



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 32/2014

Fullyrðingar Símans um stærsta farsímanetið

I.

Erindið

Með bréfi, dags. 12. júlí 2013, barst Neytendastofu kvörtun Fjarskipta hf. (Vodafone) yfir auglýsingaherferð Símans hf., sem ber yfirskriftina „*Segjum sögur*“. Kvartaði Vodafone yfir fullyrðingu Símans um að félagið hafi stærsta farsímanet landsins. Í erindinu segir að upplýsingafulltrúi Símans hafi einnig ítrekað haldið sömu fullyrðingu fram í viðtölum. Engar sönnur hafi verið færðar á fullyrðingunni, hvorki á heimasíðunni segjumsogur.is né annars staðar. Vodafone telji fullyrðinguna ranga og vísi til yfirlitsmyndar félaganna um útbreiðslu farsímaneta þeirra af heimasíðu félaganna frá 11. júlí 2013. Telji félagið að auglýsingar Símans brjóti í bága við 5. gr., 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Vodafone fari fram á að Neytendastofa banni auglýsingar Símans sem feli í sér framangreinda fullyrðingu sem og auglýsingar sem stofnunin telji að hafi sambærileg áhrif.

II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu dags. 25. júlí 2013, var Símanum sent erindi Vodafone til umsagnar. Í bréfinu kom fram að það væri mat Neytendastofu að ákvæði 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 gætu einnig komið til álita í málinu.

Svar Símans barst Neytendastofu með bréfi dags. 14. ágúst 2013, þar sem fram kemur að Síminn sjái ekki rökstuðning fyrir þeirri fullyrðingu Vodafone að fullyrðingar Símans séu villandi eða blekkjandi. Rétt sé að minnast á að Vodafone haldi því fram á heimasíðu sinni að GSM þjónustuvæði Vodafone sé það stærsta á Íslandi. Ekki verði séð að GSM þjónustuvæði Vodafone sé stærra en Símans. Í ljósi fullyrðinga Vodafone sé augljóst að fyrirtækið hafi viðurkennt að hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Síminn geri ráð fyrir að Neytendastofa skoði umrædda fullyrðingu. Síminn bendi á að GSM þjónustuvæði sé bundið við GSM kerfi en taki ekki til farsímanets í heild sinni.



Síminn telji engan vafa leika á því að dreifikerfi Símans í farsímaþjónustu sé það stærsta á Íslandi. Byggi það á útbreiðslumyndum Vodafone og Nova sem séu einu farsímanetrekendur á Íslandi auk Símans. Farsímar séu í stöðugri þróun og í dag séu komnar nokkrar kynslóðir af kerfum. Þau kerfi sem hafi verið mest áberandi séu GSM eða önnur kynslóð, UTMS eða þriðja kynslóð sem almennt sé vísað til sem 3G og síðan LTE eða fjórða kynslóð, 4G. Farsímakerfi samanstandi af öllum þessum kerfum í heild og því þurfi að líta til heildarinnar þegar vísað sé til farsímanets en þegar verið sé að vísa til tiltekins hluta dreifikerfisins sé vísað til GSM eða 3G kerfis.

Kerfi Vodafone sé fyrst og fremst af annarri kynslóð eða GSM, Nova sé fyrst og fremst með UTMS eða 3G kerfi. Félögin hafi einnig, í litlum mæli hafið uppbyggingu á 4G kerfi. Uppbygging félaganna á 4G sé hins vegar það skammt á veg komin að það hafi ekki þýðingu fyrir matið á stærsta farsímanetinu.

Farsímanet Símans samanstandi í dag af GSM og 3G sendum, þ.m.t. 3G langdrægum sendum. Kerfin geri notendum kleift að nota farsíma sína til þess að hringja, senda smáskilaboð eða fara á netið eftir því sem þeir kjósi.

Vodafone hafi ekki byggt upp eigið 3G kerfi eftir því sem best verði vitað, heldur noti kerfi Nova í gegnum gagnkvæman samning fyrirtækjanna. Nova hafi að sama skapi ekki yfir GSM kerfi að ráða heldur noti kerfi Vodafone. Þrátt fyrir að litið væri á GSM og 3G kerfi Vodafone og Nova sem sameiginlegt farsímanet, þá sé farsímanet Símans engu að síður stærra. Síminn sé því sannanlega með stærsta farsímanet landsins enda geti notendur notað farsíma með öllu því sem tækin hafi upp á að bjóða, víðar á landinu á kerfi Símans en á kerfum annarra netrekenda. Farsímanet Símans, m.t.t. útbreiðslu netsins í heild, þar með talið GSM, 3G og jafnvel 4G þótt það væri tekið með, sé það stærsta á landinu.

