

Föstudagur 19. desember 2003

208. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 44/2003

**Kvörtun Glers og Lása-Trésmíðaðþjónustu Grétars ehf. vegna viðskiptahátta Vátryggingafélags Íslands hf. á markaði fyrir bráðabirgðaviðgerðarþjónustu.**

**I.**

**Erindið**

Samkeppnisstofnun barst erindi, dags. 19. maí 2003, frá Stefáni Geir Þórisssyni hrl. f.h. Glers og lása-Trésmíðaðþjónustu Grétars ehf. (hér eftir GL). Í erindinu kemur fram að GL sé fyrirtæki sem sinni viðgerðarþjónustu þ.m.t. útkallsþjónustu. Útkallsþjónustan felist í bráðabirgðaviðgerðum eftir tjón á húsum, t.a.m. af völdum innbrota eða rúðubrota. Í framhaldi af bráðabirgðaviðgerðum geti síðan orðið um frekari vinnu að ræða fyrir tjónþola óski hann þess. Sé þá aðallega um að ræða glerskipti og almenna frágangsvinnu.

Kveður GL að starfsemin fari þannig fram að í fyrirtækið hringi aðilar sem orðið hafa fyrir tjóni, ýmist milliliðalaust eða eftir ábendingu öryggisvarða eða lögreglu og óski eftir þjónustu þess. Ennfremur hafi tryggingafélög og Borgarvakt Reykjavíkurborgar samband við GL og óski eftir þjónustu þess.

Í erindinu kemur fram að þeir sem verða fyrir tjóni af því tagi sem GL sinnir séu yfirleitt tryggðir gegn tjóninu. Kveður GL að það vátryggingafélag sem tryggir hagsmunina hafi nær undantekningalaust samið við tiltekinn viðgerðaraðila um að sinna viðgerðum óski tjónþoli eftir slíku. Þannig hafi Vátryggingafélag Ísland hf. (hér eftir VÍS) gert samning við húsasmíðameistara sem sinni öllum glerjaskiptum fyrir tjónþola tryggða hjá VÍS. Kveður GL viðkomandi inna þjónustuna af hendi gegn lágu verði en á móti komi að um mikinn fjölda verkefna sé að ræða sem berist til hans frá félaginu. Í erindi GL segir að óski tjónþoli eftir að annar aðili en verktaki VÍS sjái um viðgerðir þá greiði félagið ekki skv. reikningi þess aðila sem tekur að sér verkið heldur sé greitt samkvæmt mati sem aðili á vegum VÍS framkvæmi. Með þessu verklagi ætli VÍS viðskiptamönnum GL að bera sjálfum þann mismun sem er á mati VÍS og á reikningum GL og sjá þannig til þess að þeir láti af viðskiptum við GL. Kveður GL ennfremur að VÍS hafi borið það út að þjónusta GL sé of dýr án þess að vilji hafi verið fyrir hendi að semja um annað verð, sem VÍS hafi þó staðið til boða.

Að mati GL hafa tjónþolar rétt til þess velja sjálfir þann aðila sem þeir óska eftir að framkvæmi bótaskylda viðgerð og beri VÍS að greiða að fullu reikninga GL vegna viðgerðarinnar.

Kveður GL að með háttsemi sinni sé VÍS að reyna að þvinga GL til þess að haga verðlagningu sinni á sama hátt og sá aðili sem sér um glerjaskipti fyrir VÍS, og með því samræma verðlagningu á markaðnum. Kemur fram að háttsemi VÍS skaði verulega samkeppnisstöðu GL á markaðnum og geri fyrirtækinu nær ókleift að bjóða fram þjónustu sína í frjálsri samkeppni við aðra aðila. Telur GL að samningur VÍS við einn aðal keppinaut GL og háttsemi félagsins gagnvart þeim tjónþolum sem óski eftir viðskiptum við GL sé þess eðlis að það brjóti í bága við 10. gr. samkeppnislaga og eftir atvikum 20. gr. sömu laga. Gerir GL kröfu um að samkeppnisyfírvöld grípi til viðeigandi aðgerða á grundvelli 17. gr. samkeppnislaga til þess að stöðva hin samkeppnisraskandi áhrif háttsemi VÍS gagnvart félaginu.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 30. maí sl., var erindi GL sent VÍS og félaginu gefinn kostur á að koma að athugasemdum. Athugasemdir VÍS bárust Samkeppnisstofnun með bréfi, dags. 13. júní sl. Þar segir m.a. að þegar tryggingatakar verði fyrir eignatjóni geti þeir valið um tvær leiðir við uppgjör tjónsins. Annars vegar geti þeir gert sjálfir við skemmdir og séu þá greiddar bætur skv. mati. Velji tjónþolar þann kostinn myndist ekki samningssamband milli VÍS og þeirra sem annast viðgerð tjónsins á vegum tjónþolans og eigi tjónþoli því ekki beina kröfu á VÍS um greiðslu reikninga fyrir viðgerðina. Kemur fram að í þessum tilfellum sé lagt mat á hvað kosti að gera við tjónið á almennum markaði og bætur greiddar í samræmi við það. Vísar félagið til 37. gr. laga um váttryggingasamninga nr. 20/1954 þessu til stuðnings. Í nefndri grein segir að tjónþoli eigi rétt á bótum fyrir hlut sem skemmist eða ferst á því verðlagi sem var á hlutnum áður en váttryggingaatburðurinn átti sér stað.

Hins vegar geti tjónþoli óskað eftir því að VÍS hafi milligöngu um að útvega iðnaðarmenn til að gera við tjónið. Í þeim tilvikum semji félagið um framkvæmd verksins og greiði þeim sem annast viðgerðina án milligöngu tjónþolans. Kveður VÍS að til þess að annast þessa þjónustu hafi félagið samið við nokkra iðnaðarmenn sem séu reiðubúnir að láta bráðabirgðatilvik njóta forgangs umfram önnur verkefni sem þeir séu að vinna að.

Í athugasemdum VÍS kemur fram að félagið hafi ekki samið við GL um bráðabirgðaviðgerðarþjónustu, enda telji félagið að því sé ekki skylt að gera slíka samninga við alla þá verktaka sem eftir þeim óska. Ekkert sé þó til fyrirstöðu að

Þessir aðilar vinni að viðgerðum við tjón hjá þeim tjónþolum sem kjósi að láta þá vinna fyrir sig, hafi félagið engin afskipti af slíku. VÍS hafnar ásökunum GL þess efnis að félagið reyni að þvinga fram samræmda verðlagningu hjá þeim verktökum sem vinni fyrir VÍS. Í ljósi framangreinds hafnar félagið að hafa brotið samkeppnislög.

## 2.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 16. júní sl., til GL, var félaginu gefinn kostur á að koma að umsögn vegna framkominna athugasemda VÍS. Með bréfi GL, dags. 3. júlí sl., bárust Samkeppnisstofnun athugasemdir félagsins. Þar segir m.a. að því sé ranglega haldið fram í bréfi VÍS að undir þeim kringumstæðum er tjónþoli kallar til viðgerðarmann beri að greiða bætur eftir mati félagsins. Kveður GL að í þeim tilvikum eigi váttryggingatakin rétt á því að fá raunverulegan viðgerðarkostnað bættan. Segir að um sé að ræða grundvallarmisskilning af hálfu VÍS um skyldur félagsins í þessum efnum, sem hafi leitt til þess að félagið hafi nær undantekningalaust ekki bætt skjólstæðingum GL sem notið hafi váttryggingaverndar hjá VÍS tjón sitt að fullu, nema með mikilli eftirfylgni af hálfu tjónþola eða fulltrúa hans. Bendir GL á að í 6. gr. váttryggingaskilmála VÍS segi m.a. að félagið greiði bætur sem með þurfi til þess að bæta tjón það sem orðið hafi. Jafnframt segir að bætur skuli miðast við, að svo miklu leyti sem unnt er, að fjárhagsstaða váttryggðs verði sú sama og fyrir tjónið. Telur GL að þeir váttryggingatakar VÍS sem kjósi að velja sér viðgerðarmann sem ekki sé samningsbundinn VÍS þurfi ekki að sæta því að félagið leggi mat á ágæti þeirra reikninga sem tjónþolar fái frá viðgerðarmönnum. Ekkert sé í váttryggingaskilmálum um slíkt mat. Ennfremur kemur fram að hafi félagið ætlað sér að takmarka á einhvern hátt hinn almenna rétt tjónþola til að njóta þeirrar grundvallarreglu váttryggingaréttarins að fá tjón sitt bætt að fullu, hefði þurft að geta þess skýrt og greinilega í váttryggingaskilmálum.

Bendir GL sérstaklega á að allt fram til haustsins 2002 hafi VÍS bætt váttryggingatökum sem áttu viðskipti við GL tjón þeirra að fullu. Hins vegar hafi þá orðið sinnaskipti og félagið neitað að greiða reikninga sem GL hafi sent þeim viðskiptamönnum sínum sem njóti váttryggingaverndar VÍS, fyrir utan tvo reikninga og þá í gegnum umboð sem staðsett sé utan Reykjavíkur. Kveður GL að viðskiptahættir VÍS hafi verulega skaðað viðskipti félagsins enda sé VÍS með háa markaðshlutdeild á váttryggingamarkaði.

## 3.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar til VÍS, dags. 14. júlí sl., var félaginu gefinn kostur á því að koma að athugasemdum vegna ofangreindrar umsagnar GL. Með bréfi VÍS til Samkeppnisstofnunar, dags. 20. ágúst sl., bárust athugasemdir VÍS. Segir þar m.a. að VÍS hafi notað hlutlaus viðmið við mat á eðlilegum viðgerðarkostnaði. Nefnir félagið

byggingarlykil Hannarrs, upplýsingar frá Meistarafélagi húsasmiða og upplýsingar frá glerframleiðendum um verð á gleri á almennum markaði, því til stuðnings.

Kveðst VÍS hafa greitt reikninga GL um nokkurn tíma en í árslok 2002 hafi félagið ekki treyst sér lengur til þess að greiða umrædda reikninga sökum þess að reikningarnir voru, að mati félagsins, umfram eðlilegt markaðsverð.

#### 4.

Með bréfi til Samkeppnisstofnunar, dags. 11. september 2003, sendi Stefán Geir Þórisson hrl. f.h. GL frekari upplýsingar til staðfestingar á meintri samkeppnishamlandi háttsemi VÍS.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar til VÍS, dags. 19. september sl., voru félaginu send nefnd gögn og því gefinn kostur á að koma skýringum sínum á framfæri, sem félagið gerði með bréfi til Samkeppnisstofnunar, dags. 24. september.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar dags. 4. nóvember til GL var félaginu gefinn kostur á að koma að athugasemdum varðandi bréf VÍS, dags. 24. september. Athugasemdir GL bárust stofnuninni með bréfi dags. 19. nóvember 2003.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 2. des. sl. var VÍS gefinn kostur á að tjá sig um framkomnar athugasemdir. Með bréfi VÍS, dags. 12. des. sl., vísaði félagið til fyrri athugasemda sinna og taldi ekki ástæðu til að koma að frekari sjónarmiðum.

#### 5.

Með bréfi Samkeppnisstofnunar, dags. 2. desember sl. tilkynnti Samkeppnisstofnun aðilum að gagnaöflun í máli þessu væri lokið. Jafnframt var málsaðilum tilkynnt að málið yrði lagt fyrir fund samkeppnisráðs til ákvörðunar.

## II.

### Niðurstöður

Á fundi samkeppnisráðs, þann 19. desember 2003, var ákvörðun tekin í þessu máli. Þátt í fundinum tóku Kirstín Þ. Flygenring, Atli Freyr Guðmundsson, Karitas Pálsdóttir, Ólafur Björnsson og Ragnheiður Bragadóttir.

Í máli þessu kvartar GL yfir því að VÍS greiði ekki að fullu reikninga er stafa frá fyrirtækinu vegna bráðabirgðapjónustu sem GL hefur veitt váttryggingatökum hjá VÍS. Kveður GL þetta leiða til þess að mismunur á þeirri fjárhæð sem VÍS greiði fyrir viðgerðir GL og því sem GL innheimtir lendi á váttryggingataka sem aftur leiði til þess að váttryggingatakar VÍS leiti ekki til GL vegna viðgerða. Telur fyrirtækið að með þessu brjóti VÍS 10. og 20. gr. samkeppnislaga. GL gerir kröfu um að samkeppnisráð banni umrædda samkeppnishamlandi háttsemi VÍS með vísan til 17. gr. samkeppnislaga.

Í svari VÍS kemur fram að þegar tryggingatakar VÍS verða fyrir tjóni geti þeir valið um tvær leiðir við uppgjör tjóns. Annars vegar getur tjónþoli óskað eftir að VÍS hafi milligöngu um að útvega aðila sem gerir við tjónið og hins vegar geti tjónþoli sjálfur útvegað viðgerðaraðila og séu þá bætur greiddar samkvæmt mati félagsins, sem byggt sé á hlutlausum viðmiðum. Hafnar félagið því að því beri að greiða viðgerðarkostnað tjónþola án þess að félagið hafi um það að segja hvort kostnaðurinn sé óeðlilegur eður ei. Mótmælir félagið að hafa brotið samkeppnislög með umræddum viðskiptaháttum.

Í málinu er því haldið fram af hálfu GL að ofangreind háttsemi VÍS brjóti gegn 10. gr samkeppnislaga. Í 10. gr. samkeppnislaga er fjallað um bann við samningum á milli fyrirtækja sem hafa það að markmiði eða af þeim leiðir að þeir takmarki samkeppni eða henni sé raskað. Ekkert í gögnum málsins bendir til að slíkir samningar eða samstilltar aðgerðir hafi átt sér stað og verður því ekki fjallað nánar um þennan þátt málsins.

Ennfremur er í málinu haldið fram að háttsemi VÍS brjóti gegn 20. gr. samkeppnislaga. Í greininni segir „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, greininni til skýringar að mat á því hvað telja beri góða viðskiptahætti ráðist af atvikum á þeim stað og þeim tíma sem verknaðurinn er unninn á. Segir að það sé eitt mikilvægasta hlutverk samkeppnisráðs, jafnt og dómstóla, að leggja á það sjálfstætt mat hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki.

Kjarni þess sem deilt er um í máli þessu er hvort VÍS sé heimilt að greiða aðeins að hluta þá reikninga sem GL hefur sent váttryggingatökum VÍS vegna tjóns sem þeir hafa orðið fyrir og GL séð um viðgerð á. M.ö.o. er deilt um verðlagningu á þjónustu GL, hvort verðlagning þjónustunnar sé sanngjörn eður ei og hvort VÍS beri að bæta tjón váttryggjenda sinna samkvæmt reikningi GL eða samkvæmt eigin mati félagsins.

Í lögum um váttryggingasamninga nr. 20/1954 er fjallað um váttryggingarverð og hvernig bæta skuli lausafé sem er tryggt og hefur orðið fyrir tjóni. Eins og málið er lagt fyrir snýst deiluefni þess um skýringu og túlkun á framangreindum lögum. Að mati samkeppnisráðs fellur það ekki undir valdsvið ráðsins að túlka og skýra lög um váttryggingasamninga, heldur eigi slíkt undir almenna dómstóla.

Að öðru leyti hefur ekkert komið fram í málinu sem bendir til þess að viðskiptahættir VÍS gagnvart GL samræmist ekki samkeppnislögum og því er ekki ástæða til aðgerða ráðsins.

#### IV.

#### Ákvörðunarorð

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

