



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 40/2010

Markaðssetning Símans hf. á Ljósneti Símans.

I.

Erindið

1.

Með bréfi Gagnaveitu Reykjavíkur ehf. (GR), dags. 2. febrúar 2010, er kvartað yfir kynningu Símans hf. á breytingu fyrirtækisins á sjónvarps og internetþjónustu á höfuðborgarsvæðinu. Þar segir að íbúum sé kynnt, með markpósti og sölusímtölum að hér eftir verði þjónustunni ekki lengur miðlað um Breiðband Símans heldur muni fyrirtækið nýta ljósleiðara til gagnatenginga og sjónvarpsútsendinga. Þessa nýjung kalli Síminn Ljósnet Símans.

Að mati kvartanda er framangreind markaðssetning Símans brot á 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Markaðssetning á heitinu Ljósnet Símans og orðalag Símans um að nú standi til að „nýta ljósleiðarann til gagnatenginga“ sé til þess fallinn að blekkja neytendur til að kaupa vöru sem sé sambærileg vöru sem samstarfsaðilar Gagnaveitunnar veita um Ljósleiðara GR. Ekki sé greint frá upplýsingum sem skipti máli um að enn sé notast við koparheimataug. Þá eru sölusímtöl blekkjandi enda veittar rangar upplýsingar um eðli vörunnar t.a.m. sé fullyrt að viðskiptavininum standi ljósleiðari til boða.

Tæknin sem liggja til grundvallar þessari þjónustu Símans sé að grunninum til DSL tækni, nánar tiltekið VDSL. Sami tæknistaðall sé notaður við miðlun ADSL þjónustu Símans og í Ljósneti Símans. Tæknileg högun ADSL þjónustu Símans sé á þann veg að símsstöðvar séu samtengdar með ljósleiðurum en frá símsstöð liggja kopar heimtaugar inn til heimilanna. Kopar sé þeim annmörkum búinn að fjarskiptamerkið dofna á leið sinni til viðtakenda. Því sé flutningsgeta kopars heimataugarinnar háð vegalengd á milli símsstöðvar og heimilis. Tæknileg högun VDSL þjónustu Símans sé á þann veg að ljósleiðari sé lagður frá símsstöð í búnað í tengivirki sem sé í tuga til hundruða metra fjarlægð frá heimilunum. Frá tengivirkinu sé áfram koparheimtaug inn á heimilin. Hvort sem um sé að ræða VDSL eða ADSL tækni ráðist það af koparum í heimtauginni hvort hægt sé að nýta til fullnustu mögulega bandvíddar getu DSL tækninnar. T.a.m. sé möguleg flutningsgeta ADSL tækninnar 24 Mbps en þjónustuveitur auglýsa að



hámarki 12 Mbps. Möguleg flutningsgeta VDSL tækninnar sé 56 Mbps en Síminn bjóði 30 Mbps til heimila.

Gagnaveita Reykjavíkur hafi frá árinu 2005 byggt upp og rekið ljósleiðaranet til heimila undir merkinu Ljósleiðarinn. Högun þess gagnaflutningsnets sé á þá leið að hvert heimili sé tengt með ljósleiðara frá tengistöð og inn á hvert heimili. Sem stendur fái hvert heimili 100 Mbps tengingu sem auðvelt sé að stækka verulega með því að skipta út endabúnaði. Það sé viðurkennt að slík högun hafi umtalsvert tæknilegt forskot á DSL tækni.

Gagnaveita Reykjavíkur gerir þá kröfu að Símanum séu settar skorður á notkun á heitinu Ljósnet Símans og að orðalag auglýsinga og sölusímtala sé með þeim hætti að ekki leiki vafi á hverskonar tækni heimilum standi til boða.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindið var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. febrúar 2010. Í bréfinu kom fram að auk lagagreina þeirra sem vísað er til í erindinu kæmu að mati Neytendastofu jafnframt til álita 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

Svar Símans barst með bréfi Fróða Steingrímssonar hdl., dags. 2. mars 2010. Þar segir að orðið Ljósnet sé þýðing á enska orðasambandinu „optical network“, neti sem tengt sé saman að hluta eða öllu leyti með ljósleiðurum. Í fjarskiptaheiminum séu til staðar margar gerðir slíkra neta.

Nokkur munur sé á því hversu stór hluti hverrar tegundar ljósleiðarakerfa sé byggður upp af ljósleiðurum. Sé hluti allra tegunda slíkra neta þó undantekningalaust byggður upp af koparstreng. Kunni þannig ljósleiðari í sumum tegundum ljósleiðarakerfa að ná aðeins til símsstöðvar (e.Exchange) en afgangur þeirra sé þá byggður upp af koparvírurum.

Séu þau ADSL-net sem byggð séu þannig upp nefnd FTTE_x. Í gagnaflutningsnetum sem nefnd séu FTTN (e. Node) liggi ljósleiðari í átt til viðskiptavinar, t.a.m. í brunn í götu, en koparvír liggi þá um tiltölulega stóran hluta leiðarinnar frá símsstöð til viðskiptavinar. Í þeim gagnaflutningsnetum sem nefnd séu FTTC (e. Curb/Cabinet) liggi ljósleiðari að götuskáp. Í gagnaflutningsnetum sem nefnd séu FTTB liggi ljósleiðari oftast í kjallara þeirra húsa sem tengjast netinu, en gjarnan sé þá um að ræða fjölbýlishús og fyrirtæki. Sé þá Ethernet eða VDSL nýtt til að tengja notendur við ljósleiðarann. Í þeim gagnaflutningsnetum sem nefnd séu FTTH liggi ljósleiðarinn lengst til viðskiptavinar af öllum tegundum gagnaflutningsneta þar sem notast sé við ljósleiðara með einum eða öðrum hætti. Nær ávallt sé seinasti þáttur í hverri tegund gagnaflutningsneta gerður úr kopar og er sá þáttur netsins oftast nefndur CAT-5. Munurinn á



uppbyggingu hinna ýmsu ljósleiðarakerfa, þ.á.m. á uppbyggingu ljósleiðarakerfi Símans og ljósleiðarakerfi GR felist að verulegu leyti í því hversu stór hluti þeirra sé gerður út koparvír. Sé það mat GR að flöskuháls myndist í kerfi Símans vegna þess að koparvír sé að finna í því, gildi slíkt hið sama um kerfi GR þar sem gagnaflutningur þess fari einnig um koparvíra.

Lagning á ljósleiðarakerfi Símans hófst árið 1995, en ljósleiðarar hafi á þeim tíma verið lagðir samhliða hefðbundnum símlögnum. Ljósnet Símans samanstandi af þrem tegundum ljósleiðarakerfa, FTTC, FTTB og FTTH. Í nýjum hverfum sé einkum að finna FTTH-net, í fjölbýlishúsum FTTB-net og í einbýlishúsum, raðhúsum og öðrum húsum sé í meirihluta FTTC-net. Í nýjum kerfum sé notast við FTTH og jafnframt stuðst við tækni sem nefnist Gigabit Passive Optical Network (GPON). Meðallengd símalína í FTTC-neti Símans sé 120 metrar og segja má að miðjuna í ljósleiðarakerfi hans sé að finna í Múlastöð, Ármúla 25. Lengd ljósleiðara milli Múlastöðvar og úthverfa geti verið um 56 kílómetrar að lengd en lengd hans frá símsstöð í götuskápa í úthverfum geti verið 2 kílómetrar. Er hlutfall símalínunnar í heildarlengd gagnaflutningatengingarinnar $120/7000 * 100\% = 1,7\%$. Myndi því ljósleiðarinn 98,3% af heildarlengd lagna sem liggja til notenda. Með notkun FTTC og VDSL2-lausna Símans sé nær ávallt unnt að veita gagnahraða sem nemi 80 Mb/s heim til viðskiptavina og um 50 Mb/s frá viðskiptavinum. Í sumum tilvikum sé hægt að ná hraða sem nemi meira en 100 Mb/s frá viðskiptavinum og með samnýtingu á tveimur eða fleiri símalínum sé hægt að ná hraða sem nemi nokkur hundruð Mb/s. Fullyrðing GR, þess efnis að sá hluti þeirrar tækni Símans, sem styðjist við FTTC og VDSL2, sé síðri en tækni sem fellst í notkun á FTTH, sé því beinlínis röng. Að mati Símans verði með FTTC og VDSL2 að líkindum unnt að bjóða sambærilega þjónustu og hægt verði að gera með notkun FTTH-nets allt fram á næsta áratug.

Í bréfi Símans kemur fram að með notkun Símans á orðunum Ljósleiðaranet eða Ljósnet felist ekki lýsing á eða loforð um lágmarks- eða hámarksgagnaflutningshraða. Í notkun orðanna felst t.a.m. ekki fullyrðing um að gagnaflutningshraði til og frá notendum verði 100 Mb/s. Afkastageta ljósleiðaraneta ræðst af þeim búnaði sem er í „hnútpunktum“ netsins og samnýtingarstigi þess búnaðar. Einnig ræðst hún af getu „greinanetsins“ (e.Backhaul network) og jafnvel stofnnetsins sjálfs sem skapað geti flöskuháls og hægt á gagnaflutningshraða. Jafnframt eru heimagáttir viðskiptavina oft takmarkandi þáttur á hraða. Með notkun orðanna Ljósleiðaranet og Ljósnet felist aðeins það að gagnaflutningur fer fram um ljósleiðara á einum eða öðrum stað. En samkvæmt uppbyggingu ljósleiðarakerfa þurfi gagnaflutningur ávallt að fara fram að einhverju leyti um koparvír. Með notkun Símans á orðinu Ljósnet felst því aðeins fullyrðing um að gagnaflutningur fari fram um ljósleiðara á einum eða öðrum tímapunkti. Í fullyrðingu Símans felist ekki að ljósleiðarakerfið sé byggt upp á sama hátt og ljósleiðarakerfi GR, enda sé slíkt ekki tilfellið. Að mati GR virðist vera að þeir einir, sem byggja upp ljósleiðarakerfi sín á nákvæmlega sama hátt og Gagnaveita Reykjavíkur og bjóði einnig öllum notendum sama gagnaflutningshraða, megi með réttu segjast bjóða uppá tengingu um ljósleiðara.



Sú afstaða GR á einfaldlega ekki rétt á sér. Í orðunum Ljósleiðaranet eða Ljósnet getur ekki falist fullyrðing um að gagnaflutningur fari fram eingöngu um ljósleiðara, enda bjóði engin aðili upp á slíka þjónustu hér á landi.

Með notkun Símans á orðinu Ljósnet sé fyrst og fremst leitast við að skapa gagnaflutningskerfi fyrirtækisins sérstöðu í markaðssetningu. Þá leitist Síminn við, með notkun orðsins, að einfalda flókin heim tækninnar hvað varðar gagnaflutning um ljósleiðara fyrir hinum almenna neytanda. Ólíklegt sé að það skipti hann nokkru máli hvernig ljósleiðarakerfi Símans er byggt upp, en að þeim mun meira máli skipti sú þjónusta sem unnt sé að veita um Ljósnet Símans. Sú þjónusta sem Síminn veiti sé á allan hátt sambærileg þjónustu GR og mun að líkindum verða það næstu áratugi. Með notkun orðsins Ljósnet felist því ekki brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Orðið Ljósnet sé alfarið komið frá Símanum og í orðinu felist ekki loforð um gagnaflutningshraða, þjónustu eða tæknilega útfærslu. Eigi það enn síður við um orðið Ljósleiðaranet.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 3. mars 2010, var GR sent svar Símans til umsagnar.

Svar GR vegna athugasemda Símans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 17. febrúar 2010. Í bréfi GR eru ítrekaðar fyrri kröfur um að Neytendastofa setji Símanum skorður við notkun á orðinu Ljósnet með vísan til 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Í svari GR kemur fram að ágreiningsefnið sé vegna flutningsgetu netanna og hvaða flöskuhálsar séu til staðar. Að mati GR mun meirihluti þeirra heimila sem tengist neti Síminn nýta koparheimtaug sem síðasta leggin að heimilinu. Verður slík koparheimtaug ávallt flöskuháls í kerfi Símans og muni takmarka möguleika Símans til að veita sambærilega þjónustu og veitt sé yfir Ljósleiðara GR. Að mati GR sé ljósleiðarakerfi Gagnaveitunnar mun afkastameira en VDSL net Símans og fullyrðingar Símans um samkeppnishæfni netsins því beinlínis rangar.

GR hafnar því að innanhúslagnir innan veggja séu sambærilegur flöskuháls og koparheimtaugar. Ljósleiðaranet GR nái í öllum tilfellum inn fyrir vegg heimilisins. Frá inntaksboxi sé ljósleiðari lagður að netaðgangstæki, þaðan liggja Cat5e eða Cat6 lagnir til þjónustutækja s.s. tölvu, sjónvarps og síma. Slíkar lagnir hafi allt aðra eiginleika og flutningsgetu en hefðbundnar koparheimtaugar. Burðargeta Cat5e og Cat6 kapla er 1 Gbit. Því verði koparheimtaug ekki flöskuháls í neti GR líkt og raunin sé í neti Símans. Að mati GR standist ekki fullyrðingar Símans um að VDSL net Símans muni anna þörfum markaðarins næstu 10 árin, enda sé það mat sérfræðinga að bandbreiddarþörf markaðarins geri ráð fyrir 50% aukningu milli ára sé næg bandbreidd til staðar. Megi því búast við að þörf markaðarins fyrir bandbreidd verði meiri en VDSL net Símans getur annað strax árið 2013.



3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 23. mars 2010, var Símanum sent svar GR til umsagnar. Svar Símans vegna athugasemda GR barst Neytendastofu með bréfi, dags. 23. apríl 2010. Í bréfi Símans eru ítrekuð fyrri rök um að með notkun Símans á orðinu Ljósneti felist ekki á nokkurn hátt fullyrðing eða yfirlýsing um afkastagetu eða tæknilega uppbyggingu á gagnaflutningskerfi Símans. Fráleitt sé að halda því fram að fjarskiptafélagi sé aðeins heimilt að nota orðið „ljós“, sé uppbygging og tæknileg útfærsla gagnaflutningskerfis þess með nákvæmlega sama hætti og gagnaflutningskerfi GR. Þá fær Síminn ekki séð að notkun á orðinu Ljósnet geti með nokkru móti talist til samanburðarauglýsingar í skilningi laga nr. 57/2005. Fullyrðingar um að með notkun Símans á orðinu felist samanburður séu því beinlínis rangar.

Í bréfi Símans kemur fram að Síminn hafi, þann 3. október 2005, skráð vörumerkið Ljósnet. Samkvæmt 2. ml. 1. gr. laga um vörumerki nr. 45/1997 séu vörumerki sérstök auðkenni fyrir vöru eða þjónustu til að nota í atvinnurekstri. Í vörumerkjarétti felist lögverndaður einkaréttur til handa réttihafa til notkunar á hinu skráða vörumerki. Hafi Síminn því sjálfstæðan og lögverndaðan einkarétt á orðinu Ljósnet við markaðssetningu. Sá réttur geti aðeins verðið takmarkaður eða felldur úr gildi verði vörumerki Símans fellt úr gildi með dómi, sbr. 28. gr. vörumerkjalaga. Að mati Símans geti Gagnaveita Reykjavíkur því ekki krafist þess af stjórnvaldi að Símanum verði meinuð notkun vörumerkisins. Lögum nr. 57/2005 er ætlað að vera vörumerkjaréttinum til fyllingar en ekki ætlað að draga úr eða rýra lögvarinn rétt eigenda vörumerkja. Hefur sá skilningur m.a. verið staðfestur af Neytendastofu í fyrri ákvörðunum, t.a.m. í ákvörðun stofnunarinnar í máli nr. 30/2008 „Kvörtun Símans hf. yfir skráningu og notkun Og fjarskipta ehf. á léninu mittfrelsi.is“

Í bréfi Símans kemur fram að flutningsnet GR sé af því tagi sem nefnt er „Active Star Network“ á enskri tungu. Þegar slíkt net séu lögð er oft notast við Ethernet-skipta með 24 eða 48 ljósgáttum. Slíkir skiptar hafa hingað til oftast verið bakfæddir með 1 Gb/s straumi. Meðalhraði á hvern notanda er því 21 Mb/s eða 42 Mb/s. Neytendum sé tjáð að tenging á slíku neti jafngildi 100 Mb/s í tengihraða, enda geti hver gátt borið 100 Mb/s. Í neti GR sé Ethernet-skiptum komið fyrir í spennustöðvum Orkuveitunnar og þaðan lagðir ljósleiðarar heim til viðskiptavina og inn á stofnnet til bakfæðingar. Flutningsnet Símans sé byggt upp á svipaðan hátt, að frátölu að skiptunum er komið fyrir í götuskápum og nýta fyrirbyggjandi koparþræði sem þaðan liggja inn í hús viðskiptavina. Bakfæðingin fari fram um ljósleiðara frá símstöðvum til götuskápanna. Hver símalína að meðallengd geti því borið 100 Mb/s í átt að til viðskiptavina og um 50 Mb/s í átt frá viðskiptavinum. Sé því nánast engin munur á tæknilegri flutningsgetu netanna. Vísi Síminn því á bug fullyrðingum GR um villandi markaðssetningu á grunvelli mismunar á gagnaflutningshraða.

