



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 28/2010

**Viðskiptahættir og markaðssetning NBI hf., Landsbankans
á sértilboði í Vörðunni til starfsmanna Háskóla Íslands.**

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Vátryggingarfélags Íslands hf., VÍS, með bréfi, dags. 10. desember 2009, þar sem kvartað er yfir bréfi sem fjármálastjórn Háskóla Íslands, HÍ, sendi starfsmönnum skólans um að þeim stæði til boða sérkjör í Vörðunni, vildarþjónustu NBI hf., Landsbankanum. Að mati VÍS hefur Landsbankinn með háttarni sínu brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í bréfi VÍS kemur fram að á heimasíðu Viðskiptablaðsins, þann 23. nóvember 2009, hafi birst grein um bréf sem fjármálastjórn Háskóla Íslands hefði sent starfsmönnum skólans um að sérkjör væru í boði hjá Landsbankanum gengu þeir í vildarþjónustu Landsbankans, Vörðuna. Meðal þeirra sérkjara væri m.a. 30% afsláttur af vátryggingum hjá Verði tryggingarfélagi auk 15.000 kr. afsláttar fyrsta árið. Þannig hafi í bréfinu verið gefið til kynna að starfsmönnum HÍ stæði til boða sérstakur afsláttur af iðgjöldum vátrygginga og jafnvel viðbótarafsláttur. Síðar sama dag hafi birst á heimasíðu Viðskiptablaðsins viðtal við upplýsingafulltrúa bankans þar sem hann upplýsti að tilgreind kjör stæðu í raun öllum þeim til boða sem væru í Vörðunni. Að mati VÍS sýna framangreind ummæli fram á að tilgreind sérkjör handa starfsmönnum HÍ hafi ekki verið til staðar og því hafi bréf fjármálastjórnar skólans verið villandi. Þótt umrætt bréf hafi verið sent frá fjármálastjórn HÍ hljóti hin meintu sérkjör að hafa komið frá Landsbankanum.

Að mati VÍS voru staðhæfingar þess efnis að sérkjör væru í boði til starfsfólks HÍ til þess fallnar að vekja upp væntingar hjá starfsfólkinu um að það fengi kjör sem engum öðrum byðist. Telur VÍS að háttsemin sé villandi í skilningi laga nr. 57/2005, sbr. einkum d. lið 9. gr. laganna, svo og 8. gr. þeirra.



II. Málsmeðferð

1.

Erindið var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. desember 2009. Í bréfinu kom fram að auk 8. gr. og d. liðar 9. gr. gætu ákvæði 5. og 14. gr. laga nr. 57/2005 hugsanlega komið til álita í málinu.

Svar Landsbankans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 3. febrúar 2010. Í bréfinu kemur fram að í umræddu tilboði til starfsmanna HÍ komi fram að starfsmönnum standi til boða sérkjör í vildarþjónustu Vörðunnar. Fyrstu þrjú liðir tilboðsins, veltureikningur með hagstæðum inn- og útlánsvöxtum, góð ávöxtun á vaxtarreikningi og sparireikningi og frítt gullkort í eitt ár með rýmri heimild, voru kjör sem boðin voru starfsmönnum HÍ sérstaklega. Fjórði liður tilboðsins sé 30% afsláttur af tryggingum hjá Verði auk 15 þúsund króna afsláttur af iðgjöldum fyrsta árið. Almennum Vörðufélögum standi einnig til boða 30% afsláttur af tryggingum auk 10 þúsund króna afsláttur iðgjalda fyrsta árið. Því sé tilboðið um 30% afslátt af tryggingum ekki frábrugðið því sem stendur almennum Vörðufélögum til boða, og er því það eina í tilboðinu sem teljist almenn Vörðukjör. Sé litið heilstætt á tilboðið sé ljóst að starfsmenn HÍ fengu tilboð sem stóð hinum almenna Vörðufélaga ekki til boða.

Að mati Landsbankans er nauðsynlegt að líta í heild á tilboðið þegar metið er hvort boðið hafi verið upp á sérkjör. Ekki hafi verið óeðlilegt að minnast á 30% afslátt af tryggingum enda að mati Landsbankans rausnarlegt tilboð og geti verið ástæða ákvörðunar um að koma í viðskipti við bankann.

Að mati Landsbankans er ekkert í lögum nr. 57/2005 sem fyrirbyggji að ákveðnum hópum séu veitt sérkjör umfram aðra með það að markmiði að fá nýja viðskiptavini. Ummæli upplýsingafulltrúa Landsbankans í Viðskiptablaðinu, þann 23. nóvember 2009, voru byggð á misskilningi því hið rétta sé að slík sérkjör séu algeng.

2.

Bréf Landsbankans var sent VÍS til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. febrúar 2010. Svar VÍS barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. febrúar 2010. Þar kemur fram að ábending VÍS, sem sett var fram í bréfi félagsins 10. desember 2009, hafi varðað tilboð í tryggingar. Í umræddu bréfi hafi tilboðið til starfsmanna HÍ verið 30% afsláttur af váttryggingum hjá Verði en á þeim tíma hafi almennum Vörðufélögum einnig verið boðin 30% afsláttur af váttryggingum. Samkvæmt grein Viðskiptablaðsins 23. nóvember 2009, hafi sérstök áhersla verið lögð á afslátt af verði trygginga.



Að mati VÍS séu fyrstu þrjú liðir tilboðsins, sem Landsbankinn bendir á að séu sérkjör til starfsmanna HÍ, óljósir og óræðir hvað varði efnislegt inntak þeirra. Þá telji Landsbankinn að tilgreindur afsláttur af tryggingum geti verið ástæða ákvörðunar fyrir því að koma í viðskipti við bankann. Telur VÍS að Landsbankanum hafi verið skylt að upplýsa að ekki hafi verið um sérkjör að ræða vegna trygginganna þegar slíkt getur verið ástæða ákvörðunar fyrir viðskiptum við bankann.

Þá bendir VÍS á að Landsbankinn hafi nú breytt upplýsingum um kjör Vörðufélaga vegna váttrygginga á heimasíðu bankans. Nú sé ekki minnst á 30% afslátt af tryggingum heldur að í boði séu hagstæð kjör á tryggingum hjá Verði.

3.

Bréf VÍS var sent Landsbankanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. febrúar 2010. Svar Landsbankans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 25. febrúar 2010. Þar eru fyrri rök ítrekuð með vísan til fyrra bréfs Landsbankans. Þá er ítrekað að starfsmönnum HÍ hafi verið boðinn 15 þúsund króna afsláttur af iðgjöldum fyrsta árið, en það tilboð hafi einungis verið í boði fyrir starfsmenn HÍ. Þó svo að almennir Vörðufélagar hafi einnig fengið 30% afslátt skuli líta á tilboðið í heild sinni. Fráleitt sé að búa tilboðið niður og benda á einstaka þætti þess í stað þess að líta á það heildstætt.

4.

Bréf Landsbankans var sent VÍS til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 26. febrúar 2010, og aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun í því væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Váttryggingarfélag Íslands hf., VÍS, yfir tilboði NBI hf., Landsbankans, sem beint var að starfsmönnum Háskóla Íslands, HÍ, með bréfi fjármálastjórnar HÍ. Telur VÍS að tilboð Landsbankans á váttryggingum hjá Verði tryggingarfélagi, undir því yfirskeyni að um sértílbóð sé að ræða, hafi verið villandi. Að mati VÍS var framsetning hins meinta sértílbóðs villandi þar sem sami afsláttur standi einnig almennum Vörðufélögum til boða, þ.e. 30% afsláttur af váttryggingum tryggingarfélagsins Varðar. Ummæli upplýsingafulltrúa Landsbankans þess efnis að umrædd kjör sem tilgreind voru í bréfi fjármálastjórnar HÍ séu í boði fyrir alla staðfesti framangreint. Telur VÍS að tilboðið hafi brotið gegn 8. gr. og d. lið 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Af hálfu Landsbankans er því hafnað að tilboð Landsbankans til starfsmanna HÍ hafi verið villandi eða brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Tilboðið í heild sinni feli í sér sérkjör til starfsmanna HÍ sem almennum Vörðufélögum standa ekki til boða. Það hafi verið samansett úr nokkrum liðum og hafi fyrstu þrjú liðirnir verið kjör sem voru boðin starfsmönnum HÍ sérstaklega. Fjórði liður tilboðsins hafi verið afsláttur af váttryggingum hjá Verði tryggingarfélagi og hafi ekki verið óeðlilegt að minnast á, enda 30% afsláttur rausnarlegt tilboð og geti verið ástæða ákvörðunar um að koma í viðskipti við bankann. Tilgreind ummæli upplýsingafulltrúa bankans um að öllum byðist umrædd kjör voru í reynd byggð á misskilningi.

2.

Í erindi VÍS er vísað til 8. gr. og d. liðar 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Neytendastofa taldi hugsanlegt að auk framangreindra ákvæða gætu ákvæði 5. og 14. gr. laganna komið til álita í málinu.

Í 5. gr. laganna 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 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„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. Tilgangur bréfs fjármálastjórnar HÍ, sem um er deilt í máli þessu, er sá að fá neytendur í viðskipti við Landsbankann og hafa þannig áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.

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 erindi VÍS er vísað til d. liðs 1. mgr. 9. gr. Þar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um:



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

Í umræddu bréfi er tilboð Landsbankans sett fram sem sértíloð til starfsmanna HÍ. Í erindi VÍS er því haldið fram að sértíloðið hafi verið sett fram með villandi hætti með það að markmiði að hafa áhrif á ákvörðun um að eiga viðskipti. Að mati Neytendastofu kemur því d. liður 1. mgr. 9. gr. til álita í máli þessu.

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 skv.ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar um stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í umræddu bréfi er tilboð Landsbankans sett fram í atvinnuskyni og er ætlað að hafa áhrif m.a. á ákvörðun neytenda um val á tryggingarþjónustu og eru þar af leiðandi til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn. Að mati Neytendastofu kemur því 14. gr. laganna til álita í máli þessu.

3.

Í erindi VÍS er kvartað yfir bréfi fjármálastjórnar HÍ þar sem starfsmönnum skólans eru boðin ýmis sérkjör, þ.m.t. afsláttur af váttryggingum. Þar sem tilboð Landsbankans til starfsmannanna hafi verið sett fram sem sértíloð sem það hafi ekki verið, hafi Landsbankinn að mati VÍS villt um fyrir starfsmönnum HÍ.

Samkvæmt gögnum málsins var umrætt sértíloð sett fram í fjórum liðum gegn því að viðkomandi gengi til viðskipta við Landsbankann í vildarþjónustu Vörðunnar. Í lið eitt var boðið upp á veltureikning með hagstæðum inn- og útlánskjörum. Í lið tvö var boðið upp á góða ávöxtun á Vaxtareikningi og Sparireikningi. Í lið þrjú var boðið upp á frítt gullkreditkort í eitt ár með rýmri heimild og að lokum var í lið fjögur boðið upp á 30% afslátt af tryggingum hjá Verði auk 15 þúsund króna afsláttar fyrsta árið. Framangreind sérkjör voru samkvæmt tilboðinu einungis í boði fyrir starfsmenn HÍ.



Samkvæmt upplýsingum af heimasíðu Landsbankans um kosti þess að vera í Vörðunni er ljóst að tilboð það er starfsmenn HÍ fengu var sértíð í þeim skilningi að kjör þess tilboðs voru í heild sinni betri en almennt voru í boði hjá Landsbankanum.

Að mati VÍS ber einungis að líta til hluta sértíðsins sem lýtur að tryggingum hjá Verði enda séu aðrir hlutar tilboðsins óskýrir. Í tilboðinu sé boðið uppá 30% afslátt af tryggingum en sami afsláttur bjóðist almennum viðskiptavinum Vörðunnar. Að mati VÍS sé því um villandi tilboð að ræða hvað tryggingarhluta tilboðsins varðar. Samkvæmt gögnum málsins bauðst starfsmönnum HÍ umræddur afsláttur auk 15 þúsund króna afsláttar fyrsta árið en almennum viðskiptavinum Landsbankans 10 þúsund króna afsláttur. Var því starfsmönnum HÍ boðin betri kjör hvað tryggingarhluta tilboðsins varðar. Að öðru leyti eru kjör þau er vísað var til í lið eitt til þrjú betri en almennum Vörðufélögum standa til boða þó svo að ekki séu tilgreindar ákveðnar tölulegar upplýsingar um hugsanleg kjör.

Þrátt fyrir ummæli upplýsingarfulltrúa Landsbankans sína gögn málsins fram á að í bréfi fjármálastjórnar HÍ fólst betra tilboð á viðskiptakjörum en almennum viðskiptamönnum bankans stóðu til boða hvort sem litið er á tilboðið í heild sinni eða eingöngu sem tilboð um váttryggingar.

Að mati Neytendastofu hefur Landsbankinn ekki sett sértíð á váttryggingum hjá Verði tryggingarfélagi til starfsmanna HÍ fram með villandi hætti í skilningi laga nr. 57/2005 og því ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða í máli þessu.“

Neytendastofa, 17. maí 2010.

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir