



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 17/2010

**Viðskiptahættir og markaðssetning KB Ráðgjafar ehf.
í tengslum við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði**

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Sparnaðar ehf. með bréfi, dags. 2. apríl 2009, þar sem kvartað er yfir viðskiptaháttum og markaðssetningu KB Ráðgjafar ehf. í tengslum við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði.

Í bréfinu kemur fram að í upphafi hafi þjónusta Sparnaðar í tengslum við sölu á lífeyrissparnaði verið veitt í samstarfi við Kaupþing banka hf., þar sem Sparnaður bauð viðskiptavininum sínum að safna viðbótarlífeyri í Frjálsa lífeyrissjóðnum og Vista viðbótarlífeyrissparnaði. Um samstarfið hafi verið gerður samningur, dagsettur 18. október 2002. Samningnum var sagt upp af Sparnaði með yfirlýsingu, dags. 5. desember 2007, sem undirrituð er um móttöku af þáverandi framkvæmdastjóra hjá Kaupþingi banka. Nánar verður vikið að uppsögninni síðar.

Eftir uppsögnina gekk Sparnaður til samstarfs við þýsku tryggingasamstæðuna VersicherungsKammer Bayern, það samstarf felist í því að Sparnaður tekur við iðgjöldum frá viðskiptavininum sínum í viðbótarlífeyrissparnað. Markmiðið sé hámarksávöxtun fyrir lágmarksáhættu, enda sjóðsfélögum tryggð ákveðin lágmarksávöxtun.

Framangreinda þjónustu hafi Sparnaður nefnt „Bayern Líf“ með vísan til nafns þýska samstarfsaðilans. Í grófum dráttum felist í þjónustunni að viðskiptavinir Sparnaðar undirriti vátryggingarsamning þar sem viðskiptavinurinn ákveði sjálfur mismunandi ábyrgðarstigsmöguleika miðað við innborguð iðgjöld. Iðgjöldin séu greidd til þýsku tryggingasamstæðunnar sem tryggi árlega vexti auk þess sem félagið greiði arð til viðskiptavina Sparnaðar við lok hvers tryggingaárs.

Í bréfinu kemur fram að tilefni kvörtunarinnar sé tölvubréf sem fyrirvarsmönnum Sparnaðar barst frá viðskiptavini sínum þann 25. mars 2009. Í tölvubréfinu komi fram að viðkomandi viðskiptavinur hafi í kjölfar fundar með starfsmanni Sparnaðar ákveðið að færa viðbótarlífeyrissparnað sinn frá Vista viðbótarlífeyrissparnaði til Sparnaðar, enda hafi



Sparnaður lofað að enginn kostnaður hlytist af þessum gjörningi og inneign sú sem til staðar væri hjá Vista viðbótarlífeyrissparnaði færðist yfir til Sparnaðar. Þá komi einnig fram í tölvubréfinu að bréfitari hafi fengið upphringingu frá starfsmanni KB ráðgjafar þess efnis að ef inneign yrði færð yfir til Sparnaðar glatist sex greiðslur í Vista sjóðinn. Í lok tölvubréfsins segi orðrétt:

Að lokum er það umhugsunarefni að [...] þessi hjá KB ráðgjöf stingur því að í lok símtalsins að samningi við ykkur um endursölu á afurðum þeirra hafi verið rift á forsendum „ófagmannlegra vinnubragða“ svo ég noti hans orð. Sem viðskiptavinur er ekki óeðlilegt að maður fái þá tilhugsun að ef til vill hafi við hjón gert mistök með því að flytja okkur yfir til ykkar. Óska ég því eftir nánari útskýringu á þessum orðum af ykkar hálfu.“

Að mati Sparnaðar eru framangreindir viðskiptahættir og markaðssetning KB ráðgjafar mjög alvarlegt brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Það eitt og sér að starfsmaður KB ráðgjafar, sem að stærstum hluta er í eigu Nýja Kaupþings banka, sem eins og kunnugt sé er í eigu íslenska ríkisins, setji sig beint í samband við viðskiptavininn Sparnaðar með þessum hætti sé brot á ákvæðum laganna.

Hitt, sem sé enn alvarlegra, er að í því símtali sem vísað er til fari umræddur starfsmaður KB ráðgjafar vísitandi rangt með mikilvægar staðreyndir. Annars vegar sé rangt að inneignir sjóðsfélaga hjá Vista lífeyrissparnaði glatist við það að færa viðbótarlífeyrissparnað yfir til Sparnaðar. Staðreyndin sé sú að ekki sé um „flutning“ á inneign viðskiptamanns frá Vista lífeyrissparnaði til Sparnaðar sé að ræða heldur sé einfaldlega gerður nýr samningur á milli Sparnaðar og viðkomandi viðskiptamanns sem taki gildi við undirritun samningsins. Aldrei sé um það að ræða að inneign viðkomandi viðskiptamanns úr Vista lífeyrissparnaði flytjist yfir til Sparnaðar. Það sé því fullkomlega rangt að fyrrum sjóðsfélagar hjá Vista lífeyrissparnaði sem ákveði að ganga til samninga við Sparnað um viðbótarlífeyrissparnað glati andvirði sex mánaða iðgjaldsgreiðslna í Vista lífeyrissparnað. Sparnaður telji fullvíst að með því að halda hinu gagnstæða fram sé umræddur starfsmaður KB ráðgjafar vísitandi að blekkja viðskiptavin Sparnaðar og vekja hjá honum ástæðulausan ótta um að inneign hans hjá Vista lífeyrissparnaði muni glatast við það eitt að semja við Sparnað. Hins vegar sé einnig rangt að samningi Kaupþings banka og Sparnaðar hafi verið rift af hálfu Kaupþings á forsendum „ófagmannlegra vinnubragða“. Hið rétta sé að Sparnaður hafi sagt umræddum samningi upp með yfirlýsingu, eins og áður hefur fram komið, og tekið upp samstarf við þýsku tryggingasamstæðuna VersicherungsKammer Bayern.

Sparnaður geti ekki við það búið að KB ráðgjöf, beiti slíkum viðskiptaháttum þar sem beinlínis sé reynt að blekkja viðskiptavin Sparnaðar með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum í því skyni að fá hann til að slíta viðskiptasambandi við Sparnað og taka þess í stað upp viðskiptasamband við KB ráðgjöf.



Að mati Sparnaðar fela framangreind samskipti starfsmanns KB ráðgjafar við viðskiptamann Sparnaðar í sér brot gegn ákvæðum 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í símtali sem vísað er til í tölvubréfi viðskiptamannsins eru veittar rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar í þeim eina tilgangi að hafa áhrif á framboð eða eftirspurn þeirrar þjónustu sem hér um ræðir og því um brot á ákvæðum 14. og 15. gr. laganna að ræða.

Sparnaður byggir einnig á því að þar sem tilgangur símtalsins hafi verið sá að fá viðskiptavin Sparnaðar í viðskipti hjá KB ráðgjöf blasi við að umrætt símtal sé auglýsing í skilningi laga nr. 57/2005, enda ber að skilgreina auglýsingu með víðtækum hætti þannig að hvers konar tilkynningar í markaðslegum tilgangi séu þar taldar með. Sparnaður telur slíkt brjóta í bága við 1. mgr. 6. gr. laganna þar sem fram komi að auglýsingar séu þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á því að um auglýsingu sé að ræða. Auk þess telur Sparnaður símtalið einnig fela í sér brot á 2. mgr. 6. gr.

Í samræmi við ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 er skorað á KB ráðgjöf að leggja fram gögn eða vísa til þeirra reglna sem leiða til þess að inneignir sjóðsfélaga hjá Vista viðbótarlífeyrissparnaði glatist við það að viðkomandi sjóðsfélagi geri nýjan samning við Sparnað um viðbótarlífeyrissparnað. Ennfremur er skorað á KB ráðgjöf að sanna þá fullyrðingu að samningnum frá 18. október 2002 hafi verið rift af hálfu Kaupþings á forsendum „ófagmannlegra vinnubragða“ Sparnaðar.

Það sé engum vafa undirorpið að umrætt símtal sé samanburðarauglýsing í skilningi 15. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 4. mgr. 15. gr. Í því sambandi er á það bent að í símtalinu sé beinlínis vísað til Sparnaðar eða þeirrar þjónustu sem Sparnaður býður upp á. Sparnaður telur að umrædd samskipti brjóti freklega í bága við þær reglur sem fram kom í staflíðum 2. mgr. 15. gr., t.a.m. sé auglýsingin afar villandi auk þess sem samanburðurinn taki ekki til þjónustu sem fullnægi sömu þörfum eða ætluð sé ætluð til sömu nota.

Tilgreint símtal er að mati Sparnaðar alvarleg atлага að viðskiptaheiðri félagsins. Á þeim grundvelli er lögð fram kvörtun vegna tilgreindar auglýsingar, þ.e. tölvubréfsins, og sú krafa gerð að komist verði að þeirri niðurstöðu að umrædd auglýsing hafi verið í andstöðu við ákvæði laga nr. 57/2005 og stjórnvaldssekt verði lögð á KB ráðgjöf. Í því samhengi beri að vekja athygli á því að Sparnaður er þess fullviss að umrætt tölvubréf sé ekki það eina sem sent hafi verið til viðskiptavina Sparnaðar á síðustu vikum og mánuðum. Því til stuðnings er bent á að Sparnaði hafi borist tugir uppsagnarbréfa frá viðskiptavinum þar sem sagt er upp samningi um lífeyrissparnað hjá Bayern Líf.

Af öllu framangreindu megi ljóst vera að óhugsandi sé að umrætt símtal sé einsdæmi. Allar líkur séu á því að sambærileg símtöl, og hugsanlega einnig tölvuskeyti, hafi átt sér stað og



beinst að mörgum viðskiptavinum Sparnaðar og því sé um ítrekað brot að ræða. Það styðji þá kröfu að stjórnvaldssekt verði lögð á KB ráðgjöf.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Sparnaðar var sent KB ráðgjöf til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. apríl 2009. Í bréfinu kemur fram að auk ákvæða 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 telji Neytendastofa ákvæði 8. gr. sömu laga einnig geta komið til álita í málinu.

Svar KB ráðgjafar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 27. apríl 2009. Í bréfinu er því alfarið hafnað að umrætt símtal geti með einhverju móti talist auglýsing eða samanburðarauglýsing í skilningi laga nr. 57/2005, enda fjarstæðukennt að slíkt tveggja manna samtal geti talist auglýsing í skilningi laganna. Einföld samanburðarskýring á ákvæðum laganna hrekur þá fullyrðingu sem fram kemur í kvörtun Sparnaðar að skilgreina beri hugtakið með víðtækum hætti þannig að hvers konar tilkynningar í markaðslegum tilgangi séu þar taldar með. Þannig má benda á ákvæði 1. mgr. 6. gr. laganna þar sem fram kemur að auglýsingar skuli skýrt aðgreindar frá öðru efni fjölmiðla. Augljóst sé að með tilvísun til fjölmiðla hafi löggjafinn þannig lagt hefðbundinn skilning til grundvallar við skýringu hugtaksins. Lögskýringargögn að baki lögum nr. 57/2005, áðurgildandi samkeppnislögum nr. 8/1993 og áðurgildandi lögum nr. 56/1978 um verðlag, samkeppnishömlur og óréttmæta viðskiptahætti, leiða til sömu niðurstöðu.

KB ráðgjöf bendir á að samkvæmt orðalagi umrædds tölvupósts megi ráða að viðskiptavinurinn hafi staðið í þeim skilningi að færa ætti inneign úr Vista viðbótarlífeyrissparnaði hjá Nýja Kaupþingi banka yfir í viðbótarlífeyrissparnað hjá Bayern Líf sem Sparnaður hefur milligöngu um. Í samræmi við það hafi í umræddu símtali ekki verið bent á annað en að við uppsögn á samningi um Vista viðbótarlífeyrissparnað og færslu á inneign, tapist mögulegur uppsafnaður lokabónus, sem annars fáist greiddur út við 60 ára aldur, örorku eða andlát réttthafa, í samræmi við skilmála og lög.

Til útskýringa er bent á ákvæði í samningi um Vista viðbótarlífeyrissparnað. Á framhlið sammingsins komi fram að með undirskrift sinni staðfesti réttthafi að hann geri sér grein fyrir og samþykki að iðgjöld vegna fyrstu tveggja mánaða fari í lokabónus og iðgjöld vegna næstu sex mánaða í þóknun. Í 7. gr. reglna Vista, sem birtar eru á bakhlið sammingsins, kemur hið sama fram varðandi lokabónus. Þá komi fram í 9. gr. reglnanna *in fine*, að ef um flutning milli vörsluaðila sé að ræða tapi réttthafi lokabónus, svo sem nánar er útfært í 7. gr. reglnanna.

Í samræmi við framangreint voru ábendingar starfsmanns KB ráðgjafar í umræddu símtali á þá leið að viðskiptavinurinn hefði þegar greitt sex mánuði í kostnað. Ef hann segði upp Vista



samningi hjá KB ráðgjöf og færði inneign sína annað, myndi viðskiptavinurinn um leið fyrirgera rétti sínum til þess að fá mögulegt andvirði þeirra sex greiðslna sem áður er getið endurgreitt í formi lokabónusar.

Af hálfu KB ráðgjafar er lögð sérstök áhersla á að umræddur starfsmaður ráðlagði viðskiptavininum í samræmi við upplýsingar viðskiptavinarins sem augljóslega stóð í þeim skilningi að inneign hans myndi færast frá Vista viðbótarlífeyrissparnaði í sambærilegan sparnað hjá Bayern Líf fyrir milligöngu Sparnaðar.

Engar upplýsingar liggi fyrir um umrætt símtal aðrar en þær sem fram komi í tölvubréfi viðskiptavinarins. Í tölvubréfinu komi hins vegar ekki fram að starfsmaður KB ráðgjafar hafi fullyrt að inneign í Vista viðbótarlífeyrissparnaði myndi glatast, líkt og haldið er fram í kæru Sparnaðar, en eins og áður hefur verið rakið miðuðust upplýsingar starfsmanns KB ráðgjafar við það að um uppsögn samnings og flutning á inneign viðskiptavinar væri að ræða. Tilvitnuð fullyrðing í kvörtun Sparnaðar sé því röng og algjörlega úr lausu lofti gripin, enda byggð á getgátum einum um innihald símtalsins.

Af bréfi Sparnaðar megi ráða að ætla verði að aldrei sé farið fram á flutning á inneign frá Vista sjóðum til Bayern Líf fyrir tilstuðlan Sparnaðar. Til þess að sýna fram á hið gagnstæða er lögð fram beiðni um uppsögn á viðbótarlífeyrissparnaði hjá KB ráðgjöf með ósk um flutning á inneign til Bayern Líf.

Af hálfu KB ráðgjafar er því hafnað að starfsmaður fyrirtækisins hafi fullyrt í umræddu símtali að samningi Sparnaðar og KB ráðgjafar hafi verið rift á forsendum „ófaglegra vinnubragða“. Hins vegar beri að geta þess að Kaupþing líftryggingar sögðu upp samstarfssamningi sínum við Markaðsafl m.a. á grundvelli ófagmannlegra vinnubragða af hálfu Markaðsafls. Umræddur viðskiptavinur var með líftryggingu hjá Kaupþing líftryggingum samhliða samningi um Vista viðbótarlífeyrissparnað, þar sem iðgjald líftryggingar var greitt með iðgjöldum hans í Vista sjóðnum. Sú aðstaða gæti skýrt framangreind ummæli.

Af framangreindu leiði að starfsmaður KB ráðgjafar hafi ekki gefið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í skilningi 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Eins og áður hafi verið nefnt hafni KB ráðgjöf því með öllu að samtöl milli starfsmanna hans og þriðja aðila geti fallið undir hugtakið „auglýsing“ í skilningi laganna. Engu að síður sé ítrekað að af framangreindu sé jafnframt ljóst að ekki geti verið um það að ræða að starfsmaður KB ráðgjafar hafi með upplýsingagjöf sinni, eins og atvikum var háttað, brotið gegn 1. mgr. 6. gr. eða 15. gr. laganna.

Í bréfi KB ráðgjafar er vísað til ummæla í bréfi Sparnaðar þar sem vakin er athygli á því að Sparnaður sé þess fullviss að fleiri sambærilegir tölvupóstar hafi verið sendir viðskiptavinum Sparnaðar. Að mati KB ráðgjafar eru ummælin með öllu óskiljanleg, enda einungis eitt



tölvubréf sem fylgdi kvörtuninni. Umræddur starfsmaður KB ráðgjafar hafi ekki sent út nein slík tölvubréf til viðskiptavina Sparnaðar.

Ummælunum til stuðnings sé í kvörtuninni vísað til þess að Sparnaði hafi borist tugir bréfa frá viðskiptavinum fyrirtækisins, þar sem samningum um lífeyrissparnað hjá Bayern Líf er sagt upp. Í dæmaskyni sé lagt fram afrit af slíku uppsagnarbréfi. Að mati KB ráðgjafar er erfitt að gera sér í hugarlund hvað framlagt bréf eigi að sanna en rétt sé að geta þess að um sé að ræða afturköllun á uppsögn um viðbótarlífeyrissparnað hjá KB ráðgjöf. Það geti varla talist óeðlilegt þó starfsmenn KB ráðgjafar setji sig í samband við þá viðskiptamenn fyrirtækisins sem sagt hafi upp samningi um viðbótarlífeyrissparnað, m.a. fyrir tilstilli Sparnaðar og upplýsi um afleiðingar uppsagnarinnar, samanber það sem áður hefur komið fram. Eðli málsins samkvæmt sé KB ráðgjöf annt um að viðskiptamenn fyrirtækisins haldi áfram viðskiptum sínum við félagið en slíkt geti eitt og sér ekki talist brot á lögum nr. 57/2005. Rétt sé að geta þess að í sumum tilvikum njóti viðskiptavinir KB ráðgjafar betri kjara hjá samstarfsaðilum fyrirtækisins, svo sem VÍS, Okkar lífi, og Nýja Kaupþingi banka, þar sem þeir séu með tiltekinn fjölda viðskiptaþátta hjá Vexti, vildarþjónustu Nýja Kaupþings banka. Horfa þurfi til framangreinds þegar ákvörðun sé tekin um skipti á vörsluaðila lífeyrissparnaðar og því mikilvægt að viðskiptavinir KB ráðgjafar séu upplýstir um þetta atriði.

Þá vekur KB ráðgjöf athygli á bréfi þar sem viðskiptavinur KB ráðgjafar segir upp viðbótarlífeyrissparnaði hjá félaginu en óskar um leið eftir flutningi yfir í Bayern Líf. Uppsagnarbréfið er ritað á bréfsfni Sparnaðar og því ekki annað að sjá en Sparnaður hafi sett sig í samband við viðskiptavin KB ráðgjafar í þeim tilgangi að hafa viðskipti af fyrirtækinu.

Í bréfi Sparnaðar sé því enn fremur haldið fram að óhugsandi sé að umrætt símtal sé ekki einsdæmi og allar líkur séu á því að sambærileg símtöl, og hugsanlega tölvuskeyti, hafi átt sér stað og beinst að mörgum viðskiptavinum Sparnaðar. Því sé um ítrekuð brot að ræða sem styðji kröfu um að stjórnvaldssekt verði lögð á KB ráðgjöf. Af þessu tilefni er af hálfu KB ráðgjafar ítrekað að ekki liggja fyrir aðrar heimildir um framangreint símtal en tölvubréf viðskiptavinarins. Forsvarsmenn Sparnaðar hafi í stað þess að leita skýringa hjá KB ráðgjöf kosið að túlka upplýsingarnar í tölvubréfinu með afar frjálslægum hætti. Endalausar getgátur séu gripnar úr lausu lofti um efni símtals milli starfsmanns KB ráðgjafar og viðskiptavinarins og notaðar til þess að styðja fjarstæðukenndar málsástæður í kvörtun Sparnaðar til Neytendastofu.

2.

Bréf KB ráðgjafar var sent Sparnaði til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. apríl 2009. Svar Sparnaðar barst stofnuninni með bréfi, dags. 8. maí 2009. Í bréfinu kemur fram að þrátt fyrir að ekki liggja fyrir upptökur af símtali KB ráðgjafar og viðskiptamannsins liggja fyrir tölvubréf frá viðskiptamanninum þar sem rakið sé efni símtalsins. Sá póstur feli í sér sönnur á



Því sem fram fór í símtalinu enda ljóst að sönnun verði ekki komið við með öðrum hætti ef rétt reynist vera að símtöl KB ráðgjafar séu ekki hljóðrituð.

Af hálfu Sparnaðar eru gerðar athugasemdir við fylgiskjal það sem fylgdi bréfi KB ráðgjafar um beiðni um uppsögn á viðbótarlífeyrissparnaði. Fyrst skuli tekið fram að beiðandi uppsagnarinnar sé ekki hinn sami og áður hefur komið fram í máli þessu. Vissulega sé rétt að á uppsagnareyðublaðinu sé gert ráð fyrir þeim möguleika að unnt sé að flytja séreign til Sparnaðar. Þetta form af uppsagnareyðublaði hafi þó eingöngu verið í notkun hjá Sparnaði í stuttan tíma eftir að Sparnaður hóf sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. Staðreyndin sé sú að þrátt fyrir að gert hafi verið ráð fyrir þeim valmöguleika á hinu staðalaða uppsagnarformi að flytja megi séreign frá Vista viðbótarlífeyrissparnaði til Sparnaðar þá hafi það aldrei verið gert.

Í bréfi Sparnaðar er gerð athugasemd við skýringar KB ráðgjafar á ummælum um að samningi félaganna hafi verið rift vegna ófagmannlegra vinnubragða. Telur Sparnaður eftiráskýringar þær sem fram koma í bréfi KB ráðgjafar fullkomlega fráleitir og dæma sig sjálf. Í því samhengi er bent á að starfsmaður sá sem lét ummælin falla sé starfsmaður KB ráðgjafar en ekki Kaupþings líftrygginga og því í hæsta máta ósennilegt að hann hafi verið að tjá sig um uppsögn samnings við Kaupþing líftryggingar. Því til viðbótar er tekið sérstaklega fram að það sé fjarri sanni að samstarfssamningi Sparnaðar og Markaðsafls hafi verið sagt upp af hálfu Sparnaðar á grundvelli ófagmannlegra vinnubragða Markaðsafls. Hið rétta sé að umræddum samningi var sagt upp sökum þess að erfitt reyndist fyrir sölumenn Sparnaðar að selja tryggingar Kaupþings líftrygginga sökum strangs áhættumats í tengslum við skilmála trygginganna. Fyrirsvarsmenn Sparnaðar hafi gert ítrekaðar athugasemdir, hvað þetta varði, við framkvæmdastjóra Kaupþings líftrygginga, sem féllu í grýttan jarðveg og af þeim sökum hafi samstarfssamningnum verið sagt upp. Af framangreindu megi ráða að það hafi verið, frekar en nokkuð annað, fagmannleg vinnubrögð fyrirsvarsmanna Sparnaðar sem leiddu til uppsagnar samningsins.

Vegna ummæla KB ráðgjafar um að um einsdæmi hafi verið að ræða segir í bréfi Sparnaðar að fyrir einskæra tilviljun hafi sölumaður á vegum Nýja Kaupþings banka sett sig að eigin frumkvæði í samband við systur framkvæmdastjóra Sparnaðar, eftir að kvörtun Sparnaðar var rituð. Erindið hafi verið að kynna kosti þess að færa lífeyrissparnað yfir til bankans að nýju en hún hafði þá nýlega flutt lífeyrissparnað sinn til Sparnaðar. Þar sem hún taldi sig ekki hafa þekkingu til að meta kosti og galla yfirfærslu viðbótarlífeyrissparnaðar síns óskaði hún eftir því að haft yrði samband við bróðir sinn og farið yfir málið. Meðfylgjandi bréfinu var upptaka af símtali starfsmanns Nýja Kaupþings banka og fyrirsvarsmanns Sparnaðar, þar sem sá síðarnefndi hljóðritaði símtalið frá upphafi. Í símtalinu kom m.a. fram að Kaupþing banki hafi sagt upp samningi við Sparnað „út af óvandaðri sölu meðal annars“ og að það hafi komi upp „svona dæmi sem voru ekki alveg að virka“. Auk þess tjáir starfsmaður Kaupþings fyrirsvarsmanni Sparnaðar að „við náum að bjarga þessum samningi til baka“ því að „það séu ekki alveg liðnir sex mánuðir og það eina sem hann þurfi er að fá nafnið á [...] á eyðublað og síðan þurfum við að senda það á Sparnað“. Síðar í samtalinu kemur fram hjá



starfsmanni Kaupþings að „þetta sé í rauninni síðasti dagurinn, þetta sé að renna út“. Aðspurður segist starfsmaður Kaupþings þar eiga við um uppsagnarfrest.

Framangreind upptaka staðfesti grun Sparnaðar. Vinnulag hjá Nýja Kaupþingi banka og KB ráðgjöf virðist vera með þeim hætti að sölumenn á vegum félaganna fái í hendur uppsagnarbréf á samningi um viðbótarlífeyrissparnað hjá Vista viðbótarlífeyrissparnaði sem borist hafi félögunum frá viðkomandi viðskiptavini á bréfsefni Sparnaðar. Í kjölfarið setji sölumenn sig í samband við viðkomandi viðskiptamann í því skyni að freista þess að bjarga samningnum eins og umrætt símtal ber með sér. Til að ná því markmiði séu viðskiptavinum veittar ófullnægjandi og oft rangar upplýsingar eins og dæmin sanni. Skýrist sá ákafi líklega öðru fremur af því að sölumennirnir séu á árangurstengdum launum og hafi það því beinlínis áhrif á fjárhagslega afkomi þeirra hvernig björgunaraðgerðirnar gangi. Í því samhengi skuli á það minnt að KB ráðgjöf sé í meirihlutaeigu Nýja Kaupþings banka sem eins og kunnugt er sé í eigu íslenska ríkisins. Sparnaður byggir á því að þeir viðskiptahættir sem hér er lýst feli í sér brot gegn lögum nr. 57/2005 enda um að ræða alvarlega atlögu að viðskiptaheiðri Sparnaðar.

Að öðru leyti eru ítrekaðar fyrri kröfur og fyrri rök.

3.

Bréf Sparnaðar var sent KB ráðgjöf til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. maí 2009. Svar barst með bréfi KB ráðgjafar, dags. 27. maí 2009. Í bréfinu er ítrekað að um endurritun á efni símtalsins sé að ræða á þann hátt sem viðskiptamaðurinn upplifði það og geti tölvubréfið því á engan hátt skoðast sem fullnægjandi sönnun.

Að mati KB ráðgjafar eru ummæli í bréfi Sparnaðar, þar sem gerðar eru athugasemdir við fylgiskjöl KB ráðgjafar um uppsögn á viðbótarlífeyrissparnaði, enn ein tilraun Sparnaðar til þess að slá ryki í augu Neytendastofu á kostnað KB ráðgjafar. Bent er á að tilvitnuð beiðni um uppsögn á lífeyrissparnaði hafi verið lögð fram í dæmaskyni til þess að hrekja þá staðhæfingu Sparnaðar er fram kom í kvörtun fyrirtækisins til Neytendastofu, að *aldrei [sé] um það að ræða að inneign viðkomandi viðskiptamanns úr Vista lífeyrissparnaði flytjist til [Sparnaðar ehf.]*. Eins og glöggt megi sjá af umræddu eyðublaði sé þar sérstaklega gert ráð fyrir, og merkt við, möguleika á flutningi á séreign til Bayern Líf.

Þannig megi vera ljóst að fullyrðing í bréfi Sparnaðar, þess efnis að umrætt eyðublað hafi einungis verið í notkun hjá fyrirtækinu í stuttan tíma, sé fjarstæðukennd enda leið tæpt hálf tveggja ár frá því fyrirtækið hóf sölu og þar til meðfylgjandi flutningsbeiðni var undirrituð. Af framansögðu telur KB ráðgjöf því ljóst að fullyrðingar Sparnaðar þess efnis að aldrei hafi verið um flutning inneignar til fyrirtækisins að ræða, séu byggðar á sandi. Því til stuðnings eru lagðar fram þrjár skilgreinar frá iðgjaldaskráningu Vista sem sýni fram á millifærslur úr Vista yfir á reikning Sparnaðar.



Af framangreindu sé þannig ljóst að fullyrðingar Sparnaðar, þess efnis að aldrei sé um það að ræða að inneign viðskiptamanns úr Vista flytjist til Sparnaðar, á sér enga stoð og langt frá að vera sannleikanum samkvæmt.

Hvað varði athugasemdir Sparnaðar vegna meintra ummæla starfsmanns KB ráðgjafar um uppsögn á samstarfssamningi á grundvelli ófagmannlegra vinnubragða af hálfu Sparnaðar eru ítrekuð mótmæli og sú afstaða sem áður hafa fram komið. Sparnaður sé umboðsaðili fyrir Nýja Kaupþing banka, Okkar líf, og VÍS. Eins og áður hafi komi fram var umræddur einstaklingur í viðskiptum hjá Kaupþingi líftryggingum samhliða samningi um Vista viðbótarlífeyrissparnað, þar sem iðgjald líftrygginga var greitt með iðgjöldum hans í Vista sjóðnum. Þannig sé ljóst að bein tenging var á milli þessara tveggja þjónustubátta og ekkert óeðlilegt við það að starfsmaður KB ráðgjafar hafi tjáð sig um uppsögn samnings milli Sparnaðar, þá Markaðsafls, og Kaupþings líftrygginga.

Vegna símtalsupptöku sem fylgdi bréfi Sparnaðar er bent á að umræddur starfsmaður sé starfsmaður Nýja Kaupþingsbanka en ekki KB ráðgjafar. Þá sé einnig bent á að KB ráðgjöf sé hlutdeildarfélag Nýja Kaupþings banka, í minnihlutaeigu fyrirtækisins. KB ráðgjöf geti á engan hátt borið ábyrgð á starfsmönnum bankans.

Erfitt sé að gera sér í hugarlund hvernig meintir starfshættir Nýja Kaupþings banka eigi að skjóta rökum undir kvörtun sem upprunalega beindist gegn starfsháttum KB ráðgjafar. Þá er því vísað á bug að af hálfu KB ráðgjafar séu veittar ófullnægjandi og oft rangar upplýsingar eins og dæmin sanni. Jafnframt eru ítrekuð sjónarmið KB ráðgjafar sem áður hafa komið fram um að varla geti talist óeðlilegt að starfsmenn KB ráðgjafar hafi samband við þá viðskiptamenn fyrirtækisins sem sagt hafi upp samningi og upplýsi um afleiðingar uppsagnar þegar svo beri undir.

Af framansögðu leiði að það sé ekki í verkahring KB ráðgjafar að svara fyrir efni framangreinds símtals. Það símtal geti ekki skoðast sem sönnun fyrir neinu öðru en einkennilegum starfsháttum forsvarsmanna Sparnaðar enda liggja fyrir, þegar hlustað sé á samtalið í heild, að það einkennist nær eingöngu af tilraunum fyrirsvarsmanns Sparnaðar, sem í samtalinu villi á sér heimildir, til þess að fá starfsmann Nýja Kaupþings banka til þess að tjá sig um starfsemi Sparnaðar með afar leiðandi spurningum.

Ekki verði skilið við framangreint símtal án þess að nefna að ekki verði merkt af umræddri upptöku að hún hafi farið fram með samþykki starfsmanns Nýja Kaupþings banka. Rétt sé að geta þess að samkvæmt 1. mgr. 48. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 skuli sá aðili sem hyggst hljóðrita símtal tilkynna viðmælanda sínum um fyrirætlun sína í upphafi, en brot á ákvæðum laganna sæti refsingu, sbr. 74. gr. laganna.

Að öllu framangreindu virtu telur KB ráðgjöf að afstaða Sparnaðar, þess efnis að meint háttsemi starfsmanns KB ráðgjafar feli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, sé með öllu



ósönnuð og að öðru leyti fráleit. Þær athugasemdir sem teflt sé fram í bréfi Sparnaðar, dags. 8. maí 2009, geti engu breytt í þessu efni, enda sé þar að meginstefnu byggt á sömu rökum og fyrst birtust í kvörtun fyrirtækisins.

4.

Bréf KB ráðgjafar var sent Sparnaði til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. júní 2009. Með bréfinu var aðilum málsins einnig tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og málið yrði því tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Sparnaður yfir viðskiptaháttum og markaðssetningu KB ráðgjafar í tengslum við sölu á viðbótarlífeyrissparnaði. KB ráðgjöf, hafi af fyrra bragði sett sig í samband við viðskiptamann Sparnaðar án þess að hann óskaði þess. Þá hafi starfsmaður KB ráðgjafar haldið fram röngum staðhæfingum við viðskiptavin Sparnaðar. Að mati Sparnaðar fela viðskiptahættir KB ráðgjafar í sér brot gegn ákvæðum 5., 6., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu KB ráðgjafar er því hafnað að um brot gegn ákvæðum laganna sé að ræða. Fjarstæðukennt sé að halda því fram að tveggja manna tal geti talist auglýsing eða samanburðarauglýsing í skilningi laga nr. 57/2005. Þá sé óeðlilegt að litið verði til tölvubréfs þar sem annar viðmælandi endursegir efni símtalsins enda komi þar eingöngu fram sú upplifun sem hann hafði af símtalinu en ekki endilega staðreyndir málsins.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu 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.

Í erindi Sparnaðar er vísað til ákvæða 1., 2. og 4. mgr. 6. gr. Ákvæði 1. og 2. mgr. eru svohljóðandi:

„Auglýsingar skulu þannig úr garði gerðar að ekki leiki vafi á að um auglýsingar sé að ræða. Skulu þær skýrt aðgreindar frá öðru efni fjölmiðla.



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 ákvæði 1. mgr. á neytendum ávallt að vera það ljóst þegar um auglýsingu er að ræða. Í greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993 segir um 2. mgr. 21. gr., sem er efnislega samhljóða nágildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Þá segir í 4. mgr. 6. gr.:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Í bréfi Neytendastofu, dags. 8. apríl 2009, kemur fram það álit stofnunarinnar að ákvæði 8. gr. laga nr. 57/2005 geti komið til álita í málinu. Ákvæðið 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 erindi Sparnaðar er einnig vísað til ákvæða 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„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.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.



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 heyri þar undir. Í erindi Sparnaðar er vísað almennt í ákvæði 15. gr. og sérstaklega til ákvæða a. og b. liðar 2. mgr. 15. gr. sem 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“

Aðilum málsins greinir á um hvort ákvæði 15. gr. geti átt við í máli þessu þar sem símtal geti að mati KB Ráðgjafar ekki talist auglýsing í skilningi laganna. Með gildistöku laga nr. 50/2008 var bætt nýrri málsgrein við ákvæði 15. gr. þar sem segir að ákvæðið eigi einnig við um aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Með gildistöku breytingalaganna verður hugtakið auglýsing því skýrt rúmt og telur Neytendastofa að öll markaðssetning falli þar undir. Því kemur að mati stofnunarinnar ekki til álita með hvaða hætti markaðssetningunni er 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, er því um að ræða viðskiptahætti sem falla undir ákvæði 15. gr. Við markaðssetningu í síma verður því að gæta að þeim skilyrðum sem fram koma í ákvæðinu en eðli málsins samkvæmt getur sönnunarbyrði, um að upplýsingarnar hafi eða hafi ekki komið fram, verið erfiðari þegar um símtal er að ræða.

3.

Í erindi Sparnaðar er kvartað yfir því að starfsmaður KB ráðgjafar hafi sett sig í samband við viðskiptamann Sparnaðar án þess að neytandinn hafi óskað þess. Í lögum nr. 57/2005 er ekki fjallað um að markaðssetning gagnvart tilteknum hópum eða einstaklingum sé bönnuð.¹ Að mati Neytendastofu hefur KB ráðgjöf því ekki brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að setja sig í samband við viðskiptamenn Sparnaðar með markaðssetningu.

Af hálfu Sparnaðar er á því byggt að umrætt símtal KB ráðgjafar sé auglýsing í víðtækum skilningi og KB ráðgjöf hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ekki hafi komið fram að um auglýsingu hafi verið að ræða, auk þess sem símtalið brjóti gegn ákvæði 2. mgr. 6. gr. sömu laga vegna forms þess. Af hálfu KB ráðgjafar er því hafnað að ákvæði 1. og 2. mgr. 6. gr. eigi við um símtalið.

Af greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993, þegar ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kom fyrst fram, má ráða að tilgangur ákvæðisins er sá að koma í veg fyrir að

¹ Í lögunum er markaðssetningu gagnvart börnum þó settar ákveðnar skorður.



neytendum sé ranglega gefið í skyn að um sé að ræða efni sem er t.d. fréttatengt þegar í raun er um auglýsingu að ræða. Af gögnum málsins þykir Neytendastofu ljóst að sá einstaklingur sem símtal KB ráðgjafar beindist að gerði sér fulla grein fyrir því að tilgangur símtalsins var sá að hann færði viðskipti sín aftur frá Sparnaði til KB ráðgjafar. Því telur Neytendastofa ekki vera um brot á ákvæði 1. mgr. 6. gr. laganna að ræða. Neytendastofa fær heldur ekki séð að form markaðssetningarinnar brjóti gegn ákvæði 2. mgr. 6. gr. sömu laga.

4.

Í erindi Sparnaðar er kvartað yfir röngum fullyrðingum sem fram komu í áður nefndu símtali þar sem viðskiptamanninum var tjáð að við það að færa viðskipti sín frá KB ráðgjöf glati hann sex greiðslum sem hann hafi þegar greitt í Vista og með því að tjá viðskiptamanninum að samningi Sparnaðar og KB ráðgjafar um sölu á viðbótarlífeyrissparnaði hafi verið sagt upp af KB ráðgjöf vegna ófagmannlegra vinnubragða Sparnaðar.

Af hálfu KB ráðgjafar hefur verið á það bent að með þeim sex greiðslum sem tapist sé átt við að viðskiptamaðurinn glati lokabónus sem allir viðskiptavinir í Vista fái þegar kemur að greiðslum úr sjóðnum eða við andlát. Sá bónus geti svarað til sex greiðslna. Þá er því hafnað að fullyrt hafi verið að samningi KB ráðgjafar og Sparnaðar hafi verið sagt upp vegna ófagmannlegra vinnubragða. Hins vegar gæti hafa gætt einhvers misskilnings þar sem viðskiptavinurinn greiddi iðgjald í líftryggingu hjá Kaupþingi líftryggingum samhliða iðgjaldi í viðbótarlífeyrissparnað Vista og samningi Kaupþings líftrygginga við Markaðsafl um sölu líftrygginga hafi verið sagt upp vegna ófagmannlegra vinnubragða.

Á samningi Kaupþings um viðbótarlífeyrissparnað í Vista, sem fylgdi bréfi KB ráðgjafar, kemur fram að umsækjandi geri sér grein fyrir og samþykki að iðgjöld vegna fyrstu tveggja mánaðanna fari í lokabónus og iðgjöld vegna næstu sex mánaða í þóknun. Þá er í samningnum gert ráð fyrir að viðkomandi kvitti sérstaklega fyrir því að sér hafi verið kynnt ákvæði samningsins um upphafspóknun og lokabónus. Vegna þessa telur Neytendastofa ljóst að í umræddu símtali starfsmanns KB ráðgjafar og viðskiptavinarins hafi starfsmaður KB ráðgjafar minnt viðskiptavinin á framangreind ákvæði samningsins og gert honum grein fyrir afleiðingu uppsagnarinnar. Því getur Neytendastofa ekki fallist á að KB ráðgjöf hafi gefið villandi eða rangar upplýsingar í skilningi laga nr. 57/2005, um að sex iðgjaldagreiðslur tapist við að flytja viðskipti með viðbótarlífeyrissparnað úr sjóði Vista hjá Kaupþingi.

Í gögnum málsins hefur verið lögð fram uppsögn samnings Markaðsafls, nú Sparnaðar, við Kaupþing banka um sölu á afurðum Frjálsa lífeyrissjóðsins og Vista viðbótarlífeyrissparnaðar. Af hálfu KB ráðgjafar hefur hins vegar verið bent á að ummæli starfsmanns félagsins um uppsögn samnings vegna ófagmannlegra vinnubragða eigi við um uppsögn samnings á sölu Sparnaðar á líftryggingum hjá Kaupþingi. Hvorki hafa verið lögð fram gögn í málinu sem staðfesta, né rengja þá ástæðu uppsagnar samningsins um sölu á líftryggingum.



Í upptöku þeirri sem fylgdi bréfi Sparnaðar, dags. 8. maí 2009, er um að ræða ummæli starfsmanns Kaupþings. Í máli þessu er kvartað yfir viðskiptaháttum KB ráðgjafar. Þrátt fyrir að eignatengsl hafi verið á milli félaganna telur Neytendastofa umrætt símtal ekki koma til álita í máli þessu.

Að mati Neytendastofu hefur ekki verið sýnt fram á með óyggjandi hætti að starfsmaður KB ráðgjafar hafi fullyrt að samningi KB ráðgjafar og Sparnaðar um sölu viðbótarlífeyris-sparnaðar hafi verið sagt upp af hálfu KB ráðgjafar vegna ófagmannlegra vinnubragða Sparnaðar. Því getur stofnun ekki fallist á að KB ráðgjöf hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Í máli þessu er ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.“

Neytendastofa, 31. mars 2010

Tryggvi Axlesson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir