfu skjalsins dreift þar sem fram komi að iðgjaldakostnaður sé 8,85%.

Allianz telji fyrirliggjandi dæmi staðfesta að Sparnaður hafi a.m.k. í þeim tilvikum sem bent sé á greint rangt frá þeim kostnaði sem sé samfara tryggingarsamningum Bayern. Allianz telji auk þess ekkert liggja fyrir sem staðfesti að Sparnaður hafi látið af þessum óréttmætu viðskiptaháttum sínum sem upplýst hafi verið um. Telji Allianz eðlilegt að Sparnaður upplýsi og skýri hvernig hafi farið með þann kostnað sem félagið hafi ekki upplýst neytendur um fyrir 1. janúar 2012. Þá hafi Sparnaður ekki með neinum hætti skýrt það misræmi sem sé að finna í reglum samningsins og bent hafi verið á í kvörtun Allianz undir þessum lið. Sé þar m.a. vísað til þess að í 7. gr. skilmála segi að samningskostnaður megi að hámarki vera 4% af hverri iðgjaldagreiðslu.

Í svörum Sparnaðar undir þessum lið sé því hafnað að kostnaður Allianz sé settur fram með röngum hætti eins og haldið hafi verið fram í kvörtun Allianz en engu sé hins vegar svarað um rangfærslurnar. Rétt sé að ítreka að kvörtun Allianz beinist að því að Sparnaður haldi því fram að 1,75% kostnaður bætist við útgreiðslur Allianz þrátt fyrir að Allianz hafi sérstaklega bent



Sparnaði á að það væri eingöngu í þeim tilvikum þegar viðskiptavinur velj að vera með mánaðarlega úttekt ævilangt.

Sparnaður beri ábyrgð á þeim upplýsingum sem félagið veiti neytendum og beri eins og áður hafi verið vísað til að sýna fram á réttmæti fullyrðinga sinna. Það hafi ekki verið gert.

Um fjórða kvörtunarliðinn, upphafskostnað, segir að í bréfi Sparnaðar komi fram að Sparnaður geri sér ekki grein fyrir því yfir hverju sé kvartað undir liðnum „upphafskostnaður“ og að félagið telji því að ekki verði ætlast til þess að athugasemd Allianz sé andmælt með rökrænum hætti. Allianz hafi bent á í kvörtun sinni að þær upplýsingar sem fram komi undir þessum lið í samanburðarauglýsingunni virðist ekki vera í samræmi við þær reglur sem gildi um samninga Bayern, og var því til staðfestingar vísað í 9. gr. skilmála Bayern, umsóknareyðublað Bayern og upplýsingapakka Bayern.

Í uppfærðu samanburðarauglýsingunni, sem Sparnaður segist hafa notast við eftir 1. janúar 2012, hafi verið bætt við nýjum lið sem fengið hafi heitið „samningsrofagjald“. Þrátt fyrir að þarna virðist Sparnaður leitast við að leiðrétta rangfærslur sínar verði að telja að fyrir liggi að aðrar útgáfur samanburðarauglýsingarinnar sem Sparnaður dreifi til neytenda séu bæði rangar og villandi. Sparnaður hafi ekki með neinum hætti svarað því eða skýrt það hvers vegna félagið veiti og/eða hafi veitt neytendum upplýsingar undir þessum lið sem augljóslega séu ekki réttar.

Í þeirri útgáfu samanburðarauglýsingarinnar sem fylgdi svörum Sparnaðar sé auk þess búið að bæta við tveimur dálkum þar sem sé að finna samanburð á inneign og samanburð á uppsögn.

Allianz hafi í kvörtun sinni einnig bent á að framsetning Sparnaðar á kostnaði Allianz undir þessum lið væri afar villandi. Eigi það við um eftirfarandi fullyrðingu „[...] Þetta gerir það að verkum að viðskiptavinur á mun minna inni hjá félaginu fyrstu árin auk þess að [...]“. Fullyrðing Sparnaðar sé röng og villandi því að það sé einungis í þeim tilfellum sem viðskiptavinur segi upp samningi fyrir tiltekið tímamark sem svokallað endurkaupsvirði reiknist lægra en inngreidd iðgjöld. Endurkaupsvirði og útreikningur þess komi auk þess einungis til í undantekningartilvikum. Meginreglan sé hins vegar sú að viðskiptavinur öðlist strax réttindi í samræmi við inngreidd iðgjöld, tryggða ávöxtun, hagnaðarhlutdeild o.s.frv.

Um fimmta kvörtunarlið Allianz, hagnaðarhlutdeild, segir í bréfinu að Allianz kvarti yfir því að undir þessum lið samanburðarauglýsingarinnar fullyrði Sparnaður að ávöxtun þýsku tryggingafélaganna sé „mjög sambærileg frá ári til árs“. Hið rétta sé að Allianz hafi ávallt skilað hærri ávöxtun en Bayern. Allianz telji að bæði sú staðreynd að sölulega sé ávöxtun félagsins ætíð hærri og einnig það að sá munur á ávöxtun sé umtalsverður í þessu samhengi, valdi því að fullyrðing Sparnaðar um að ávöxtun félaganna sé mjög sambærileg fái ekki staðist.



Um sjötta kvörtunarlið, fullyrðinguna: „*öryggi og styrkur Versicherungskammer Bayern er meiri en Allianz*“, er til þess vísað að í svörum Sparnaðar sé við það setið að vísa til svara við fyrsta lið. Verði að skilja það sem svo að Sparnaður byggi fullyrðingu sína á því að öryggi og styrkur Bayern sé meiri en Allianz á því að þýsk ríkisábyrgð sé á skuldbindingum félagsins gagnvart viðskiptavinum sínum. Allianz ítreki að Sparnaður hafi ekki geta fært sönnur á þær fullyrðingar sínar og telji þær ekki eiga við nein rök að styðjast. Þá ítreki Allianz það sem fram hafi komið í kvörtun félagsins að alþjóleg matsfyrirtæki hafi metið öryggi og styrk Allianz meiri en Bayern. Sparnaður hafi ekki í svörum sínum geta sýnt fram á réttmæti fullyrðinga sinna og telji Allianz fyrir liggja að um brot á tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 sé að ræða.

Þá telji Allianz að með því að halda því fram að Allianz refsfi viðskiptavinum sínum sé Sparnaður að veita rangar og villandi upplýsingar um Allianz og kasta rýrð á fyrirtækið og umrædda vöru.

Allianz bendi auk þess á að í uppfærðu samanburðarauglýsingunni sem hafi fylgt svarbréfi Sparnaðar hafi verið bætt við nýjum lið sem nefnist „*samningsrofagjald*“ þar sem reglur Bayern um endurkaupsvirði séu tilteknar sem og reglur um frádrátt vegna uppsagnar. Það liggja því fyrir að það geti verið óhagkvæmt fyrir viðskiptavinum Bayern að segja upp tryggingasamningi sínum fyrir tiltekið tímamark en Sparnaður hafi ekki skýrt hvers vegna þessar upplýsingar séu ekki veittar neytendum í öðrum útgáfum samanburðarauglýsingarinnar sem dreift hafi verið.

Til viðbótar við áður framkomnar kvartanir eru í bréfi Allianz lagðir fram tvær nýjar kvartanir í tilefni skýringa Sparnaðar. Í áttunda lagi eru gerðar athugasemdir við skýringar Sparnaðar um iðgjaldakostnað og samanburðartöflur. Með svarbréfi Sparnaðar hafi fylgt samanburðarskjal sem Sparnaður segi vera „*uppfært*“ skjal sem notast hafi verið frá 1. janúar 2012. Eins og fram komi undir fyrsta lið séu þessar fullyrðingar Sparnaðar rangar því félagið hafi ítrekað á síðasta ári dreift þeirri útgáfu skjalsins sem kvartað hafi verið undan auk þeirrar útgáfu sem lítillega sé breytt.

Allianz telji þó nauðsynlegt að gera athugasemdir vegna þeirra viðbóta sem fram komi í því skjali sem Sparnaður haldi fram að félagið notist nú við. Allianz telji framsetningu Sparnaðar á þessu uppfærða skjali enn villandi og ranga og stangist á við þær reglur sem gildi um samninga Bayern og staðreyndir um Allianz.

Í þessu uppfærða skjali sé að finna töflu fyrir það sem annars vegar sé nefnt „*Samanburður inneignar*“ og hins vegar „*Samanburður uppsagnar*“. Í báðum tilvikum sé vísað í blaðsíðutal upplýsingapakka hvors tryggingafélags um sig. Með svarbréfi Sparnaðar sé upplýsingapakki Bayern sagður fylgja og sambærilegur upplýsingapakki Allianz, sem Sparnaður kveðist hafa aflað sér frá Þýskalandi. Þetta síðara skjal sé á þýsku og engin þýðing fylgi með. Þetta sé ekki sá upplýsingapakki sem viðskiptavinir Allianz á Íslandi fái afhentan þegar gengið sé frá



samningi. Sparnaður hafi ekki óskað eftir því við Allianz að fá þau gögn til að byggja sinn samanburð á.

Við yfirferð yfir svör Sparnaðar hafi verið gert ráð fyrir því að tilvísanir í uppfærðu samanburðarauglýsingunni til blaðsíðutals í upplýsingapakka ættu uppruna sinn í upplýsingapakka Allianz og upplýsingapakka Bayern. Í þeim gögnum sé hins vegar ekki að finna þessar töflur á tilvitnuðum blaðsíðum. Þá töflu sem sögð sé tilheyra Allianz megi hins vegar finna undir umfjöllun um endurkaupsvirði í upplýsingapakka Allianz en töflur Bayern sé ekki að finna í upplýsingapakka félagsins.

Undir liðnum „*Samanburður inneignar*“ sé birt tafla og vísað til tiltekinnar blaðsíðu í upplýsingapakka Allianz. Eins og fyrr greini þá sé þessa töflu að finna undir umfjöllun um endurkaupsvirði. Tafla Bayern virðist hins vegar vera sambærileg töflu yfir dánargreiðslur. Hér sé Sparnaður því að bera saman algerlega óskyld atriði og telji Allianz að þessi framsetning sé röng og villandi.

Sama taflan úr upplýsingapakka Allianz sé svo notuð til að bera saman endurkaupsvirði undir liðnum „*Samanburður uppsagnar*“. Hvað Bayern varði sé vísað til upplýsingapakka. Upplýsingarnar sé að finna í töflu þar sem fram komi að frádregin afföll vegna uppsagnar séu 0 evrur en í töflunni í samanburðarauglýsingunni séu afföll dregin frá endurkaupsvirði Bayern allt þar til árið 2039. Virðist því samkvæmt framlögðum gögnum Sparnaðar að upplýsingapakki sem félagið afhendi neytendum sýni ekki réttar upplýsingar.

Rétt sé að benda á að þessi upplýsingapakki Bayern sé dagsettur 3. janúar 2012 og sé upphaf tryggingar sagt 1. janúar 2013, þ.e. ári síðar. Útreikningar fyrir Allianz séu hins vegar gerðir 24. apríl 2012 og upphaf tryggingar 1. maí 2012. Þegar af þeirri ástæðu séu áunnin réttindi á hverjum tíma ekki samanburðarhæf né yfirlit yfir þróun tryggingarinnar og endurkaupsvirði.

Upplýsingar um Allianz séu auk þess settar fram á þýsku í uppfærðu samanburðarauglýsingunni, án þýðinga svo óhægt sé um vik að staðreyna hvað sé verið að bera saman.

Í níunda lagi er í bréfinu vikið að útreikniforriti Sparnaðar og rangri upplýsingagjöf til neytenda. Undir þessum lið segir að Allianz hafi jafnframt vakið athygli Neytendastofu á því að Sparnaður kynni neytendum útreikninga úr útreiknikerfi sem Sparnaður hafi útbúið sérstaklega og sýni umtalsvert betri niðurstöðu en í ljós komi þegar neytendur fái í hendur endanlega og bindandi útreikninga frá Þýskalandi. Dæmi hafi verið um þessa óréttmætu viðskiptahætti Sparnaðar í þremur tilvikum. Þessir útreikningar Sparnaðar sem kynntir séu neytendum séu að mati Allianz afar villandi og til þess fallnir að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti við Sparnað. Með erindi Allianz hafi fylgt afrit af tölvupósti Sparnaðar til neytanda þar sem hafi verið samandregið hvaða



misræmi væri um að ræða á tveimur útreikningum og munaði í öðru dæminu t.a.m. tæplega sjö milljónum króna á áætluðum höfuðstól við 67 ára aldur.

Í svörum Sparnaðar undir þessum lið segi að ef misræmi sé í útreikningum í þessum tilvikum þá séu það auðsjáanlega einangruð mistök vegna úreltra tilboðskerfa hjá einstökum söluaðilum. Allianz ítreki aftur að Sparnaður beri ábyrgð á sölumönnum og ráðgjöfum félagsins og geti ekki fríað sig ábyrgð á óréttmætum viðskiptaháttum með því að benda á einstaka söluaðila. Bendi Allianz á hvað þetta varði m.a. tilmæli Fjármálaeftirlitsins nr. 2/2003, um túlkun og framkvæmt reglugerðar nr. 698/1998 um ráðstöfun iðgjalds til lífeyrissparnaðar og viðbótartryggingarvernd. Í tilmælunum sé skýrlega kveðið á um ábyrgð vörsluaðila þegar um útvistun á sölu og ráðgjöf sé að ræða. Þar sé jafnframt kveðið á um skyldur vörsluaðila og eftirlit með upplýsingagjöf aðila sem selji og veiti ráðgjöf í umboði vörsluaðila.

Engar skýringar sé heldur að finna í svörum Sparnaðar á því hvers vegna mörg mismunandi tilboðskerfi hafi verið í gangi né hvaða breytingar hafi verið gerðar á tilboðskerfum, hvenær og af hvaða tilefni. Þá geri Sparnaður heldur ekki tilraun til að útskýra það misræmi sem tilgreint sé.

Í bréfi Sparnaðar segi að í dag skuli útreikningar söluaðila gerðir út frá hinu þýska kerfi. Ekki sé ljóst hvort þessi athugasemd Sparnaðar feli í sér fullyrðingu um að félagið hafi látið af notkun á eigin útreiknikerfi. Allianz hafni því hins vegar að um einangruð mistök sé að ræða þar sem félagið hafi sjálft fjölmörg dæmi um að neytendum séu afhentir útreikningar úr útreikniforriti Sparnaðar og einungis þá útreikninga en ekki úr hinu þýska kerfi. Allianz hafi auk þess upplýsingar um að neytandi hafi sjálfur beint erindi til Neytendastofu vegna sambærilegs misræmis.

Með vísan til þess að fyrir liggi að Sparnaður hafi nýtt þetta sérhannaða útreiknikerfi sitt til að markaðssetja vöruna telji Allianz nauðsynlegt að Neytendastofa banni Sparnaði að nýta þetta kerfi í markaðssetningu sinni og villa þannig um fyrir neytendum.

Þá telji Allianz með sama hætti nauðsynlegt að Neytendastofa banni Sparnaði að dreifa og nota samanburðarauglýsingu sína, hvort sem það sé upphafleg eða uppfærð útgáfa.

3.

Bréf Allianz var sent Sparnaði með bréfi Neytendastofu, dags. 29. janúar 2013, og félaginu gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum. Svar barst með bréfi, dags. 18. febrúar 2013, þar sem athugasemdum Allianz er svarað í sömu röð. Í upphafi bréfsins er til þess vísað að í bréfum Allianz hafi félagið gert mikið úr þeirri staðhæfingu að Sparnaður hafi látið frá sér villandi samanburðarauglýsingu um ýmis atriði varðandi þær tryggingar sem Sparnaður annars vegar og Allianz hins vegar, séu umboðsmenn fyrir. Líkt og farið hafi verið yfir í fyrra bréfi Sparnaðar sé um að ræða innanhússskjal sem ekki hafi átt að fara til neytenda



og sem þar að auki sæti reglubundnum uppfærslum. Þrátt fyrir að skjalið hafi farið í umferð án heimildar Sparnaðar breyti það því ekki að Sparnaður standi efnislega við þær fullyrðingar sem þar komi fram og þegar mistök hafi átt sér stað hafi félagið leiðrétt þau hratt og örugglega.

Sparnaði, sem gætt hafi þess í hvívetna að upplýsa neytendur um þann kostnað sem fylgt geti kaupum á lífeyristryggingum frá félaginu, þyki hart að sitja undir slíkum ásökunum frá Allianz, sem að mati Sparnaðar virðist kerfisbundið forðast að gefa neytendum yfirsýn yfir kostnaðarliði líkt og fjallað verði um í bréfinu. Tilgangur ofangreinds innahússskjals hafi verið að draga fram og bera saman upplýsingar til innanhússnota en athugasemdir Allianz beri margar með sér að félagið vilji að slíkar upplýsingar líti ekki dagsins ljós.

Í andsvari Allianz komi fram að því sé hafnað að ákvæði laga um fjölmiðla hafi eitthvert vægi við mat á því hvort um sé að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Erfitt sé að svara þessari athugasemd þar sem rökstuðning skorti fyrir henni. Skilgreining hugtaka í lögum og rétt heimfærsla undir lagaákvæði hljóti að hafa vægi við mat á brotum á ákvæðum umræddra laga. Farið sé fram á að farið sé rétt með staðreyndir og það standist enga skoðun að kalla innahússskjal Sparnaðar auglýsingu eins og Allianz geri í kvörtun sinni og geri enn í andsvari sínu. Þá sé heldur ekki um að ræða markaðssetningu af neinu tagi heldur innahússskjal sem Allianz hafi fundið þrjú afmörkuð tilvik um að hafi verið send úr húsi í heimildarleysi.

Vegna fyrsta kvörtunarliðar er vísað til fyrra svars Sparnaðar. Tilvísun í innahússskjal Sparnaðar um ríkisábyrgð á skuldbindingum Versicherungskammer Bayern varði einfaldlega þá staðreynd að félagið sé aðili að sambandi sparisjóða í sambandsríkinu Bavaríu og skv. 1. mgr., sbr. 3. mgr. 33. gr. þýskra laga um opinbera sparisjóði beri opinberir eigendur þeirra þar lokaábyrgð.

Hugsanlega sé tæknilega réttara að vísa til aðkomu opinberra aðila í tilfelli Bayern en enga slíka aðkomu í tilfelli Allianz. Breyting á innahússskjali að þessu leyti muni ekki vera erfið í framkvæmd en eftir sem áður sé ljóst að skýr munur sé að þessu leyti og sé í þessu sambandi mikilvægt að fram komi að tilvísun í kauphöll hafi þjónað þeim tilgangi að leggja áherslu á skort á aðkomu opinberra aðila í tilfelli Allianz. Engu breyti þar í sjálfu sér um hvort félagið sé skráð í kauphöll eða ekki.

Um annan kvörtunarlið segir að óumdeilt sé að Allianz viðhafi það fyrirkomulag að færa einungis um 90% af greiddu iðgjaldi inn á söfnunartryggingu strax, líkt og skýrt komi fram í tilboði Allianz en félagið færi um 10% iðgjalds inn á evrureikning hjá Íslandsbanka til að mæta breytingum innan árs, svo sem gengisbreytingum. Allianz hafi hins vegar mótmælt því að þessu fylgi kostnaðarauki fyrir viðskiptavini félagsins.



Líkt og Sparnaður hafi áður farið yfir þá séu innlánsvextir á evrureikningum Íslandsbanka 0,10% skv. almennri vaxtatöflu bankans, auk þess sem boðið sé upp á 0,25% vaxtaálag fyrir þriggja mánaða bindingu og 0,50% vaxtaálag fyrir sex mánaða bindingu. Allianz virðist telja fullkomlega óskýrt hvernig umrætt fyrirkomulag geti verið fjárhagslega óhagstætt fyrir viðskiptavinum félagsins miðað við það ef þetta fyrirkomulag væri ekki viðhaft, þar sem ekki sé reynt að gera grein fyrir hvað felist í þeirri ávöxtun sem ella fengist.

Sparnaður telji að þessi samanburður eigi ekki að þurfa að vefjast fyrir Allianz sem lofi tryggðri lágmarksávöxtun upp á 1,75% og auglýsi sögulega árlega ávöxtun frá 4-8%. Því fyrirkomulagi að halda 10% iðgjalda tímabundið á óverðtryggðum evrureikningi með hverfandi vöxtum fylgi því augljóslega tap fyrir viðskiptavinum félagsins sem verði af ávöxtun á viðkomandi tímabili.

Allianz geri viðskiptavinum sínum grein fyrir umræddu fyrirkomulagi og hafi Sparnaður ekki haldið öðru fram. En Allianz hafi hins vegar ekki mótmælt því sem fram komi í fyrra bréfi Sparnaðar, að í útreikningi í tilboðum til neytenda sé ekki tekið tillit til þessa taps, og sé sá útreikningur því í öllum tilvikum rangur.

Sparnaður standi því að fullu við umræddar fullyrðingar sínar og andmæli því að þær geti í nokkru talist brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Um þriðja kvörtunarlið segir að Allianz telji sannað samkvæmt framlögðum gögnum að svokallaðri samanburðarauglýsingu Sparnaðar hafi verið dreift til neytenda og að hún innihaldi nánar tilgreindar rangfærslur um kostnað Sparnaðar og Allianz. Sem fyrr mótmæli Sparnaður öllum fullyrðingum Allianz í þá veru að umrætt innanhússkjal Sparnaðar geti talist samanburðarauglýsing af einhverju tagi þótt svo óheppilega hafi viljað til að skjalið hafi ratað til þriggja viðskiptavina gegnum ógætna sölumenn. Vissulega hafi skjalið verið í nokkurri þróun en ekkert hafi komið fram sem réttlæti ómaklegar ásakanir um blekkingar af hálfu Sparnaðar.

Þá séu nokkur atriði undir þessum lið í bréfi Allianz sem Sparnaður verði að gera alvarlegar athugasemdir við. Í fyrsta lagi komi fram í bréfi Allianz að félagið telji eðlilegt að Sparnaður upplýsi og skýri hvernig farið hafi með þann kostnað sem félagið hafi ekki upplýst neytendur um fyrir 1. janúar 2012. Sparnaður mótmæli harðlega öllum dylgjum í þá veru að félagið hafi ekki sinnt þeirri skyldu sinni að upplýsa neytendur um kostnað við lífeyristryggingar sínar. Umrætt innanhússkjal hafi vissulega ekki verið tæmandi um þann kostnað, þótt úr því hafi verið bætt, en Allianz sé fullljóst að viðskiptavinir Sparnaðar fái í hendur upplýsingapakka þar sem allur kostnaður sé uppgefinn og sundurliðaður. Vísi Allianz raunar í þann upplýsingapakka til að rökstyðja það að innanhússkjalið sem félagið kalli samanburðarauglýsingu hafi verið ófullnægjandi í samanburði. Sérhver viðskiptavinur Sparnaðar staðfesti móttöku þessa upplýsingapakka með undirritun sinni. Málflutningur í þá



veru að Sparnaður hafi leynt neytendur kostnaðarupplýsingum sé því rætt og virðist settur fram gegn betri vitund Allianz.

Þvert á móti sé það Allianz sem virðist ekki sinna upplýsingaskyldu sinni. Félagi hafi ekki enn lagt fram upplýsingapakka sem Allianz sé skylt að láta neytendur fá, þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir Sparnaðar í fyrra andsvari félagsins. Virðist því varla nokkur leið að nálgast kostnaðarupplýsingar frá Allianz á einum stað nema með því að kalla eftir slíkum upplýsingum beint frá Allianz í Þýskalandi. Þar komi þó ekki fram upplýsingar um íslenskan innheimtukostnað upp á 1 EUR sem falli til Allianz vegna hvers greidds iðgjalds. Þar sem Allianz hafi ekki enn lagt fram íslenskan upplýsingapakka sé ekki hægt að ganga út frá öðru en að slíkur pakki sé einfaldlega ekki fyrir hendi. Í því sambandi sé rétt að benda á að í skilmálum sínum segi Allianz: „*Um samning þennan gildir þýskur réttur*“. Með bréfinu fylgi ensk þýðing þeirrar reglugerðar þar sem kveðið sé á um skyldu Allianz til að veita viðskiptavinum upplýsingar um raunkostnað við lífeyristryggingar félagsins en þýðinguna sé að finna á heimasíðu þýska fjármálaeftirlitsins. Athuga beri sérstaklega 4. kafla.

Í öðru lagi veki Allianz enn einu sinni máls á því meinta misræmi að í skilmálum lífeyristrygginga Bayern sé kveðið á um að samningskostnaður sé að hámarki 4% þegar kostnaður sé í upplýsingapakka sagður vera 8,85%. Vandséð sé að hvaða atriði þessi kvörtun beinist. Fyrirsvarsmönnum Allianz sé vitanlega fullljóst að full kostnaðarsundurliðun fari ekki fram í tryggingaskilmálum, enda innihaldi nýjustu tryggingaskilmálar Allianz engar upplýsingar um upphæð eða prósentu kostnaðar. Samningskostnaður nemi að hámarki 4% en iðgjalda- og rekstarkostnaður við samninginn nemi alls 8,85%, líkt og skýrt sé frá í upplýsingapakka Sparnaðar.

Aftur verði ekki betur séð en að kvörtun í ofangreindri málsgrein sé sett fram gegn betri vitund fyrirsvarsmanna Allianz. Þann 20. janúar s.l. hafi framkvæmdastjóri Allianz svarað spurningu á fyrirspurnarsíðunni syr.is þar sem hann hafi verið krafinn um skýr svör um hver kostnaðurinn sé við sparnaðinn þeirra. Inntakið í svarinu hafi verið það að samkvæmt upplýsingum Allianz í Þýskalandi sé meðaltalskostnaður í kringum 4% af hverjum samning. Vakin sé athygli á því að á meðan Sparnaður láti neytendum í té ítarlegar upplýsingar um raunkostnað við samninga í upplýsingapakka, þá virðist Allianz telja það fullnægjandi að svara skýrri spurningu um heildarkostnað með vísun í 4% samningskostnað.

Í ljósi þessarar kvörtunar Allianz gagnvart Sparnaði varðandi meintan skort á upplýsingum um kostnað, þrátt fyrir vitneskju Allianz um upplýsingapakka þann sem Sparnaður láti viðskiptavinum sínum ávallt í té, verði vart hjá því komist að efna til sjálfstæðrar kvörtunar gagnvart Allianz vegna þeirrar háttsemi að svara ekki skýrum spurningum viðskiptavina á opinberum vettvangi um þeirra eigin kostnað, sem megi þó liggja ljós fyrir fyrirsvarsmönnum félagsins.



Í þriðja lagi hafi Allianz, raunar með réttu, bent á að inn á umsóknareyðublaði lífeyrstrygginga hafi slæðst ritvilla þar sem fram komi að árlega sé dregið af heildarinnæign upphæð sem nemi 0,03 evrum af hverjum 1.000 evrum, fremur en 0,03 evrur af hverjum 100 evrum eins og réttilega komi fram í upplýsingapakka frá Bayern og öðrum gögnum sem Sparnaður láti neytendum í té. Þessi villa verði leiðrétt án tafar. Upphæð þessi hafi áður verið 0,04 evrur af hverjum 100 evrum heildarinnæignar, en sé nú 0,03 eins og áður segi. Að þessu leyti sé þetta sambærilegur kostnaður og hjá Allianz, sem dragi 0,04 evrur af hverjum 100 evrum heildarinnæignar árlega, en sé kostnaður Bayern þó ívið lægri að þessu leiti.

Í fjórða lagi hafi Allianz ítrekað að kostnaður við þjónustu félagsins sé settur fram á rangan og villandi hátt þar sem Sparnaður haldi því fram í samanburðinum að 1,75% kostnaður bætist við útgreiðslur Allianz þrátt fyrir að Allianz hafi sérstaklega bent Sparnaði á að sá kostnaður sé eingöngu tekinn í þeim tilvikum þegar viðskiptavinur velji að vera með mánaðarlega úttekt ævilangt.

Í stuttu máli standi Sparnaður við þessa útreikninga á kostnaði Allianz í einu og öllu. Kvörtun Allianz í þessa veru virðist einfaldlega vera byggð á misskilningi. Eins og útreikningar Sparnaðar á kostnaði Allianz beri skýrt með sér þá sé þessi 1,75% kostnaður einmitt undanskilinn við kostnaðarútreikning, þó minnst sé á tilvist hans.

Til skýringa þyki Sparnaði rétt að fara stuttlega yfir þá kostnaðarútreikninga sem fram komi í hinu gamla innanhússskjali Sparnaðar. Summa upphafskostnaðar sem greiddur sé á fyrstu fimm árum sé gefinn upp 1.393,40 evrur. Líkt og áður hafi verið getið sé summa áætlaðra heildriðgjalda 34.800 og því sé ljóst hvaðan upphafskostnaður Allianz sé sprottinn, þar sem 0,8% af 34.800 jafngildi 278,4 evrum á ári, sem yfir fimm ára tímabil gefi 1.392 evrur.

Liðurinn „Kostnaður á hvert iðgjald v. upphafskostnaður“ sé fundinn með því að dreifa fimm ára upphafskostnaði upp á 1.392 evrur á heildariðgjöld, þ.e. $1.392/34.800 = 0,04$ eða 4 evrur af hverjum 100.

Við þetta bætist síðan 1 evra af hverjum 100 sem Allianz á Íslandi taki í innheimtukostnað og sé útkoman því sú að í kostnað fari, að meðaltali, $4+6,53+1 = 11,53$ evrur af hverjum 100 evrum sem greiddar séu í iðgjald. Jafngildi það meðalkostnaði upp á 11,53%, miðað við gefnar forsendur.

Í ofangreindum útreikningi séu hvorki innifaldar 0,4 evrur sem árlega séu greiddar í kostnað af hverjum 100 evrum heildarinnæignar hjá Allianz, né 1,75 evrur af hverjum 100 sem greiddar séu í kostnað þegar um mánaðarlegar úttektir ævilangt sé að ræða. Mætti raunar færa rök fyrir því að eðlilegt væri að hafa þennan 1,75% kostnað inni í útreikningum, þar sem umræddar ævigreiðslur séu vafalítið eitt vinsælasta úttektarform Allianz. Bayern hafi þó ekki valið þá leið sökum hófsemi. Sé því rétt að ítreka að útreikningar um 11,5% iðgjaldakostnað í



Þessu tiltekna tilviki séu utan 1,75% úttektargjaldsins, sem myndi bætast ofan á þann kostnað ef um væri að ræða úttekt ævilangt.

Um fjórða kvörtunarlið segir í bréfinu að líkt og bent hafi verið á í fyrra bréfi Sparnaðar verði að gera athugasemdir við óskýrleika kvörtunar Allianz í þessum lið. Samkvæmt andsvari Allianz virðist raunar sem kvörtun þessi sé byggð á misskilningi.

Í liðnum „*Upphafskostnaður*“ í innanhússkjali Sparnaðar, sem Allianz geri hér athugasemdir við, bendi Sparnaður á þá óumdeildu staðreynd að Allianz innheimtu 4% iðgjaldakostnað af áætluðum heildariðgjöldum, á fyrstu fimm árum samningstíma, nánar tiltekið 0,8% á hverju ári. Þetta sé útskýrt í skjalinu og undir fjórða lið í bréfinu. Sambærilega töflu megi sjá í upplýsingapakka Allianz sem lagður hafi verið fram í málinu. Rétt sé að ítreka að Sparnaður hafi þurft að nálgast þennan pakka frá Þýskalandi, þar sem Allianz á Íslandi virðist ekki sinna upplýsingaskyldu sinni að þessu leyti.

Það sé eins og fyrr segi óumdeilt að Allianz innheimti umtalsverðan hluta heildariðgjaldakostnaðar á fyrstu fimm árum samnings, fremur en að dreifa honum yfir allan samningstímamann. Það megi hverjum manni vera ljóst að slíkt fyrirkomulag leiði til þess að viðskiptavinir sem flytja vilji samning sinn til annars aðila eigi af þessum sökum mun minna inni hjá félaginu fyrstu árin en ef kostnaði væri dreift meira yfir samningstímabilið. Ummæli Allianz um að það sé einungis í þeim tilfellum sem viðskiptavinur segi upp samningi fyrir tiltekið tímamark sem svokallað endurkaupsvirði reiknist lægra en inngreidd iðgjöld, séu illskiljanleg. Vitanlega skipti dreifing kostnaðar takmörkuðu máli nema í þeim tilfellum þegar samningi sé sagt upp fyrir tímamark, enda beinist fullyrðing Sparnaðar að slíkum tilvikum. Erfitt sé að sjá hvaða tilgangi Allianz telji það þjóna að benda á þessa augljósu staðreynd. Í ljósi ofangreinds standi Sparnaður að fullu við fullyrðingar sínar um upphafskostnað Allianz, miðað við gefnar forsendur.

Þá veki Allianz máls á því að í uppfærðu innanhússkjali Sparnaðar hafi verið bætt við nýjum lið, „*Samningsrofsgjald*“. Telji Allianz að þetta sé tilraun til leiðréttingar á fyrri rangfærslum og að í þessu felist viðurkenning á villum í fyrri útgáfu skjalsins. Þetta sé alrangt. Í eldri útgáfu innanhússkjalsins hafi einfaldlega ekki verið fjallað um samningsrofsgjald, hvorki hjá Sparnaði né Allianz. Getið hafi verið þeirrar augljósu staðreyndar að vegna mikils upphafskostnaðar væri sérlega óhagkvæmt að rifta samningi snemma hjá Allianz, samanber umfjöllun að ofan, en hvergi hafi verið vikið orði að samningsrofsgjöldum félaganna. Hinn nýi liður um samningsrofsgjald sé tilkominn til þess að auka enn við notagildi skjalsins fyrir starfsmenn Sparnaðar en þar sem ekki hafi verið fjallað um það í skjalinu áður geti þessi liður skiljanlega ekki verið til leiðréttingar. Enda sé ekki leiðréttinga þörf á þessu efni.

Um fimmta kvörtunarliðinn segir að ekkert nýtt hafi komið fram um hagnaðarhlutdeild í andsvari Allianz. Sparnaður telji að ávöxtun þýsku tryggingafélaganna sé sambærileg og standi félagið óhikað við þá fullyrðingu. Rétt sé að sögulega hafi ávöxtun Allianz verið lítið



eitt meiri en samkvæmt hefðbundnum málskilningi og verði því ekki betur séð en að ávöxtun þessara tveggja félaga sé fyllilega sambærileg. Þar sem Allianz virðist vera að bera saman sömu tölur þá sé erfitt að sjá hvernig félagið komist að þeirri niðurstöðu að munurinn sé umtalsverður. Þetta sé því lagt í hendur Neytendastofu.

Í innanhússskjali Sparnaðar sé í þessu sambandi vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 13/2011 þar sem Allianz hafi verið talið brjóta gegn lögum nr. 57/2005 m.a. fyrir þær sakir að bera saman ávöxtun Allianz og Bayern en taka einungis tillit til lokaarðs Allianz. Allianz hafi gert athugasemd við þessa tilvísun í upphaflegri kvörtun sinni. Sparnaði þyki hins vegar full ástæða til að taka þetta fram þar sem hinn óeðlilegi samanburður hafi farið víða og því eðlilegt að það sé skýrt í huga starfsmanna Sparnaðar að þegar sanngirni sé gætt sé ávöxtun félaganna sambærileg.

Í ljósi áherslu Allianz á þetta atriði sé vert að minnast þess að í júní 2010 hafi Fjármálaeftirlitið gefið út niðurstöður úr athugun á starfsemi félaganna tveggja, Sparnaðar og Allianz á Íslandi. Niðurstaða Fjármálaeftirlitsins hafi meðal annars verið sú að þegar tekið væri tillit til kostnaðar væri tryggð ávöxtun félaganna (sem þá hafi verið 2,25% samkvæmt þýskum lögum) í raun verið lítið eitt hærrí hjá Bayern en hjá Allianz. Endurspegli þetta bersýnilega það mat Fjármálaeftirlitsins að kostnaður Allianz sé hærrí að þessu leyti.

Um sjötta kvörtunarlið segir að í ljósi villandi staðhæfinga í upphaflegri kvörtun Allianz og andsvari félagsins sjái Sparnaður sig knúinn til að bregðast við þeim fullyrðingum sem fram komi í þessum lið með ítarlegri hætti en í fyrra svari.

Fyrst sé rétt að víkja að því orðalagi sem Allianz geri athugasemd við í niðurstöðum innanhússskjals Sparnaðar í þá veru að öryggi og styrkur Versicherungskammer Bayern sé meiri en Allianz. Umrætt skjal sé ætlað sem hvatning fyrir starfsmenn Sparnaðar en ekki fyrir neytendur. Sparnaður mótmæli þó harðlega að slíkt orðalag, jafnvel þótt skjalið hafi fyrir slysi ratað í hendur neytenda, geti talist brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 enda geti slíkur gildisdómur fyrirtækis um eigið ágæti hvorki talist vera rangur né líklegur til að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda.

Allianz hafi einnig kvartað yfir því að Sparnaður haldi því fram að Allianz refsí viðskiptavinum sínum. Sé orðalag innanhússskjalsins skoðað sé erfitt að sjá að hverju sú kvörtun beinist. Eina tilvikið þar sem orðið „refsing“ komi fyrir víki að Bayern, en ekki Allianz. Líkt og varðandi ummæli um styrk Bayern þyki Sparnaði sem Allianz sé að teygja sig langt ef umrætt orðalag eigi að vera grundvöllur kvörtunar af hálfu félagsins. Jafnvel þótt horft sé fram hjá því að hér sé um að ræða skjal sem ekki sé ætlað að rata til neytenda verði að telja umrætt orðalag fremur hógvært og venjubundið.

Allianz kvarti aftur yfir hinum nýja lið, samningsrofagjald, sem innihaldi upplýsingar um þann kostnað sem félögin taki við samningsrof. Þessari kvörtun hafi áður verið svarað í



fimmta lið og verði það svar látið nægja að mestu leyti. Athugasemd um að Sparnaður hafi ekki skýrt hvers vegna þessar upplýsingar séu ekki veittar neytendum í öðrum útgáfum skjalsins sem dreift hafi verið, þyki Sparnaði hins vegar rétt að svara stuttlega. Í fyrri útgáfum umrædds innanhússskjals Sparnaðar hafi ekki verið minnst á kostnað vegna uppsagnar samnings, hvorki hjá Bayern né Allianz. Minnst sé á sérstakt fyrirkomulag Allianz í innheimtu heildarkostnaðar á fyrstu árum samnings, sem vitanlega hafi áhrif á inneign við uppsögn samnings, en hvergi sé minnst á riftunarkostnað.

Sparnaði sé ekki kunnugt um að skylt sé lögum samkvæmt að minnst á kostnað tengdan uppsögn tryggingasamnings í skjölum sem notuð séu innanhúss, eða raunar í samanburðarauglýsingum, sem Allianz haldi fram að umrætt skjal sé. Í umræddu skjali komi fram sömu upplýsingar um báða aðila að þessu leyti, þ.e.a.s. engar, og því vandséð að hverju kvörtunin beinist.

Vegna áttunda liðar er til þess vísað í svari Sparnaðar að Allianz geri margvíslegar athugasemdir við uppfært innanhússskjal Sparnaðar sérstaklega varðandi það að þær töflur sem þar birtist eigi ekki nákvæma uppsprettu í þeim upplýsingapakka sem Sparnaður hafi lagt fram. Sparnaður standi að öllu leyti við þær töflur sem birtast í umræddu skjali. Því miður hafi hins vegar ekki verið lögð fram rétt útgáfa af upplýsingapakka með fyrra bréfi Sparnaðar, en meðal annars hafi tímalengd samnings þar verið önnur en í umræddum töflum. Til að bæta úr þessu sé hér með lagður fram sá upplýsingapakki Bayern sem töflur þessar séu teknar upp úr en þessi pakki varði samning sem stofnað sé til árið 2012 og sé til 32 ára.

Tafla Bayern í innanhússskjali Sparnaðar, um samanburð inneignar, sé í samræmi við tilvísanir í skjalinu. Töflur Allianz séu fengnar úr upplýsingapakka Allianz í Þýskalandi og að mati Sparnaðar sé samanburður milli þessara taflna skýr og skilmerkilegur.

Séu undanskildar athugasemdir Allianz sem víki að hinni röngu útgáfu upplýsingapakkans víki athugasemdir í þessum lið að tveimur atriðum.

Annars vegar geri Allianz athugasemd við að tafla í skjalinu sé fengin úr liðnum „*Dánargreiðsla*“ í upplýsingapakka Sparnaðar, með þeim orðum að hér sé verið að bera saman algerlega óskyld atriði og telji Allianz að þessi framsetning sé bæði röng og villandi. Þessi kvörtun eigi ekki rétt á sér. Valin hafi verið tafla úr þessum lið af þeirri ástæðu einni að þar komi fram upplýsingar um tryggðar lífeyrisgreiðslur annars vegar og áætlaðar lífeyrisgreiðslur hins vegar án þess að litið sé til riftunarkostnaðar og henti hún því einkar vel til samanburðar varðandi þróun óhreyfðrar inneignar hjá félögunum tveimur. Tölur sem þar komi fram séu hins vegar þær sömu og notaðar séu til að reikna út t.d. endurkaupsvirði fyrir utan afföll vegna uppsagnar, líkt og sjá megi á samanburði við seinni töflu Bayern.

Hins vegar geri Allianz athugasemd við það að upphafstími þeirra samninga sem bornir séu saman sé ekki hinn sami, en upplýsingapakki Allianz fjalli um samning sem komist á 1. maí



2012 meðan upplýsingapakki Bayern fjalli um samning sem komist á 1. febrúar 2012. Af þeim sökum séu áunnin réttindi ekki samanburðarhæf, né þróun tryggingar og endurkaupsvirðis. Til að svara þessu nægi að benda á að allar upphæðir Allianz séu miðaðar við 1. maí á viðkomandi ári en allar upphæðir Bayern við 1. janúar á viðkomandi ári. Þetta fyrirkomulag Bayern sé útfært með því að stytta fyrsta tryggingarárið.

Allar tölur í báðum þessum töflum miðist því við áunnin réttindi á 12 mánaða tímabili, fyrir utan fyrsta árið hjá Bayern sem einungis sé 11 mánuðir. Skekkjan í útreikningum af þessum völdum sé hverfandi en að því marki sem hún sé fyrir hendi þá sé hún Allianz í hag.

Um níunda lið í bréfi Allianz segir í bréfi Sparnaðar að í einstökum tilfellum hafi borið á ákveðnu misræmi milli útreikninga Sparnaðar á ávöxtun og útreikninga Bayern. Sparnaður búi þó svo vel að Bayern hafi sérstakt kerfi til útreikninga fyrir íslenska viðskiptavinum félagsins og hafi því reynt auðsótt að bjóða upp á ávöxtunar- og kostnaðarútreikninga sem taki með í reikninginn allar breytur sem sala þessara lífeyristrygginga á Íslandi hafi í för með sér, hvort sem um sé að ræða innheimtukostnað eða annað. Eins og getið hafi verið í fyrra andsvari Sparnaðar hafi því allir sölumenn félagsins skipt yfir í hið þýska útreiknikerfi. Allianz á Íslandi virðist þó ekki geta boðið upp á sömu þjónustu, en útreikningar Allianz virðist koma beint frá Þýskalandi án þess að nokkurt tillit sé tekið til innheimtukostnaðar upp á 1 evru af hverjum 100 evrum eða þess að allt að 10% iðgjalds sé haldið eftir í heilt ár áður en raunveruleg ávöxtun hefjist. Rétt sé að geta þess sérstaklega að Sparnaður hafi gengið í gegnum svokallaða ISO 9001 vottun, þar sem allir sölu- og bakvinnsluferlar hafi verið vottaðir með það fyrir augum að tryggja rétt upplýsingaflæði til viðskiptavinar. Sé Sparnaður eina félagið á íslenskum lífeyris- og váttryggingamarkaði sem hlotið hafi slíka vottun.

Að lokum segir í bréfi að í ljósi alls ofangreinds hafni Sparnaður því að félagið hafi gerst brotlegt við ákvæði laga nr. 57/2005. Innanhússskjal það sem Allianz segi vera samanburðarauglýsingu sé ekki ætlað til dreifingar til neytenda líkt og uppsetning þess og yfirbragð beri merki um og Sparnaður muni ekki hefja slíka dreifingu í framtíðinni. Eins og rakið hafi verið sé skjalið hins vegar efnislega rétt og standi Sparnaður við þær fullyrðingar sem þar komi fram í öllum meginatriðum.

4.

Bréf Sparnaðar var sent Allianz til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 20. febrúar 2013. Að sama skapi var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. janúar 2014, var aðilum málsins tilkynnt að vegna mikilla anna hjá stofnuninni væru enn fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins en vonast væri til þess að erindið yrði afgreitt innan tveggja mánaða.



III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Allianz á Ísland hf. kvartað yfir samanburðarauglýsingu Sparnaður ehf. þar sem borin er saman viðbótarlífeyristrygging Bayern við tryggingu Allianz. Telur Allianz að Sparnaður hafi í níu liðum brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Er farið fram á að Neytendastofa banni Sparnaði að nota og dreifa samanburðarauglýsingunni.

Af hálfu Sparnaðar hefur því fyrst og fremst verið mótmælt að um auglýsingu eða samanburðarauglýsingu sé að ræða. Umrætt skjal sé innanhússskjal ætlað fyrir starfsmenn Sparnaðar sem ekki sé dreift til neytenda þó Allianz hafi sýnt fram á að í þremur afmörkuðum tilvikum hafi neytendur fyrir mistök fengið skjalið sent. Þá hafnar Sparnaður því að upplýsingar í skjalinu brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, með nokkrum hætti.

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. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara 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.“

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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, 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., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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 bréfum Allianz var sérstaklega vísað til þeirra ákvæða sem eru í a., b., f. og g. liðum ákvæðisins. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

- „a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,*
- b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]*
- f. réttindi, hæfni eða annað sem varðar aðstæður söluaðila eða fulltrúa hans, stöðu hans á markaði, skyldur, vörumerki og önnur hugverkaréttindi,*
- g. lögbundin réttindi neytenda.“*

Ákvæði 14. gr. laganna 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 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.“*

Lagagreinin felur í sér vernd á hagsmunum keppinauta vegna háttsemi fyrirtækja í atvinnurekstri.

Í 1. mgr. 15. gr. 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 auk þess sem ákvæðið nær einnig til annarra svipaðra viðskiptahátta og auglýsinga skv. 4. mgr. 15. gr. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í bréfum Allianz var vísað til ákvæða í a., c. og e. liðum 2. mgr. sem eru svohljóðandi:

- „Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:*
- a. þær séu ekki villandi, [...]*
- c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill, [...]*
- e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,“*



3.

Að fyrstu telur Neytendastofa nauðsynlegt að líta til þess hvort það skjal sem kvörtun Allianz snýr að teljist auglýsing í skilningi laga nr. 57/2005 og þannig hvort háttsemin falli undir ákvæði laganna. Af hálfu Sparnaðar var á það bent að hugtakið auglýsing væri ekki skilgreint sérstaklega í lögum nr. 57/2005 en vísað til umfjöllunar í 6. gr. laganna. Þá var einnig vísað til skilgreiningar laga nr. 38/2011, um fjölmiðla, þar sem segir að auglýsing sé: „viðskiptaboð sem í felst hvers konar tilkynning sem er miðlað gegn endurgjaldi eða í þágu fjölmiðlaveitu og felur í sér kynningu á ímynd, vöru eða þjónustu.“ Viðskiptaboð eru í sömu lögum skilgreint svo: „texti, myndir og/eða hljóð sem er ætlað að vekja, beint eða óbeint, athygli á vörum, þjónustu eða ímynd lögaðila eða einstaklings sem stundar atvinnustarfsemi og er miðlað gegn greiðslu eða öðru endurgjaldi eða til kynningar í eigin þágu. Til viðskiptaboða teljast m.a. auglýsingar, kostun og vöruinnsetning.“

Í erindi Allianz var vísað til ákvæða 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa bendir á að bæði í 4. mgr. 6. gr. og 14. gr. er notast við orðalagið „í auglýsingum eða með öðrum hætti“ og er ákvæðunum því ekki einungis ætlað að ná til auglýsinga í þröngri merkingu þess orðs heldur getur þau einnig gilt um kynningar á vöru eða þjónustu sem fram koma með öðrum hætti en eiginlegum auglýsingum. Að sama skapi segir í 4. mgr. 15. gr. að ákvæðið eigi einnig við um aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Þá er í 5., 8. og 9. gr. fjallað um viðskiptahætti sem eru í 6. tölul. 3. gr. skilgreindir sem „markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða hátterni sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru og þjónustu.“ Neytendastofa telur augljóst af útliti skjalsins, framsetningu upplýsinganna og þeirri ástæðu að hluti upplýsinganna er á þýsku, að umkvartað skjali er ekki ætlað til almennrar dreifingar til neytenda en því er þó ætlað að kynna þjónustu Bayern og því telur Neytendastofa, með vísan til ofangreinds, erindið falla undir ákvæði laga nr. 57/2005, hvort sem um sé að ræða auglýsingu í þröngri merkingu þess orðs eða ekki.

Skal þá litið til þess hvort um sé að ræða samanburðarauglýsingu skv. 15. gr. laganna. Eins og áður segir eru samanburðarauglýsingar allar auglýsingar og aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur bíður. Í umræddu skjali er borin saman viðbótarlífeyristrygging frá Bayern annars vegar og Allianz hins vegar. Staðfest er í gögnum málsins að skjalið hefur a.m.k. í þremur tilvikum verið sent neytendum þó Sparnaður leggi upp með að slíkt sé ekki gert. Samkvæmt skýringum Sparnaðar er skjalið notað af starfsmönnum félagsins til þess að kynna þjónustuna fyrir neytendum og því telur Neytendastofa liggja ljóst fyrir að neytendum er kynnt efni þess, þó þeir fái skjalið ekki í hendur. Þá ber einnig að líta til þess að við mat á því hvort um samanburðarauglýsingu sé að ræða samkvæmt 15. gr. er ekki gerð krafa um það með hvaða hætti samanburðurinn hafi verið kynntur eða fyrir hve mörgum það var gert. Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að um samanburðarauglýsingu í skilningi 15. gr. laga nr. 57/2005 sé að ræða.



4.

Verður þá vikið að efnislegri kvörtun Allianz. Kvörtunin er sett upp í sjö liðum í erindi Allianz og bættust tveir liðir við í andsvörum félagsins við skýringar Sparnaðar. Verður því farið yfir hvern af kvörtunarliðunum níu í þeirri röð sem þeir koma fyrir í málsgögnum.

4.1. Þýsk ríkisábyrgð

Í hinu umkvartaða skjali segir undir liðnum þýsk ríkisábyrgð annars vegar að Bayern sé partur af S-Finanzgroup sem sé í eigu þýska ríkisins og þýskra sveitarfélaga og því sé ríkisábyrgð á skuldbindingum félagsins. Hins vegar segir að Allianz sé hlutafélag skráð í kauphöllinni í New York og af því leiði að það sé ekki ríkisábyrgð á skuldbindingum félagsins.

Í gögnum Allianz kom fram að í upplýsingum fyrir viðskiptavinum Bayern komi fram að þessi réttindi séu tryggð með aðild að Protektor Lebensversicherung AG en Allianz sé einnig á meðal aðila í því félagi. Þá var í skýringum Sparnaðar vísað til þess að félagið væri aðili að sambandi sparisjóða í sambandsríkinu Bavaríu og samkvæmt þýskum lögum beri opinberir eigendur þeirra þar lokaábyrgð. Hugsanlega væri réttara að vísa til aðkomu opinberra aðila í tilfalli Bayern en ekki í tilfalli Allianz en ljóst sé að skýr munur sé að þessu leyti.

Vegna fullyrðingar um að ríkisábyrgð á skuldbindingum Allianz segir í skýringum Sparnaðar að félagið dragi í efa að Allianz sé meðal aðila að Protektor Lebensversicherung AG. Þá segir að svo virðist sem Allianz hafi sagt sig úr kauphöll New York en vandséð sé hvaða áhrif það hafi. Tilvísun til skráningar í kauphöllina hafi þjónað þeim eina tilgangi að leggja áherslu á skort á aðkomu opinberra aðila.

Í samanburði Sparnaðar segir að Allianz sé hlutafélag sem sé skráð í kauphöll New York og því sé ekki ríkisábyrgð á skuldbindingum félagsins. Bæði félög eru aðilar að Protektor Lebensversicherung AG samkvæmt upplýsingum á heimasíðu félagsins. Af hálfu Sparnaðar hefur verið dregið í efa að Allianz sé aðili að félaginu en ekkert hefur verið lagt fram í málinu sem gefur tilefni til að draga í efa þær upplýsingar sem fram koma á heimasíðu félagsins.

Af hálfu Allianz hefur því verið hafnað að félagið sé skráð í kauphöll New York og hefur Sparnaður ekki lagt fram nein gögn til staðfestingar þeirri fullyrðingu sinni. Þá telur Neytendastofa af framsetningu samanburðarins ljóst að hann byggir á því að Sparnaður dragi í efa að Allianz sé aðili að Protektor Lebensversicherung AG. Neytendastofa telur samanburðinn gefa neytendum til kynna að þýsk ríkisábyrgð sé á skuldbindingum Bayern en viðskiptavinir Allianz njóti engrar verndar. Sé litið til þeirra gagna sem fram hafa komið í málinu um aðild Allianz að Protektor Lebensversicherung AG fær sú ályktun ekki staðist. Neytendastofa telur samanburðinn því settan fram á villandi og ósanngjarnan hátt enda telur stofnunin fullyrðingu um ábyrgð á skuldbindingum félagsins og keppinautar þess til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti.



Með vísan til ofangreinds hefur Sparnaður brotið gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr., f. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

4.2. Sveigjanlegar iðgjaldagreiðslur

Af hálfu Allianz er kvartað yfir því að í samanburði Sparnaðar sé því haldið fram að þjónustu Allianz fylgi kostnaðarauki vegna þess fyrirkomulags að allt að 10% iðgjalds réttihafa sé haldið eftir á bankareikningi á Íslandi til þess að mæta gengissveiflum. Þá er fullyrt að þessi kostnaður sé ekki sýndur í útreikningum Allianz.

Í skýringum Sparnaðar eru borin saman ávöxtun af því að 10% iðgjaldsins sé geymt á evrureikningi við ávöxtun af því ef þetta fyrirkomulag væri ekki fyrir hendi, þ.e. að teknu tilliti til tryggðrar lágmarksávöxtunar sem Allianz lofi og auglýstri sögulegri árlegri ávöxtun. Af því eru leiddar þær líkur að þjónustu Allianz fylgi kostnaðarauki. Allianz hafi gert viðskiptavinum sínum grein fyrir þessu fyrirkomulagi en í útreikningum félagsins sé þó ekki gert ráð fyrir því að allt að 10% iðgjalds sé geymt á evrureikningi til uppgjörs í lok hvers árs.

Óumdeilt er að 10% af mánaðarlegu iðgjaldi viðskiptavina Allianz er lagt inn á evrureikning héraendis til þess að mæta gengissveiflum og er það gert upp einu sinni á ári. Sparnaður hefur lagt fram útreikninga til stuðnings því að viðskiptavinir Allianz verði af ávöxtun með þessu fyrirkomulagi þar sem ávöxtun evrureikninga bankans sé lægri en sú ávöxtun sem Allianz hafi veitt viðskiptavinum sínum. Þrátt fyrir að Sparnaður hafi ekki lagt fram nákvæma útreikninga þar sem fram kemur hverjar afleiðingar af fyrirkomulaginu eru fyrir ávöxtun samnings hjá Allianz hafa verið leiddar rökrænar niðurstöður fyrir því að fyrirkomulaginu fylgi eitthvert tap á ávöxtun. Neytendastofa telur framsetningu fullyrðingarinnar hins vegar ekki í samræmi við skýringar Sparnaðar. Þannig telur stofnunin fullyrðingu um kostnaðarauka gefa til kynna að viðskiptavinir Allianz standi frammi fyrir kostnaði af því að halda úti bankareikningi hér á landi. Samkvæmt skýringum Allianz fær það hins vegar ekki staðist. Neytendastofa telur samanburð Sparnaðar að þessu leyti því brjóta gegn 5. gr., 2. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

4.3. Iðgjaldakostnaður

Í samanburði Sparnaðar kemur fram að iðgjalda- og rekstrarkostnaður Bayern sé 8,5% af hverju greiddu iðgjaldi en hjá Allianz séu samtals tekin 11,5% af hverju iðgjaldi m.v. 100 evru samning. Þá hafi í tölvupósti þar sem neytanda var sendur samanburðurinn fullyrt að enginn kostnaður sé tekinn hjá Bayern utan þessara 8,5%. Af hálfu Allianz hefur í gögnum málsins verið bent á að af skilmálum og gögnum frá Bayern megi sjá að til viðbótar við 8,5% kostnaðinn séu dregnar 10 evrur af fyrsta iðgjaldi og mánaðarlega séu dregnar 0,03 evrur af hverjum 100 evrum inneignar réttihafa. Þá bætist við 0,35% kostnaður sem sé dreginn af iðgjaldi þegar um sveigjanlegar iðgjaldagreiðslur sé að ræða. Að lokum hefur Allianz bent á misræmi við skilmála þjónustunnar þar sem í skilmálunum segi að samningskostnaður megi að hámarki vera 4% af hverri iðgjaldagreiðslu. Auk þessa hefur Allianz gert athugasemdir við að kostnaður Allianz sé með vísitandi hætti settur fram með röngum hætti og því haldið fram



að 1,75% kostnaður bætist við útgreiðslur. Hið rétta sé að gjaldið sé einungis tekið þegar neytandinn velji að fá mánaðarlega úttekt ævilangt. Þetta hafi Allianz ítrekað bent Sparnaði á.

Sparnaður hefur bent á að skjalið hafi verið uppfært og komi þar fram að auk 8,5% iðgjalda- og rekstrarkostnaðar sé íslenskur innheimtukostnaður 0,35% eða samtals 8,85%. Vegna breytinga á þjónustusamningum sé ekki lengur innheimt 10 evru gjald af fyrsta iðgjaldi. Vegna þessa liðar voru af hálfu Sparnaðar gerðar athugasemdir við að Allianz afhendi ekki upplýsingapakka þar sem allar viðeigandi upplýsingar komi fram með skýrum hætti. Þá sé í tilboðum sem Allianz sendi neytendum um að ræða þýðingu úr þýsku kerfi sem taki ekki tillit til þess að 10% séu lögð árlega inn á reikning til gengisjöfnunar. Vegna athugasemda Allianz um 4% hámarks samningskostnað samkvæmt skilmálum segir í skýringum Sparnaðar að samningskostnaðurinn nemi að hámarki 4% en iðgjalda- og rekstrarkostnaður við samninginn nemi alls 8,85% eins og fram komi í upplýsingapakka sem neytendur fái. Í skýringum Sparnaðar er einnig farið yfir hvernig fengin var út 11,53% kostnaður Allianz. Auk þess er gerð grein fyrir því að við útreikninginn hafi verið litið framhjá kostnaði upp á 0,4 evrur sem árlega séu greiddar í kostnað af hverjum 100 evrum af heildarinnistæðu hjá Allianz, né heldur 1,75 evrum af hverjum 100 evrum sem greiddar séu í kostnað þegar neytandinn velur mánaðarlegar greiðslur ævilangt. Mánaðarlegar greiðslur sé vafalítið eitt vinsælasta úttektarformið og því sé það mikil hófsemi að undanskilja þann kostnað.

Í bréfum Allianz eru ekki gerðar athugasemdir við 11,53% kostnað félagsins og því er ekki ástæða til að fjalla frekar um þann þátt. Í samanburði Sparnaðar er umfjöllun um 1,75% kostnað tengdan útgreiðslu, tilgreindur á þýsku. Af þeim tölvubréfum sem lögð hafa verið fram í málinu er þó ljóst að starfsmenn Sparnaðar hafa kynnt þennan kostnaðarþátt fyrir neytendum og af gögnunum er ekki að sjá að gerð sé nánari grein fyrir því að þessi kostnaður fylgi eingöngu samningnum þegar neytandinn velur að fá úttekt úr sjóðnum ævilangt. Þrátt fyrir að það kunnist vera algengasta úttektarformið telur Neytendastofa nauðsynlegt að þeirra upplýsinga sé getið samhliða kostnaðnum. Sparnaður hefur ekki sýnt fram á að neytendum hafi verið gerð grein fyrir þessu og því telur Neytendastofa framsetningu kostnaðarins villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnan gagnvart Allianz. Er því um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í skýringum Sparnaðar kom fram að í nýju samanburðarskjali hafi kostnaður við þjónustu Sparnaðar verið uppfærður og sé nú tilgreindur 8,85% í stað 8,5%. Notast hafi verið við hið nýja samanburðarskjal frá 1. janúar 2012. Með bréfum Allianz var lagður fram tölvupóstur frá starfsmanni Sparnaðar þar sem fram kemur að kostnaður Sparnaðar sé 8,5%. Sá tölvupóstur er frá 3. október 2012 eða tíu mánuðum eftir að Sparnaður segist hafa uppfært gögn sín. Þrátt fyrir að hugsanlega sé um einstök mistök að ræða liggur ljóst fyrir að Sparnaður hefur veitt neytendum rangar upplýsingar um kostnað tengdan þjónustu sinni. Slíkar rangar upplýsingar telur stofnunin brjóta gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.



4.4. Upphafskostnaður

Um upphafskostnað segir í samanburðinum að Bayern innheimti kostnað af hverju iðgjaldi en framreikni ekki kostnað við samninginn til samningsloka og innheimti í upphafi samningstímans. Um Allianz segir að félagið reikni áætlaðar framtíðargreiðslur viðskiptavinar og innheimti 4% iðgjaldakostnað á fyrstu 5 árunum. Þetta geri það að verkum að viðskiptavinur eigi mun minna inni hjá félaginu fyrstu árin auk þess að þessi kostnaður sé ekki endurgreiddur ef viðskiptavinur þurfi að hætta með samninginn sinn.

Af hálfu Allianz var á það bent að ef upplýsingar í samanburðinum væru lesnar saman við töflu um endurkaupsvirði í upplýsingapakka Sparnaðar megi sjá að afföll við uppsögn séu mun meiri en fullyrt sé af Sparnaði. Þá sé framsetning á kostnaði Allianz afar villandi. Sparnaður virðist hafa leitast við að leiðrétta rangfærslur sínar í uppfærðum samanburði en það breyti því ekki að öðrum útgáfum hafi verið dreift til neytenda.

Í skýringum Sparnaðar kom fram að líta verði til þess að Allianz virðist leggja sig fram við að upplýsa ekki um kostnað sem fylgi viðskiptum við félagið hér á landi. Kostnaðurinn sem settur sé fram sé réttur og það sé óumdeilt að Allianz innheimti umtalsverðan hluta heildariðgjaldakostnaðar á fyrstu fimm árum samningsins. Það fyrirkomulag leiði til þess að vilji viðskiptavinurinn flytja samninginn sinn eigi hann mun minna inni hjá félaginu fyrstu árin en ef kostnaðinum væri dreift á lengra tímabil. Vitanlega skipti dreifing kostnaðar takmörkuðu máli nema í þeim tilfellum þegar samningi sé sagt upp fyrir tímann. Varðandi tilvísun Allianz til samningsrofagjalds í hinum uppfærða samanburði þá sé alrangt að það feli í sér viðurkenningu á broti eða villandi framsetningu að þessu hafi nú verið bætt við. Samningsrofagjalds hafi hvorki verið getið í tilfelli Bayern né Allianz í fyrri útgáfu skjalsins. Viðbótin sé til þess að auka enn frekar á notagildi samanburðarins.

Neytendastofa telur framsetningu samanburðarins undir þessum lið í því skjali sem fylgdi upphaflegu erindi Allianz villandi og ósanngjarnan gagnvart Allianz. Gerð er grein fyrir iðgjaldakostnaði og að fyrirkomulag iðgjaldagreiðslna hjá Allianz leiði til þess að viðskiptavinur sem segi samningnum upp eigi mun minna inni hjá félaginu. Látið er hjá líða að greina frá því að uppsögn samnings frá Bayern á samningstíma fylgi að sama skapi kostnaður. Neytendastofa telur Sparnað hafa sýnt fram á það með fullnægjandi hætti, auk þess sem því hefur ekki verið mótmælt af Allianz, að iðgjaldakostnaður hjá Allianz sé 4% fyrstu fimm ár samningsins og því telur stofnunin ekki ástæðu til að gera athugasemdir við þær tölur. Eins og áður segir telur stofnunin þó framsetningu um óendurkræfan kostnað við uppsögn samnings, í þessu sambandi, brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Með skýringum Sparnaðar fylgdi uppfærður samanburður þar sem bætt hefur við upplýsingum um samningsrofagjald bæði Allianz og Bayern. Með þeim viðbótum telur stofnunin að bætt hafi verið úr þeim annmörkum sem á fyrri samanburðinum voru.



4.5. Hagnaðarhlutdeild

Allianz gerir athugasemdir við fullyrðingu Sparnaðar um að ávöxtun Bayern og Allianz sé mjög sambærileg frá ári til árs. Hið rétta sé að Allianz hafi ávallt skilað hærri ávöxtun en Bayern. Fullyrðingu sinni til stuðnings vísi Sparnaður einnig með afar villandi hætti til ákvörðunar Neytendastofu nr. 13/2011.

Í skýringum Sparnaðar kemur fram að rétt sé að sögulega hafi ávöxtun Allianz verið lítið eitt meiri en samkvæmt hefðbundnum málskilningi verði ekki betur séð en að ávöxtun félaganna sé fyllilega sambærileg. Þá greindi Sparnaður frá því að árið 2010 hafi Fjármálaeftirlitið birt niðurstöður úttektar á starfsemi félaganna tveggja og þar hafi komið fram að þegar tekið væri tillit til kostnaðar væri tryggð ávöxtun í raun verið lítið eitt hærri hjá Bayern.

Þegar litið er til ávöxtunar félaganna tveggja má sjá að fyrir hvert ár munar hluta úr prósentu á ávöxtun þeirra. Neytendastofa telur orðalag í samanburði Bayern um að ávöxtun félaganna sé mjög sambærileg frá ári til árs, varlegt og sett fram í samræmi við gögnin sem að baki liggja. Í samanburðinum segir jafnframt: „Allianz söluumboðið á Íslandi gerði samanburð þar sem borin var saman ávöxtun Allianz á móti Bayern s.l. 10 ár þar sem lofuð ávöxtun auk umframávöxtunar var borin saman við lofaða ávöxtun Bayern. Neytendastofa úrskurðaði þann samanburð óheimilan enda mjög óeðlilegur.“ Í samanburðinum er ekki gerð grein fyrir því í hverju umkvartaður samanburður Allianz fólst eða að hvaða leyti Neytendastofa hafi talið samanburðinn óheimilan. Neytendastofa fær því ekki séð með hvaða hætti tilvísun til ákvörðunar stofnunarinnar nr. 13/2011 sé ætlað að treysta fullyrðingu um sambærilega ávöxtun. Stofnunin telur tilvísunina, setta fram í þessu samhengi, ósanngjarna gagnvart Allianz og skýrskota til óviðkomandi mála. Því telur stofnunin hana brjóta gegn 2. mgr. 6. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

4.6. Öryggi og styrkur Versicherungskammer Bayern er meiri en Allianz

Í samanburðinum er fullyrt að öryggi og styrkur Bayern sé meiri en Allianz. Fullyrðingin er studd þeim rökum að Bayern taki á móti sveigjanlegum iðgjaldagreiðslum án refsinga ef viðskiptavinur vilji eða þurfi að skipta um sjóð og að kostnaðarlausu. Iðgjaldakostnaður Bayern sé talsvert lægri enda mun nýrri og þróaðri vara en sú sem Allianz bjóði. Þá sé enginn upphafskostnaður hjá Bayern.

Um rökstuðning við þennan kvörtunarlið vísar Allianz vísar í gögnum sínum til rökstuðnings við fyrsta lið. Þá hafi matsfyrirtækið Standard & Poor's gefið Bayern einkunnina A en Allianz AA. Með því að halda því fram að Allianz „refsi“ viðskiptavinum sínum sé Sparnaður að veita rangar og villandi upplýsingar um Allianz og kasta rýrð á fyrirtækið og þjónustu þess. Þá telji Allianz, með vísan til þriðja og fjórða kvörtunarliðs, að það sé rangt og villandi að halda því fram að iðgjaldakostnaður Bayern sé talsvert lægri og að enginn upphafskostnaður sé hjá Bayern.



Við þennan lið var af hálfu Sparnaðar ítrekað að skjalið hafi verið ætlað sem hvatning fyrir starfsmenn Sparnaðar en ekki fyrir neytendur. Þá er vísað til umfjöllunar um fyrsta kvörtunarlið. Í eina skiptið sem notast sé við orðið „refsing“ í skjalinu sé vísað til Bayern og því sé vandséð að hverju kvörtunin beinist.

Eins og áður hefur komið fram telur Neytendastofa ljóst af framsetningu samanburðarins að honum sé ekki ætluð almenn dreifing til neytenda heldur til nota fyrir sölumenn Sparnaðar. Í gögnum málsins liggur þó fyrir að í einhverjum tilvikum hafi samanburðurinn verið sendur neytendum óbreyttur. Þá getur stofnunin ekki fallist á þær skýringar að fullyrðingin sé eingöngu ætluð sem hvatning fyrir starfsmenn Sparnaðar enda er ekkert í skjalinu sem gefur til kynna að þessar upplýsingar hafi ekki átt að veita neytendum og fær stofnunin ekki séð í hvaða tilgangi starfsmönnum séu veittar slíkar upplýsingar án þess að þeir nýti sér þær við sölu þjónustunnar.

Undir þessum lið samanburðarins er dregið saman að í fyrsta lagi taki Bayern á móti sveigjanlegum iðgjaldagreiðslum án refsingar, í öðru lagi að iðgjaldakostnaður Bayern sé talsvert lægri og að lokum að hjá Bayern sé enginn upphafskostnaður. Í gögnum málsins hefur Sparnaður vísað til upplýsinga um þýska ríkisábyrgð á skuldbindingum sjóðsins fullyrðingunni til staðfestingar. Neytendastofa fær ekki séð að neinar af þeim upplýsingum sem fram koma samhliða fullyrðingunni séu því til stuðnings að styrkur og öryggi Bayern sé meira en Allianz. Þá telur stofnunin þýska ríkisábyrgð á skuldbindingunum, eina og sér, ekki geta staðið til staðfestingar á fullyrðingu um öryggi og styrk umfram keppinauta. Neytendastofa telur Sparnað því ekki hafa fært fullnægjandi sönnur fyrir fullyrðingu sinni eins og 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 gerir kröfu um. Neytendastofa telur staðfestu, öryggi og styrkleika geta verið forsendur fyrir því hvaða ákvörðun neytendur taki um viðskipti og því brýtur hin ósannaða fullyrðing einnig gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., f. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

4.7. Rangar upplýsingar um tryggða ávöxtun

Í gögnum málsins hefur Allianz bent á tvö dæmi um misræmi í niðurstöðum íslenska útreikniforríts Sparnaðar og endanlegs tryggingaskírteinis og/eða upplýsingapakka frá Bayern í Þýskalandi þar sem áætlaðar fjárhæðir, þ.e. inneignir, séu talsvert hærri í útreikningum Sparnaðar. Þá hafi í einhverjum tilvikum verið gengið út frá því í útreikningum Sparnaðar að tryggð ávöxtun sé 2,25% þegar hún hafi einungis verið 1,75% frá 1. janúar 2012.

Sparnaður hefur vísað athugasemdunum á bug þar sem auðsjáanlega sé um einangruð mistök að ræða vegna úreltra tilboðskerfa hjá einstökum söluaðilum. Í dag sé útreikningurinn gerður út frá hinu þýska kerfi. Þá fái viðskiptavinir ávallt ítarlegan upplýsingapakka þar sem fram komi allrar upplýsingar sem þörf sé á.

Þrátt fyrir að um afmörkuð tilvik sé að ræða og jafnvel þó misræmið hafi verið af misgáningi telur Neytendastofa ekki unnt að líta framhjá því að lögð hafa verið fram dæmi um nokkurt



misræmi á útreikningum Sparnaðar annars vegar og upplýsingum sem neytendur fengu frá Bayern. Slíkar rangar upplýsingar telur stofnunin að brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í ljósi þess að hætt hefur verið notkun útreikniforrítsins telur stofnunin þó ekki ástæðu til frekari aðgerða af hálfu hennar vegna þessa kvörtunarliðar.

4.8. Iðgjaldakostnaður og samanburðartölur

Í því skjali sem Sparnaður lagði fram við meðferð málsins og sagði vera uppfærslu frá hinu umkvartaða skjali gerir Allianz athugasemdir við það að undir liðunum „*Samanburður inneignar*“ og „*Samanburður uppsagnar*“ sé vísað til upplýsingapakka Allianz sem Sparnaður segist hafa fengið frá Þýskalandi. Þetta sé ekki upplýsingapakki sem viðskiptavinir Allianz á Íslandi fái afhentan. Í tengslum við samanburð inneignar sé vísað til töflu sem sé undir umfjöllun um endurkaupsvirði í upplýsingapakka frá Allianz en tafla Bayern virðist vera sambærileg töflu um dánargreiðslur. Því séu borin saman algerlega óskyld atriði. Sama tafla í upplýsingapakka frá Allianz sé svo notuð til að bera saman uppsögn. Að lokum var á það bent að upplýsingapakki Bayern sem gögnin byggja á sé dagsettur 3. janúar 2012 og upphaf tryggingar sagt 1. janúar 2013. Útreikningar fyrir Allianz séu hins vegar gerðir 24. apríl 2012 og upphaf tryggingar 1. maí 2012.

Í skýringum Sparnaðar kom fram að því miður hafi röng útgáfa af upplýsingapakka Sparnaðar verið lögð fram og því samræmist ekki tímalengdir í upplýsingapakkanum og samanburðurinn. Úr því var bætt við meðferð málsins þar sem lagður var fram réttur upplýsingapakki sem sýndi samning sem stofnað var til árið 2012 og væri til 32 ára. Kvartanir Allianz um að borin séu saman óskyld atriði eigi ekki rétt á sér. Tafla um dánargreiðslur hafi verið valin til samanburðar af þeirri einu ástæðu að þar komi fram upplýsingar um tryggðar lífeyrisgreiðslur annars vegar og áætlaðar lífeyrisgreiðslur hins vegar án þess að litið sé til riftunarkostnaðar og því henti hún vel til samanburðar á þróun óhreyfðrar inneignar. Þær tölur séu svo þær sömu og séu notaðar til að reikna t.d. út endurkaupsvirði. Varðandi upphafstíma samninganna þá bendir Sparnaður á að allar upphæðir Allianz séu miðaðar við 1. maí á viðkomandi ári en upphæðir Bayern við 1. janúar. Þetta fyrirkomulag sé útfært með því að stytta fyrsta tryggingarárið. Allar tölur miðist við áunnin réttindi á 12 mánaða tímabili og sé skekkjan af þessum völdum hverfandi en að því marki sem hún sé fyrir hendi sé hún Allianz í hag þar sem fyrsta ár Bayern sé einungis 11 mánuðir.

Eins og fram hefur komið, í umfjöllun um fjórða kvörtunarlið, telur Neytendastofa þær tölur sem fram koma í töflunum standast samanburð við þau gögn sem þær eru byggðar á. Það að litið sé framhjá yfirskriftum taflnanna í upplýsingabæklingi til þess að hægt sé að bera saman sambærilegar forsendur telur Neytendastofa ekki leiða til villandi samanburðar. Þá telur Neytendastofa Sparnað hafa sýnt fram á með fullnægjandi hætti að samanburður inneignar annars vegar hjá Bayern og hins vegar Allianz brjóti ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.



4.9. Útreikniforrit Sparnaðar og röng upplýsingagjöf

Undir þessum lið kvörtunarinnar er farið fram á að Neytendastofa banni Sparnaði að nýta útreiknikerfi sitt í markaðssetningu. Allianz hafi sýnt fram á að kerfið gefi neytendum mjög villandi mynd af þjónustunni og í einu tilviki hafi munað tæplega sjö miljónum króna á áætluðum höfuðstól við 67 ára aldur viðskiptavinarins.

Af hálfu Sparnaðar er ítrekað að í einstökum tilvikum hafi borið á ákveðnu misræmi. Bayern eigi þó sérstakt kerfi fyrir útreikninga íslenskra viðskiptavina félagsins þar sem tekið sé tillit til allra breyta sem sala þessara líftrygginga á Íslandi hafi í för með sér. Þá hafi Sparnaður, eins og áður segi, látið af notkun útreikniforrítsins og notist nú eingöngu við kerfi Bayern.

Með vísan til umfjöllunar um sjöunda kvörtunarlið telur Neytendastofa að sýnt hafi verið fram á brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 vegna rangra upplýsinga sem fengist hafa úr útreikniforriti Sparnaðar. Í ljósi þess að Sparnaður hefur látið af notkun útreikniforrítsins telur Neytendastofa ekki forsendu til að banna notkun þess eða grípa til annarra íþyngjandi úrræða.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Sparnaður ehf., Holtasmára, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., f. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með samanburði á ríkisábyrgð Bayern og Allianz. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sparnaði bönnuð birting samanburðarins. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með fullyrðingu um kostnaðarauka þjónustu Allianz. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sparnaði bönnuð birting fullyrðingarinnar. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki í hvaða tilvikum 1,75% kostnaður sé innheimtur við úttekt viðskiptavina Allianz og með því að tilkynna neytendum að kostnaður við þjónustu Sparnaðar sé 8,5%. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sparnaði bönnuð birting fullyrðingarinnar. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.



Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með samanburði á upphafskostnaði Bayern og Allianz. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sparnaði bönnuð birting samanburðarins. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með framsetningu samanburðar á hagnaðarhlutdeild Bayern og Allianz. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sparnaði bönnuð birting samanburðarins. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., f. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með fullyrðing um að Öryggi og styrkur Bayern sé meiri en Allianz.

Sparnaður ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og b. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að veita neytendum rangar upplýsingar um tryggða ávöxtun.

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

Neytendastofa, 28. maí 2014

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir