



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 41/2014

Samanburðarauglýsingar Hringdu

I.

Erindið

1.

Með bréfi Tal hf., dags 12. apríl 2013, var kvartað yfir auglýsingum Hringdu ehf. á vefsíðunni ja.is og heimasíðu fyrirtækisins hringdu.is sem að mati Tals brjóta gegn lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Að því er varði auglýsingu á vefsíðunni ja.is hafi Hringdu að undanfögnu auglýst þjónustu sína þar með verðsamanburði á þjónustu fjarskiptafyrirtækjanna þar sem tilgreint væri verð hvers fyrirtækis um sig, Hringdu, Símans, Vodafone og Tals annars vegar fyrir 40 GB internettengingu og hins vegar fyrir heimasíma. Tekin væri samtala af mánaðargjöldum beggja þjónustuliða og tilgreint hversu mörgum prósentum munaði á verði Hringdu og hinna fyrirtækjanna.

Að mati Tals sé samanburðurinn ranglega framkvæmdur. Ekki sé tekið tillit til atriða sem séu Tali í hag. Af því leiði að auglýsingarnar séu skaðlegar fyrir Tal en eftirfarandi rangfærslur sé að finna í þeim:

Í fyrsta lagi þurfi viðskiptavinir Vodafone að vera í Vodafone Gull til þess að fá 1.000 mínútur fríar í heimasíma Vodafone og því sé samanburðurinn ekki réttur en af þessu leiði að Tal virðist vera með verri kjör en Vodafone.

Í öðru lagi sé upphafsgjald í GSM-síma hjá Tali 8,9 kr. á móti 9,9 kr. hjá Símanum.

Í þriðja lagi sé mínútuverð í heimasíma Tals 2,0 kr. á móti 3,9 kr. hjá Símanum.



Í fjórða lagi borgi viðskiptavinur í öllum pakkanum hjá Tali, þ.e.a.s. með tvær aukalegar GSM þjónustur við þessar áskriftir, 2.090 kr. fyrir heimasíma og 4.890 kr. fyrir 40 GB Ljósnet sem geri samtals 6.980 kr.

Í fimmta lagi borgi viðskiptavinur í Tal Trompi hjá Tali, þ.e.a.s. með tvær aukalegar GSM þjónustur við þessar áskriftir, 2.090 kr. fyrir heimasíma og 2.445 kr. fyrir internet (50% afsláttur af interneti í eitt ár) eða 4.535 kr.

Í sjötta lagi bjóði Hringdu ekki upp á pósthólf fyrir Internetþjónustu en Tal bjóði uppá þrjú pósthólf með 1,5 GB gagnamagni.

Að því er varði auglýsinguna á heimasíðu félagsins hafi Hringdu að undanfögnu auglýst þjónustu sína þar með verðsamanburði á þjónustu fjarskiptataækjanna þar sem tilgreint væri verð hvers fyrirtækis fyrir sig, Hringdu, Vodafone, Tal og Símans. Borið væri saman verð og hraði 10 GB internetþjónustu, verð sjónvarpsþjónustu, verð heimasíma og línugjalds. Þá væru mánaðargjöldin dregin saman í samtölu fyrir hvert fyrirtæki og tilgreind hversu mörgum prósentum þjónusta annarra fyrirtækja væri dýrari en Hringdu. Stjörnumerki væri á hraða internetþjónustu Símans sem vísaði til þess að hraði á Ljósneti væri háður fjarlægð frá tengiskáp. Þá væri stjörnumerki við samanburð á verði heimasíma þar sem fram kæmi að greidd væru upphafsgjöld hjá Símanum 9,9 kr. og Tali 8,9 kr.

Að mati Tals séu eftirfarandi rangfærslur að finna í samanburðinum:

Í fyrsta lagi þurfi viðskiptavinir Vodafone að vera í Vodafone Gull til þess að fá 1.000 mínútur fríar í heimasíma. Samanburðurinn sé því rangur en af þessu leiði að Tal virðist vera með verri kjör en Vodafone.

Í öðru lagi sé mínútuverð í heimasíma Tals 2,0 kr. á móti 3,9 kr. hjá Símanum.

Í þriðja lagi fái viðskiptavinur í „öllum pakkanum“ hjá Tali, þ.e.a.s. interneti og heimasíma, auka afslátt af interneti eða 2.990 kr. í stað 3.490 kr. fyrir 10 GB ljósleiðaratengingu.

Í fjórða lagi bjóði Hringdu ekki upp á pósthólf fyrir internetþjónustu en Tal bjóði uppá þrjú pósthólf með 1,5 GB gagnamagni.

Í fimmta lagi sé borið saman Ljósnet hjá Símanum við ljósleiðara hjá hinum fjarskiptafélögum.

Í sjötta lagi sé sjónvarp Símans með sjö sjónvarsstöðvar innifaldar í grunnpakkanum til viðbótar við opnar stöðvar.



Tal hafi bent Hringdu á þessar misfærslur og hafi fyrirtækið lofað að leiðrétta auglýsingar sínar á ja.is en það hafi hins vegar ekki verið gert og því telji Tal sig knúið að leggja fram formlega kvörtun.

Tal telji að um sé að ræða brot á 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og 2. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Tal krefjist þess að Neytendastofa leggi bann við birtingu auglýsinga Hringdu á ja.is og hringdu.is og beiti eftir atvikum öðrum stjórnsýsluviðurlögum.

2.

Með bréfi Tals hf., dags 16. apríl 2013, var lögð fram viðbótarkvörtun vegna brota Hringdu á lögum nr. 57/2005. Þar kemur fram að frá því að fyrri kvörtun hafi verið lögð fram hafi borist upplýsingar frá Hringdu þar sem fram komi að fyrirtækið hafi hætt birtingu auglýsinga á ja.is og að auglýsingu á heimasíðu félagsins hafi ennfremur verið breytt. Tal telji hins vegar að nýi samanburðurinn, sem settur sé fram á heimasíðu félagsins, feli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Í auglýsingunni séu borin saman mánaðargjöld þjónustu Vodafone, Tals og Hringdu fyrir 40 GB internetþjónustu með 100 MB/s hraða og mánaðargjöld heimasíma. Í auglýsingunni væru jafnframt dregnar upp samtölur fyrir verð þjónustunnar hjá hverju fyrirtæki og tilgreint hversu mikill verðmunur væri á þjónustunni í prósentum.

Tal bendi á að í ofangreindum samanburði sé borið saman verð sem aðeins viðskiptavinir í Vodafone Gull geti fengið. Slíkur samanburður standist ekki lög, sbr. ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 33/2009. Þá sé í fyrirvara sem gerður sé við auglýsinguna ekki tekið fram hvaða fríðindi eða þjónustur séu innifaldar í þeim þjónustuliðum sem bornir séu saman. Svo almennur fyrirvari standist ekki heldur þurfi að tilgreina með nákvæmari hætti hvaða þjónustu sé verið að bera saman. Þannig sé t.d. ekki tekið fram að Tal bjóði viðskiptavinum sínum pósthólf með internetþjónustu sinni. Að mati Tals þurfi að koma fram hve mikið pósthólf kosti hjá Hringdu. Ef Hringdu bjóði ekki uppá pósthólf með sinni internetþjónustu sé þjónustan ekki samanburðarhæf.

Tal telji að auglýsingin feli í sér brot gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og 2. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

II.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags 19. apríl 2013, var erindi Tals sent Hringdu til umsagnar. Svar Hringdu barst með bréfi, dags 13. maí 2013. Í bréfinu segir að Hringdu hafni alfarið þeim



málsástæðum sem komi fram í kvörtun Tals og telji að háttsemi fyrirtækisins hafi verið í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 og brjóti ekki gegn meginreglum og markmiðum þeirra. Að mati Hringdu séu kvartanir Tals tilhæfulausar.

Farið sé yfir rök Hringdu með sömu uppbyggingu og kvörtun Tals.

Fyrri liður kvörtunar Tals snúi að verðsamanburði á þjónustu fjarskiptatækjanna á vefborða vefsíðunnar ja.is. Því sé haldið fram í sjö liðum hvernig Hringdu hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með auglýsingunni.

Útgangspunktur Hringdu sé að einungis sé verið að bera saman mánaðargjöld sem hver og einn neytandi geti að lágmarki þurft að greiða fyrir tilgreindar þjónustu, þ.e. 40 GB Ljósnet eða ljósleiðaratengingu og heimasíma hjá tilteknum fjarskiptafélögum. Farið verði ítarlega yfir þá liði sem að Tal taki saman í fyrra kvörtunarbréfi sínu, dags 12. apríl 2013.

Eftirfarandi séu svör Hringdu við fyrstu sex liðum röksemda Tals:

Þær rangfærslur sem Tal vitni í hafi aldrei komið fram í samanburðarauglýsingu Hringdu á vefsíðunni ja.is og geti því ekki talist til rangfærslna. Hringdu geti einungis stjórnað eigin verðskrá en ekki verðskrá Tals, Símans eða annarra félaga. Af þeim sökum fáist ekki séð hvernig Hringdu skaði Tal með auglýsingum sem birti mánaðargjöld Tal á tiltekinni þjónustu.

Í auglýsingunni sé ekki tekið tillit til þess hvort eitthvað sé innifalið annað en heimasímaþjónusta og internettenging með 40 GB erlendu gagnamagni, hvort sem um ræði innifaldar fríar mínútur í heimasíma eða einhverja aðra notkun. Einungis séu borin saman mánaðargjöld stakrar þjónustu vegna heimasíma og internets óháð notkun, pakka eða samningum. Útgangspunktur Hringdu séu hagsmunir neytandans á þann veg að sýnt sé fram á hvernig neytendur geti keypt tilgreinda þjónustu, þ.e. heimasíma og internettengingu með 40 GB erlendu gagnamagni, á fjárhagslega hagstæðan hátt. Í því sambandi sé tilgreint lægsta verð sem neytandanum almennt bjóðist óháð öðrum þáttum sem skipti marga neytendur ekki máli en séu innifaldir í verði annarra fjarskiptafélaga. Einungis sé borið saman lægsta verð á tilgreindum þjónustuþáttum félaganna. Tilgreint verð á heimasíðu Tals fyrir heimasíma sé 2.505 kr. á mánuði. Hjá Vodafone sé tilgreint verð fyrir heimasíma á heimasíðu félagsins 2.090 kr.

Ekki sé tekið tillit til tilboðsverða sem gildi þegar neytandinn sé áskrifandi að annarri óháðri þjónustu og/eða samningsbundinn til lengri tíma og fái gegn því tiltekinn kaupauka heldur sé tekin til samanburðar sú þjónusta sem fullnægi sömu þörfum eða sé ætluð til sömu nota til þess að uppfylla skilyrði 15. gr. laga nr. 57/2005 er varði samanburðarauglýsingar. Þannig sé ekki getið um sértilboð þar sem boðin séu sérstök verð eða sérstök kjör, sem séu háð skilyrðum.



Réttilega bjóði Tal þó upp á tilboðspakka, þar sem viðskiptavinurinn þurfi að vera með heimasíma-, farsíma- og internetþjónustu, þar sem mánaðargjaldið sé 2.090 kr. í þeim pakka. Tilboðið sé ekki tekið með í samanburðinn þar sem það verði að teljast til sérstakra kjara, sem sé háð skilyrðum (oft nefnd samsett þjónusta).

Að mati Hringdu verði ekki séð að umræddar auglýsingar farið í bága við 15. gr. laga nr. 57/2005 enda séu þær t.a.m. ekki villandi, samanburðurinn taki til þjónustu sem fullnægi sömu þörfum og sömu notum en með þessu sé gerður einfaldur samanburður á áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleikum þjónustu þar sem lágmarksverð tiltekinnar þjónustu hjá fjarskiptafélögunum sé tilgreint, þ.e. þegar félögin bjóði tilgreinda þjónustu án þess að hún sé samsett eða háð skilyrðum.

Enginn vafi leiki á að samanburðurinn sé auglýsing frá Hringdu þar sem borin séu saman lágstu verð Hringdu og Tals, Hringdu og Vodafone og að lokum Hringdu og Símans, þegar viðkomandi félög bjóði þjónustu sem sé ósamsett eða ekki háð skilyrðum. Þessu til staðfestingar sé tilgreindur hlutfallslegur verðmunur hvers og eins fjarskiptafyrirtækis og Hringdu, en ekki hlutfallslegur verðmunur þeirra á milli. Innifalið í mánaðargjaldi Hringdu séu símtöl úr heimasíma í heimasíma á verðinu 0 kr./mín eins og hjá hinum félögunum en hjá Hringdu sé verðið hagstæðara því engar takmarkanir séu á inniföldum mínútum á verðinu 0 kr./mín og símtölin séu án upphafsgjalda. Einnig sé vörumerki Hringdu í auglýsingunni, ásamt því að vefborðinn vísi inn á vef Hringdu þegar á hann sé smellt, sbr. m.a. d. lið 15. gr. laga nr. 57/2005.

Sé tekið mið af þeim miðli sem þarna sé auglýst á megi ekki gera ráð fyrir að ítarlegri upplýsingar rúmist þar. Nánari upplýsingar um auglýsta þjónustu megi þó nálgast með einföldum hætti á vefsíðu Hringdu þegar smellt sé á umrædda auglýsingu. Að sama skapi megi finna verðskrá hinna félaganna á vefsíðum þeirra.

Í sjöunda lið kvörtunar Tals sé því jafnframt haldið fram að Hringdu hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að taka ekki fram pósthólfafjölda sem fylgi umræddri þjónustu.

Að mati Hringdu geti pósthólfþjónusta ekki talist til annars en auka- og/eða viðbótarþjónustu sem geti varla talist til hagsbóta fyrir neytandann. Þegar neytandinn sé að leita eftir internetþjónustu sé t.a.m. ekki forsenda hjá honum að fá tölvupóstföng meðfylgjandi. Megi ganga svo langt að halda því fram að tölvupóstföng séu í raun ótengd internetþjónustu sem slíkri og eigi ekkert skylt við þjónustuna, að öðru leyti en að internetþjónusta sé forsenda fyrir því að nota tölvupóstföng. Auglýsingar Hringdu gangi út frá fjárhagslegum hagsmunum neytenda, sem hafi ekki þörf á að vera í samsettri þjónustu og/eða viðbótarþjónustu né njóta sér- eða tilboðskjara.



Í tilviki Tals sé rétt að benda á að verðin hjá Tali séu ekki lægri þó svo að viðskiptavinir velji að nýta sér ekki pósthólfþjónustuna. Í samanburðinum sé verið að bera saman mánaðarverð ljósleiðaratenginga með 40 GB erlendu niðurhali, sem sé þjónusta sem sé gædd sömu eiginleikum hjá öllum umræddum fjarskiptafélögum. Pósthólfþjónustu megi nálgast án endurgjalds hjá t.d. Google auk fjölda annarra.

Að mati Hringdu sé það í raun þvingandi fyrir neytandann að nýta sér pósthólfþjónustu fjarskiptafélaganna, þar sem þjónustan sé eingöngu til þess fallinn að reyna að festa viðkomandi í viðskiptum og megi færa rök fyrir því að þjónustan stangist á við ákvæði laga nr. 57/2005. Póstfang frá einu fjarskiptafélagi geti neytandinn ekki tekið með sér til vistunar hjá öðrum fjarskiptafélögum líkt og símanúmerin. Það verði að teljast óhagkvæmt fyrir neytandann þar sem að netföng séu oft á tíðum skráð til móttöku mikilvægra persónuupplýsinga og geti verið tímafrekt og valdið verulegum óþægindum eða vera þvingaður til að skipta um netfang. Vegna þessara staðreynda verði þjónustan að teljast afmarkandi fyrir samkeppni á markaði þar sem tæknileg þróun haldist í hendur við vöruframboð. Í dag sé hægt að nálgast þessa þjónustu án endurgjalds og geti þessi pósthólfþjónusta Tals ekki talist til hagsbóta fyrir neytandann. Nær væri að kalla þetta „*gildru*“ sem verið væri að leiða neytandann í, ef hann kysi að nýta sér pósthólfið (sem fylgi áskrift nettenginga Tals og hinna fjarskiptafélaganna) til þess að halda utan um allan sinn tölvupóst.

Það komi hvergi fram í undanförunum auglýsingum Tals, eða hinna fjarskiptafélaganna, á internettengingum sem bjóða upp á netföng/pósthólf hver skilyrðin séu, ef að viðskiptavinir nýti sér þá þjónustu, þar sem að hún fylgi nettengingunni, ef að viðskiptavinurinn segir upp internetþjónustunni. Megi halda því fram að umræddir viðskiptahættir stangist á við 8. gr. laga nr. 57/2005, sbr. d. lið 4. mgr. 9. gr. sömu laga.

Seinni liður kvörtunar Tals snúi að verðsamanburði á þjónustu umræddra fjarskiptafyrirtækja á vefborða á heimasíðu Hringdu. Því sé haldið fram í sex liðum að Hringdu hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að rangfæra staðreyndir.

Í bréfi Hringdu komi fram að til samanburðar séu hröðustu tengingar tiltekinna fjarskiptafélaga með inniföldu 10 GB erlendu gagnamagni, þ.e. ljósleiðari hjá Hringdu, Tal og Vodafone og Ljósnet hjá Símanum. Helstu einkenni og munur þjónustunnar séu tekin fram í efstu tveimur línunum töflunnar.

Í fyrstu fjórum liðum kvörtunar Tals í þessum hluta sé efnisleg endurtekning frá fyrri hluta kvörtunar Tals.



Í því sambandi sé við hæfi að áréttta að framkvæmdarstjóri Tals hafði samband við Hringdu vegna umrædds samanburðar á heimasíðu Hringdu, fyrst 14. janúar 2012. Þar hafi hann skrifað í tölvupósti:

„Mig langar að benda ykkur á að samanburðurinn sem sést á heimasíðu ykkar er ekki réttur. Síminn er með upphafsgjöld og einnig vodafone eftir ákv mín fjölda. Bið ykkur að laga þetta, vil síður þurfa kvarta með formlegum hætti.“

Hringdu hafi tekið athugasemdir félagsins til greina og bætt inn upphafsgjöldum neðst í samanburðinn. Upphafsgjöldin séu nefnd í smáa letrinu, til þess að mæta óskum Tals. Ætlunin hafi verið að bera saman mánaðargjöld sem greidd séu fyrir þjónustu sem taki til vöru eða þjónustu sem fullnægi sömu þörfum eða sé ætluð til sömu nota. Það verði að segjast að heimasímaþjónustan sem þarna sé borin saman, sinni sömu þörfum og sé ætluð til sömu nota, þar sem hægt sé að hringja hvert sem er og taka við símtölum. Kjör og aðrir pakkar sem í boði séu, séu ekki inni í samanburðinum, sbr. það sem áður hafi verið farið yfir.

Að öðru leyti vísi Hringdu til málsástæðna og lagaraka sem gerðar hafa verið við fyrri hluta kvörtunar Tals.

Í fimmta lið kvörtunar Tals komi fram að í samanburði sé tilgreindur hraði/bandbreidd tveggja tenginga, Ljósneti Símans og ljósleiðaratengingu hjá hinum félögunum. Bandbreiddin sé næst því að vera áþreifanlegur eiginleiki, ásamt því að vera viðeigandi, sannreynanlegur og dæmigerður eiginleiki internetþjónustu. Að auki sé í smáa letrinu tilgreindur helsti áhrifavaldur á hraða ljósneti, þ.e. að hraðinn sé háður fjarlægð frá tengiskáp. Að öðru leyti fullnægi ljósnetið og ljósleiðarinn þörfum þeirra neytenda sem þurfi að tengjast internetinu.

Á vefsíðu í eigu Póst- og fjarskiptastofnunar, reiknival.is, sé samanburðarreiknivél sem beri saman verð á fjarskiptaþjónustu félaganna. Séu valin leitarskilyrðin „*Nettenging*“ og mánaðarleg notkun stillt á „*ALLT AÐ 10GB*“ gefi leitarniðurstaðan samanburð. Sá samanburður geti ekki talist frábrugðinn samanburðum á nettengingum sem gerður sé á heimasíðu Hringdu. Eini munurinn sé að til viðbótar við upplýsingar í samanburði Póst- og fjarskiptastofnunar sé neytandinn upplýstur um mismun bandbreiddar þessara tenginga í samanburði Hringdu.

Í verðsamanburðinum á vefsíðunni reiknival.is séu borin saman verð internettengingar yfir fastlínu, hvort sem um ræði ADSL, VDSL eða ljósleiðaratengingar.

Þá sé á vefsíðunni reiknival.is ekki tekið tillit til pakkatilboða og vinaafsláttar. Einungis séu tilgreind uppgefin mánaðargjöld sem greiða þurfi skv. gildandi verðskrá, fyrir tiltekna þjónustu hjá Tali, Símanum, Hringdu og öðrum.



Samanburður Hringdu á internetþjónustu fyrir ljósnet og ljósleiðara geti því ekki talist rangur, þar sem hann uppfyllir m.a. 6. gr. reglna nr. 220/2010, um verðsamanburð á fjarskiptaþjónustu, þar sem segi „*Er þá tekið mið af almennu einingarverði sem í gildi er [...] Ekki er tekið tillit til afsláttar sem byggir á einstaklingsbundnum og sértækum forsendum.*“ Þá verði ekki séð að hinn einfaldi samanburður sem fram komi í auglýsingunni fari gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, né meginreglum og/eða markmiðum umræddra laga.

Í sjötta lið kvörtunar Tals komi fram að sjónvarp Símans sé með sjö sjónvarpsstöðvar innifaldar í grunnpakkanum til viðbótar við opnar stöðvar. Ef viðskiptavinir Símans kaupi hjá félaginu nettengingu eigi þeir ekki annarra kosta vöð en að nýta sér sjónvarpslausn þeirra, ef nýta skuli nettengingu til sjónvarpsmóttöku, t.a.m. móttöku á RÚV. Verðið sé ekki lægra ef viðskiptavinir ætli einungis að hafa takmarkað úrval sjónvarpsstöðva. Hér sé um að ræða samanburð á lágmarksverði sem viðskiptavinur þarf að borga fyrir sjónvarpslausn, kjósi hann að kaupa nettengingu hjá umræddum aðilum. Óháð því hvort viðskiptavinurinn nýti sér viðbótarþjónustuna sem innifalinn sé. Viðskiptavinum hinna fjarskiptafélaganna sé frjálst að kaupa sér aðgang að því sjónvarpsefni sem í boði sé gegn uppsettu gjaldi.

Þá kemur fram í bréfi Hringdu að áður hafi verið farið yfir það hvernig Hringdu beri ekki saman samsetta þjónustu og/eða viðbótarþjónustu eða þjónustu sem njóti sér- eða tilboðskjara. Borið sé saman lægsta verð sem viðskiptavinir geti fengið hjá umræddum aðilum, þegar framangreindir þættir eigi ekki við. Þannig geti neytendur metið það hvort hagsmunum þeirra sé betur borgið hjá Hringdu miðað við þær forsendur.

Í viðbótarkvörtun Tals, dags 20. apríl 2014, bendi félagið á að með samanburði í auglýsingu á heimasíðu Hringdu, sem breytt hafi verið eftir fyrri kvörtun, séu borin saman verð sem aðeins viðskiptavinir Vodafone Gull geti fengið. Þá sé í fyrirvara sem gerður sé við auglýsinguna ekki tekið fram hvaða fríðindi eða þjónustur séu innifaldar í þeim þjónustuliðum sem bornir séu saman

Hvað varði fyrri þáttinn þá greiði viðskiptavinir Vodafone 1.190 kr. fyrir heimasíma yfir ljósleiðara, óháð því hvort hann sé í sértíðboðsáskriftinni Vodafone Gull eða ekki. Viðskiptavinur fái 1.000 mínútur í heimasíma að auki ef hann sé í Vodafone áskrift, sem feli í sér að viðskiptavinur sé með þrjár þjónustuleiðir í áskrift hjá Vodafone. Það skipti í raun ekki máli í þessu samandi hvort viðskiptavinurinn fái 1.000 mínútur eða ekki. Í samanburðinum sé einungis verið að bera saman mánaðarverð á interneti og heimasíma, óháð því hvaða viðbótarþættir felist í þjónustunni. Þessi þáttur snúi efnislega að því sama og fjallað hafi verið um að framan og sé því vísað til þeirrar umfjöllunar.



Varðandi seinni þáttinn þá hafi jafnframt verið ítarlega fjallað um það að framan hvernig það skipti ekki máli í þessu sambandi hvernig pósthólf tengist internettengingu sem slíkri og hvernig ekki hafi verið brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, með því að taka ekki fram pósthólfafjölda sem fylgi tiltekinni þjónustu. Vísað sé til fyrri umfjöllunar hvað þennan þátt varði.

Að lokum geti það ekki talist nauðsynlegt að taka tillit til annarra kjara sem boðin séu að ákveðnum forsendum uppfylltum, þegar borin séu saman mánaðarverð fyrir tiltekna staka þjónustu.

Rétt sé að áréttta að röksemdir Tals í umræddum kvörtunum falli ekki að þeim upplýsingum/leiðbeiningum sem birtust á samanburðarvef Póst- og fjarskiptastofnunar, reiknivei.is, hvort sem um ræði samanburð á internetþjónustu eða heimasíma. Þar nái verðin á þjónustuleiðum Tals ekki inn á lista yfir fimm ódýrustu þjónustuleiðirnar, óháð því hvernig notkun sé skilgreind við leitina.

Þá vilji Hringdu benda á að kvartanir Tals séu villandi og að erfitt sé að átta sig á þeim þáttum sem skipti máli í umræddu sambandi, enda séu þær með skírskotun til óviðeigandi mála. Hafi því reynst erfiðleikum bundið fyrir Hringdu að bregðast við kvörtunum Tals með nægjanlega góðum hætti. Þannig séu lagatilvísanir Tals almennar og ekki sérstaklega tekið fram gegn hvaða ákvæðum laga nr. 57/2005 sé brotið við hvert og eitt meint brot Hringdu sem Tal haldi fram í kvörtunum sínum.

Með vísan til þess sem að framan greini sé öllum liðum kvörtunar Tals hafnað.

2.

Með bréfi Neytendastofu, dags 14. maí, var bréf Hringdu sent Tali til umsagnar. Svar Tals barst Neytendastofu með bréfi, dags 30. maí 2014. Í bréfinu segir að athugasemdir Hringdu byggi á rangri túlkun á lögum nr. 57/2005 um að heimilt sé að bera saman verð á þjónustu án þess að skilgreina með sem nákvæmustum hætti hvað neytandinn fái fyrir það sem hann greiði. Sé því mótmælt að hálfu Hringdu að um rangfærslur sé að ræða. Tal bendi á að um rangfærslur sé að ræða þegar í samanburði sé sleppt að tilgreina atriði sem komi samkeppnisaðila til góða. Slíkt geti falið í sér brot gegn 9. gr. laga nr. 57/2005. Í 2. mgr. greinarinnar segi:

„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 neytanda um að eiga viðskipti.“

Eins og fram komi í ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 teljast viðskiptahættir villandi samkvæmt 2. mgr. 9. gr. ef fyrirtæki leyni upplýsingum sem skipti máli við ákvörðun um



viðskipti eða þær séu veittar á óljósan og margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu komi fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind séu m.a. í d. lið 1. mgr. 9. gr. laganna. Af því leiði að það sé villandi að greina ekki frá upplýsingum um „*verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]*“ Hringdu hafi með villandi hætti sleppt því að greina frá aðferð við útreikning verðs og hvort um sé að ræða sértílbod eða annað verðhagræði og hvort það sé háð skilyrðum.

Í fyrirvara sem Hringdu hafi gert í auglýsingum segi að greidd séu upphafsgjöld í heimasíma hjá Símanum, 9,9 kr. og hjá Tali 8,9 kr. Jafnframt segi að samanburður eigi við um mánaðargjöld fyrir tilgreindar þjónustu en ekki sé tekið tillit til afsláttar við samninga og/eða þjónustu í pökkum.

Tal geri eftirfarandi athugasemdir við röksemdir Hringdu:

Í fyrsta lagi sé „allur pakkinn“ hjá Tali ekki tilboðspakki heldur standi öllum viðskiptavinum Tals alltaf til boða. Hringdu byggi þ.a.l. ranglega á því að Tal bjóði uppá „tilboðspakka“ þar sem mánaðargjald fyrir heimasíma sé 2.090. kr. – Hringdu kveðist ekki hafa tekið „tilboðið“ með í samanburðinum þar sem um sé að ræða samsetta þjónustu.

Í öðru lagi komi fram í kvörtun Tals að Hringdu hafi tekið með í reikninginn einstakan þjónustulið úr „pakka“ frá Vodafone með því að hafa tiltekið verð frá Vodafone sem einungis standi til boða þeim sem séu í Vodafone Gulli. Þær upplýsingar sem virkilega skipti máli fyrir neytendur komi ekki fram og því sé ekki gætt sanngirnis í samanburði gagnvart neytendum. Þær útskýringar Hringdu að einungis sé borið saman mánaðarverð á interneti og heimasíma óháð því hvaða viðbótarþættir felist í þjónustunni bendi til þess að ósanngirni sé gætt í samanburði gagnvart þeim fyrirtækjum sem bjóði viðbótarþætti í þjónustu sinni sem og gagnvart neytendum.

Í þriðja lagi segi Hringdu í svari sínu að í auglýsingu Hringdu á ja.is sé: „*ekki tekið tillit til þess hvort eitthvað sé innifalið annað en heimasímaþjónusta og internetþjónusta með 40GB erlendu gagnamagni, hvort sem um ræðir innifaldar mínútur í heimasíma eða einhver önnur notkun.*“ Að mati Tals sé ótvírætt að um sé að ræða villandi samanburð í skilningi 9. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Neytendur eigi rétt á því að fá upplýsingar um hvaða þjónustuþætti þeir séu að fá fyrir þá peninga sem þeir reiði af hendi. Að sleppa því að tilgreina slík atriði sé ósanngjarnt.

Í fjórða lagi sé samanburður Hringdu villandi. Tal selji ekki internetþjónustu eina sér heldur hafi fyrirtækið kosið að bjóða viðskiptavinum pósthólf með í öllum tilvikum. Slíkt skipti máli fyrir tiltekna neytendur og sé því villandi að sleppa því að tilgreina það atriði. Þó svo internetþjónusta Tals og Hringdu fullnægi í einhverjum tilvikum sömu þörfum og sé í einhverjum tilvikum ætluð til sömu nota, sé ekki svo í öllum tilvikum og þess vegna beri Hringdu að gera fyrirvara að þessu



leyti. Ef Hringdu tilgreini ekki verð á pósthólfi hjá sér þá sé samanburðurinn ekki réttur. Sú internetþjónusta með pósthólfum sem Tal bjóði uppá sé ekki samanburðarhæf við internetþjónustu Hringdu sem sé án pósthólfa. Sé því um að ræða brot gegn b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Í athugasemdum Hringdu segi að fyrirtækið gangi út frá fjárhagslegum hagsmunum neytenda sem ekki hafi þörf fyrir að vera í samsettri þjónustu og/eða viðbótarþjónustu eða njóti ekki sér- eða tilboðskjara. Þetta breyti því ekki að sumir neytendur kjósi samsetta þjónustu og sú þjónusta sem Tal bjóði sé samsett. Taka þurfi tillit til þess í samanburði. Hugleiðingar Hringdu um að tilhögun Tals að bjóða þessa þjónustu samsetta sé brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 sé með öllu tilhæfulaus. Þá séu athugasemdir Hringdu um að pósthólfaþjónustu megi nálgast án endurgjalds, t.d. á Google, málinu óviðkomandi. Á sama hátt væri hægt að vísa til sömu raka varðandi heimasímaþjónustu þar sem hægt sé að hringja ókeypis, t.d. á Skype.

Í fimmta lagi bendi Tal á að tilvísun til samanburðar í reiknivél Póst- og fjarskiptastofnunar sé óviðeigandi. Á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar séu settir fjölmargir fyrirvarar við notkun reiknivélarinnar.

Í sjötta lagi bendi Tal á að Hringdu hafi með engu móti sýnt fram á að þær fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum fyrirtækisins séu sannar. Um sé að ræða almennar fullyrðingar þar sem gefið sé til kynna að heimasímaþjónusta og internet sé tilgreindum prósentum hærri hjá tilteknum samkeppnisaðilum Hringdu. Fullyrðingin sé almenn, óháð notkun og óháð þeim mínútum sem kunni að vera innifaldar í útreikningi.

Að lokum vilji Tal benda á að Hringdu endurbirti auglýsingu sína á ja.is þann 3. maí 2013.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags 5. júní 2013, var bréf Tals sent Hringdu til umsagnar. Ekkert svar barst frá Hringdu.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags. 17. júlí 2013, var tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið og að þeim yrði tilkynnt ákvörðun stofnunarinnar um leið og hún lægi fyrir. Bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags 11. október 2013, var málsaðilum tilkynnt um fyrirsjáanlega töf á afgreiðslu málsins en þar jafnframt tilkynnt að vonast væri til að því yrði lokið innan fjögurra mánaða. Með bréfi Neytendastofu til málsaðila, dags 24. apríl 2014, var málsaðilum á ný tilkynnt um fyrirsjáanlega töf á afgreiðslu málsins en þar jafnframt tilkynnt að vonast væri til að því yrði lokið innan tveggja mánaða.



III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvarta IP fjarskipti ehf., rekstaraðili fjarskiptafyrirtækisins Tal, yfir auglýsingum Hringdu ehf. á vefsíðunni ja.is og heimasíðu félagsins, hringdu.is. Telur Tal að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 2. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Um samanburðarauglýsingar sé að ræða sem eru, að mati Tals, ranglega framkvæmdar en í þeim sé að finna rangfærslur sem felist í því að sleppt sé að tilgreina atriði í samanburðinum sem séu Tali og öðrum fjarskiptafélögum í hag. Af því leiði að auglýsingarnar séu ósanngjarnar og skaðlegar fyrir félögin. Í auglýsingunum sé ekki tekið fram hvaða þjónustur séu innifaldar í þeim þjónustuliðum sem bornir séu saman. Þannig hafi Hringdu með villandi hætti sleppt því að greina frá aðferð við útreikning verðs, hvort um sé að ræða sértíliboð eða annað verðhagræði og hvort verðið sé háð skilyrðum. Neytendur eigi rétt á því að fá upplýsingar um hvaða þjónustupætti þeir séu að greiða fyrir. Annað sé ósanngjarnt. Fullyrðingar Hringdu um að heimasíma- og internetþjónusta sé tilgreindum prósentum hærri hjá tilteknum fjarskiptafélögum sé almenn og óháð notkun og fjölda mínúta sem kunni að vera innifaldar í útreikningi.

Af hálfu Hringdu er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Útgangspunktur Hringdu sé að einungis hafi verið borin saman stök mánaðargjöld sem hver og einn neytandi geti að lágmarki þurft að greiða fyrir tilgreindar þjónustur hjá fjarskiptafélögnum, þ.e. 40 GB ljósleiðaratengingu og heimasíma. Þar af leiðandi sé ekki tekið tillit til þess hvaða aðrir þjónustupættir séu innifaldir í þjónustu fjarskiptafélaganna. Þannig sé neytendum sýnt lægsta verð á tilgreindum þjónustupáttum félaganna. Samanburðurinn nái yfir þjónustupætti sem fullnægi sömu þörfum eða séu ætlaðir til sömu nota og því sé ekki tekið tillit til tilboðsverða og annarra sérkjara sem háð eru skilyrðum.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að óréttmætir viðskiptahættir séu bannaðir. Bannið gildi 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 2. mgr. 6. gr. laganna segir:

„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“



Í 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið 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 bréfum Tals var sérstaklega vísað til d. liðar. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]“

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.“

Skv. 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.



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 gagnvart keppinauti auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna 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. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi Tals var ekki vísað til tiltekinnna staflíða 2. mgr. en Neytendastofa telur að ákvæði a., b. og c. liða 2. mgr. geti átt við um erindið. Ákvæðin eru svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

- a. þær séu ekki villandi,*
- b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,*
- c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill.“*

Í 3. mgr. 15. gr. er um það fjallað að sé getið um sértíloboð í samanburði skuli tiltaka skýrt og ótvírætt á hvaða degi sértíloboðinu ljúki eða, þar sem við eigi, að sértíloboðið sé háð framboði á vörunni eða þjónustunni og á hvaða degi byrjað verði að bjóða tilboðið, hafi það ekki enn tekið gildi.

3.

Í eldri ákvörðunum Neytendastofu sem snúa að verðsamanburði fjarskiptafyrirtækja hefur stofnunin fjallað um að heimilt er að taka út tiltekinn þátt þjónustu eða vöru og bera verð þess saman við verð keppinauta, án þess að greina frá öllum liðum þjónustunnar. Er það í samræmi við c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Stofnunin gerir þó kröfur til þess að við samanburðinn sé gætt jafnræðis við ákvörðun um það hvaða þjónustuliði skuli tiltaka og hverja ekki. Við mat á því hvort brotið hafi verið gegn ákvæðum laganna kemur því til skoðunar hvaða þjónustuliði



auglýsandi kaus að tiltaka. Þá geta upplýsingar um þjónustuna sem fram koma í auglýsingunni haft þýðingu við mat á því hvort um villandi eða ósanngjarnan samanburð er að ræða.

Í hinum umkvörtuðu auglýsingum er einungis um að ræða samanburð á mánaðargjaldi heimasíma- og internetþjónustu. Í auglýsingu á heimasíðu Hringdu kom jafnframt fram samanburður á sjónvarpsþjónustu og línugjaldi fyrir heimasíma. Í skýringum með auglýsingunni kom fram að greidd væru upphagsgjöld á inniföldum símtölum í heimasíma hjá Símanum og Tali auk þess sem greint var frá því hvert upphafsgjaldið væri. Eftir athugasemdir Tals var auglýsingu á heimasíðu Hringdu breytt þannig að sjónvarpsþjónusta og línugjald var fjarlæggt. Þá var jafnframt bætt við eftirfarandi fyrirvara: „*Samanburður á við um mánaðargjöld fyrir tilgreindar þjónustur, ekki er tekið tillit til afslátta við samninga og/eða annarrar þjónustu í þökkum.*“

Neytendastofa telur framsetningu hinna breyttu auglýsinga á heimasíðu Hringdu, þar sem eingöngu er borið saman mánaðargjald og sérstakur fyrirvari gerður í auglýsingunni um að samanburðurinn eigi við um mánaðargjöld, ekki brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 enda er það í samræmi við skilyrði 15. gr. laganna um samanburðarauglýsingar og felur ekki í sér villandi eða rangar upplýsingar gagnvart neytendum eða ósanngjarna framsetningu gagnvart keppinautum. Þegar litið er til framsetningar auglýsingarinnar og þeirra upplýsinga sem þar koma fram telur stofnunin því ekki þörf á að tiltekið sé sérstaklega t.d. að internetþjónusta Tals innifeli pósthólf sem þjónusta Hringdu geri ekki eða að tiltekið sé hvert upphafs- og mínútugjald símtala er.

Varðandi fyrri auglýsinguna sem birtist á heimasíðu Hringdu sem og auglýsingu sem birtist á vefsíðu ja.is telur Neytendastofa auglýsingarnar að sama skapi ekki brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, hvorki gagnvart neytendum né keppinautum Hringdu, þó eingöngu sé borið saman mánaðargjald þjónustunnar og ekki tekið tillit til þjónustupakka. Í þeim auglýsingum komu hins vegar ekki fram upplýsingar þar um. Slíkt telur Neytendastofa fela í sér upplýsingaskort sbr. 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laganna enda eru margir aðrir þættir en fast mánaðargjald sem áhrif hafa á endanlegt verð til neytenda og getur upplýsingaskorturinn þannig verið til þess fallin að hafa áhrif á eftirspurn þjónustunnar. Þar sem um er að ræða brot gegn ákvæðum í III. og V. kafla laganna er jafnframt um að ræða brot gegn 5. og 1. mgr. 8. gr. þeirra. Í ljósi þess að fullnægjandi breytingar voru gerðar á auglýsingunum áður en málið var tekið til formlegrar meðferðar Neytendastofu telur stofnunin ekki ástæðu til frekari aðgerða vegna brotsins.

Af hálfu Tals voru jafnframt gerðar athugasemdir við að í samanburði á 40 GB ljósleiðaratengingu fyrirtækjanna væri litið til Ljósnetþjónustu Símans. Neytendastofa telur ekki ástæðu til að gera athugasemdir við það val á þjónustuleiðum enda er Ljósnet Símans sú þjónusta sem boðin er sem staðgönguvara ljósleiðara annarra fjarskiptafyrirtækja.



**IV.
Ákvörðunarorð:**

„Hringdu ehf., Grensásvegi 22, Reykjavík, hefur brotið gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með samanburði á mánaðargjaldi þjónustu Hringdu, Tals, Vodafone og Símans án þess að fram kæmi að samanburðurinn ætti einungis við um mánaðargjöld og að ekki væri litið til þjónustupakka.“

Neytendastofa, 15. september 2014

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir