

OGLAŠEVALSKO RAZSODIŠČE

SLOVENSKA
OGLAŠEVALSKA
ZBORNICA

22-37298

GZS – Zbornica za poslovanje z nepremičninami
Gospod Boštjan Udovič, direktor
Dimičeva 13

1504 Ljubljana

Ljubljana, 25. 4. 2018

Zadeva:

Razsodba Oglaševalskega razsodišča št. 321 / 3. 4. in 24. 4. 2018

Spoštovani!

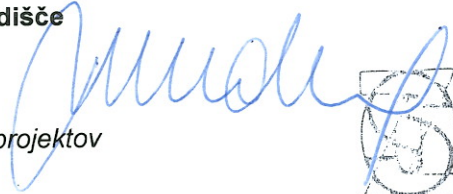
V prilogi vam pošiljamo Razsodbo Oglaševalskega razsodišča št. 321 / 3. 4. in 24. 4. 2018. Glede na predhodno poslano Razsodbo se razlikuje le v delu Obrazložitve Razsodbe in sicer je besedna zveza »upravniki poslovnih stavb«, ki je bila napačna, za kar se opravičujemo, nadomeščena z besedno zvezo »upravniki večstanovanjskih stavb«.

V skladu z določili Poslovnika o delu Oglaševalskega razsodišča, je z določitvijo Razsodišča o ugovoru postopek zaključen, Razsodba pa javna. Takoj po prvomajskih praznikih jo bomo objavili v arhivu razsodb Razsodišča na spletnem mestu www.soz.si ter vključili v komunikacije z internimi in eksternimi javnostmi.

Lep pozdrav,

Slovenska oglaševalska zbornica
Oglaševalsko razsodišče

Ana Predovič, vodja projektov



SLOVENSKA
OGLAŠEVALSKA
ZBORNICA
Ljubljana

Ljubljana, 24. april 2018

SLOVENSKA OGLAŠEVALSKA ZBORNICA

RAZSODBA OGLAŠEVALSKEGA RAZSODIŠČA ŠT. 321 / 24. 4. 2018

POVZETEK PRITOŽBE

Oglaševalsko razsodišče je prejelo pritožbi GZS, Zbornice za poslovanje z nepremičninami in potrošnika, ki se nanašata na oglaševalsko akcijo »Lupijo vas kot banane.« oglaševalca Izberem.si iz Maribora. Oglasi v okviru akcije so bili objavljeni na slovenskih TV programih (TV Slovenija 1 in 2, POP TV in ostalih), na številnih spletnih straneh (<https://www.24ur.com/novice/slovenija/je-vas-upravnik-vreden-zaupanja.html?q=izberem.si>, <https://siol.net/novice/slovenija/je-vas-upravnik-vreden-zaupanja-462008>), v nekaterih tiskanih medijih ter na oglasnih panojih po Sloveniji. Pritožnika ocenjujeta, da oglaševanje krši določila 2., 3. 4., 5., 7., 10. in 16. člena Slovenskega oglaševalskega kodeksa (SOK). Vlagatelja sta pritožbi širše utemeljila, kot sledi.

• **Kršitev določil 2. člena SOK**

Ciljno skupino etažnih lastnikov nagovarja na žaljiv način. Upravniki jih – z izjemo oglaševalca – »lupijo kot banane«, prikazani so torej kot ljudje, ki se pustijo manipulirati in se ne znajo postaviti za svoje pravice. To pa ni v skladu z določili 2. člena SOK, ki med drugim določa, da oglaševanje ne sme vsebovati ničesar, kar bi posameznike ali skupine lahko žalilo zaradi katerega koli kriterija razlikovanja.

• **Kršitev določil 3. člena SOK**

- ✓ Iz oglaševanja ni razvidno, da morajo potencialni izvajalci oglaševalcu plačati dostop do storitev aplikacije, kar storitev podraži. Oglaševalec poleg tega zatrjuje, da je sistem namenjen preprečevanju nezakonitih provizij - nadomestilo potencialnih izvajalcev pa predstavlja točno takšno (nedovoljeno) provizijo, saj brez plačila nadomestila ne morejo oddati ponudbe na posamezno povpraševanje.
- ✓ Oglaševalec tudi navaja, da upravnikom podeljuje certifikat »UBP Upravnik brez provizij«, pri čemer je edini pogoj za podelitev certifikata prijava v sistem Izberem.si in posledično plačevanje mesečnega nadomestila. Dokazov, da bi s tem upravnik (ali nosilec platforme) posloval brez provizij, seveda ni.
- ✓ Vsak potencialni ponudnik za vključitev v sistem nosilcu plačuje mesečno nadomestilo, ki ga glede na predstavljeno vsebino ne moremo definirati drugače kot provizijo, le da jo potencialni ponudnik ne plačuje upravniku, ampak nosilcu platforme.
- ✓ Iz oglaševanja ni razvidno, da oglaševalec in njegovi partnerji pridobijo pregled tako nad oddanimi ponudbami kot nad celotnim povpraševanjem, vključno z razpoložljivimi sredstvi povpraševalcev - etažnih lastnikov. To je sporno zlasti zato, ker je oglaševalec neposredno povezan z družbo Upr. stan iz Maribora, ki izvaja storitve upravljanja nepremičnin za plačilo ali po pogodbi.
- ✓ Zgoraj pojasnjeno pomeni, da družba, ki se deklarativno »bori« proti plačevanju provizij, hkrati želi le-te sistemsko pobirati.

• **Kršitev določil 4. in 5. člena SOK**

- ✓ Trditev, da upravniki določajo izvajalce, ni resnična. Po izrecnih določbah 58. člena Stanovanjskega zakona in 8. člena Pravilnika o upravljanju večstanovanjskih stavb izbere najugodnejše ponudbe opravita skupaj upravnik in nadzorni odbor ali predstavnik etažnih lastnikov, pri čemer etažni lastniki lahko po lastni presoji določijo izvajalce, ki jih upravnik mora pozvati k oddaji ponudb. Etažni lastniki lahko v okviru postopka tudi sami pridobijo ponudbe.
- ✓ Navedbe oglaševalca o višinah provizij in posledično prihrankih so samo domneve, za katere oglaševalec nima, oziroma ne predloži nobenih dokazov. Poleg tega cenovno najnižja ponudba ni nujno najugodnejša, saj slabša kvaliteta izvedbe ne pomeni prihranka.
- ✓ Izberem.si tudi ni "prvi sistem za javno zbiranje ponudb". Niti ni prvi sistem za zbiranje ponudb (na trg je vstopil za primerjam.si, omisli.si, mojmojster.net), niti pa ni prvi za javno zbiranje ponudb, pred tem je obstajal Izibiznis.si, ki sicer trenutno ni dosegljiv online, so pa imeli prvi javno dražbo ponudb, kar pomeni enako.

• **Kršitev določil 7.1. in 7.2. člena SOK**

- ✓ Upravniki so v oglasih tako verbalno kot vizualno prikazani skrajno negativno in žaljivo, pri čemer gre za napad z izjemno neokusnimi prijemi (npr. »upravniki vas lupijo kot banano«, ipd.).

- ✓ Kršitev 7. člena predstavljajo tudi navedbe oglaševalca o višinah provizij in nezakonitih zaslužkih upravnikov, ki kot rečeno niso z ničemer dokazane.
- **Kršitev določil 10. člena SOK**
- ✓ V obravnavanem oglaševanju so vsi upravniki degradirani in prikazani kot nepošteni. »Pošteni« lahko postanejo samo tisti upravniki in izvajalci, ki poslujejo preko izberem.si, torej plačajo oglaševalcu.
- **Kršitev določil 16. člena SOK**
- ✓ Trditev, da preko izberem.si potrošniki - etažni lastniki pridobijo boljše oz. cenejše storitev, ni podprta z dokazi ali s primerjavo podatkov.
- ✓ Poleg tega gre za primerjalno oglaševanje, ki konkurenta prikazuje v izrazito negativni luči, kot je pojasnjeno v odstavku o kršitvah določil 10. člena SOK.
- **Zaključek**
- ✓ Pritožnika ocenjujeta, da oglaševalec s spornim oglaševanjem krši številna določila SOK, ugledu celotne dejavnosti upravljanja nepremičnin pa na ta način povzroča precejšnjo škodo.
- ✓ Zato Oglaševalskemu razsodišču predlagata, da oglaševalca in tudi vse medije, ki predmetno oglaševanje objavljajo, javno pozove k takojšnjemu prenehanju njegovega objavljanja.

POVZETEK ODGOVORA OGLAŠEVALCA

Oglaševalec, družba Izberem.si d.o.o., v njenem imenu Odvetniška pisarna Lampič, v svojem odgovoru pritožbo v celoti zavrača kot neutemeljeno z obrazložitvijo, kot sledi.

- **Domnevna kršitev določil 2. člena SOK**
- ✓ Oglaševalec v svojem oglaševanju nikogar ne primerja z »banano«, še manj namiguje, da so etažni lastniki ljudje, s katerimi je lahko manipulirati. Predmeten oglas je možno razumeti zgolj kot primerjavo za plačevanje nepotrebnih stroškov s strani etažnih lastnikov. Navedba »Lupijo vas kot banana.« je le primerjava za »Preveč plačujete za opravljene storitve.«
- ✓ Z vprašanjem »Tudi vas upravnik lupi kot banana?« oglaševalec zgolj na drug način postavlja vprašanje etažnim lastnikom, ali preplačujejo izvedena dela, pri katerih niso imeli možnosti odločanja o izvajalcu in so jih posledično preplačali.
- ✓ Ciljna skupina – etažni lastniki –zato niso prikazani na žaljiv način, še manj je oglas zasnovan tako, da bi lahko povzročil globoko ali množično prizadetost.
- **Domnevna kršitev določil 3. člena SOK**
- ✓ Sistem Izberem.si je za iskalce storitev brezplačen.
- ✓ Z oglaševanjem oglaševalec ne nagovarja izvajalcev temveč etažne lastnike, ki jim sistem omogoča, da brezplačno oddajo povpraševanje in na podlagi ponudb izberejo najugodnejšega ponudnika, pri tem imajo vpogled v ceno vseh ponudnikov.
- ✓ Izvajalci pa s plačilom mesečne oziroma letne članarine pridobijo dostop do oddanih povpraševanj. V zameno za plačilo članarine pridobijo nov vir strank. Vsak izvajalec ima v sistemu svojo podstran ter dostop do vpogleda v trenutne tržne cene. Zato ne moremo govoriti o provizijah, saj ne naročnik ne ponudnik / izvajalec ne plačata ničesar od vrednosti sklenjenega posla.
- ✓ Sistem torej le povezuje ponudnike in povpraševalce, pri čemer je nujno razlikovati med provizijo in članarino. Poleg tega sistem omogoča, da etažni lastniki neposredno sodelujejo pri izbiri izvajalca.
- ✓ Trditev v pritožbi, da brez plačila nadomestila izvajalci ne morejo oddati ponudbe ne drži. Vsi ponudniki imajo pravico do brezplačnega obdobja testiranja, poleg tega izvajalcem, ki so se v sistem prijavili pred njegovim testiranjem, pripada večmesečno brezplačno obdobje.
- ✓ Poleg tega je sistem izberem.si resnično javen, kar pomeni, da je edino merilo javna oddaja tako povpraševanj kot ponudb. Vse se dogaja pred očmi sledilcev, ki želijo spremljati celoten proces. O potrditvi ponudbe odločajo izključno etažni lastniki, upravnik pa je tisti, ki poskrbi za organizacijo zbiranja ponudb in kasneje organizacijo izvedbe.
- ✓ Nerazumljiv je očitek, da lahko upravnik Upra-stan, ki ne upravlja družbe Izberem.si, manipulira s podatki oziroma s sistemom izberem.si., katerega osnovni koncept je direktna povezava povpraševalcev in ponudnikov. Poleg tega je družba Izberem.si od SIQ pridobila certifikat SIQ za varno uporabo, ki poleg potrditve o zagotavljanju kriptiranih datotek, dokazuje tudi, da sistem deluje transparentno. Nihče od sodelavcev izberem.si ne zmore prepoznati gesla, s katerim je na primer ponudnik zaklenil svojo ponudbo.
- ✓ Vsak upravnik, ki se na novo pridruži sistemu ima pravico in možnost, da naroči revizijo programske kode, na ta način preveri funkcionalnosti in se prepriča, kako deluje varnost sistema.

- ✓ Glede na zapisano je oglaševalec prepričan, da oglaševanje, ki je predmet pritožbe ne zavaja potrošnikov.
- **Domnevna kršitev določil 4. in 5. člena SOK**
- ✓ Izberem.si je prvi sistem za javno zbiranje ponudb. Da gre za sistem za javno zbiranje ponudb potrjuje tudi revizija Slovenskega inštituta za kakovost in meroslovje, SIQ, na podlagi katere je izberem.si pridobil potrdilo, da ima vse funkcionalnosti sistema za javno zbiranje ponudb.
- ✓ Nobeden od portalov, ki jih v pritožbi navaja potrošnik, takega potrdila nima in ga tudi ne more imeti, saj gre v njihovem primeru zgolj za portale, ki javnega zbiranja ponudb ne omogočajo, saj gre le za enostavna spletna mesta. Izberem.si pa ima kompleksno šifriranje datotek, sestavlja ga skupek programske opreme, ki med drugim omogoča interakcije uporabnikov.
- ✓ Portal Izibiznis.si ni predstavljal zbiranja ponudb, temveč je omogočal le, da se izbere najugodnejši izvajalec v obliki spletne dražbe. Javnega zbiranja ponudb in dražbe pa ne moremo enačiti, saj gre za različni storitvi.
- ✓ Sistem izberem.si je skladen z vodili SZ-1, kako je smotrno izbrati pravega ponudnika. Z njegovo uporabo se zadosti pogojem, kot jih predlaga zakon, sočasno pa doseže širši nabor ponudnikov. Kar se razlikuje od običajne prakse, ko upravniki pridobijo le ponudbe njim poznanih ali povezanih pravnih oseb, etažni lastniki pa imajo možnost izbire zgolj med ponudbami, ki jih je pridobil upravnik.
- ✓ Pritožnik navaja, da so navedbe o višini provizij in posledično prihranka zgolj domneve. Na ta način priznava, da provizije obstajajo, vsaka provizija pa podraži storitev za končnega plačnika (etažne lastnike), višina provizije je tako manj pomembna oz. irelevantna. Da provizije obstajajo izhaja tudi iz raziskav in prispevkov v slovenskih medijih (npr. prispevek o upravniku Staninvest iz Maribora, v katerem so izvajalci javno spregovorili o provizijah, ki so jih morali plačevati upravniku). Oglaševalec razpolaga tudi s pogodbami, sklenjenimi med upravniki in izvajalci, stroški provizij pa gredo na račun etažnih lastnikov.
- **Domnevna kršitev določil 7.1. in 7.2. člena SOK**
- ✓ Oglaševanje ni v nasprotju z zahtevami kulturnega okolja, ne iritira z napadalnostjo, neokusnimi prijemi, prizori, itd. ter nikogar ne prikazuje na žaljiv način.
- **Domnevna kršitev določil 10. člena SOK**
- ✓ Oglaševanje se ne nanaša na druge izdelke ali blagovne znamke, oglaševalce ali njihove oglase. Prav tako si ne prizadeva, da bi jih izpostavil zaničevanju ali posmehu.
- ✓ Oglaševalec v oglaševanju ne podaja primerjalnih trditev, ki bi se nanašale na prepoznavne konkurente ali njihove izdelke.
- ✓ Upravniki lahko v imenu etažnih lastnikov brezplačno nastopajo v sistemu izberem.si.
- ✓ Certifikat UBP je primerljiv s certifikati, ki jih podeljujejo svetovno znane platforme, zato pomislekov / očitkov pritožnika oglaševalec ne razume. Uporaba sistema je za upravnike brezplačna, isto velja za pridobitev certifikata. Dokument zgolj potrjuje uporabo javnega sistema za zbiranje ponudb izberem.si.
- **Domnevna kršitev določil 16. člena SOK**
- ✓ Oglaševalec v svojem oglaševanju ne navaja, da etažni lastniki preko sistema izberem.si lahko pridobijo boljšo oziroma cenejšo storitev. Trdi le, da lahko sami pridobijo ponudbe in izberejo najprimernejšega izvajalca. Na ta način se izognejo posredniku in proviziji ter imajo možnost, da izberejo najcenejšega ponudnika, posledično je lahko strošek del nižji.
- ✓ Oglaševalec nikjer ne primerja lastne storitve s storitvijo drugega podjetja. Zato v oglaševanju ni elementov primerjalnega oglaševanja in je pritožb v tem delu popolnoma neutemeljena.
- ✓ Oglaševalec pa razpolaga z analizami izkušenj več upravnikov, ki sistem izberem.si že uporabljajo.

DOLOČILA SLOVENSKEGA OGLAŠEVALSKEGA KODEKSA

Člen 3 POŠTENOST

3.1.

Oglaševanje ne sme biti zasnovano in oblikovano tako, da bi zlorabljalo zaupanje potrošnikov, izkoriščalo njihovo pomanjkljivo izkušnost oziroma znanje ter jih s tem zavajalo.

Člen 4 RESNIČNOST

4.1.

Oglaševanje mora biti zavezano resnici. Ne sme vsebovati trditev ali zvočnih in vizualnih predstav, ki zavajajo ali bi lahko zavedle potrošnika z neresničnostjo, dvoumnostjo, s pretiravanjem, z zavajajočo opustitvijo ipd.. Zlasti to velja, kadar se nanaša na namen in uporabnost izdelka, njegovo sestavo, geografsko poreklo in druge za potrošnika bistvene informacije.

4.2.

Pretiravanja, katerih namen je zabavati ali zbujati pozornost, so dovoljena le, če je jasno, da gre za humor, parabelo ali očitno pretiravanje, ne pa za dejstvo, ki ga je treba sprejeti kot tako.

Člen 5 DOKAZLJIVOST

5.1.

Oglaševalci morajo pred objavo oglasov poskrbeti, da bodo lahko kadarkoli predložili dokazila, s katerimi bodo lahko utemeljili vse trditve, neposredne ali posredne, izražene eksplicitno ali implicitno, ki jih je mogoče objektivno dokazati.

Člen 7 ODGOVORNOST DO DRUŽBE IN POSAMEZNIKOV

7.1.

Oglaševanje mora biti v skladu z zahtevami kulturnega okolja. Ne sme iritirati z napadalnostjo in neokusnimi prijemi, prizori, izrazi itd..

Člen 10 OMALOVAŽEVANJE

10.1.

V oglaševanju ni dovoljeno nepošteno in neobjektivno napadati ali razvrednotiti drugih izdelkov oz. blagovnih znamk, oglaševalcev ter njihovih oglasov ali si prizadevati, da bi jih izpostavili zaničevanju ali posmehu.

Člen 16 PRIMERJALNO OGLAŠEVANJE

16.2.

Primerjanje mora biti pošteno in zasnovano tako, da ni verjetno, da bi zavajalo potrošnika. Biti mora jasno, na podlagi česa je narejen izbor, elementi primerjanja pa ne smejo biti izbrani nepošteno in tako, da bi oglaševalcem umetno ustvarili prednost. Oglaševalci ne smejo napadati ali diskreditirati drugih podjetij ali njihovih izdelkov.

RAZSODBA

Oglaševalsko razsodišče je primer obravnavalo 3. in 24. aprila 2018 in sprejelo razsodbo:

Pritožba je utemeljena.

Oglaševalsko razsodišče javno poziva oglaševalca k takojšnjemu prenehanju objavljanja oglasov v okviru akcije »Lupijo vas kot banane.«, ki je bila predmet presoje.

O b r a z l o ž i t e v:

Oglaševalsko razsodišče na podlagi navedb v pritožbi in odgovoru oglaševalca ter ogleda oglaševanja, ki je bilo predmet pritožbe, ugotavlja, da:

- so v oglaševanju navedene trditve, kot npr. da vsi upravniki pridobivajo neupravičene premoženjske koristi na račun etažnih lastnikov, ki jih za povrhu lupijo kot banane. Zato je oglaševanje zasnovano na način, da z izrazitim pretiravanjem, ki daje vtis dejstva, ki ga je treba sprejeti kot tako, izkorišča pomanjkljivo znanje potrošnikov, poleg tega pa oglaševalec nikjer ne navede vira, ki bi potrjeval resničnost trditev o visokih domnevnih provizijah. Zato oglaševanje krši določila 3.1., 4.1., 4.2. in 5.1. SOK;
- so etažni lastniki v oglaševanju prikazani na vsaj slabšalen način, kot osebe, ki jih »lupijo kot banane«. Zato oglas ni v skladu z zahtevami kulturnega okolja in iritira potrošnike, kot tak krši določila 7.1. člena SOK;
- da oglaševanje enako pavšalno prikazuje upravnike večstanovanjskih stavb na izrazito omalovažujoč, celo žaljiv način, kar ni v skladu z določili 10.1. člena SOK;
- da gre v predmetnem oglaševanju za posredno primerjalno oglaševanje – oglaševalec oglašuje storitev zbiranja ponudb, ki jo za etažne lastnike opravljajo tudi upravniki. Ker le-te prikazuje na omalovažujoč način in jih celo izpostavlja posmehu, oglaševanje krši tudi določila 16.1. in 16.2. člena SOK.

Oglaševalsko razsodišče

Doc.dr. Milena Fornazarič, predsednica



SLOVENSKA
OGLAŠEVALSKA
ZBORNICA
Ljubljana

Člani Oglaševalskega razsodišča, ki so odločali o primeru:

doc.dr. Milena Fornazarič, predsednica, dr. Roman Berčon, mag. Aleksandra Kregar Brus, Gordana Petek Ivandič, prof.dr. Aleksandra Pisnik, Andreja Zadnik Andoljšek (samo 3.4.2018).