



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 34/2009

Auglýsingar tryggingafélagsins Elísabetar um allt að 30% lægri tryggingar fyrir heimilið

I.

Málsmeðferð

1.

Í auglýsingum tryggingafélagsins Elísabetar, sem rekin er af Tryggingamiðstöðinni hf., sem birtar hafa verið í fjölmiðlum undanfarið, m.a. í Fréttablaðinu þann 30. september 2009, kemur fram fullyrðingin „*Lækkaði tryggingarnar fyrir heimilið um allt að 30%*“. Neytendastofu bárust ábendingar frá neytendum vegna auglýsinganna þar sem fram kom að í tryggingum Elísabetar væru færri váttryggingarþættir en hjá öðrum tryggingarfélögum. Vegna þessa óskaði Neytendastofa skýringa Elísabetar á auglýsingunum með bréfi stofnunarinnar, dags. 12. október 2009. Með vísan til 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu fór Neytendastofa fram á að Elísabet færði sönnur á framangreinda fullyrðingu. Með vísan til ákvæða 5., 8., 9. og 15. gr. sömu laga fór stofnunin einnig fram á upplýsingar um það til hvaða þátta litið var við samanburðinn, þ.e. hvort tekið hafi verið tillit til sjálfsábyrgðar og þeirra váttryggingaþátta sem keppinautar Elísabetar bjóði, eða hvort einungis hafi verið litið til verðs.

2.

Svar Elísabetar barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 20. október 2009, þar sem fram kemur að frá og megi þeim degi hafi verið sett fram verðdæmi á vefsíðu Elísabetar þar sem samanburðurinn kæmi fram. Í samanburðinum komi fram hver váttryggingafjárhæðin sé og að hvaða leyti trygging Elísabetar hafi takmarkaðra bótasvið en tryggingar samanburðarfélagsins.

3.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Elísabetar mátti sjá að borin var saman brunatrygging fasteignar að váttryggingarfjárhæð 16.599.000 kr. sem annars vegar er tryggð hjá Elísabetu og hins vegar hjá „*Annað félag*“. Í samanburðinum er annars vegar borið saman verð án afsláttar og hins vegar með afsláttum og gefin upp verðmunur í prósentum. Yfirskrift samanburðarins er stjörnumerktur sem vísar til þess að einungis sé borinn saman sá hluti sem verðlagður sé af



tryggingafélögum, stór hluti af iðgjöldum brunatrygginga séu opinber gjöld. Þá er á vefsíðunni einnig borin saman fasteignatrygging fasteignar að vátryggingarfjárhæð 16.000.000 kr. sem annars vegar er tryggð hjá Elísabetu og hins vegar hjá „*Annað félag*“. Samanburðurinn er með sama hætti og brunatryggingin þar sem borið er saman verð fyrir trygginguna annars vegar án afsláttá og hins vegar með afsláttum og gefinn upp verðmunur í prósentum. Yfirskrift samanburðarins er tvístjórnumerkt sem vísar til texta neðar á síðunni þar sem segir: „*Í fasteignatryggingu samanburðarfélags er ábyrgðarliður sem ekki er hjá Elísabetu*“.

Með bréfi Neytendastofu til Elísabetar, dags. 22. október 2009, óskaði stofnunin eftir afriti af þeim gögnum sem að baki verðsamanburðinum liggja.

4.

Með tölvubrési Elísabetar, dags. 2. nóvember 2009, voru Neytendastofu send þau gögn sem að baki samanburði á vefsíðu Elísabetar liggja og samanburður og fullyrðingar í auglýsingum félagsins eru byggðar á. Þau gögn voru tilboð Vátryggingafélags Íslands í tryggingar einstaklings þar sem vátryggingarfjárhæð brunatryggingar er 16.599.000 kr. og tilboð Varðar trygginga hf. þar sem vátryggingafjárhæð húseigendatryggingar er 16.000.000 kr.

5.

Með bréfi Neytendastofu til Elísabetar, dags. 3. nóvember 2009, var Elísabetu tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með tölvubrési Neytendastofu til Elísabetar, dags. 3. nóvember 2009, óskaði stofnunin skýringa á því hvort ekki hafi verið gerður samanburður við vátryggingar hjá Sjóvá Almennum hf. Í svari Elísabetar, sem barst stofnuninni með tölvubrési samdægurs, kemur fram að það hafi ekki verið gert og ástæða þess væri sú að framangreind verðdæmi hafi þegar legið fyrir og sýni verðmuninn sem í mörgum tilfellum sé staðreyndin.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa farið fram á að Elísabet færi sönnur á fullyrðinguna „*Lækkaðu tryggingarnar fyrir heimilið um allt að 30%*“ sem birst hefur í auglýsingum félagsins og skýri fyrir stofnuninni til hvaða þátta lítið var við samanburðinn.

Í skýringum Elísabetar er vísað til verðsamanburðar á vefsíðu félagsins og gagna sem liggja honum að baki og sýna verðmun á brunatryggingum einstaklings hjá Elísabetu annars vegar og



Vátryggingafélagi Íslands hins vegar og verðmun á fasteignatryggingum einstaklings hjá Elísabetu annars vegar og Verði hins vegar. Yfirskrift verðsamanburðar fasteignatrygginga er tvístjörnumerktur sem vísar til þess að í tryggingu samanburðarfélags séu ábyrgðarliðir sem ekki séu hjá Elísabetu.

2.

Í bréfi Neytendastofu til Elísabetar, dags. 12. október 2009, er vísað til ákvæða 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

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 fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008 var í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 lögfest sú áralanga framkvæmd að fyrirtæki verði að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og með öðrum hætti.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í d. lið greinarinnar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um:



„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum,“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyrir þar undir. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Ákvæði a. og b. liða eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,

b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,[...]“

3.

Í gögnum málsins hefur af hálfu Elísabetar verið sýnt fram á að Elísabet bjóði allt að 51% ódýrari brunatryggingu en einn keppinautur og allt að 39% ódýrari fasteignatryggingu en annar keppinautur. Í samanburðinum er þó eingöngu tekið tillit til iðgjalda og ekki hafa verið lögð fram gögn sem sýna fram á að Elísabet bjóði ódýrari bruna- og fasteignatryggingar en allir keppinautar.

Samanburðarauglýsingar geta verið mjög mikilvægar í samkeppni, bæði fyrir fyrirtæki og neytendur, að því gefnu að fylgt sé þeim skilyrðum sem auglýsingunum eru settar með ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005. Við mat á því hvort samanburðarauglýsingar teljist villandi, skv. a. lið ákvæðisins, eða hvort samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægi sömu þörfum, skv.



b. lið ákvæðisins, er mikilvægt að líta heildstætt til auglýsingarinnar og þess hvort samanburðurinn gagnist neytendum við val þeirra á vörum eða þjónustu.¹

Tryggingar fyrir heimili neytenda geta verið samansettar af nokkrum tryggingaþáttum auk þess sem ábyrgðarliðir trygginga geta verið misjafnir milli tryggingafélaga. Eins og fram kemur í gögnum málsins hefur Elísabet lagt fram gögn til stuðnings því að brunatrygging og fasteignatrygging einstaklings sé lægri hjá Elísabetu en keppinauti. Ekki hafa verið lögð fram gögn sem sýna fram á lækun á verði heimilistrygginga flytji neytendur tryggingar sínar til Elísabetar.² Neytendastofa hefur vegna máls þessa borið saman skilmála á fasteignatryggingum Elísabetar og skilmála samanburðarfélagisins. Við þá skoðun hefur komið í ljós að í tryggingu samanburðarfélagisins eru ábyrgðarliðir sem ekki eru í tryggingum Elísabetar. Á vefsíðu Elísabetar þar sem verðsamanburðurinn kemur fram er með stjörnumerkingu vísað til þess að „Í fasteignatryggingu samanburðarfélagis er ábyrgðarliður sem ekki er hjá Elísabetu.“ Fyrirvarinn ber það með sér að um einn ábyrgðarlið sé að ræða en við skoðun Neytendastofu á skilmálum kom í ljós að um fleiri ábyrgðarliði er að ræða.

Við ákvörðun neytenda um kaup á tryggingum er mikilvægt að tekið sé tillit til fleiri þátta en iðgjalda. Tryggingar hvers neytanda og fjölskyldu hans eru mismunandi og því eru m.a. bótasvið, fjöldi ábyrgðarliða og fjárhæð sjálfsábyrgðar þættir sem líta verður til við val á tryggingum og tryggingafélagi.

Í auglýsingum Elísabetar er með almennum hætti fullyrt að neytendur geti lækkað kostnað við heimilistryggingar um allt að 30%. Eins og að framan hefur verið rakið eru í auglýsingunum bornar saman tryggingar Elísabetar við tryggingar keppinauta þó þær innihaldi t.d. ekki sömu ábyrgðarliði. Að mati Neytendastofu fullnægja tryggingarnar því ekki sömu þörfum neytenda og því ekki um samanburðarhæfa þjónustu að ræða, sbr. b. liður 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingunum er ekki greint frá því að um mismunandi tryggingar er að ræða og því eru þær villandi skv. a. lið sömu greinar.

Verð vöru og þjónustu er veigamikill þáttur í ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og við hvaða fyrirtæki, þó aðrir eiginleikar hafi þar einnig áhrif. Af gögnum málsins má ráða að stefna Elísabetar sé að veita neytendum 30% ódýrari heimilistryggingar en önnur tryggingafélög og

¹ Sjá 33. málsgrein í dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-356/04 *Lidl Belgium GmbH & Co KG gegn Etablissementen Franz Colruyt NV*.

² Orðskýring: Fasteignatrygging er samsett váttrygging sem veitir fasteignareiganda margs konar vernd, bæði vegna tjóns á fasteigninni sjálfri svo og vernd vegna tjóns fasteignareiganda er leiðir af skaðabótaskyldu hans skv. lögum. Heimilistrygging er hins vegar samheiti yfir ýmiss konar váttryggingar sem taka til hagsmuna fjölskyldna eða einstakra fjölskyldumeðlima. Helstu tegundir váttrygginga í heimilistryggingu eru innbústrygging og ábyrgðartrygging. Heimild: Páll Sigurðsson (Ritstj.) *Lögfræðiorðabók með skýringum*. (2008). Bókaútgáfan CODEX: Reykjavík.



fullyrðingar í auglýsingum byggðar á því. Skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 verða fyrirtæki að geta fært sönnur á allar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum og hefur Neytendastofa gert þá kröfu til fyrirtækja að gögn til stuðnings fullyrðingunum liggi fyrir áður en auglýsingarnar eru birtar. Í þessu máli hefur Elísabet ekki lagt fram fullnægjandi gögn því til stuðnings að neytendur geti lækkað heimilistryggingar um allt að 30% enda hafa þau gögn sem lögð hafa verið fram eingöngu sýnt fram á lækkun brunatryggingar gagnvart einu tryggingafélagi og lækkun fasteignatryggingar gagnvart öðru. Því virðist ekki hafa verið gerður verðsamanburður við alla keppinauta Elísabetar og ekki borið saman verð á heimilistryggingum. Elísabet hefur því ekki fært fullnægjandi sönnur á fullyrðingu um allt að 30% lægri heimilistryggingar og því brotið gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að auglýsingar Elísabetar með fullyrðingu um allt að 30% lækkun á verði heimilistrygginga séu til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Þá er neytendum að mati stofnunarinnar gefnar villandi upplýsingar um verð þjónustunnar þar sem ekki er greint frá því að færri ábyrgðarliðir eru í tryggingum Elísabetar en tryggingum keppinauta. Auglýsingarnar brjóta því einnig gegn ákvæðum 8. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Viðskiptahættir sem brjóta gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 eru bannaðir skv. ákvæði 5. gr. laganna. Auglýsingar Elísabetar fela því einnig í sér brot gegn almennu bannákvæði 5. gr.

Samkvæmt framangreindu brjóta auglýsingar Elísabetar með fullyrðingum um allt að 30% lægri heimilistryggingar gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Elísabet bönnuð birting framangreindar auglýsingar.



III.

Ákvörðunarorð:

„Tryggingamiðstöðin hf., Síðumúla 24, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með auglýsingum Elísabetar þar sem fullyrt er að með Elísabetu megi lækka heimilistryggingar um allt að 30%.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er Tryggingamiðstöðinni hf. bönnuð birting framangreindar auglýsinga.

Bannið tekur gildi einni viku frá birtingu ákvörðunar þessarar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu“

Neytendastofa, 4. desember 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir