



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2006

**Kvörtun Greiðslumiðlunar Visa-Íslands hf. yfir auglýsingum
Kortþjónustunnar ehf.**

I.

Erindið

Með erindi, dags. 30. nóvember 2004, til Samkeppnisstofnunar kvartar Ólafur Ari Jónsson hdl., f.h. Greiðslumiðlunar Visa-Íslands hf., yfir upplýsingum í fréttabréfi og á heimasíðu Kortþjónustunnar ehf. Þess er krafist að Kortþjónustunni verði meinað að auglýsa eins og þar er gert vegna þess að auglýsingarnar brjóti í bága við 20. gr., 20. gr. a og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 (nú 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins).

Í erindinu segir að söluaðilar í viðskiptum við Greiðslumiðlun Visa-Ísland geti valið um að fá 95%, áður 90%, af greiðslukortafærslum greiddar vikulega eða daglega í stað þess að fá þær greiddar allt að 45 dögum eftir að færslurnar áttu sér stað. Í því felist að greitt sé einum til sex dögum eftir að færslan átti sér stað þegar um vikulegar greiðslur er að ræða en daginn eftir að færslan átti sér stað þegar greitt sé daglega. Þóknun fyrir þessa þjónustu sé 0,77%, áður 0,87%, af þeirri upphæð sem greidd er út til viðkomandi söluaðila.

Á heimasíðu og í fréttabréfi Kortþjónustunnar segir:

„Ekki láta grunnþóknun blekkja þig, taktu allt með í reikninginn. Álag fyrir vikulegar innágreiðslur er 0,87% en einungis er greitt út 90% af veltunni, þótt álagið sé einnig reiknað á þau 10% sem ekki eru greidd út. Raunálag er því 0,97%. Fyrir vikulegar innágreiðslur þarf að meðaltali að bíða 6 daga frá því færslurnar verða til, en tekið er tillit til munar á 6 dögum og uppgjöri KP og PBS, sem er 0,13%. Samtals raunálag til þess að ná réttum samanburði er því 1,1%.“

Í erindinu kemur fram að um samanburðarauglýsingu sé að ræða að mati Greiðslumiðlunar Visa-Íslands. Hún vísi m.a. til þóknunar Greiðslumiðlunar Visa-Íslands og beinlínis sé reynt að blekkja neytendur með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum. Auglýsendur verði að gæta hófs og geta sannað og sýnt fram á allar fullyrðingar auglýsinga sinna með óbyggjandi hætti.



Því er haldið fram að forsendur Kortþjónustunnar séu rangar þar sem Greiðslumiðlun Visa-Ísland hafi breytt hlutfalli greiðslukortafærslna sem hægt sé að fá greiddar fyrir og aukabókun fyrir þessa þjónustu þann 23. nóvember 2004. Þó miðað sé við eldra hlutfall og þóknun séu útreikningar og upplýsingar Kortþjónustunnar rangar því álag sé ekki reiknað á þann hluta veltu sem fari til greiðslu þjónustugjalds og posaleigu. Bið eftir vikulegum innágreiðslum sé ekki sex dagar að meðaltali og ekki sé ljóst á hvaða gögnum Kortþjónustan byggir þessa fullyrðingu sína. Ekki komi fram hvernig reiknað sé að þóknun þeirra sem kjósi vikulegt fyrirkomulag hjá Greiðslumiðlun Visa-Ísland sé 0,13% hærri en hjá Kortþjónustunni. Þá sé auglýsingin ósanngjörn gagnvart Greiðslumiðlun Visa-Ísland þar sem því sé haldið fram að fyrirtækið sé að blekkja neytendur.

II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 1. desember 2004, var erindi Greiðslumiðlunar Visa-Íslands sent Kortþjónustunni til umsagnar. Svar barst frá Viðari Lúðvíkssyni hrl., f.h. Kortþjónustunnar, dags. 8. desember 2004.

Í svarinu segir að Kortþjónustan minnst hvorki á Greiðslumiðlun Visa-Ísland í auglýsingunum né geri samanburð á þjónustu fyrirtækjanna tveggja. Umfjöllun í auglýsingunum sé um þau kjör sem almennt þekkist á íslenskum markaði og slíkur samanburður sé ekki ólögmat. Tölur Greiðslumiðlunar Visa-Íslands um þóknun endurspeglir þau kjör sem greiðsluviðtakendum hafi boðist hér á landi og þótt fyrirtækið hafi breytt gjaldskrá sinni breyti það ekki því að umfjöllunin sé rétt og lögmæt. Kortþjónustan telur heldur mikinn vafa leika á því að Greiðslumiðlun Visa-Ísland njóti stöðu aðila í málinu enda sé auglýsingunum ekki beint að henni sérstaklega og því eigi að vísa kvörtuninni frá.

Þá sé ekki um neinn samanburð að ræða heldur séu viðskiptavinir hvattir til að kanna þau kjör, sem þeir njóta hjá greiðslukortafyrirtækjum sínum og bera þau saman við þau kjör sem Kortþjónustan býður. Auglýsingar Kortþjónustunnar séu afar skýrar og gjaldskráin fullkomlega gagnsæ ólíkt gjaldskráum keppinauta og því hafi Kortþjónustan hvatt viðskiptavinum til að kanna og bera saman kjörin. Í raun megi telja þóknunir Greiðslumiðlunar Visa-Íslands ósamanburðarhæfar því þóknun hafi verið á bilinu 0,90% til 2,50% en engin flokkun hafi verið gefin upp innan þessara viðmiða um þau kjör sem viðskiptavinum bjóðist í raun. Gjaldskrá Greiðslumiðlunar Visa-Íslands hafi að öðru leyti verið trúnaðarmál og möguleikar á samanburði því litlir.



Tekið er fram að auglýsingunum sé ekki beint að almennum neytendum heldur sérfræðingum á sviði viðskipta, þ.e. söluaðilum sem séu móttakendur greiðslna vegna greiðslukortauáttækta. Auglýsingarnar felu eingöngu í sér réttmæta áskorun um að bera saman kjör og geti ekki talist villandi, sérstaklega þegar höfð sé hliðsjón af markhópnum sem auglýsingunum var beint að.

Rakið er að Greiðslumiðlun Visa-Ísland hafi ákveðið að lækka aukaálag sitt þann 23. nóvember 2004 eftir að Kortþjónustan lækkaði þóknun sína. Fréttabréf Kortþjónustunnar hafi verið gefið út 19. nóvember 2004 og farið í almenna dreifingu þann 22. nóvember. Þannig sé ákvörðun Greiðslumiðlunar Visa-Íslands um breytingar á gjaldskrá tekin eftir að fréttabréfið fór í almenna dreifingu. Skilmálar Greiðslumiðlunar Visa-Íslands séu þannig að breytingar á þeim taki fyrst gildi tveimur vikum eftir að ákvörðun er tekin um breytinguna og ætti því með réttu að taka gildi þann 7. desember 2004. Þessi vinnubrögð Greiðslumiðlunar Visa-Íslands vekur upp spurningar hvort fyrirtækið hafi farið þvert gegn eigin skilmálum til þess að leggja fram kvörtunina. Þá sé bent á að breytingar á kjörum fyrirtækisins virðast hafa verið gerðar og settar inn á heimasíðu fyrirtækisins í nokkrum flýti.

Í erindi Greiðslumiðlunar Visa-Íslands sé fjallað um hversu lengi viðskiptavinir þurfi að bíða frá því að færsla eigi sér stað og þar til þeir fá greitt kjósi þeir daglegar innágreiðslur en ekkert sé hins vegar fjallað um hver biðtíminn sé hjá þeim sem kjósi vikulegar greiðslur. Kreditkort hf. hafi hins vegar upplýst að þeir viðskiptavinir Kreditkorts sem kjósi vikulegar innágreiðslur fái uppsafnaðar greiðslur frá mánudegi til sunnudags greiddar miðvikudaginn eftir, þ.e. frá þremur til níu dögum eftir færslu eða að meðaltali sex dögum síðar. Þessi viðmiðun hafi verið lögð til grundvallar í auglýsingunum enda sé vísað til þekktra skilmála á markaði. Aldrei hafi verið fullyrt að allir aðrir en viðskiptavinir Kortþjónustunnar væru háðir sex daga meðaltals biðtíma.

Að lokum er gerð grein fyrir forsendum og útreikningi þess 1,10% raunálags sem viðskiptavinir annarra greiðslukortafyrirtækja verði að bæta við kjör sín til að fá réttan og raunhæfan samanburð á vikulegum innágreiðslum.

2.

Ólafi Ara Jónssyni hdl., f.h. Greiðslumiðlunar Visa-Íslands, var sent svar Kortþjónustunnar til umsagnar með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 9. desember 2004. Svar Greiðslumiðlunar Visa-Íslands er dagsett 20. desember 2004 og eru þar fyrri rök ítrekuð.

Í svarinu segir að ekki skipti máli að auglýsingunni sé beint að sérfræðingum á sviði viðskipta því lögin kveði á um að auglýsingar séu ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi án tillits til þess að hverjum þeim er beint. Einnig sé það þýðingarlaust að



ekki sé minnst á Greiðslumiðlun Visa-Ísland í auglýsingunum því óbein tilvísun til keppinautar eða vöru hans nægir til að um samanburðarauglýsingu sé að ræða, sbr. 1. mgr. 7. gr. laga nr. 57/2005. Ennfremur gildi 6. gr. laga nr. 57/2005 um auglýsingar án tillits til þess hvort vísað sé til keppinautar. Með því að vísa til þóknunar, sem söluaðili greiðir í dag, þá sé með beinum hætti vísað til beggja núverandi keppinauta Kortabjónustunnar, sbr. „*Kíktu á þóknunina sem þú greiðir í dag, og bættu við 1,10%, þá færðu réttan samanburð við okkar þóknun.*“ Þá sé sú þóknun sem vísað sé til í útreikningum sú þóknun sem Greiðslumiðlun Visa-Ísland tók fyrir þjónustuna en þóknun Kreditkorta sé breytileg.

Til þess að fullyrðing Kortabjónustunnar um að bæta þurfi 1,10% við þóknun keppinauta til þess að fá réttan samanburð standist ákvæði laga nr. 57/2005 þá þyrftu allir viðskiptavinir Greiðslumiðlunar Visa-Íslands og Kreditkorta að geta lagt umrædda tölu við núverandi þóknun sína og fundið út hvaða heildarþóknun þeir myndu greiða fyrir hraðari greiðslur. Það sé ekki rétt, þegar af þeirri ástæðu, að samkvæmt fullyrðingum Kortabjónustunnar sé um almenn kjör að ræða, en þau geti aldrei átt við um alla keppinauta á markaði eða kjör allra viðskiptavina.

Hvergi í auglýsingunni komi fram að um almenn kjör sé að ræða og auglýsingin sé því ólögmat skv. 6. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ófullnægjandi upplýsingar komi fram í henni. Einnig skorti á að Kortabjónustan sanni að útreikningar þess sýni almenn kjör, enda sé nær ómögulegt að reikna þau út. Í tilvikum þar sem ekki sé hægt að færa sönnur á fullyrðingar með óyggjandi hætti megi auglýsandi ekki fullyrða með þeim hætti.

Útreikningar Kortabjónustunnar á almennum kjörum endurspeglar hvorki almenn kjör á markaði né gefi réttan samanburð við þóknun Greiðslumiðlunar Visa-Íslands eða Kreditkorta. Greiðslumiðlun Visa-Ísland fékk adjunkt við viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands til að leggja mat á auglýsinguna og að hans mati noti Kortabjónustan ekki réttar aðferðir við útreikninga sína auk þess sem byggt hafi verið á röngum forsendum.

Að lokum sé áréttað að Greiðslumiðlun Visa-Ísland hafi breytt þóknun sinni og hlutfalli inneignar sem greidd sé út fyrr og breytingin hafi tekið gildi 24. nóvember 2004. Svo virðist sem Kortabjónustan hafi skeytt við auglýsinguna á heimasíðu sinni að hún sé úr fréttabréfi þann 19. nóvember 2004 eftir að mál þetta hafi komið upp. Því sé hafnað að við verðsamanburð sé heimilt að nota tölur sem hafi boðist hér á landi því þá gætu auglýsendur valið sér gamalt verð og borið saman við nýtt og lægra verð hjá þeim sjálfum. Kortabjónustan hafi haldið áfram að birta útreikningana á heimasíðu sinni eftir að þeim hafi orðið ljóst að þeir byggi á úreltri þóknun og slíkt brjótí í bága við 5. og 6. gr. laga nr. 57/2005.



3.

Bréf Greiðslumiðlunar Visa-Íslands var sent Viðari Lúðvíkssyni hrl., f.h. Kortþjónustunnar, til umsagnar með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 27. desember 2004. Svar hans er dagsett 12. janúar 2005 og eru þar fyrri rök ítrekuð.

Þar er á það bent að í svari sínu fjalli Greiðslumiðlun Visa-Ísland ekki um tímasetningar ákvörðunar um breytingar á gjaldskrá fyrirtækisins. Ákvörðunin hafi verið tekin þann 23. nóvember 2004 og tekið gildi næsta dag, þ.e. eftir að fréttabréf Kortþjónustunnar hafi verið gefið út og farið í almenna dreifingu. Greiðslumiðlun Visa-Ísland hafi viðurkennt að hafa tekið ákvörðun um lækkun á gjaldskrá sinni eftir að Kortþjónustan birti gjaldskrá sína. Það segi sig sjálft að Greiðslumiðlun Visa-Ísland geti ekki kvartað yfir auglýsingu á grundvelli atburða sem kunni að hafa átt sér stað eftir að auglýsingin var birt.

Tekið er fram að á heimasíðu Kortþjónustunnar sé að finna ýmsar upplýsingar um þjónustu fyrirtækisins og m.a. sé þar að finna fréttabréfið frá 19. nóvember 2004 í heild sinni. Alkunna sé að á heimasíðum fyrirtækja sé að finna þess konar upplýsingar enda séu heimasíður fyrirtækja jafnan gagnasöfn. Því sé Kortþjónustunni heimilt að veita aðgang að fréttabréfum sínum á heimasíðu sinni, auk þess sem þau séu auðkennd með útgáfudagsetningu.

Þá þyki óljóst hver sé tilgangurinn með bréfi aðjunktis í viðskipta- og hagfræðideild þar sem ekki liggi fyrir bréf lögmanns Greiðslumiðlunar Visa-Íslands til hans. Ekki sé ljóst eftir hverju væri óskað né hvaða gögn hann hafði undir höndum er hann hafi skrifað bréfið. Ýmislegt sé athugavert við bréfið, t.d. komi orðin „má“ og „kann“ fyrir í flestum setningum án þess að skýrt sé hvað mælir viðkomandi atriðum í mót. Einnig fylgi engir útreikningar ummælum í bréfinu né skýringar eða tölulegar niðurstöður. Þá séu ummælin um að í auglýsingunum hafi verið byggt á hreinum ágiskunum og vangaveltum um forsendur illskiljanleg nema þau séu dregin af fullyrðingum Greiðslumiðlunar Visa-Íslands og ummælum í beiðni lögmannsins. Ljóst sé að aðjunkturinn hafi ekki verið inntur eftir álitum eða samanburði á gjaldskrá Kortþjónustunnar og almennum kjörum greiðslukortafyrirtækja á Íslandi eins og þeim var háttáð þegar fréttabréfið var gefið út.

4.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 24. janúar 2005, var málsaðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 30. júní 2005, var málsaðilum tilkynnt að hinn 1. júlí 2005 tækju gildi lög nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins en þau svari til VI. kafla samkeppnislaga nr. 8/1993 sem



sama dag falli úr gildi. Þá kom fram í bréfinu að Neytendastofa hefði eftirlit með lögnum og að málið flyttist til þeirrar stofnunar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 31. október 2005, til Greiðslumiðlunar Visa-Íslands var sökum tafa á afgreiðslu málsins óskað upplýst hvort enn væru uppi óskir um að úrskurðað yrði í málinu. Með tölvupósti Ólafs Ara Jónssonar hdl., f.h. Greiðslumiðlunar Visa-Íslands, dags. 1. nóvember 2005, var óskað eftir úrskurði í málinu. Með bréfi, dags. 7. júlí 2006, tilkynnti Neytendastofa enn um töf á afgreiðslu málsins.

III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Greiðslumiðlun Visa-Ísland yfir auglýsingum Kortapjónustunnar. Í þeim kemur fram að til þess að ná réttum samanburði við kjör Kortapjónustunnar verði viðskiptavinir að bæta 1,10% álagi við þá þóknun sem þeir greiði hjá núverandi greiðslukortafyrirtæki.

Greiðslumiðlun Visa-Ísland telur auglýsingarnar vera samanburðarauglýsingar sem innihaldi rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar auk þess sem þær séu ósanngjarnar gagnvart Greiðslumiðlun Visa-Ísland og brjóti því í bága við 5., 6. og 7. gr. laga nr. 57/2005.

2.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til. Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru birtar með öðrum hætti en í auglýsingum. Umræddar upplýsingar voru birtar í fréttabréfi Kortapjónustunnar og á heimasíðu fyrirtækisins en voru ekki ætlaðar til



almennrar birtingar opinberlega. Þær beinast ekki að neytendum heldur að lögaðilum því að það eru seljendur vöru og þjónustu sem greiða þóknun til greiðslukortafyrirtækja. Neytendastofa telur að upplýsingar Kortþjónustunnar feli ekki í sér auglýsingu í skilningi ákvæðisins. Þar sem ákvæðið tekur aftur á móti einnig til upplýsinga sem birtar eru með öðrum hætti en í auglýsingum telur Neytendastofa að 6. gr. laga nr. 57/2005 eigi við í máli þessu.

Greiðslumiðlun Visa-Ísland og Kortþjónustuna greinir á um hvort upplýsingar Kortþjónustunnar teljist samanburðarauglýsingar. Eins og að framan greinir teljast upplýsingar Kortþjónustunnar ekki auglýsing en 7. gr. laga nr. 57/2005 tekur eingöngu til samanburðarauglýsinga ekki upplýsinga sem birtar eru með öðrum hætti. Því telur Neytendastofa að 7. gr. laganna eigi ekki við í máli þessu.

3.

Í fréttabréfi Kortþjónustunnar og á heimasíðu fyrirtækisins segir að viðskiptavinir verði að bæta 1,10% álagi við núverandi þóknun til að samanburður við þóknun Kortþjónustunnar sé réttur. Í máli þessu voru lögð fram gögn af hálfu Kortþjónustunnar sem sýna forsendur og útreikning álagsins. Þær upphæðir sem notaðar voru í útreikningum voru samkvæmt gildandi gjaldskrá á þeim tíma sem upplýsingarnar voru birtar. Neytendastofa fær ekki annað séð en að gögn þau sem lögð hafi verið fram séu fullnægjandi til að færa sönnur á réttmæti þeirra upplýsinga sem fram koma í samanburði í fréttabréfi og á heimasíðu Kortþjónustunnar. Að mati Neytendastofu var Kortþjónustunni heimilt að auglýsa með þessum hætti.

Í 6. gr. laga nr. 57/2005 er gerð krafa um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum auk þess sem þær innihaldi ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Eftir birtingu Kortþjónustunnar á upplýsingum í fréttabréfi og á heimasíðu breytti Greiðslumiðlun Visa-Ísland gjaldskrá sinni og við það urðu upplýsingar Kortþjónustunnar rangar. Þrátt fyrir þetta breytti Kortþjónustan ekki upplýsingunum á heimasíðu sinni þessu til samræmis. Héldu óbreyttar upplýsingar áfram að birtast á forsíðu vefsvæðisins þrátt fyrir að Kortþjónustunni væri ljóst að keppinauturinn hafði breytt gjaldskrá sinni. Með því braut Kortþjónustan gegn góðum viðskiptaháttum samanber 5. gr. laga nr. 57/2005. Neytendastofa telur að birting upplýsinga um keppinaut sem ekki sé samkvæmt gildandi gjaldskrá veiti villandi upplýsingar og slíkt sé ósanngjarnt gagnvart Greiðslumiðlun Visa-Ísland samanber 6. gr. laganna. Að mati Neytendastofu var Kortþjónustunni skylt að uppfæra upplýsingar á heimasíðu fyrirtækisins til samræmis við nýja gjaldskrá Greiðslumiðlunar Visa-Íslands.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Kortþjónustan ehf., Skipholti 50b, Reykjavík, braut gegn ákvæðum 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins með því að uppfæra ekki upplýsingar um keppinaut á heimasíðu fyrirtækisins. Þegar upplýsingar sem notaðar eru við samanburð eru birtar skulu þær vera réttar.“

Neytendastofa, 27. nóvember 2006