Auglýsingar Símans fari ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 enda sé umþrætt fullyrðing rétt og í engu villandi eða blekkjandi. Síminn geri kröfu um að Neytendastofa hafni kröfum Vodafone um bann við því að Síminn kynni net sitt sem stærsta farsímanet landsins.

2.

Bréf Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. ágúst 2013. Svar barst með bréfi, dags. 9. september 2013, þar sem fram kemur að Vodafone hafni því að enginn rökstuðningur sé fyrir fullyrðingu félagsins að auglýsing Símans sé villandi eða blekkjandi. Vodafone hafi vísað til útbreiðslumynda á heimasíðum félaganna þar sem Vodafone sýni með augljósum hætti að farsímaþjónusta félagsins sé útbreiddari en farsímaþjónusta Símans. Vodafone telji þar af leiðandi fullyrðingu Símans þess efnis að farsímakerfi Símans sé stærst vera blekkjandi og villandi þar sem mælingar Vodafone sýni fram á annað. Farsímakerfi Vodafone hafi mestu farsímaútbreiðslu landsins og sýni



meðfylgjandi mynd fram á það. Vodafone haldi því ekki fram blekkjandi og villandi staðreyndum líkt og Síminn. Haldi Síminn öðru fram beri Símanum að sýna fram á að svo sé.

Vodafone telji rökstuðning Símans um að félagið sé með stærsta farsímakerfi landsins ekki vera innihaldsmikinn, þar sem félagið búi yfir 2G og 3G kerfi sem samanlögð útbreiðsla á sé meiri en annarra fjarskiptafélaga, og einungis settan fram til að slá ryki í augu eftirlits og neytenda. Stærsta farsímakerfi landsins sé mælt á einn hátt og það sé hve stórt svæði farsímaþjónusta viðkomandi fyrirtækis ná til. Sá máltilbúnaður að halda því fram að útbreiðsla mismunandi tegunda farsímaþjónustu á sama svæði eigi að leggja saman standist enga skoðun þegar stærð *farsímakerfa* sé skoðuð. Taki Neytendastofa rökstuðning Símans fyrir fullyrðingu sinni gildan sé stofnunin að samþykkja að fjöldi kerfa á sama svæði segi til um heildarstærð kerfa. Vandamál sem þetta kynni að skapa sé t.d. ef Samkaup/Úrval væri með fleiri vörutegundir af kaffi til sölu í verslunum sínum en Bónus gæti verslunin haldið því fram að hún væri stærri verslunarkerða en Bónus. Þetta sýni hve villandi og blekkjandi framsetningin sé. Síminn gæti aftur á móti haldið því fram að félagið sé með mestu útbreiðslu á 3G þjónustu á Íslandi líkt og Samkaup/Úrval gæti haldið fram að mesta framboð af kaffitegundum sé hjá versluninni. Slíkar auglýsingar væru ekki blekkjandi eða villandi.

Þrátt fyrir að Vodafone geri ekki athugasemdir við að Síminn sé með stærsta 3G kerfi landsins telji Vodafone mikilvægt að koma á framfæri eftirfarandi varðandi 3G kerfi Vodafone.

Eins og Símanum sé kunnugt um hafi Vodafone fengið úthlutað tíðniheimildum fyrir 3G hjá Póst- og fjarskiptastofnun. Vodafone hafi uppfyllt allar útbreiðslukröfur stofnunarinnar og sé með eigin tíðni í loftinu á 3G dreifikerfi Vodafone. Tæknilegt samstarf Vodafone og Nova tengist þessari staðreynd ekki að nokkru leyti, heldur sé hún ráðstöfun til að senda 3G tíðni félagsins út.

Vodafone bendi einnig á að þótt Síminn sé hugsanlega með stærra 3G dreifikerfi en Vodafone, sé Vodafone með svokallaðan EDGE gagnaflutningsstuðning (með margfalt betri gagnaflutningsgetu en hefðbundnir GSM sendar) um alla GSM senda sína, en Síminn eingöngu á hluta þeirra. Vodafone telji að rökstuðningur sem þessi hafi ekkert að gera með hver sé með stærsta farsímakerfið, heldur lýsi eiginleikum kerfanna hvað varði gagnaflutningsgetu.

Vodafone telji, í ljósi framangreinds, mikilvægt að Neytendastofa skoði útbreiðslumyndir félaganna þar sem komi skýrt fram, þegar útbreiðsla fyrirtækjanna sé lögð saman í eina mynd, að Vodafone hafi meiri útbreiðslu á farsímaþjónustu en Síminn og önnur farsímafélög á fjarskiptamarkaði. Allur máltilbúningur Símans um að leggja eigi saman útbreiðslu mismunandi tækni í kerfinu sé einungis til að slá ryki í augu eftirlitsins þar sem eiginleikar farsímakerfa á sömu svæðunum hafi ekkert með útbreiðslugetu og því stærð þjónustusvæðis



að gera. Vodafone fari fram á að auglýsingar Símans verði stöðvaðar og Síminn beittur ýtrustu viðurlögum þar sem Síminn hafi ekki sýnt fram á lögmæti fullyrðinga sinna.

3.

Bréf Vodafone var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. september 2013. Svar Símans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 10. október 2013, þar sem fram kemur að Síminn ítreki fyrri athugasemdir og árétti að félagið hafi yfir stærsta farsímakerfinu að ráða. Hvað varði GSM kerfi Vodafone, þá sé það aðeins einn hluti af nútíma dreifikerfi farsíma og Síminn mótmæli því að GSM kerfi Vodafone sé raunverulega með meiri útbreiðslusvæði en GSM kerfi Símans. Að mati Símans séu GSM kerfi félaganna sambærileg enda um sambærilega tækni að ræða og ekki unnt að staðreyna með nákvæmum og sannanlegum hætti hvort kerfið hafi stærra þjónustusvæði. Raunveruleg útbreiðsla byggir á spám og mati að einhverju leyti sem í engu sé vikið að í erindi Vodafone. Þetta atriði skipti þó ekki máli þar sem fullyrðing Símans sé ekki að félagið sé með stærsta þjónustusvæðið, heldur að farsímakerfi Símans sé það stærsta á Íslandi. Þá bendi Síminn á að Vodafone noti ekki það kort sem Síminn hafi lagt fram síðast, þ.e. 3G með sjóáskrift, þannig að hluti af kerfi Símans sé ekki með í samanburði Vodafone.

Síminn hafi byggt upp GSM kerfi og 3G kerfi. Samanlagt sé það eitt farsímakerfi í heildina. Óumdeilt sé að Síminn hafi víðfeðmasta 3G þjónustusvæðið og sé það viðurkennt af Vodafone. Reyndar vekur athygli að Vodafone hafi breytt heimasíðu sinni og haldi því ekki lengur fram að félagið sé með stærsta GSM þjónustusvæðið, sem styðji það að Vodafone sé ekki eins sannfært um eigin rök og ætla mætti af bréfi félagsins.

Farsímakerfi samanstandi af sendum. Þótt einn sendir nái mikilli útbreiðslu þá skerðist geta hans eftir því sem fleiri noti viðkomandi sendi. Séu of margir notendur tengdir inn á sama sendinn geti það haft neikvæð áhrif á kerfið. Kerfi sem hafi fleiri senda en sé e.t.v. með sambærilega eða minni útbreiðslu, sé eðli málsins samkvæmt stærra, þ.e. kerfi með tveimur eða fleiri sendum sé stærra en það sem sé með einn sendi. Þannig hafi bilun í einum sendi í kerfi sem sé stærra, minni áhrif þar sem fleiri sendar geti mögulega tekið við. Það sé því engum blöðum um það að fletta að kerfi Símans sé það stærsta enda með flesta senda þar sem kerfi Vodafone skorti alveg einn þátt, þ.e. 3G kerfið, og þurfi þar af leiðandi þann fjölda sem fylgi því kerfi. Útbreiðslusvæði kerfis sé ekki það sama og stærð kerfis.

Dreifikerfi Símans samanstandi af tæplega 800 sendum á rúmlega 500 stöðum sem skiptist milli GSM og 3G. Samkvæmt fjárfestakynningu Vodafone frá því í nóvember 2012 þá hafi Vodafone 500 GSM senda um allt land sem sé sambærilegt á við fjölda GSM senda Símans. Kerfi Símans sé því sannarlega með um 300 fleiri senda en Vodafone. Það megi því ætla að farsímakerfi Símans sé um 60% stærra en kerfi Vodafone og þar af leiðandi stærsta farsímakerfi landsins.



Þótt GSM kerfi félaganna sé áþekkt þurfi ekki annað en að líta á 3G kerfi Símans til að sjá að farsímakerfi Símans sé augljóslega það stærsta á Íslandi enda vanti einn mikilvægan hluta í dreifikerfi Vodafone, þ.e. 3G kerfið. Síminn bendi á nýlegar fréttir sem bendi til þess að 60% Íslendinga séu með snjallsíma en slíkir símar séu almennt stilltir með þeim hætti að þeir noti 3G kerfið fyrst og færi sig svo yfir á GSM ef 3G kerfið sé ekki í boði eða tiltækt af einhverjum ástæðum. Það sé því fráleitt af Vodafone að líta ekki til þess kerfis sem neytendur noti væntanlega mest í dag.

Þrátt fyrir tilraunir Vodafone til að draga úr þeirri staðreynd að farsímakerfi Símans sé það stærsta, með því að fjalla um meint útbreiðsluvæði GSM kerfis Vodafone, þá sé Síminn sannarlega með stærsta farsímakerfið á Íslandi, eins og staðan sé í dag. Síminn árétti því kröfur sínar um að Neytendastofa hafni kröfum Vodafone of áskilji sér allan rétt til að koma á framfæri frekari athugasemdum eða gögnum ef ástæða þyki til.

4.

Bréf Símans var sent Vodafone til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. október 2013. Með bréfinu var aðilum málsins jafnframt tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið en vegna mikils fjölda fyrirbyggjandi mála væru fyrirséðar tafir á afgreiðslu þess.

5.

Með tölvubréfi Símans, dags. 29. janúar 2014, óskaði Síminn eftir að koma að frekari gögnum í málinu. Í tölvubréfinu segir að Síminn vilji vekja athygli á nýlegu erindi Nova og Vodafone til Samkeppniseftirlitsins vegna fyrirhugaðs samstarfs félaganna. Í erindinu sé nokkuð vísað til Símans og stærðar dreifikerfis Símans og það notað til þess að réttlæta sameiningu dreifikerfa Vodafone og Nova sem eigi að geta keppt við dreifikerfi Símans. Það sem veki ef til vill helst athygli sé umfjöllun um að Síminn sé með viðameira dreifikerfi en önnur fyrirtæki og eina félagið sem taki bæði GSM og 3G net. Fyrirtækin geri mikið út á meintan styrk Símans og vísi m.a. til „viðameira dreifikerfis“ Símans. Ekki verði hægt að túlka þetta erindi Vodafone og Nova með öðrum hætti en að félögin haldi því fram gagnvart Samkeppniseftirlitinu að dreifikerfi Símans sé stærra en samanlagt dreifikerfi þessara félaga. Síminn telji mikilvægt að þetta erindi Vodafone og Nova komist til Neytendastofu vegna kvörtunar Vodafone um að Síminn sé ekki með stærsta farsímakerfið. Þarna virðist vera ósamræmi í málflutningi Vodafone gagnvart Neytendastofu annars vegar og Samkeppniseftirlitinu hins vegar. Í öllu falli telji Síminn að erindi Vodafone og Nova feli í sér viðurkenningu af hálfu Vodafone, og raunar Nova einnig, að Síminn sé með stærsta farsímakerfið.

Það þurfi vart að taka fram að Síminn sé ekki sammála erindi Nova og Vodafone um meintan markaðsstyrk Símans og hafi mótmælt fullyrðingum félaganna sem röngum. Það hafi reyndar enga þýðingu fyrir mat á því hvaða fyrirtæki hafi yfir stærsta farsímakerfinu að ráða.



6.

Tölvubréf Símans var sent Vodafone til umagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. febrúar 2014. Svar barst með bréfi, dags. 8. mars 2014, þar sem vísað er til þess að í erindi Vodafone og Nova til Samkeppniseftirlitsins sé tiltekið að Síminn sé eina fyrirtækið sem reki bæði GSM og 3G net og nái útbreiðslan nokkurn vegin yfir landið allt og miðin. Vodafone reki GSM net sem hafi einnig útbreiðslu um landið og miðin.

Líkt og fram komi í upphaflegu erindi Vodafone til Neytendastofu þá geri félagið athugasemd við auglýsingaherferð Símans „*Segjum sögur*“. Í umræddri herferð kynni Síminn dreifikerfi sitt sem það stærsta á landinu. Líkt og fram komi í kvörtuninni geri Vodafone athugasemd við þá fullyrðingu Símans að félagið sé með „stærsta dreifikerfið“. Í fyrri auglýsingu sem Síminn hafi birt hafi hins vegar verið fullyrðing um „stærsta 3G kerfið“. Hið fyrrnefnda, 2G dreifikerfi Símans, sé með sambærilega dekkun og Vodafone og því hafi félagið gert athugasemdir við auglýsingarnar.

Vodafone hafi engar athugasemdir gert við þær fullyrðingar Símans að félagið búi yfir stærsta 3G neti landsins, það sé óumdeilt. Vodafone sé vel meðvitað um að Síminn hafi yfirburðadreifingu á háhraðagnaflutningsþjónustu (3G) sem þeir hafi byggt upp í krafti yfirburðastöðu á fjarskiptamarkaðnum og háhraðanetsútboðs sem nú sé til rannsóknar hjá ESA, Eftirlitsstofnun EFTA. ESA hafi nýlega hafið rannsókn á því hvort háhraðanetsútboð fjarskiptasjóðs, þar sem Síminn hafi verið hlutskarpastur, hafi falið í sér ríkisaðstoð.

Grundvallarmunur sé á því sem Vodafone og Nova haldi fram í erindi sínu til Samkeppniseftirlitsins og því sem Síminn vilji meina. Það eina sem félögin bendi á í erindinu sé að 3G net Símans sé eina landsdekkandi 3G netið. Það komi hins vegar skýrt fram að bæði Vodafone og Síminn séu með GSM net sem nái yfir landið og miðin. Hvað varði ábendingar Símans um „viðameira dreifikerfi“ þá sé þar enn og aftur átt við 3G net Símans.

Stærð farsímakerfa sé mæld á einn veg og það sé hve stórs svæðis farsímaþjónusta viðkomandi fjarskiptafyrirtækis nái til. Ekki hve mörg landsdekkandi farsímakerfi fjarskiptafélög séu með. Farsímaþjónusta nái ekki til fleiri viðskiptavina þó svo að kerfin séu fleiri. Farsímakerfið með mestu útbreiðsluna ráði hvaða farsímakerfi sé stærst. Farsímakerfi Vodafone sé það kerfi líkt og framlagðar yfirlitsmyndir sýni fram á.

Til að taka allan vafa af framangreindum skilningi bendi Vodafone á að í erindi Vodafone og Nova til Samkeppniseftirlitsins segi m.a.: „*Hvað varðar háhraða gagnaflutningskerfi um farsíma (3G/4G tækni) er þjónustusvæði gagnaflutningskerfa Nova og Vodafone ekki jafn víðtækt og gagnaflutningskerfi Símans og á þetta sérstaklega við í dreifðari byggðum landsins.*“

Málatilbúnaður Símans hvað þetta atriði varði sýni enn og aftur hvernig félagið reyni að blekkja, ekki bara viðskiptavinum sína með röngum fullyrðingum, heldur einnig Neytendastofu.



Málatilbúnaður sem þessi sé villandi og blekkjandi fyrir neytendur og sé líklegur til að hafa áhrif á ákvörðun viðskiptavina um val á þjónustuveitanda.

Að lokum sé ítrekaður fyrri málatilbúnaður.

7.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 24. mars 2014, var Símanum sent bréf Vodafone og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

III. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að kvörtun Fjarskipta hf., Vodafone, yfir auglýsingum Símans hf. undir yfirskriftinni „*Segjum sögur*“. Kvörtunin snýr að því að í auglýsingunum sé ranglega fullyrt að Síminn hafi yfir að ráða stærsta farsímaneti landsins. Telur Vodafone fullyrðingar Símans brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Af hálfu Neytendastofu var á það bent að stofnunin teldi ákvæði 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og 15. gr. sömu laga einnig geta átt við um erindið.

Síminn hafnar því að brotið sé gegn ákvæðum laganna með auglýsingunum. Farsímanet samanstandi af neti fyrir GSM (2G net), UTMS (3G net) og LTE (4G net) og því þurfi að líta til heildarinnar þegar vísað sé til farsímanets. Farsímakerfi Vodafone sé fyrst og fremst 2G net og Nova sé fyrst og fremst með 3G netkerfi. Uppbygging félaganna á 4G kerfi sé svo skammt á veg komin að það hafi ekki þýðingu fyrir mat á stærsta farsímanetinu. Jafnvel þó litið sé til sameiginlegs farsímanets Vodafone og Nova sé farsímanet Símans stærra enda hafi Síminn yfir flestum sendum að ráða. Farsímakerfi sem hafi fleiri senda en sé ef til vill með minni útbreiðslu sé eðli málsins samkvæmt stærra. Þjónustusvæði kerfis sé ekki það sama og stærð kerfis.

2.

Í lögum nr. 57/2005 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 fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Í 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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, 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 9. gr., sem einnig er í III. kafla, er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Vodafone var ekki vísað til tiltekinna stafliða 1. mgr. 9. gr. en að mati Neytendastofu getur b. liður átt við um erindið. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]“

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

14. gr. laganna hljóðar svo:



„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.“

Lagagreinin felur í sér vernd á hagsmunum keppinauta vegna háttsemi fyrirtækja í atvinnurekstri.

Í 1. mgr. 15. gr. 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. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Að mati Neytendastofu getur ákvæði a. liðar átt við um erindið en þar segir:

*„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:
a. þær séu ekki villandi, [...]“*

3.

Af hálfu Vodafone er því haldið fram að útbreiðslusvæði GSM nets félagsins sé víðtækara en Símans, þ.e. að notendur nái 2G neti á stærra svæði á landi og í landhelgi með þjónustu Vodafone. Þessu hefur Síminn mótmælt. Dreifikerfi félaganna séu sambærileg enda um sambærilega tækni að ræða og ekki unnt að staðreyna með nákvæmum og sannreynanlegum hætti hvort kerfið hafi stærra þjónustusvæði. Röksemdir Símans fyrir fullyrðingu félagsins um stærsta farsímanetið byggja hins vegar á því að fullyrðingin sé víðtæk og taki til allra farsímakerfa sem boðið sé upp á, þ.e. 2G, 3G og 4G. Þá byggji stærð farsímanetsins ekki á þjónustusvæði netsins heldur á fjölda senda og þannig stærra neti.

Í hinni umkvörtuðu auglýsingu segir: *„Segjum sögur á stærsta farsímaneti landsins“*. Í auglýsingunum er ekki að finna skýringar á því hvað átt sé við með stærsta farsímanetinu, þ.e. hvort átt sé við stærsta þjónustusvæðið eða stærsta net þjónustukerfa með flestum sendum. Neytendastofa telur hvorutveggja, stærð þjónustusvæðis og stærð dreifinets, geta haft áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti þar sem hvort tveggja getur haft áhrif á þá þjónustu sem þeir njóta.

Engar almennar skilgreiningar eða skýringar eru til um það hvernig stærð farsímanets skuli mæld, þ.e. hvort stærðin skuli metin út frá stærð þjónustusvæðis eða stærð dreifinetsins og fjölda senda. Því telur Neytendastofa fullyrðingu Símans þess eðlis að hún geti verið sönnuð með upplýsingum um stærð dreifinetsins og fjölda senda. Þar sem Síminn hefur lagt fram gögn til staðfestingar því að félagið hafði yfirburði yfir keppinauta í stærð dreifinets og fjölda



senda á þeim tíma sem auglýsingin var birt telur Neytendastofa fullyrðinguna sannaða. Hins vegar verður að mati Neytendastofu jafnframt að líta til þess að í auglýsingunni komu engar upplýsingar fram um það hvað átt væri við með stærð farsímanets og eins og áður segir er engin almenn skilgreining á því hvernig stærð farsímanets skuli skilgreint. Því telur stofnunin það fela í sér villandi viðskiptahætti gagnvart neytendum, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, að greina ekki frá því hvað felist í því að farsímanet Símans sé hið stærsta. Er þá jafnframt um að ræða óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. sömu laga.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Síminn hf., Ármúla 25, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðingarinnar „*Segjum sögur á stærsta farsímaneti landsins*“ án þess að fram komi skýringar á því hvað felist í stærsta farsímanetinu, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Símanum hf. bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.“

Neytendastofa, 23. júlí 2014

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir