



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2023

Áskriftarskilmálar bókaútgáfunnar Eddu

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi erindi til Eddu útgáfu hf. (hér eftir Edda), þann 13. júní 2022, vegna ábendingar varðandi skilmála félagsins um uppsögn. Í ábendingunni kom fram að starfsmaður félagsins hafi með fjarsölu boðið neytanda áskrift af barnabókum sem hafi verið þegin. Þegar viðkomandi hafi reynt að segja upp áskriftinni hafi honum verið tilkynnt um að fimm mánaða binditími væri á áskriftinni. Var tiltekið í kvörtuninni að framangreint hefði aldrei verið upplýst um í samtali við starfsmann og ekki gerð nokkur grein fyrir skilmálum, þeir sendir til samþykktar eða staðfesting send þess efnis að áskrift væri komin á.

Vakti stofnunin athygli Eddu á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá vísaði stofnunin enn fremur til ákvæða 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr., 12. gr., 1. mgr. 14. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem stofnunin teldi koma til skoðunar í málinu. Til frekari skýringa væri að finna meðfylgjandi bréfi stofnunarinnar leiðbeinandi reglur Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu.

Með vísan til framangreinds óskaði Neytendastofa eftir frekari upplýsingum frá Eddu um fyrirkomulag fjarsölu og upplýsingagjöf til neytenda

Þá var Eddu gefinn kostur á að tjá sig og koma fram með athugasemdir og skýringar við erindið.

2.

Í tölvubréfi Eddu til Neytendastofu, mótt. 7. júlí 2022, kom fram að fjarsala áskrifta fari fram í gegnum síma samkvæmt ákveðnum verkferlum og sölufólk styðjist m.a. við ákveðið handrit í sölufurlinu þar sem fram komi allar nauðsynlegar upplýsingar og var sýnishorn af handriti að finna meðfylgjandi. Veittar séu upplýsingar í símtali um hvaða bækur um ræði, hvað felist í áskriftinni, mánaðarlegt verð hennar, greiðslumöguleikar og lágmarks binditími. Samþykki fyrir áskrift sé fengið munnlega símleiðis en ekki sé sendur samningur rafrænt eða á öðrum varanlegum miðli eftir að samningur um áskrift hefur komist á. Þá var tiltekið að hægt sé að



nálgast áskriftarskilmála Eddu á vefsíðunni www.edda.is. Að lokum var bent á að gengið væri almennt út frá því að samningar haldist nema haldbær rök séu fyrir öðru, s.s. óvæntar breytingar á aðstæðum viðkomandi eða ef viðskiptavinur telur sig hafa fengið ófullnægjandi upplýsingar við kaup áskriftar.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. ágúst, áréttaði stofnunin efni bréfs hennar, dags. 13. júní auk þess sem Neytendastofa vísaði í svarbréf félagsins, mótt. 7. júlí, og þær skýringar sem þar var að finna. Neytendastofa tiltók að með hliðsjón af fyrrgreindu svari félagsins teldi stofnunin að umræddir viðskiptahættir og sú upplýsingagjöf sem væri viðhöfð kynni að vera í andstöðu við áðurnefnd ákvæði laga nr. 57/2005 og laga nr. 16/2016. Var Eddu gefinn kostur á að koma að frekari skýringum og athugasemdum vegna málsins en að öðrum kosti myndi stofnunin taka ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

4.

Með tölvubréfi Eddu, dags. 3. október 2022, var áréttað að fjarsala áskrifta hjá félaginu fari fram í gegnum síma samkvæmt ákveðnum verkferlum en sölufólk styðjist við handrit þar sem veittar séu upplýsingar um tilboðið sjálft, kjör, skilmála auk þess sem áskriftarskilmálar séu aðgengilegir öllum á vefsíðu Eddu. Félagið teldi sig með þessum hætti uppfylla allar kröfur sem á því hvíli varðandi upplýsingagjöf til neytenda. Í ljósi athugasemda Neytendastofu hafi Edda hins vegar tekið viðskiptahætti félagsins við fjarsölu til nánari skoðunar og umbætur verið gerðar en Eddu sé mikið í mun að rétt sé staðið að upplýsingagjöfinni. Því sé búið að auka við upplýsingagjöf til neytenda, áður sem og eftir að fjarsölusamningur er kominn á.

Samkvæmt umbættu verklagi við fjarsölu kynni fulltrúi seljanda tilboð Eddu og veiti neytanda allar þær upplýsingar sem lög nr. 16/2016 kveða á um að upplýsa beri um áður en til samnings kemur sbr. 1. mgr. 5. gr. og 11. gr. laganna. Meðfylgjandi bréfinu væri að finna handrit sölufólks því til stuðnings. Þessar upplýsingar varði m.a. efnisatriði og skilmála tilboðs, upplýsingar um helstu eiginleika vöru, seljanda, heildarkostnað fyrir hvert reikningstímabil þar sem um áskriftarsamning sé að ræða, skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, gildistíma samnings og skilyrði fyrir uppsögn og lágmarkstímabil skuldbindinga neytenda samkvæmt samningi. Þá sé í kjölfar símtals sendur staðlaður tölvupóstur til þeirra sem vilji skrá sig í áskrift þar sem fram komi, auk upplýsinga símtalsins, aðrar upplýsingar sem tiltekna séu í 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sem eigi við m.t.t þeirra viðskipta sem um ræði, s.s. varðandi fyrirkomulag á greiðslum, kostnað sem neytandi geti borið við það að falla frá samningi, úrræði vegna kvartana og ágreinings. Var að finna afrit af framangreindu meðfylgjandi bréfinu. Edda telji sig með þessu uppfylla þær sérstöku kröfur sem gerðar séu til fjarsölusamninga skv. 10. gr. og 11. gr. laga nr. 16/2016.

Að endingu sé neytanda jafnframt send staðfesting á samningi, með tölvupósti, áður en fyrsta vara sé afhent eða veiting þjónustu hefst, sem innihaldi þær upplýsingar sem 1. mgr. 5. gr. kveði á um og eigi við um viðkomandi viðskipti sbr. 14. gr. laganna. Var að finna



afrit af staðfestingu á samningi með bréfinu og tiltekið að 14. gr. geri kröfu um að neytanda sé afhent slík staðfesting á varanlegum miðli. Edda telji sig því uppfylla kröfur varðandi staðfestingu á samningi auk þess sem almennir áskriftarskilmálar félagsins hafi verið uppfærðir og var að finna afrit af þeim meðfylgjandi.

5.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 14. desember 2022, kom fram að við yfirferð stofnunarinnar á vefsíðu Eddu, www.edda.is, í kjölfar svarbréfs Eddu, hafi stofnunin orðið þess áskynja að einnig sé hægt að ganga frá áskriftarsamningi með skráningu á vefnum. Það virðist gert með því að fylla út í þar til gerða reiti upplýsingar um greiðanda, áskrifanda, og velja svo að ganga frá greiðslu. Neytendastofa tiltaki að í 4. tölul. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 16/2016 sé vísað til þess að hugtakið fjarsala eigi við um skipulagða sölu á vöru og þjónustu þar sem notað sé ein, eða fleiri, fjarskiptaaðferð við gerð samnings. Undir hugtakið falli m.a. samningsgerð í gegnum netið. Stofnunin bendi á að svo virðist sem félagið birti ekki allar þær upplýsingar sem gerð sé krafa um að skuli veita neytendum áður en samningur er gerður á milli seljanda og kaupanda sem er neytandi sbr. lög nr. 57/2005 og lög nr. 16/2016, og upptaldar voru í bréfi stofnunarinnar frá 18. ágúst 2022. Tiltók stofnunin að hér sé átt við m.a. upplýsingar í samræmi við a., b., f., g., h., i., k., n. og s. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 6. gr., 10. gr., 12. gr., 1. mgr. 14. gr., 16. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016. Þá sé bent á að þeir skilmálar sem séu að finna í feitletruðum hlekk til hliðar séu ekki hinir nýju áskriftarskilmálar sem hafi fylgt bréfi Eddu þann 3. október 2022 heldur áskriftarskilmálar frá 1. apríl 2017, sem kunni að mati stofnunarinnar að vera ófullnægjandi með hliðsjón af þeim kröfum sem ákvæði framangreindra laga mæli fyrir um.

Óskaði stofnunin eftir nánari upplýsingum um hvernig upplýsingagjöf sé almennt háttáð til þeirra neytenda sem gangi frá kaupum á áskrift á netinu en ekki símasölu m.t.t. fyrrgreindra ákvæða. Þá var sérstaklega óskað eftir að gerð yrði grein fyrir upplýsingagjöf vegna heildarverðs áskriftar að teknu tilliti til sendingargjalds og gjalds vegna greiðsluseðils, sem virðist bætast við áskriftarverð hvort sem gengið er frá skráningu á vef félagsins eða við símasölu.

Að lokum óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um hvort Edda teldi tilefni til aðgerða og, ef svo, hvaða fyrirkomulag yrði viðhaft gagnvart þeim neytendum sem gengið hefðu að samningi við félagið án þess að fá allar þær upplýsingar sem löggin áskilji. Tiltók stofnunin að helst kæmi til álita hvort tilefni væri til aðgerða vegna skorts á upplýsingum um rétt til að falla frá samningi, um fimm mánaða binditíma samnings og hvort nægar upplýsingar hafi verið veittar um viðbótarkostnað, s.s. sendingargjald og seðilgjald.

6.

Með bréfi Eddu til Neytendastofu, dags. 14. janúar 2023, kom fram að mögulegt væri að gerast áskrifandi í gegnum áskriftarform á vef Eddu. Félagið hafi ákveðið í kjölfar bréfs, dags. 14. desember, að innleiða sambærilega skilmála á vefinn og þá sem Edda gerði á fjarsölu í gegnum síma eftir fyrri ábendingar Neytendastofu sem stofnunin hafi talið fullnægjandi. Yfirstandi nú vinna við að taka í notkun nýja heimasíðu og áskriftarform og þannig verði brugðist



við athugasemdum stofnunarinnar. Þannig verði með bættu verklagi við sölu í gegnum nýja vefinn að finna skýrari og ítarlegri upplýsingar um vöruna með textalýsingu á því sem keypt er sbr. a. lið 1. mgr. 5. gr., skýrari verðmerkingar og upplýsingar um heildarverð sbr. 3. gr., 4. gr., 17. gr. og 3. mgr. 6. gr. og upplýsingar um Eddu ásamt tölvupóstfangi, heimilisfangi og símanúmeri sem séu nú þegar aðgengilegar og gerðar augljósari á vefsíðunni sbr. b. lið 1. mgr. 5. gr. Þá verði nýir áskriftarskilmálar gerðir aðgengilegir á síðunni með upplýsingum í samræmi við a., f., g., h. og i. liði 1. mgr. 5. gr. og kaupandi muni þurfa að haka við það að hann hafi lesið áskriftarskilmálana áður en hann kaupir áskrift. Þá muni hnappurinn á vefsíðunni sem heitir nú „Senda“ heita „Kaupa áskrift“ eftir breytingarnar svo neytanda sé það ljóst að hann sé að skuldbinda sig til þess að greiða fyrir vöru.

Í kjölfar skráningar í áskrift á vefnum sé aðilum sendur staðlaður tölvupóstur þar sem fram koma, auk upplýsinganna sem veittar eru í áskriftarforminu á vefnum, aðrar upplýsingar sem séu tilteknaðar í 1. mgr. 5. gr. og eiga við m.t.t. þeirra viðskipta sem um ræðir, s.s. varðandi fyrirkomulag á greiðslum, kostnað ef fallið er frá samningi, úrræði vegna kvartana og ágreinings o.s.frv. Edda telji sig uppfylla með þessu þær sérstöku kröfur sem gerðar séu til fjarsölusamningi sbr. 10. gr. og 11. gr. laganna. Þá sé neytanda jafnframt send staðfesting á samningi með tölvupósti áður en fyrsta varan sé afhent eða veiting þjónustu hefst, sem innihaldi allar upplýsingar í samræmi við 1. mgr. 5. gr. og 14. gr. laganna. Almennir áskriftarskilmálar hafi enn fremur verið uppfærðir og afrit af staðfestingu á samningi í kjölfar fjarsölu og af áskriftarskilmálum Eddu meðfylgjandi bréfinu. Félagið tiltaki að endingu að það telji mikilvægt að fylgja lögum við sölu vara og þjónustu en það telji sig með vísan til framangreinds starfa í samræmi við lög nr. 57/2005, lög nr. 16/2016 og leiðbeinandi reglur Neytendastofu um upplýsingar seljanda við fjarsölu.

7.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 5. apríl 2023, tiltók stofnunin að hún fengi ekki séð að hægt væri að túlka orðalag Neytendastofu með þeim hætti að breytingar félagsins varðandi upplýsingagjöf og framkvæmd símasölu teldust fullnægjandi að hennar mati. Hið rétta væri að í orðalaginu fælist að stofnunin teldi að svo stöddu ekki tilefni til frekari athugasemda við upplýsingagjöf og framkvæmd símasölu Eddu. Stofnunin hefði hins vegar athugasemdir eftir að hafa farið yfir fylgigögn bréfa Eddu, dags. 3. október 2022 og 14. janúar 2023.

Þannig gerði stofnunin athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um heildarverð í afriti af handriti sölufólks við sölu áskrifta í gegnum síma sbr. 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 og d. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Fram kæmi í bréfi, dags. 14. janúar 2023, að áskrift kosti 1.720 kr. á mánuði, innifalið sé ein bók sem henti 0-3 ára börnum sem komi heim til viðkomandi fyrsta þriðjudag hvers mánaðar auk sendingargjalds. Hið sama komi fram í viðhengi sem sent sé til viðskiptavina með tölvupósti í kjölfar fjarsölusímtals. Sé hins vegar horft til vefsíðu félagsins megi sjá stjórnumerkingu neðst á auglýsingum áskrifta um að aukinn sendingarkostnaður leggist á áskriftarverð ef senda á til útlanda. Stofnunin telji framangreint orðalag auk stjórnumerkingarinnar til þess fallið að skapa misskilning um heildarverð áskriftar og hvort sendingargjald sé í raun innifalið í áskriftarverðinu eða ekki.



Þá hafi Neytendastofa athugasemdir við afrit af staðfestingu á áskriftarsamningi Disney Kríla og þá skilmála sem þar væri að finna. Þar sem fjallað væri um kjör og greiðslufyrirkomulag (2. gr.) ítrekaði stofnunin sömu sjónarmið um heildarverð og óljósa upplýsingagjöf um hvort sendingargjald væri innifalið í hinu uppgefna heildarverði. Hvað varði réttinn til að falla frá samningi (4. gr.) þá komi m.a. fram að frestur til að skila vörunni til seljanda renni út fjórtán dögum eftir að viðskiptavinur hafi tekið fyrstu vöruna í sína vörslu. Framangreint sé ekki í samræmi við 1. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 sem kveði m.a. á um að neytandi skuli endursenda og afhenda seljanda vöru án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann dag sem hann tilkynnti seljanda um ákvörðun sína um að falla frá samningi sbr. 19. gr. Tiltók stofnunin að til skoðunar kæmi hvort skilyrði félagsins fyrir rétti neytenda til að falla frá samningi fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda sbr. 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa benti ennfremur á að í ákvæði um úrræði vegna galla (5. gr.) kæmi fram að áskrifanda væri boðin ný vara ef galli kæmi upp, seljandi greiddi sendingarkostnað og að tilkynna þyrfti galla með tölvupósti á netfangið edda@edda.is. Tiltók stofnunin að til álita kæmi hvort upplýsingagjöf vegna galla samkvæmt lögum nr. 48/2003, um neytendakaup, teldist fullnægjandi m.a. með hliðsjón af því að lögin kveði á um fleiri réttarúrræði en nýja afhendingu. Þá var á það bent að g. liður 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, fjallaði sérstaklega um það að ef neytendum séu veittar rangar upplýsingar um lögbundin réttindi þeirra í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti séu viðskiptahættirnir taldir villandi sbr. og 5. gr. og 8. gr. sömu laga.

Benti stofnunin á, að því er varðaði úrlausn ágreinings (7. gr.) að vísað væri til Kærunefndar vöru- og þjónustukaupa og vefseturs hennar í samræmi við s. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, en að uppfæra þyrfti aðsetur nefndarinnar í Borgartún 29.

Þá væri að lokum vísað til almennra ákvæða 8. gr. skilmálanna sem finna mætti á vefsíðu Eddu en við skoðun stofnunarinnar virtist sem að einn hlekkurinn sem þar væri að finna væri óvirkur á vefsíðunni og annar hlekkur vísi til skilmála frá árinu 2017 sem væru ekki í samræmi við gildandi lög.

Hvað varðaði áskriftarskilmála Eddu var tiltekið að Neytendastofa hefði athugasemdir við 1. gr. skilmálanna um áskrift þar sem fjallað væri um réttinn til að falla frá samningi en athugasemdirnar væru þær sömu og gerðar væru að ofan við 4. gr. staðfestingar á samningi Disney Kríla. Þá væri vísað til fyrri athugasemda varðandi heildarverð og upplýsingagjöf um hvort sendingargjald væri innifalið eða ekki í uppgefnu heildarverði sbr. fyrrgreinda 2. gr. staðfestingar á samningi Disney Kríla. Einnig væri að finna ranga tilvísun til laga nr. 77/2000 og laga nr. 81/2003 undir liðnum samskipti í 3. gr. en tekið hefðu gildi ný lög nr. 90/2018, um Persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og lög nr. 70/2022, um fjarskipti.

Þá væri í liðnum „verðbreytingar“ í 6. gr. tiltekið að Edda áskilji sér rétt til verðbreytinga á áskriftargjaldi en þó þannig að slíkt væri tilkynnt með a.m.k góðum fyrirvara á þjónustusvæði



áskrifenda á vefsíðu Eddu. Ekki kæmi þó fram réttur áskrifenda til að falla frá samningi vegna verðbreytinganna eða tímamörk á tilkynningarfresti seljanda. Að mati stofnunarinnar kæmu því ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um verðbreytingar. Í þessu sambandi benti stofnunin á 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 93/13/EBE, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum en í viðauka við tilskipunina væru listaðir upp skilmálar sem teldust óréttmætir skv. 3. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar. Viðaukinn væri til leiðbeiningar og væri ekki tæmandi talning yfir þá skilmála sem teldust ósamngjarnir. Þannig væri t.a.m. kveðið á um það í j. lið 1. mgr. viðaukans að samningsskilmálar væru óréttmætir ef þeir hefðu að markmiði eða þau áhrif að heimila seljanda eða veitanda að breyta einhliða samningsskilmálum án gildrar ástæðu sem tilgreind er í samningi. Þá sé tiltekið í b. lið 2. mgr. viðaukans að j. liður komi ekki í veg fyrir að seljandi eða veitandi áskilji sér rétt til að breyta einhliða skilmálum í samningi að því tilskildu að honum sé skylt að greina neytandanum frá því með hæfilegum fresti og neytandinn geti slitið samningnum. Með hliðsjón af framangreindu geti því samningsskilmálar sem kveði á um heimild til hækkunar á verði talist óréttmætir sé neytendum ekki tilkynnt um væntanlega hækkun og gefinn kostur á að slíta samningnum vegna hækkunarinnar. Framangreint fyrirkomulag upplýsingagjafar kunni því að vera í ósamræmi við tilskipunina sbr. viðauka hans og fyrrgreind ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Hvað varði 8. gr. umræddra skilmála um breytingar á áskriftarskilmálum, þá séu athugasemdir Neytendastofu að ofan við 6. gr. um verðbreytingar áréttáðar. Að lokum tiltók stofnunin að í 10. gr. skilmálanna, um ágreining, þá þyrfti að uppfæra tilvísun til heimilisfangs Kæruneftdar vöru- og þjónustukaupa í Borgartún 29.

8.

Í bréfi Eddu, dags. 3. maí 2023, kom fram að félagið legði til eftirfarandi atriði vegna athugasemda Neytendastofu í sömu röð og þau komu fyrir í bréfi Neytendastofu.

Að því er varðaði athugasemdir stofnunarinnar við handrit sölufólks við áskriftarsölu í gegnum síma yrðu gerðar breytingar í samræmi við athugasemdirnar. Bætt yrði við upplýsingar um heildarverð með hliðsjón af sendingarkostnaði þannig að nú kæmi fram heildarverð fyrir áskrift innanlands sem og erlendis og að sendingarkostnaður væri innifalinn í mánaðargjaldi áskriftarinnar. Edda teldi að með framangreindri breytingu væri skýrt hvert verðið sé, líka ef sent er erlendis og að sendingarkostnaður sé innifalinn.

Hvað varði athugasemdir um skilmála sem voru að finna í staðfestingu á áskriftarsamningi Disney Kríla þá hafi umrædd breyting um heildarverð með hliðsjón af sendingarkostnaði jafnframt verið gerð í 2. gr. um kjör og greiðslufyrirkomulag.

Þá var ennfremur tekið tillit til athugasemda Neytendastofu vegna upplýsingagjafar um réttinn til að falla frá samningi sbr. 4. gr. Var gerð sú breyting að tiltekið er nú að frestur viðskiptavinar til að skila vörinni til seljanda aftur renni út 14 dögum eftir þann dag sem hann



tilkynnti seljanda að hann vilji falla frá samningnum en að mati Eddu er með breytingunni komið til móts við ábendingu Neytendastofu.

Varðandi athugasemdir sem gerðar voru við 6. gr. um upplýsingagjöf um rétt kaupanda til að bera fyrir sig galla þá hafi félagið breytt orðalagi skilmálans með því að bæta við að um galla fari eftir lögum nr. 48/2003, m.a. varðandi rétt kaupanda til að krefjast afsláttar, halda eftir greiðslu, riftun og skaðabóta. Þá sé tiltekið nú að ef kaupandi vilji bera fyrir sig úrræði vegna galla skuli slíkt gert án ástæðulauss dráttar og í öllu falli og ekki síðar en innan tveggja mánaða frá því að kaupandi varð galla var. Með þessu telji Edda sig hafa komið til móts við ábendingu stofnunarinnar.

Þá hafi verið brugðist við ábendingu Neytendastofu vegna 7. gr. um ágreining en heimilisfang Kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa hafi verið uppfært auk þess sem tekið hafi verið tillit til ábendinga vegna 8. gr. sem fjallaði um almenn ákvæði.

Þá sé tiltekið að áskriftarskilmálar Eddu hafi tekið breytingum m.t.t. athugasemda Neytendastofu en 1. gr. þeirra um upplýsingagjöf vegna heildarverðs og sendingakostnaðar hafi verið uppfærð í samræmi við það sem áður hafi verið fjallað um auk þess sem bætt hafi verið við texta um að tollar og gjöld sem leggist á sendingar erlendis séu á ábyrgð kaupanda. Í 3. gr. skilmálanna um samskipti sé nú vísað til rétttra laga. Þá sé búið að gera breytingar á 6. gr. vegna upplýsingagjafar um verðbreytingar en nú sé sérstaklega tiltekið að verðbreytingar á áskriftargjaldi séu tilkynntar með a.m.k. 40 daga fyrirvara á þjónustusvæði áskrifenda á vefsíðu Eddu og að áskrifendur hafi rétt til að falla frá samningi vegna hækkunar. Vegna athugasemda um upplýsingagjöf vegna breytinga á áskriftarskilmálum sbr. 9. gr. þá sé búið að breyta orðalagi skilmálans en nú sé tiltekið að breytingar skuli kynntar viðskiptavinum með a.m.k. 14 daga fyrirvara á þjónustusvæði áskrifenda á vefsíðu Eddu og að breytingar skuli kynntar ásamt rétti áskrifanda til að falla frá samningi vegna breytinga. Þá sé ennfremur búið að uppfæra heimilisfang kæruneftndarinnar sbr. skilmála 10. gr.

Að lokum tiltaki Edda að félagið vonist til að framangreindar breytingar séu fullnægjandi með hliðsjón af síðustu ábendingum Neytendastofu en að öðu leyti sé þess óskað að fá frekari leiðbeiningar ef framangreint samrýmist ekki þeim lögum sem um starfsemina gildi.

9.

Með bréfi Neytendastofu til Eddu, dags. 19. júní 2023, tilkynnti stofnunin um að gagnaöflun máls væri lokið og að málið yrði nú tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að áskriftarskilmálum og upplýsingagjöf Eddu útgáfu ehf. við sölu áskriftar við fjarsölu, hvort sem er í gegnum vef félagsins eða í síma. Taldi Neytendastofa að sá háttur



er hafður væri á upplýsingagjöf til neytenda fyrir og eftir að áskrift væri komin á, kynni að fela í sér brot á 1. mgr. 8. gr., b. og g. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá vísaði stofnunin ennfremur til ákvæða 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr., 12. gr. 14. gr., 16. gr. 17. gr. og 22. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, sem stofnunin teldi koma til skoðunar í málinu.

Í svörum Eddu hefur komið fram að fjarsala áskrifta hefði farið fram í gegnum síma skv. ákveðnum verkferlum. Félagið hafi talið sig uppfylla þær kröfur sem gerðar væru til upplýsingagjafar neytenda með þessum hætti en hafi þó tekið viðskiptahætti félagsins til gagn Gerrar endurskoðunar og umbætur verið gerðar m.t.t. athugasemda Neytendastofu. Í því felist m.a. að upplýsingagjöf til neytenda hafi verið aukin jafnt áður sem eftir að fjarsölusamningi hafi verið komið á, hvort sem það sé í gegnum vef félagsins eða í gegnum síma.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, 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 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.

Í 9. gr. laganna 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. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til b. og g. liðar 1. mgr. 9. gr. laganna, þar sem 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,



[...]
d. lögbundin réttindi neytanda“

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 neytanda 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.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

„f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“

Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendur verulegu máli skuli koma fram.

Í lögum nr. 16/2016 er að finna ýmsar mikilvægar reglur um rétt neytenda til að fá ákveðnar upplýsingar fyrir og við gerð samnings um sölu á vörum og þjónustu þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu.

Í 5. gr. laganna eru tíundaðar þær upplýsingar sem neytandi á rétt á frá seljanda áður en samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar eða við fjarsölu. Í 1. mgr. 5. gr. segir að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um:

*„[...] b. nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum,
[...]*

d. heildarverð vöru eða þjónustu, þ.m.t. öll opinber gjöld, eða þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað eða, ef ekki er hægt að reikna



út þennan kostnað fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað; ef um er að ræða ótímabundinn samning eða áskriftarsamning skal heildarkostnaður fyrir hvert reikningstímabil koma fram í heildarverði; ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig mánaðarlegan heildarkostnað; ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,

[...]

f. fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,

g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð.

i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,

[...]

k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu,

[...]

n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,

[...]

s. hvort fyrir hendi er kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því.“

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Í 6. gr. er svo mælt fyrir um frekari kröfur til upplýsingaskyldu en þar segir að upplýsingar skv. 5. gr. skuli vera óaðskiljanlegur hluti samnings utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamnings og þeim skuli ekki breytt nema neytandi og seljandi samþykki annað sérstaklega. Er tiltekið í 2. mgr. 6. gr. að á seljanda hvíli sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf. Þá er í 3. mgr. sama ákvæðis tekið fram að hafi seljandi ekki veitt neytanda upplýsingar um viðbótargjöld eða annan kostnað sem um getur í d-lið 1. mgr. 5. gr., eða um kostnað sem hlýst af því að skila vörum sem um getur í h-lið 1. mgr. 5. gr., þá skuli neytandi ekki bera þessi gjöld eða kostnað.

Í 10. gr. laganna er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar eða gera þær aðgengilegar neytanda samkvæmt 1. mgr. 5. gr. Skal það gert með aðferðum sem henta þeim fjarskiptaaðferðum sem eru notaðar á skýru og skiljanlegu máli. Skulu þær vera læsilegar séu þær veittar á varanlegum miðli. Þrátt fyrir ákvæði 11. gr. um takmarkaða upplýsingagjöf í ákveðnum tilvikum er seljanda ávallt skylt að veita upplýsingar þær sem g. liður 1. mgr. 5. gr. kveður á um, sbr. 1. mgr. 11. gr. laganna, áður en gengið er frá samningi.



Í 12. gr. laganna kemur fram að ef samningur, sem gera á rafrænt, felur í sér greiðsluskyldu neytanda skuli seljandi, á skýran og auðskiljanlegan hátt og rétt áður en neytandi leggur fram þóttun, vekja athygli hans á upplýsingum skv. a., d., n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr.

Í 1. og 2. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016 segir:

„Seljandi skal láta neytanda í té staðfestingu á samningnum á varanlegum miðli innan hæfilegs frests frá því að gengið var frá samningnum og eigi síðar en á þeim tíma þegar varan er afhent eða áður en veiting þjónustu hefst. Staðfesting skv. 1. mgr. skal innihalda allar upplýsingar sem um getur í 1. mgr. 5. gr., nema seljandi hafi þegar látið neytanda í té þessar upplýsingar á varanlegum miðli áður en gengið var frá samningnum og, ef við á, staðfestingu á ótvíræðu fyrirframsamþykki neytanda og viðurkenningu hans í samræmi við m-lið 18. gr.”

Í VI. kafla laganna er síðan fjallað um rétt neytenda til að falla frá samningi. Þar er í 16. gr. tekið fram að neytandi skuli eiga rétt á að falla frá samningi utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningi án þess að tilgreina neina sérstaka ástæðu og án þess að bera neinn kostnað umfram þann sem fjallað er um í 3. mgr. 21. gr., 22. gr. og 23. gr. laganna. Í 17. gr. laganna er síðan fjallað um frestinn til að falla frá samningi. Í 1. mgr. ákvæðisins kemur fram að meginreglan sé sú að frestur til að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið var frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í vína vörslu. Hvað vörur varðar er í a. – c. liðum 1. mgr. 17. gr. fjallað um við hvaða tímamark fresturinn byrjar að líða við ákveðnar aðstæður. Í 3. mgr. 17. gr. kemur eftirfarandi fram:

„Hafi seljandi ekki látið neytanda í té upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, eins og krafist er í g-lið 1. mgr. 5. gr., skal réttur til að falla frá samningi renna út 12 mánuðum eftir að upphaflega frestinum til að falla frá honum lýkur, sbr. 1. mgr.“

Í ákvæðinu er að finna sterkan hvata fyrir fyrirtæki að uppfylla skyldu sína um að birta upplýsingar um réttinn til að falla frá samningi. Standi fyrirtæki ekki við þá skyldu sína hafa neytendur 12 mánuði til að falla frá samningi. Þá er söluaðila við þær aðstæður ekki heimilt að taka tillit til rýrnunar á verðgildi vörunnar, sbr. 2. másl. 4. mgr. 22. gr. laganna.

3.

Í máli þessu kemur til skoðunar hvort upplýsingagjöf Eddu til neytenda sé í samræmi við kröfur laga nr. 57/2005 og lög nr. 16/2016. Verður fyrst fjallað almennt um upplýsingagjöf félagsins til neytenda og síðan sérstaklega hvernig staðið var að upplýsingagjöf félagsins til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi.

Þegar hefur komið fram af hálfu félagsins að við fjarsölu hafi verið stuðst við handrit en upplýsingar voru eingöngu veittar munnlega. Þá hefur verið gerð grein fyrir innihaldi tilgreinds handrits en ljóst má vera að þær upplýsingar sem þar var að finna voru ekki í samræmi við skyldur sem 5. gr. laga nr. 16/2016 leggur á seljendur um upplýsingagjöf til neytenda fyrir samningagerð. Má þannig benda á að ekki voru veittar nægjanlegar upplýsingar



um seljanda, verð vöru og hvort sendingargjald væri innifalið í því heildarverði sem tilgreint var, fyrirkomulag á greiðslu, rétt til að falla frá samningi, kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi, lögbundin úrræði vegna galla og hvort fyrir hendi væri kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi félli undir, sbr. b., d., f., g., i., k., n. og s. lið 5. gr. laganna. Í því sambandi ber að geta þess að 2. mgr. 6. gr. laganna mælir fyrir um að á seljanda hvíli sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf. Þá hefur komið fram að upplýsingagjöf vegna fjarsölusamninga voru ekki veittar í samræmi við 10. og 11. gr. laganna, hvort heldur sem var þegar áskrift komst á símleiðis eða í gegnum vefinn, en engin leið var til að sannreyna að þær upplýsingar sem t.a.m. umrætt handrit sölufólks innihélt, væri sannarlega komið á framfæri við neytendur þar sem upplýsingarnar einskorðuðust við munnlegt samtal í gegnum síma og þær ekki gerðar aðgengilegar neytendum með neinum öðrum hætti. Þá voru enn fremur ekki veittar fullnægjandi upplýsingar í samræmi við 12. gr. laganna við gerð fjarsölusamninga, staðfesting á samningi ekki send til neytanda á varanlegum miðli þegar gengið hafði verið frá áskrift sbr. 14. gr. laganna auk þess sem seljandi upplýsti neytendur ekki um frest til að falla frá samningi sbr. 17. gr. laganna.

Undir meðferð málsins tók Edda upplýsingagjöf og viðskiptaskilmála félagsins til gagngerrar endurskoðunar m.t.t. athugasemda Neytendastofu og tilgreindra lagaákvæða til að gæta samræmis við téð ákvæði. Neytendastofa telur ekki tilefni til athugasemda við breytta upplýsingagjöf Eddu. Framangreint breytir því þó ekki að upplýsingagjöf félagsins var ekki í samræmi við þær kröfur sem gildandi lög gera til upplýsingagjafar fyrir og eftir að samningur komst á. Með hliðsjón af framangreindu er það því mat Neytendastofu að þeir viðskiptahættir bókaútgáfunnar Eddu sem lýst er hér að framan hafi brotið gegn b., d., f., i., k., n. og s. lið 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr. 12. gr., 1. mgr. 14. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016. Þá telur Neytendastofa framangreinda viðskiptahætti jafnframt hafa brotið gegn 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa bendir á að birti fyrirtæki ekki upplýsingar um rétt til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. gildir 12 mánaða frestur, sbr. 3. mgr. 17. gr. laganna. Byrjar sá frestur að líða eftir að 14 daga frestur samkvæmt 1. mgr. 17. gr. rennur út. Til að rjúfa 12 mánaða frestinn þurfa fyrirtæki að bæta úr upplýsingagjöf gagnvart hverjum og einum neytanda sem keypti vöruna á grundvelli ófullnægjandi upplýsingagjafar, sbr. 4. mgr. 17. gr. laganna.

Þar sem Edda hefur gert fullnægjandi úrbætur á upplýsingagjöf sinni telur Neytendastofa ekki tilefni til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar að svo stöddu. Rísi ágreiningur vegna framlengds frests til að falla frá samningi þurfa neytendur að leita úrlausnar Kæruneftndar vöru- og þjónustukaupa.



III.

Ákvörðunarorð:

„Edda útgáfa hf., Hádegismóum 2, 110 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og ákvæðum b., d., f., g., i., k., n. og s. liða 1. mgr. 5. gr., 2. mgr. 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr., 12. gr., 1. mgr. 14. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með ófullnægjandi upplýsingagjöf við fjarsölu.“

Neytendastofa, 6. september 2023

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir