

# Klage på markedsføring av iVANN-filteret

**Klagen gjelder:** Klage på markedsføring og/eller avtalevilkår

**Hvem vil du klage på:** iVANN Norge, Postboks 2493, 3003 Drammen

**Hvilken markedsføring eller avtalevilkår klager du på:** Markedsføring på nettsider

**Hvor observerte du dette:** [www.ivann.no](http://www.ivann.no)

**Når observerte du dette:** Fra 16. juli 2012 og til skrivende stund (men informasjonen har nok vært der i lengre tid)

**Kopi av markedsføring eller avtale vilkår sendes til oss:** Finnes på internett ([www.ivann.no](http://www.ivann.no))

---

## Informasjon om klagerne:

Norsk Vann

v/ass. direktør Toril Hofshagen

Vangsvn. 143, 2321 Hamar

Tlf: 62553026 – Mob: 90034244 – [toril.hofshagen@norskvann.no](mailto:toril.hofshagen@norskvann.no)

Godt Vann Drammensregionen (GVD)

v/ Arild Eek, Leder av programstyret for utviklingsprogrammet GVD

Glitrevannverket IKS

Fagerlia 30, 3011 Drammen

Tlf: 32254202 - Mob: 90645656 – [Arild2@glitre.no](mailto:Arild2@glitre.no)

---

## Klagen gjelder:

iVANN Norge A/S omsetter ved dørsalg en vannrenser (vannfilter) til å montere på vannarmaturet på f.eks. kjøkkenet. Vannfilteret heter iVANN, men vi kaller det heretter iVANN-filteret, for å skille fra navnet på selve firmaet. Det pågår omsetning av iVANN-filteret i bl.a. Drammens-regionen, Kristiansands-området og Stavanger-regionen. Kommuner og vannverk i disse områdene har mottatt henvendelser fra forbrukere som reagerer på dørsalget. Det opplyses bl.a. at dørselgere ikke alltid legitimerer seg, at dørselger kan oppleves å komme fra kommunen/vannverket, og at det påstås at den offentlige vannforsyningen ikke er tilfredsstillende og kan gjøre forbruker syk. Det rapporteres også om at dørselger ber om å få ta vannprøver fra kjøkkenet for å vise at kvaliteten ikke holder mål. Ved salg av vannfilteret, inngås det normalt et iVANN-abonnement med månedlig avtalegiro, som innebærer at kjøperen mottar nytt filter i posten «når det er på tide å bytte».

Norsk Vann har, som interesseorganisasjon for vannverkene i Norge, mottatt bekymringsmeldinger om firmaet iVANN fra flere av våre medlemmer, herunder samarbeidskonstellasjonen Godt Vann Drammensregionen (GVD), som består av det interkommunale Glitrevannverket og ni kommuner i Drammens-regionen. Norsk Vann og GVD har sett nærmere på den markedsføringen som iVANN har

på sine nettsider, og finner der påstander som vi opplever som brudd på bl.a. markedsføringsloven § 3 annet ledd og § 7.

Vi vil på denne bakgrunn klage på iVANN Norge sine påstander om iVANN-filterets renseevne, som vi mener ikke er tilfredsstillende dokumentert og dermed ikke oppfyller kravet i markedsføringsloven § 3 annet ledd om at *«Påstander i markedsføring om faktiske forhold, herunder om ytelsers egenskaper eller virkning, skal kunne dokumenteres. Dokumentasjonen skal foreligge på annonsørens hånd når markedsføringen skjer.»*

Vi vil også klage på iVANN Norge sine påstander om at kvaliteten på den offentlige vannforsyningen er dårlig. Vi mener påstandene er uriktige og handelspraksisen derfor er villedende, jf. markedsføringsloven § 7.

Vi vil i det etterfølgende begrunne vår klage nærmere:

### **1) Påstander om iVANN-filterets renseevne er ikke tilfredsstillende dokumentert**

Omtale av renseevnen til iVANN-filteret er lagt ut på hjemmesidene i form av et nyhetsoppslag fra 30.11.2010:

*«Testen viser at iVANN fjerner så godt som alle urenheter (kimtall) fra drikkevannet. Vannet som ble testet er vanlig springvann fra Norge. Testen ble utført av Eurofins Norsk Miljøanalyse AS, avd, Moss.»*

Nyheten ledsages av en analyserapport fra Eurofins, som viser analyseresultater for vannprøver tatt i Hausmannsgate 39 i Oslo 23.11.2010. Det er snakk om 2 prøver – 1 av urenset og 1 av rensset vann, dvs. vann før og etter det har passert iVANN-filteret. Det er analysert på de mikrobiologiske indikatororganismene *Clostridium perfringens*, Intestinale enterokokker, Kimtall, Koliforme bakterier og *E.coli*. For Kimtall er det dokumentert en nedgang fra 2200 per ml til 17 per ml som følge av rensingen i iVANN-filteret. For de øvrige parametrene ligger begge vannprøvene under deteksjonsgrensen, dvs. det er ikke påvist disse mikroorganismene verken i vannprøve før eller etter iVANN-filteret.

Under menyvalget «Hvorfor rense vann?» står det under «Fakta om iVANN»:

*«iVANN renseren inneholder hele seks forskjellige filtre som vannet må igjennom:*

- *Keramisk filter*
- *Aktivt karbonfilter*
- *Medisinsk steinfilter*
- *Alkalie baller*
- *Kalsiumfilter*
- *Infrarøde energi baller*

*Dette gjør at iVANN fjerner rust, klor, parasitter, ormer, organisk forurensning, tung-metaller, giardia, uønsket lukt og smak fra drikkevannet ditt.»*

Norsk Vann og GVD mener at den ene analyserapporten som er lagt frem som dokumentasjon for renseevnen til iVANN-filteret, ikke gir noen dokumentasjon for de påstander iVANN fremsetter om

filterets egenskaper. Drikkevannsforskriftens krav til kvaliteten på vann fra vannverk innebærer krav til over 50 ulike parametre, både sensoriske, mikrobiologiske, kjemiske og fysiske egenskaper ved vannet. Norske vannverk har krav om omfattende prøvetaking og kontroll av vannkvaliteten.

Dersom iVANN skal kunne dokumentere sine påstander om iVANN-filterets renseevne, må atskillig mer omfattende dokumentasjon kunne fremlegges. Analyserapporten som er publisert på hjemmesiden, sier altså ikke noe om iVANN-filterets evne til å rense vannet for de forurensninger/stoffer som iVANN påstår at det fjerner. Det må kunne dokumenteres at iVANN-filteret reelt fjerner de forurensninger/stoffer som påstås i markedsføringen, gjennom kontrollerte laboratorieforsøk utført av uildet instans. Det må videre kunne dokumenteres at iVANN-filteret vil beholde sin renseevne gjennom hele perioden det er forutsatt å fungere før neste filterbytte.

På denne bakgrunn mener Norsk Vann og GVD at iVANN Norge sine påstander om iVANN-filterets renseevne ikke er tilfredsstillende dokumentert. Vi mener derfor iVANN har overtrådt bestemmelsene i markedsføringsloven § 3 annet ledd ved å fremsette påstander om faktiske forhold, herunder ytelsers egenskaper eller virkning, som de ikke har dokumentasjon for.

Vi vil for ordens skyld ta med noen utdypende kommentarer vedrørende kimtall:

Når det gjelder reduksjon i kimtall som fremkommer av den fremlagte analyserapporten, er dette ikke egnet dokumentasjon verken for den offentlige vannforsyningens kvalitet eller iVANN-filterets renseevne. Drikkevannsforskriften har ikke krav til maksimalgrense for kimtall i vann, men sier at ved verdier over 100 per ml, må årsaken undersøkes. Oslo kommune sine ukentlige målinger av vannkvalitet fra en rekke tappepunkter rundt om i byen, viser at gjennomsnittsverdien for kimtall i 2011 var 2 per ml ([www.vann-og-avlopsetaten.oslo.kommune.no](http://www.vann-og-avlopsetaten.oslo.kommune.no)). Vannprøven fra Hausmannsgate 39 i Oslo hadde et usedvanlig høyt kimtallnivå med 2200 per ml. Det er usikkert hva dette nivået skyldes, men tenkelige forklaringer kan være forurensning av selve vannprøven etter at den ble tatt ut, dårlig tilstand på huseierens egen stikkledning eller dårlig tilstand i husets innvendige vannrør eller tappekran.

Vi betviler ikke at et nytt iVANN-filter kan være egnet til å redusere kimtallet i en forurenset vannprøve. Spørsmålet er hva som skjer dersom slike kranfiltre som iVANN-filteret ikke vedlikeholdes tilstrekkelig. Det er utført undersøkelser av kranfiltre som viser at det er en risiko for høyt kimtall og også oppblomstring av mer skadelige mikroorganismer i slike filtre, dersom de ikke blir vedlikeholdt og skiftet ut på tilfredsstillende måte. Vi viser til følgende utdrag fra publikasjoner utgitt av norske drikkevannsmyndigheter:

Utdrag fra sammendrag av Mattilsynets rapport (den gang SNT) om «Kartlegging av vannrenseutstyr til husholdningsformål» ([www.mattilsynet.no](http://www.mattilsynet.no)):

*«Utredninger om norsk vannkvalitet tilsier ikke at vannrensing i enkelthusholdninger generelt er nødvendig av helsehensyn. Ved bruk av kullfiltre for å forbedre lukt/smak bør den enkelte bruker være oppmerksom på fare for mikrobiell forurensning av filtrert vann og utlekking av antimikrobielle midler fra kullfilteret.»*

Utdrag fra konklusjonen i Næringsmiddeltilsynet for Midt-Rogaland sin testrapport av «Kvalitet av drikkevann etter filtrering» ([www.mattilsynet.no](http://www.mattilsynet.no)):

*«Ut fra foreliggende resultater er det vanskelig å se at filterkanner gjør vanlig kranvann særlig renere. Watermate filterkannen forringer den mikrobiologiske vannkvaliteten til tross for antimikrobiell tilsetning i form av jod i filteret, mens Brita, Wal og Kenwood-kannene tilfører filtrert vann sølv i betydelige mengder. Totalinntrykket basert på de foreliggende testdata tilsier ikke at bruk av filterkanner har noen hensikt.»*

Utdrag fra kap. B.5.7.6 i Folkehelseinstituttets rapport «Miljø og helse – en forskningsbasert kunnskapsbase» ([www.fhi.no](http://www.fhi.no)):

*«Enkle vannfiltre beregnet for rensing av vann til konsum hos den enkelte abonnent har i mange tilfeller vist seg å ha liten virkning og kan forverre situasjonen ved at filteret koloniseres av bakterier som lever av organisk stoff i vannet, og dermed gir høye bakteriekonsentrasjoner i det vannet som tappes (11).»*

## **2) Påstander om at kvaliteten på den offentlige vannforsyningen er dårlig, bygger på feil fakta**

iVANNs markedsføring av sitt iVANN-filter baserer seg på påstander om at den offentlige vannforsyningen ikke er tilfredsstillende og kan gi sykdom hos forbrukerne. Vi viser til bl.a. følgende sitater om norsk offentlig vannforsyning på iVANNs hjemmesider:

Utdrag fra nyhetsbrev nr. 1/2012:

*«Alle dere som følger nyhetsmeldinger vet at dagens Norge sliter med gamle vannrør....Det finnes derfor mye dårlig vannkvalitet. »*

Utdrag fra tekst under menyvalget «Vannrensing»:

*«Ved lekkasje i vannrøret vil kloakk og annen forurensning støtvis suges inn i vannrøret, før vannet havner hjemme hos deg. Forbrukeren vil tidligst kunne merke at drikkevannet er forurenset av kloakk når konsentrasjonen er over 1%. Stor smittefare er oppnådd lenge før konsentrasjonen når 1%.»*

Bildet som ledsager denne teksten er tendensiøst, og viser stor grad av overføring av avløpsvann fra avløpsledning til drikkevannsledning.

Norsk Vann og GVD vil påstå at dette er villedende påstander, som bygger på feil fakta og som skaper unødig bekymring hos forbruker. Fakta i saken er at norsk offentlig vannforsyning har blitt bedre og bedre for hvert år som har gått og er nå generelt av svært god kvalitet.

Vi viser til følgende utdrag fra SSBs KOSTRA-statistikk for året 2011([www.ssb.no](http://www.ssb.no)):

*«Omtrent 4,2 millioner av landets innbyggere var tilknyttet de i alt 1 078 kommunale vannverkene her til lands i 2011. Dette tilsvarer 84,1 prosent av landets befolkning. Av innbyggerne som var tilknyttet kommunale vannverk i 2011, fikk 99 prosent vann som tilfredsstilte kravene om lave nivåer av E. coli-bakterier.»*

Norsk Vann og GVD vil videre peke på at iVANNs kobling mellom lekkasjer på vannledningsnettet og deres påstand om at «kloakk og annen forurensning støtvis suges inn i vannrøret» ikke stemmer. Det er høyt vanntrykk i vannledningsnettet, noe som medfører at det fort blir høy lekkasjeandel, selv ved svært få punktlekkasjer per km ledningsnett. Det høye vanntrykket gjør at rent vann lekker ut, men

gir samtidig sikring for at forurensninger ikke kommer inn. Det er kun i situasjoner med trykkløst vannledningsnett, eksempelvis ved reparasjoner som medfører at man må stenge av vannet, at det er risiko for at forurensninger kan komme inn i vannledningsnett. Slike situasjoner skal vannverkene ha gode rutiner for å håndtere (desinfeksjon før vannet settes på, varsling av abonnent mv.), slik at det ikke går på bekostning av drikkevannskvaliteten.

iVANNs påstander om at norsk offentlig vannforsyning er dårlig og at det til enhver tid er risiko for forurensning av drikkevannet, finner vi derfor i strid med offentlig statistikk og med reelle fakta. Norsk Vann og GVD mener derfor at iVANN har kommet med uriktige opplysninger og at handelspraksisen derfor er egnet til å villedde forbrukerne med hensyn til ytelsens risiko, jf. markedsføringsloven § 7 første ledd b).

For å eksemplifisere dette ytterligere, vil vi trekke frem at iVANN særlig har fremmet uriktige påstander om drikkevannskvaliteten i Drammens-regionen. Vi viser til følgende sitater på iVANNs hjemmesider:

Utdrag fra nyhetsbrev nr. 1/2011:

*«Kjenner du noen som er knyttet til disse boligområder: Sylling, Lier, Asker eller Bærum, bør du åpne denne linken og ta en titt. Ved å tipse disse om iVANN-renseren gjør du dem en stor tjeneste! (Kanskje du kan verve noen i området her.) Nyhetsartikkel i DT.no: "Dette går rett i bekken nær deg"»*

Utdrag fra nyhetsoppdrag publisert 24.06.2012:

*«Derfor bør du rense springvannet ditt! .... Godt Vann i regi av blant annet Drammen kommune skriver videre på sin webside : «Av hensyn til både økologisk vannmiljø og til brukerinteressene, er det viktig at det ikke kommer urensset eller for dårlig rensset avløpsvann ut i vannforekomstene. Dette kan likevel skje på grunn av for eksempel overløp fra avløpsnett, feilkoblinger, lekkasjer eller for dårlig rensing i små eller gamle renseløsninger (kommunale og private). Kilde [www.godtvann.no/vannkvalitet](http://www.godtvann.no/vannkvalitet) » Ved å montere iVANN vannrensere på springen sikrer du deg enkelt for alltid godt drikkevann.»*

I begge disse tilfellene forleder iVANN leseren til å tro at det er forurenset drikkevann det handler om. I det første tilfellet er det vist til en artikkel i Drammens Tidende 12.06.2010 som omhandler utslipp fra mindre, private avløpsanlegg til vannforekomster i naturen. I det andre tilfellet er det vist til informasjon på [www.godtvann.no](http://www.godtvann.no) om hvor viktig det er å sikre god vannkvalitet i naturen. Begge disse kildene handler altså om hvor viktig det er å begrense forurensende utslipp til naturen – og de handler ikke om at den offentlige vannforsyningen ikke er tilfredsstillende. Den offentlige vannforsyningen tar vann fra naturen og renser dette til tilfredsstillende kvalitet før det pumpes ut til forbrukerne. Vannkvaliteten i Drammens-regionen og de kommunene det vises til konkret, er av gjennomgående god kvalitet.

([http://www.godtvann.no/oversikt\\_over\\_vannverk\\_og\\_vannkvalitet/cms/134](http://www.godtvann.no/oversikt_over_vannverk_og_vannkvalitet/cms/134))