Að mati Símans sé fullyrðing GR þess efnis að Cat5e og Cat6 hafi allt aðra eiginleika og flutningsgetu en hefðbundnar koparheimtaugar, ekki rétt, enda eru Cat5e og Cat6 lagnir snúnir



koparþræðir. Fullyrðing um 1 Gb/s burðargetu er einnig röng, nema strengurinn sé sérstaklega stuttur og þess gætt að engar skarpar beygjur séu á honum.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 30. apríl 2010, tilkynnti Neytendastofa aðilum málsins að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

4.

Neytendastofu barst viðbótar rökstuðningur Gagnaveitu Reykjavíkur við erindið með bréfi dags. 28. júní 2010. Í bréfinu kemur fram að stjórnarformaður GR hafi fengið sölusímtal frá söluveri Símans þann 6. júní sl. að kvöldi til. Að mati GR voru viðhafðir í því símtali viðskiptahættir sem eru villandi og líklegir til að blekkja neytendur í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í sölusímtalinu setur starfsmaður Símans fram þær fullyrðingar að enginn tæknilegur munur sé á ljósleiðarakerfum Símans og GR og að ljósleiðari Símans sé dreginn í gegnum koparlagnir. Einnig kom fram sú fullyrðing starfsmanns Símans að ljósleiðarakerfi Símans og GR hefðu sömu burðargetu.

Að mati GR heldur Síminn ítrekað áfram að brjóta gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þrátt fyrir kvartanir GR. Krefst GR að Neytendastofa stöðvi rangfærslur í sölu- og markaðsherferð Símans. Jafnframt er þess óskað að fá upptöku af umræddu sölusímtali.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 8. júlí 2010, var Símanum sent bréf GR til umsagnar. Svar Símans vegna athugasemda GR barst Neytendastofu með bréfi, dags. 19. júlí 2010.

Þar er því hafnað að GR hafi ítrekað kvartað yfir sölu- og markaðsaðferðum Símans, enda sé nú til meðferðar fyrsta kvörtun GR vegna markaðssetningar Símans. Bent er á að fullyrðingar GR séu ekki studdar neinum gögnum og styðjast alfarið við einhliða frásögn stjórnarformanns GR af samtali hans um tæknileg málefni sem eru um margt flókin. Þótt staðhæfingar stjórnarformanns GR væru sannar væri ljóst að neytendur muni ekki nema nokkurn mun á þjónustu Símans og þjónustu GR sem veitt væri um ljósleiðarakerfi félaganna. Enda þótt tæknilegur munur sé á uppbyggingu þjónustanna sé upplifun neytenda sú sama við notkun. Einnig bendir Síminn á að hafi umræddar fullyrðingar verið látnar falla, með því orðavali sem fram kemur í bréfi GR, hefur það öðru fremur stafað af þekkingarleysi umrædds starfsmanns á þeirri tækni sem býr að baki þjónustutegundunum tveim.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 23. júlí 2010, tilkynnti Neytendastofa aðilum málsins að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Gagnaveita Reykjavíkur ehf. (GR), yfir markaðssetningu Símans á s.k. Ljósneti Símans. Telur GR að Síminn hafi brotið gegn ákvæðum 9. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Orðalag Símans í markaðssetningunni um að nú standi til að nota ljósleiðarann til gagnatenginga og markaðssetningin að öðru leyti sé til þess fallinn að blekkja neytendur til að kaupa vöru sem sé sambærileg vöru sem samstarfsaðilar Gagnaveitunnar veita um ljósleiðarakerfi GR. Í markaðssetningu Símans sé ekki greint frá upplýsingum sem skipta máli, s.s. að notast sé við koparheimtaug. Þá telur GR að sölusímtöl Símans vegna markaðssetningarinnar blekkjandi enda veittar rangar upplýsingar um eðli vörunnar, t.a.m. er fullyrt að viðskiptavinum standi ljósleiðari til boða. Fer GR fram á að Neytendastofa setji Símanum skorður í notkun á vörumerkinu Ljósnet og að orðalag auglýsinga og sölusímtala Símans sé með þeim hætti að ekki leiki vafi á hverskonar tækni heimilum standi til boða.

Af hálfu Símans er því hafnað að með notkun á orðinu Ljósneti felist brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Orðið Ljósnet sé alfarið komið frá Símanum og felist ekki í orðinu loford af neinu tagi um gagnaflutningshraða, þjónustu eða tæknilega útfærslu. Með notkun Símans á orðinu felist því aðeins fullyrðing um að gagnaflutningur fari fram um ljósleiðara með einum eða öðrum hætti. Þá hefur Síminn í gögnum málsins vísað til þess að Síminn eigi vörumerkið Ljósnet sem njóti lögverndaðs einkaréttar Símans til notkunar, sbr. ákvæði laga um vörumerki nr. 45/1997.

2.

Í erindi GR er vísað til ákvæða 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. En eins og að framan greinir koma einnig ákvæði 5. gr. og 8. gr. laganna til álita í málinu að mati Neytendastofu.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu 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 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 sem er í III. kafla laganna 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, samkvæmt 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 samkvæmt 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 markaðssetningar Símans, sem um er deilt í máli þessu, er sá að fá neytendur í viðskipti við félagið og er þeim því ætlað að hafa 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 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 2. mgr. 9. gr. segir:

„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.“

Í erindi GR er því haldið fram að í markaðssetningu Símans sé ekki greint frá upplýsingum sem skipta máli, þ.e. að notast sé við koparheimtaug í Ljósneti Símans. Kemur 2. mgr. 9. gr. því 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 markaðssetningu Símans er með óbeinum hætti vísað til keppinauta og þjónustu sem keppinautar bjóða. Ákvæði 14. gr. laga nr. 57/2005 koma því til álita í máli þessu.



3.

Við markaðssetningu gagnvart neytendum er ljósleiðaratenging boðin sem þjónusta sem í felst kaupum neytanda á gagnaflutningi, þ.e. sjónvarpsefni, síma og nettengingu. Framkvæmdin er sú að neytendur kaupa sér aðgang að Ljósneti Símans hjá Símanum eða að ljósleiðaraneti GR í gegnum önnur fjarskiptafyrirtæki. Samkvæmt heimasíðu Símans býður fyrirtækið sem stendur hraða til neytenda allt að 50 Mb/s og verður ekki séð af gögnum málsins að Síminn hafi gefið neytendum til kynna að meiri hraði sé í boði. Samkvæmt heimasíðu Vodafone er neytendum boðinn mesti hraði 50 Mb/s með tengingu við ljósleiðara GR og er sami hraði er í boði hjá Tal. Hins vegar býður Hringiðan 100 Mb/s tengingu við ljósleiðara GR.

Þó svo ljósleiðarakerfi Símans sé að vissu leyti ólíkt ljósleiðarakerfi GR og notist að hluta til við sk. koparheimtaug er ljóst að kerfið byggir að mestu leyti á ljósleiðara. Að mati Neytendastofu getur því orðið Ljósnet að þessu leyti verið lýsandi fyrir þjónustu Símans á gagnatengingu og dreifingu á sjónvarpsefni í gegnum ljósleiðarakerfi.

Þá er það ekki villandi aðgerðarleysi af hálfu Símans að kynna neytendum ekki sérstaklega uppbyggingu Ljósnets, enda er Ljósnet Símans að mestu leyti byggt á ljósleiðurum. Þá er til þess að taka að neytendur eru upplýstir um gagnaflutningsmöguleika tengingarinnar. Markaðssetning Símans á Ljósneti Símans er því ekki villandi og því ekki brot á ákvæðum 5. gr., 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laganna. Sér Neytendastofa því ekki ástæðu til aðgerða í máli þessu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða í máli þessu.“

Neytendastofa, 23. ágúst 2010.

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir