

Föstudagur, 3. desember 2004

230. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 23/2004

**Kvörtun Tax Free á Íslandi ehf. yfir viðskiptaháttum  
starfsmanna Global Refund á Íslandi hf.**

**I.**

**Erindið**

Samkeppnisstofnun barst erindi, dags. 27. maí 2003, frá Herði F. Harðarsyni hrl., f.h. Tax Free á Íslandi ehf. (Tax Free). Þar segir að fyrirtækinu hafi borist upplýsingar frá viðskiptavinum þess efnis að sölustjóri Global Refund á Íslandi hf. (Global Refund) hafi beitt óeðlilegum aðferðum við kynningu á fyrirtækinu og með því brotið gegn ákvæðum 20. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.

Með kvörtuninni fylgdi yfirlýsing forsvarsmanns Ullarhússins, dags. 19. maí 2003, þar sem segir að í vikunni á undan hafi sölustjóri Global Refund átt samtalið við forsvarsmanninn. Tilgreind eru helstu atriði samtals þeirra. Þar hafi sölustjórinn sagt að framkvæmdastjóri Tax Free hafi misfarið með fjármuni Global Refund þegar hann hafi starfað fyrir fyrirtækið og hafi hann verið sakfelldur fyrir það athæfi.

Þá hafi sölustjóri Global Refund fullyrt að framkvæmdastjóri Tax Free hafi stolið hugbúnaði frá Global Refund sem skýra ætti þær góðu tölfræðiupplýsingar sem forsvarsmaður Ullarhússins fengi frá Tax Free. Smærri verslanir nytu mun lakari kjara hjá Tax Free en stærri verslanir. Smærri verslanir greiddu fyrir auglýsingar sínar í bæklingi Tax Free en þær stærri, svo sem Rammagerðin, fengju sínar auglýsingar endurgjaldslaust. Ullarhúsið fengi 1% þóknun en stærri aðilar fengju mun hærri þóknun. Tax Free beiti óeðlilegum aðferðum við að beina viðskiptum til keppinauta Ullarhússins á kostnað smærri verslana. Þá segir í yfirlýsingunni að fullyrt hafi verið að verslun Rammagerðarinnar í nýju upplýsingamiðstöðinni væri fjármögnuð af Tax Free til höfuðs smáum ullarverslunum í Kvosinni. Tax Free stæði á bak við það að fá rútur til að stöðva reglulega fyrir utan Rammagerðina. Sumar auglýsingar í bæklingi Tax Free væru frá viðskiptavinum Global Refund t.d. auglýsing frá versluninni Víkingi á Akureyri. Þá hafi sölustjórinn sagt að flestar verslanir sem væru í viðskiptum við Tax Free hefðu nú ákveðið að beina viðskiptum sínum frekar til Global Refund og m.a. nafngreint verslanirnar Víking á Akureyri og Thorvaldsensbazar í því sambandi. Þá kom fram í orðum sölustjórans að ljóst væri að

einungis væri rúm fyrir einn aðila á þessum markaði og sá aðili yrði að lokum Global Refund.

Í erindinu segir að öll þau atriði sem höfð séu eftir sölustjóra Global Refund séu ósönn. Fullyrðingarnar séu auk þess meiðandi og kunni að varða við ákvæði almennra hegningarlaga og séu til þess fallnar að skaða samkeppnisstöðu Tax Free. Sé hér um gróft brot á 20. gr. samkeppnislaga að ræða. Meta verði háttsemi sölustjórans í ljósi ákvörðunar samkeppnisráðs nr. 8/2003, *Erindi Refund á Íslandi ehf.* (nú Tax Free á Íslandi ehf.) *vegna misnotkunar Global Refund á Íslandi hf. á markaðsráðandi stöðu sinni og óréttmætra viðskiptahátta.* Augljóst sé að ákvörðunin hafi ekki orðið til þess að Global Refund hafi látið af áætlunum sínum um að sverta mannorð framkvæmdastjóra Tax Free og virðist fyrirtækið beita öllum ráðum til að draga úr trúverðugleika eina keppinutarins á Íslandi.

Ásamt yfirlýsingu forsvarsmanns Ullarhússins fylgdu yfirlýsingar forsvarsmanna Rammagerðarinnar og Thorvaldsensbazars, dags. 19. maí 2003, þess efnis að fullyrðingar um fyrirtækin sem fram komi í lýsingu Ullarhússins á því sem sölustjóri Global Refund sagði væru rangar.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindi Tax Free var sent til umsagnar Global Refund með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 3. júní 2003. Helga M. Óttarsdóttir hdl. sendi Samkeppnisstofnun athugasemdir, f.h. Global Refund, með bréfi dags. 16. júní 2003. Þar er því hafnað að um brot á 20. gr. samkeppnislaga sé að ræða enda sé kvörtunin byggð á röngum upplýsingum. Segir að samkeppnisyfirvöldum beri að sannreyna að fullyrðingar þær sem séu tilgreindar séu sannar og réttar einkum þegar aðila greinir á. Það sé viðkomandi verslun og sölustjóri Global Refund sem hafi hinar réttu upplýsingar ekki kvartandi sem sé keppinatur Global Refund.

Þá segir að þó svo að fundur sé haldinn með viðskiptamanni keppinutar með möguleg viðskipti að markmiði feli það ekki í sér samkeppnishindrun enda eigi öll samskipti í frjálsri samkeppni að vera opin. Tax Free geti því ekki bannað viðskiptamönnum sínum að hitta fulltrúa Global Refund. Þá telji Global Refund að samkeppnisyfirvöldum beri að krefja Tax Free um ástæður þess að lögð sé fyrir samkeppnisyfirvöld yfirlýsing og kvörtun byggð á henni sem sé í verulegum atriðum röng og villandi.

Bent er á að fulltrúi Global Refund hafi ekki komið í verslunina Ullarhúsið né hafi hann rætt við forsvarsmann Ullarhússins á því tímabili sem haldið sé fram í yfirlýsingunni. Hins vegar sé ljóst að sölustjóri Global Refund hafi hitt forsvarsmann Ullarhússins þar sem ýmislegt hafi borið á góma. Vísað er á bug fullyrðingu um að sölustjórinn hafi sagt að framkvæmdastjóri Tax Free hafi misfarið með fjármuni Global Refund þegar hann hafi starfað fyrir félagið og að staðhæfingar um stuld á hugbúnaði séu algerlega tilhæfulausar. Fullyrðingar um að fulltrúi Global Refund hafi gefið í skyn að misræmis gætti í greiðslum fyrir auglýsingar í bæklingi séu ósannar og er vísað á bug. Hvað viðkemur fullyrðingu um að stærri verslanir fái meira en 1% þóknun í viðskiptum sínum við Tax Free hafi fulltrúi Global Refund vísað til ákvörðunar samkeppnisráðs nr. 8/2003 þar sem fram kemur að Tax Free hafi boðið hærri þóknun en 1%. Sú alvarlega ásökun að fulltrúi Global Refund hafi fullyrt að Tax Free beiti óeðlilegum aðferðum við að beina viðskiptum til keppinauta Ullarhússins á kostnað smærri verslana séu rangar. Hins vegar sé rétt að viðskiptamenn Global Refund birti auglýsingar í auglýsingabæklingi Tax Free. Þá segir að ónákvæmni gæti í erindinu þar sem segir að fulltrúi Global Refund hafi staðhæft að fjöldi verslana hafi ákveðið að skipta yfir til fyrirtækisins enda hafi aðeins verið bent á Víking og Thorvaldsensbazar. Þá hafi yfirlýsing þar að lútandi einungis fylgt frá Thorvaldsensbazar. Fullyrðing um að nokkuð slíkt hafi verið staðhæft af hálfu Global Refund sé röng.

Loks er ítrekað að fulltrúi Global Refund hafi ekki á nokkurn hátt brotið gegn 20. gr. samkeppnislaga eða öðrum ákvæðum laganna með viðræðum sínum við forsvarsmann Ullarhússins enda sé kvörtunin að stærstum hluta byggð á röngum upplýsingum. Samkeppnisstofnun beri að komast að hinu sanna í málinu. Í kvörtuninni og meðfylgjandi yfirlýsingu séu settar fram margháttaðar upplýsingar um meintar yfirlýsingar sölustjóra Global Refund. Virðist áskanirnar vera hluti rógsherferðar Tax Free gegn Global Refund.

## 2.

Bréf Global Refund var sent til umsagnar Tax Free með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 20. júní 2003. Umsögnin er dags. 1. júlí 2003. Þar segir að fyrir liggja að kvörtun Tax Free sé til komin vegna athugasemda sem borist hafi frá viðskiptavini um háttsemi sölustjóra Global Refund. Lögð sé áhersla á að Samkeppnisstofnun kanni af sjálfsdáðum hvernig skýringar Global Refund á umræddu háttarni fari heim og saman við yfirlýsingu forsvarsmanns Ullarhússins. Tax Free geri ekki athugasemd við það að sölustjóri Global Refund hafi rætt við viðskiptamann Tax Free heldur við það sem hann sagði við viðskiptamanninn. Þau ummæli telji Tax Free brjóta gegn ákvæðum samkeppnislaga. Tax Free hafi ekki gert einkaréttarsamninga við viðskiptavini sína eða reynt á nokkurn hátt að koma í veg fyrir að þeir ræði við fulltrúa Global Refund. Óskiljanleg sé sú áskorun til samkeppnisyfirvalda að krefjast skýringa á því að lögð hafi verið fyrir samkeppnisyfírvöld yfirlýsing og kvörtun byggð á henni sem sé í

verulegum atriðum röng og villandi. Tax Free hafi ekki ástæðu til að ætla annað en að yfirlýsing forsvarsmanns Ullarhússins sé sannleikanum samkvæm enda hafi hann enga hagsmuni af því að fara ekki rétt með það sem honum og sölustjóranum fór á milli. Þá segir að þess sé vænst að leitað verði skýringa hjá forstöðumanni Ullarhússins um þá þætti sem Global Refund mótmælir. Að því er varðar tilvísun í umsögn Global Refund til þess að staðfest sé að Tax Free hafi boðið verslunum hærrí þóknun en 1% þá er ítrekað það sem fram komi í ákvörðun samkeppnisráðs nr. 9/2003, *Erindi Global Refund á Íslandi hf. vegna óréttmætra viðskiptahátta Refund á Íslandi ehf. (nú Tax Free á Íslandi ehf.) og misnotkunar á markaðsráðandi stöðu*, um að Tax Free hafi í tveimur tilvikum reynt að mæta þeim kjörum sem Global Refund hafi boðið verslunum. Þau boð hafi ekki leitt til samninga og réttlæti því ekki þau ummæli sölustjóra Global Refund um að stærri verslanir fengju meira en 1% hlutdeild í þóknun. Slík fullyrðing eigi ekki við rök að styðjast.

Í umsögn Global Refund sé því haldið fram að ónákvæmni gæti í kvörtun þar sem fjallað sé um fullyrðingar sölustjórans um verslanir sem hafi farið yfir til Global Refund frá Tax Free. Í erindinu sé vísað til tveggja verslana, Víkings á Akureyri og Thorvaldsensbazars. Í umsögn Global Refund sé yfirlýsing forstöðumanns Ullarhússins einungis talin taka til Thorvaldsensbazars. Bent er á að í 7. tl. yfirlýsingarinnar sé vísað til þess að sölustjórinn hafi haldið því fram að verslunin Víkingur væri í viðskiptum við Tax Free. Sé því framsetning kvörtunarinnar rétt.

### 3.

Bréf Tax Free var sent til umsagnar Global Refund með bréfi dags. 7. júlí 2003. Svárið er dags. 16. júlí 2003. Þar segir að ekki sé ástæða til að reifa málið frekar að svo stöddu en áréttað sé að rangar tímasetningar varðandi fundi sölustjóra Global Refund og forsvarsmanns Ullarhússins hljóti að skipta máli varðandi fullyrðingar þær sem fram koma í yfirlýsingu forsvarsmannsins. Á engan hátt sé um að ræða atlögu að Tax Free né að starfsheiðri sölustjóra fyrirtækisins. Hafi forsvarsmaður Ullarhússins notið aðstoðar við samningu yfirlýsingarinnar sé þess vænst að upplýst verði hver veitti hana og jafnframt um hvenær Tax Free hafi verið upplýst um meint háttarni sölustjórans.

### 4.

Með bréfi, dags. 24. júlí 2003, tilkynnti Samkeppnisstofnun málsaðilum að gagnaöflun væri lokið í málinu. Jafnframt var tilkynnt að málið yrði lagt fyrir fund samkeppnisráðs til ákvörðunar.

### 5.

Samkeppnisstofnun barst bréf frá Global Refund, dags. 13. ágúst 2003. Þar var því beint til Samkeppnisstofnunar að kanna hvort Tax Free hafi gefið stofnuninni rangar upplýsingar og þar með gerst brotlegt við 2. mgr. 57. gr. samkeppnislaga og XV. kafla

almennra hegningarlaga. Vísað er til þess að í bréfi lögmanns Tax Free, dags. 1. júlí 2003, segi að fyrirtækið hafi ekki boðið hærri þóknun til verslana en 1% að undanskildum tveimur tilvikum sem greint sé frá í ákvörðun samkeppnisráðs nr. 9/2003. Sé sú staðhæfing röng. Því til áréttingar fylgir bréfinu afrit samnings, dags. 20. maí 2003, þar sem Tax Free semur við verslun um hærri þóknun. Af því leiði að þær upplýsingar sem Tax Free hafi gefið samkeppnisyfirvöldum séu vísitandi rangar. Er þess óskað að Samkeppnisstofnun rannsaki brot þetta og beiti félagið viðurlögum. Jafnframt er þess óskað að samkeppnisyfirvöld taki mið af upplýsingum þessum er ákvörðun verði tekin í máli þessu.

Samkeppnisstofnun sendi lögmanni Global Refund bréf, dags. 29. ágúst 2003, þar sem óskað var nánari rökstuðnings fyrir því að málið heyrði undir stofnunina þar sem fram komi í bréfinu það álit, með vísan til 2. mgr. 57. gr. samkeppnislaga, að háttsemi sú sem þar sé lýst heyri undir refsiviðurlög.

Í svarbréfi lögmannsins til Samkeppnisstofnunar, dags. 8. september 2003 var þess óskað með vísan til 2. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga að Samkeppnisstofnun sendi erindið til lögreglustjórans í Reykjavík.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar til lögmannsins, dags. 17. september 2003, kom fram það álit stofnunarinnar að þar sem óskað væri trúnaðar á gögnum í málinu væri eðlilegast að hann kæmi málinu milliliðalaust til lögreglustjórans í Reykjavík. Í bréfi lögmannsins til Samkeppnisstofnunar, dags. 30. september 2003, var nánari rökstuðningur fyrir því að stofnunin hlutaðist til um að senda erindið til lögreglustjórans í Reykjavík. Með bréfi Samkeppnisstofnunar til lögmannsins, dags. 29. október 2003, var því hafnað á þeim forsendum að stofnunin fengi ekki séð að í bréfi lögmanns Tax Free til Samkeppnisstofnunar, dags. 1. júlí 2003, væri því haldið fram að fyrirtækið byði eingöngu 1% þóknun til viðskiptavina.

## 6.

Hinn 29. ágúst 2003, sendi Samkeppnisstofnun lögmanni Tax Free framangreint erindi Global Refund, dags. 13. ágúst 2003, þar sem óskað var athugasemda.

Í svari lögmanns Tax Free til Samkeppnisstofnunar, dags. 5. september 2003, segir m.a. að þó svo Tax Free hafi síðar boðið samning þar sem vikið sé frá viðmiðum um 1% hlutdeild aðildarverslunar í þóknun þá hafi það engin áhrif á málið. Athugasemd Global Refund geti eingöngu leitt til skoðunar á því hvort í bréfi lögmannsins, dags. 1. júlí 2003, felist röng skýrslugjöf. Geti það ekki haft áhrif á meðferð málsins. Samkeppnisstofnun sendi bréf lögmanns Tax Free til umsagnar Global Refund með bréfi, dags. 17. september 2003. Engar athugasemdir bárust.

## 7.

Með bréfi, dags. 21. nóvember 2003, tilkynnti Samkeppnisstofnun málsaðilum að gagnaöflun væri lokið í málinu og fylgdi bréfinu listi yfir gögn málsins. Upplýst var að sökum mikils málafjölda hjá Samkeppnisstofnun væru fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins.

## 8.

Með bréfi lögmans Tax Free til Samkeppnisstofnunar, dags. 18. nóvember 2003, sem barst Samkeppnisstofnun með símbréfi, dags. 25. nóvember 2003, segir að Tax Free hafi fengið yfirlýsingar frá tveimur viðskiptavinum félagsins þar sem lýst sé háttsemi af svipuðu tagi og lýst er í upphaflegu erindi og talið er að brjóti í bága við ákvæði samkeppnislaga. Önnur þessara yfirlýsinga var síðan dregin til baka með bréfi lögmans Tax Free dags. 22. desember 2003. Í hinni yfirlýsingu sem dagsett er 15. október 2003, segir að sölustjóri ásamt öðrum fulltrúa Global Refund hafi komið til fundar við forsvarsmann Þrjónavörumarkaðarins. Hafi fulltrúinn tjáð forsvarsmanninum að viðskiptavinir fengju seint og illa borgaðar þær ávísanir sem þeir fái frá Tax Free og hafi fjöldi ferðamanna haft samband við Global Refund og kvartað yfir þessu. Sé það skoðun Tax Free að þessi yfirlýsing styðji enn frekar upphaflegt erindi. Sé þess óskað að bréfið verði tekið sem viðbót við erindið.

Bréf lögmans Tax Free var sent lögmanni Global Refund með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 3. desember 2003. Athugasemdir lögmansins eru dagsettar 14. janúar 2004. Þar segir að ávirðingunum sé mótmælt og fullyrt að þær eigi ekki við rök að styðjast. Það sé ámælisvert að Tax Free skuli fá utanaðkomandi aðila til að skrifa undir ranga yfirlýsingu til stuðnings málstað sínum. Mönnum séu lögð orð í munn og atburðarás sett á svið sem ekki eigi sér stoð í raunveruleikanum. Starfsmenn Global Refund hafi komið í Þrjónavörumarkaðinn til að kynna forsvarsmanni fyrirtækisins tiltekna tölvulausn til prentunar ávísana. Hafi forsvarismaðurinn spurt hvort ávísanir prentaðar á þennan hátt týndust frekar en aðrar ávísanir. Hafi starfsmenn Global Refund neitað því enda hefði sérstakt umslag verið hannað fyrir ávísanirnar. Í lok fundarins hafi forsvarismaðurinn verið hvattur til að kynna sér tölvulausnina þar sem um verulegt hagræði væri að ræða. Með bréfi lögmans Global Refund fylgdi yfirlýsing sölustjóra Global Refund sem jafnframt var undirrituð af þeim fulltrúa fyrirtækisins sem tók þátt í fundinum með forsvarsmanni Þrjónavörumarkaðarins. Óskað var að trúnaðar væri gætt varðandi yfirlýsinguna.

## 9.

Með bréfi, dags. 17. febrúar 2004, tilkynnti Samkeppnisstofnun málsaðilum enn að gagnaöflun væri lokið í málinu og fylgdi listi yfir gögn málsins. Upplýst var að sökum mikils málafjölda hjá Samkeppnisstofnun væru fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins. Jafnframt var tilkynnt að niðurstaða samkeppnisyfirvalda yrði

tilkynnt um leið og hún lægi fyrir. Þann 26. ágúst 2004 var málsaðilum aftur tilkynnt um töf á málsmeðferð.

### III. Niðurstöður

Á fundi samkeppnisráðs, þann 3. desember 2004, var ákvörðun tekin í þessu máli. Þátt í fundinum tóku Kirstín Þ. Flygenring, Atli Freyr Guðmundsson, Karitas Pálsdóttir, Ólafur Björnsson og Ragnheiður Bragadóttir.

#### 1.

Í máli þessu deila Tax Free og Global Refund um það hvort sölustjóri Global Refund og annar fulltrúi fyrirtækisins hafi með háttsemi sinni við markaðssetningu og kynningu á fyrirtækinu brotið gegn góðum viðskiptaháttum sbr. 20. gr. samkeppnislaga með ummælum um Tax Free og framkvæmdastjóra þess. Til stuðnings erindinu fylgdi yfirlýsing forsvarsmanns fyrirtækis í viðskiptum við Tax Free sem tilgreinir atriði úr samtali sölustjórans í tilefni slíkrar kynningar. Þar kemur fram að sölustjórinn hafi á ýmsan hátt reynt að gera starfsemi Tax Free tortryggilega m.a. með því að fullyrða að framkvæmdastjóri Tax Free hafi misfarið með fé er hann var í starfi hjá Global Refund. Á síðari stigum málsins bárust tvær yfirlýsingar frá forsvarsmönnum fyrirtækja þar sem lýst er háttsemi af svipuðu tagi og að framan greinir af hálfu annars starfsmanns Global Refund. Var önnur þessara yfirlýsinga síðan dregin til baka.

Global Refund hafnar því að sölustjórinn eða aðrir starfsmenn fyrirtækisins hafi brotið gegn ákvæðum 20. gr. samkeppnislaga enda sé kvörtunin byggð á röngum upplýsingum. Er öllum atriðum sem fram koma í yfirlýsingunum mótmælt sem röngum eða sagðar byggðar á misskilningi. Er því fylgt eftir með málavaxtalýsingu þar sem óskað er trúnaðar í veigamiklum atriðum og síðar með skýrslu sölustjóra og greinds starfsmanns fyrirtækisins og er þar jafnframt óskað trúnaðar.

#### 2.

Í máli þessu hefur kvartandi, Tax Free, lagt fram þrjár yfirlýsingar forsvarsmanna fyrirtækja sem starfsmenn Global Refund ræddu við. Málið er byggt á lýsingum tveggja þessara fyrirtækja á samskiptum þeirra við Global Refund en þriðja yfirlýsingin var dregin til baka.

Í símtali starfsmanns Samkeppnisstofnunar við forsvarsmann Ullarhússins, 6. október 2004, fullyrti hann að sölustjóri Global Refund hafi marg oft komið í verslunina í þeim tilgangi að ná viðskiptum. Í þeirri heimsókn sem yfirlýsing hans, dags. 19. maí 2003, snýr að hafi honum þótt nóg um þau ummæli sem sölustjóri Global Refund

viðhafði um framferði framkvæmdastjóra Tax Free. Hafi hann þá haft samband við framkvæmdastjórann og tjáð honum málavöxtu. Framkvæmdastjóri Tax Free hafi skömmu síðar komið í verslunina með yfirlýsinguna sem forsvarsmaður Ullarhússins hafi undirritað. Segist hann standa við allt sem í henni stendur. Engin vitni hafi verið að samtölunum.

Í símtali sem starfsmaður Samkeppnisstofnunar átti við forsvarsmann Prjónavörumarkaðarins, 6. október 2004, sagðist hann ekki muna glögg eftir samtalinu sem hann átti við starfsmenn Global Refund sem vísað er til í yfirlýsingu hans, dags. 15. október 2003, en tilgangur heimsóknarinnar hafi verið að kynna tölvulausn. Þá hafi fulltrúi Global Refund verið mjög stórórður í garð Tax Free og fundið fyrirtækinu allt til foráttu. Er starfsmenn Tax Free komu í verslunina skömmu síðar hafi samtalið komið til tals. Nokkru síðar hafi þeir komið aftur í verslunina með yfirlýsingu sem forsvarsmaður Prjónavörumarkaðarins hafi undirritað og standi enn við. Engin vitni hafi verið að samtalinu.

Starfsmaður Samkeppnisstofnunar átti símtal við sölustjóra Global Refund 7. október 2004. Þar kom fram að hann ásamt fulltrúa fyrirtækisins hafi komið í Prjónavörumarkaðinn til þess að kynna nýtt, einfalt og handhægt tölvuforrit sem komið væri fyrir í „posa“. Forsvarsmaður Prjónavörumarkaðarins hafi spurt hvort ávísanir frá Global Refund týndust oft. Þá hafi fulltrúi Global Refund bent á sérhönnuð umslög fyrir ávísanirnar sem minnki verulega líkur á að þær týnist og jafnframt getið þess að þó svo ávísun væri ekki leyst út í Leifsstöð væri yfirleitt lítið vandamál að fá þeim skipt erlendis enda hefðu viðskiptavinir Global Refund aðgang að 400 endurgreiðslustöðvum víðsvegar um heiminn. Að mati sölustjórans gæti þetta hafa skapað misskilning hjá forsvarsmanni Prjónavörumarkaðarins. Þá kom fram í símtalinu að engin vitni nema hann hafi verið að samtalinu.

### 3.

Í 20. gr. samkeppnislaga er fjallað um góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi og hljóðar greinin svo:

*„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“*

Í greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga segir um þessa grein að hún sé meginregla sem nái til ýmissa tilvika sem aðrar greinar kaflans um óréttmæta viðskiptahætti taki ekki til. Matið á því hvað telja beri góða viðskiptahætti ráðist af atvikum á þeim stað og tíma sem verknauður sé unninn á. Ekki sé nægjanlegt að kanna hvað teljist góðir viðskiptahættir að áliti góðra og grandvarra manna í þeirri grein atvinnulífsins sem um sé að tefla hverju sinni. Það sé einmitt eitt mikilvægasta



hlutverk samkeppnisráðs, jafnt og dómstóla, að leggja á það sjálfstætt mat hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Af þessu leiðir það mat samkeppnisráðs að mál þetta geti heyrt undir 20. gr. samkeppnislaga.

Eins og fram hefur komið hér að framan standa forsvarsmenn Ullarhússins og Þrjónavörumarkaðarins við undirskriftir sínar á yfirlýsingarnar. Þá kom fram að yfirlýsingarnar séu skrifaðar af starfsmanni Tax Free eftir samtöl við forsvarsmennina. Engin vitni hafi verið að samskiptum þeirra og starfsmanna Global Refund. Í símtali við sölustjóra Global Refund kom fram að hann teldi að yfirlýsing forsvarsmanns Þrjónavörumarkaðarins væri byggð á misskilningi.

Þrátt fyrir ágreining um það hvenær kynning sölustjóra Global Refund fór fram á fyrirtækinu og ágreining um hvað rætt hafi verið á báðum kynningum er óumdeilt að þær áttu sér stað. Í máli þessu er lýst á mjög mismunandi hátt efni samræðna tveggja einstaklinga í tveim aðgreindum tilvikum. Engin vitni voru að samræðunum en sölustjóri Global Refund var viðstaddur samræður forsvarsmanns Þrjónavörumarkaðarins og fulltrúa Global Refund. Samkvæmt gögnum þeim sem lögð hafa verið fram er þar að finna algerlega andstæð rök og sýn á ágreiningsefni.

Eins og viðskiptaaðferðum er lýst í erindinu af Tax Free þykir samkeppnisráði einsýnt að þær teldust vera brot á ákvæðum 20. gr. samkeppnislaga. Ef rök og lýsingar Global Refund á málavöxtum eru metnar hefur slíkt brot aftur á móti ekki átt sér stað. Í báðum tilvikum er um að ræða fullyrðingu gegn fullyrðingu. Ekki er að finna önnur gögn í málinu sem styðja það sem fram kemur í þeim yfirlýsingum sem Tax Free hefur lagt fram. Að mati samkeppnisráðs telst það því ekki sannað í máli þessu að Global Refund hafi brotið gegn 20. gr. samkeppnislaga. Samkeppnisráð telur því ekki tilefni til frekari afskipta af máli þessu.

Við vinnslu málsins var þess krafist af Global Refund að Samkeppnisstofnun kannaði hvort Tax Free hafi gefið stofnuninni vísitandi rangar upplýsingar og þar með gerst brotlegt við 2. mgr. 57. gr. samkeppnislaga og XV. kafla almennra hegningarlaga. Síðar var þess óskað að málið yrði sent lögreglustjóranum í Reykjavík. Sem að framan greinir var því hafnað af hálfu Samkeppnisstofnunar. Þar sem engar athugasemdir bárust af hálfu Global Refund við þau málalok sér samkeppnisráð ekki ástæðu til að fjalla sérstaklega um þann þátt málsins.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

**„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu samkeppnisráðs í máli þessu.“**