



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 40/2023

Áskriftarskilmálar Lifandi vísinda

I.

Málsmeðferð

1.

Neytendastofa sendi erindi til Elísu Guðrúnar ehf. (hér eftir Lifandi vísindi), útgefanda Lifandi vísinda, þann 13. júní 2023, vegna ábendinga varðandi skilmála félagsins um uppsögn. Í ábendingunum kom fram að starfsmaður félagsins hafi við fjarsölu boðið ókeypis blað af Lifandi vísindum. Engar frekari upplýsingar hafi verið veittar eða tiltekið að í tilboðinu fælist áskrift en í kjölfarið hafi komið krafa í heimabanka vegna áskriftar að tímaritinu. Var tiltekið að í samtali við starfsmann hafi aldrei verið upplýst um að umræddu blaði, sem líst var án endurgjalds, fylgdi áskrift né heldur hafi verið gerð nokkur grein fyrir einhverjum skilmálum, þeir sendir til samþykktar eða nein staðfesting send þess efnis að áskrift væri komin á.

Vakti stofnunin athygli Lifandi vísinda á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. 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., 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 Lifandi vísindum um fyrirkomulag fjarsölu og upplýsingagjöf til neytenda. Þá var Lifandi vísindum gefinn kostur á að tjá sig og koma fram með athugasemdir og skýringar við erindið.

2.

Í tölvubréfi Lifandi vísinda til Neytendastofu, mótt. 3. júlí 2023, kom fram að fyrirtækið hefði verið með símasölu nánast óslitið í tuttugu ár og ávallt reynt að fara eftir reglum. Lifandi vísindi bjóði upp á áskriftartilboð en í því felist að fyrsta tölublaðið sé ókeypis og eina skilyrðið sé að viðskiptavinur láti vita ef hann vilji ekki halda áfram eftir tilboðsblaðið. Ef hann kjósi að halda áfram taki við þriggja blaða áskrift, á u.þ.b. tveggja til þriggja mánaða fresti en tímaritið komi út fjórtán til fimmtán sinnum á ári. Fyrsta tímabilið sé með 50% afslætti og kosti þá 3.800 kr.



Þegar hið ókeypis tölublað sé sent þá fylgi með upplýsingablað þar sem kom fram að áskriftartilboðið sé eitt frítt tölublað auk ókeypis aðgangs að visindi.is. Mögulegt sé að hætta eftir tilboðið sem tilkynna þurfi innan viku frá því blaðið barst á netfangið lifandi@visindi.is. Blaðið komi út á 3-4 vikna fresti, þriggja blaða áskrift kosti 7.590 kr. en boðið sé upp á tilboðsáskriftina með 50% afslætti á aðeins 3.800 kr. fyrir 3 blöð. Greiðslan komi sem krafa á heimabankann.

Ef viðkomandi gleymi að tilkynna innan frests að hann kjósi að halda ekki áfram með áskrift og fái reikning en láti vita þá felli félagið undantekningarlaust niður reikninginn og viðkomandi fái að eiga þau blöð sem hafi þegar borist honum.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júlí, var efni bréf stofnunarinnar, dags. 13. júní, áréttað auk þess sem vísað var í svarbréf og skýringar félagsins, mótt. 3. júlí. Neytendastofa benti á að óskað hefði verið eftir svörum við tilteknum spurningum varðandi fjarsölu fyrirtækisins og þá upplýsingagjöf sem neytendum væri veitt en spurningarnar hefðu verið í 7. liðum. Þá hefði ennfremur verið vísað til þeirra lagaákvæða sem stofnunin teldi eiga við um erindið og þyrfti að uppfylla. Tiltekið var að þótt finna mætti skýringar í svarbréfi félagsins þá veittu þær þó ekki svör við þeim spurningum er fram komu í fyrra bréfi stofnunarinnar né gætu þær talist uppfylla kröfur og skilyrði tilgreindra lagaákvæða. Þá benti stofnunin á að ekki hafi fylgt með afrit af áskriftarskilmálum félagsins eða upplýsingar um hvar þá væri að finna líkt og óskað hafi verið eftir.

Þá var tiltekið að Neytendastofa hafi orðið þess vör að mögulegt sé að ganga frá áskrift í gegnum vefsíðuna lifandivisindi.is, annars vegar áskrift að tímaritum og hinsvegar vefáskrift. Það sé gert með því að fylla út í þar til gerða reiti upplýsingar um greiðanda, áskrifanda og velja svo áskrift. Benti stofnunin á að skv. 4. tölul. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 16/2016 ætti hugtakið fjarsala við um skipulagða sölu á vöru og þjónustu þar sem notuð væri ein eða fleiri fjarskiptaaðferð við gerð samnings og undir hugtakið félli þ.a.l. samningsgerð í gegnum netið, t.d. vefsala. Ekki væri að sjá að félagið birti allar upplýsingar sem gerð væri krafa um að veita neytendum áður en samningur er gerður á milli seljanda og kaupanda sem sé neytandi og vísaði stofnunin í þeim efnunum til laga nr. 57/2005 og laga nr. 16/2016 og þeirra ákvæða sem upptalin voru í fyrra bréfi. Átt væri m.a. við um upplýsingar í samræmi við a., d., f., g., h., i., k., n., o. og s. liði 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr., 12. gr., 1. mgr. 14. gr., 16. gr. og 17. gr. laga nr. 16/2016. Taldi stofnunin að það fyrirkomulag sem nú væri viðhaft, miðað við þær upplýsingar sem félagið hafi veitt, kynni að vera ófullnægjandi með hliðjón af þeim kröfum sem fyrrnefnd ákvæði laga nr. 57/2005 og laga nr. 16/2016 geri til seljenda.

Neytendastofa áréttaði því fyrri fyrirspurn sína og að svör félagsins við spurningum stofnunarinnar tækju jafnframt tillit til áskriftar sem færi í gegnum vef félagsins og hvernig upplýsingagjöf væri háttáð til neytenda áður en til hennar væri stofnað. Var Lifandi vísindum



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 frá Lifandi vísindum til Neytendastofu, dags. 20. júlí 2023, kom fram að félagið hringdi í fólk og því boðin tilboðsáskrift. Í því felist að viðkomandi fái eitt frítt blað og ef ekki sé vilji fyrir fleiri blöðum umfram það þá sé hægt að hringja eða senda tölvupóst á félagið. Ef vilji sé að halda áfram þá sé fyrsta áskriftartímabilið með 50% afslætti. Lifandi vísindi tiltaki að mjög mikilvægt sé að sölumaður upplýsi viðkomandi um að hann sé kominn í áskrift sé tilboðið samþykkt og að tilkynna þurfi sérstaklega til félagsins ef vilji sé ekki fyrir fleiri blöðum. Það sé ekki hagur félagsins að troða áskrift upp á fólk sem vilji hana ekki og ítrekað af hálfu Lifandi vísinda að í lok símtals sé það áréttað ef viðkomandi hefur tekið tilboðsáskrift að tilkynna þurfi ef óskað er eftir að hætta við áskrift. Beri svo undir að það misfarist, áskrift hefjist og reikningur berist fyrir fyrsta tímabilinu þá felli félagið undantekningarlaust niður reikninginn ef haft sé samband og viðkomandi fái að eiga þau blöð sem þegar hafi borist. Þá sé upplýsingablað með öllum upplýsingum um áskriftina sent með fyrsta blaðinu auk þess sem skilmálar og persónuverndarstefna sé aðgengileg neðst á vefsíðunni.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. ágúst 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 Elísu Guðrúnar ehf., útgefanda Lifandi vísinda, við sölu áskriftar í fjarsölu, hvort sem er í gegnum vef félagsins eða í síma. Taldi Neytendastofa að upplýsingagjöf til neytenda fyrir, við og eftir að áskrift væri komin á kynni að fela í sér brot gegn 1. mgr. 8. gr., b. og g. liðum 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. 10. 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. 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 Lifandi vísinda hefur komið fram að fjarsala áskrifta fari fram í gegnum síma með þeim hætti að neytendum sé boðin tilboðsáskrift og mikilvægt væri að sölumaður upplýsi viðkomandi í símtalinu um að með því að samþykkja tilboðsáskrift sé komin á áskrift. Þá sé upplýst um að tilkynna þurfi símleiðis eða með tölvupósti ef óskað sé eftir því að hætta áskrift og það sé ítrekað í lok símtalsins ef viðkomandi hafi samþykkt að gangast að áskriftartilboðinu.



Þá kom fram að upplýsingablað með öllum upplýsingum um áskriftina sé sent með fyrsta blaðinu auk þess sem skilmálar séu aðgengilegir neðst á vefsíðunni, lifandivisindi.is.

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. 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,
[...]
g. 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.“

Samkvæmt ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í



greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 1. mgr. 10 gr. laganna er fjallað um hvaða upplýsingar eigi að koma fram í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaaðferðum. Ákvæðið tekur til markaðssetningar í víðum skilningi og á því jafnframt við um vefsíður. Þá segir í ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. að veita verði upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

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:

„a. helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar 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.

h. að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti,



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,

o. lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á,

[...]

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 fjarskiptaáðferðum 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 pöntun, 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.

Hér að neðan verður fyrst fjallað almennt um upplýsingagjöf Lifandi vísinda til neytenda, upplýsingagjöf félagsins til neytenda um rétt þeirra til að falla frá samningi og síðan sérstaklega hvernig staðið er að upplýsingagjöf vegna verðbreytinga og rétti áskrifenda til að segja upp samningi vegna slíkra verðbreytinga.

Við fjarsölu Lifandi vísinda í síma voru upplýsingar eingöngu veittar munnlega en allar upplýsingar um áskriftina síðar sendar á sérstöku blaði með hinu fría tilboðsblaði. Á blaðinu sem um ræðir kom fram að í áskriftartilboðinu fælist eitt ókeypis tölublað, ókeypis aðgangur að vefsíðunni visindi.is þar sem hægt væri að nálgast blaðið rafrænt auk um 2.000 greina. Þá var tiltekið að hægt væri að hætta eftir tilboðið en tilkynna þyrfti um uppsögnina með tölvupósti á lifandi@visindi.is innan viku frá því að blaðið barst til viðkomandi neytanda. Blaðið kæmi út á 3-4 vikna fresti og fengist fyrsta áskriftin á 50% afslætti eða 3.800 kr. fyrir þrjú blöð. Þegar horft er til framangreindra upplýsinga má ljóst má vera að þær upplýsingar sem þar er að finna eru ekki í samræmi við þær skyldur sem 5. gr. laga nr. 16/2016 leggur á seljendur um upplýsingagjöf til neytenda fyrir samningagerð í fjarsölu, hvort heldur sem er í gegnum síma eða á vef. Má þannig benda á að ekki voru veittar nægjanlegar upplýsingar um seljanda en engar upplýsingar koma fram á upplýsingablaðinu um nafn seljanda, heimilisfang eða símanúmer. Þá er að mati stofnunarinnar óljóst ef horft er til svara félagsins hvert endanlegt verð vörunnar er. Á upplýsingablaðinu kemur fram að tilboðsáskriftin sé á 50% afslætti eða á 3.800 kr. en í



svörum félagsins kemur fram að fyrsta áskriftartímabil sé veitt með 50% afslætti. Hvergi er minnst á helstu eiginleika vörunnar, nafn seljanda og heimilisfang, sendingargjald og hvort það sé innifalið í því heildarverði sem tilgreint er, fyrirkomulag um meðferð kvartanda af hendi seljanda, rétt til að falla frá samningi og kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi, lögbundin úrræði vegna galla, lágmarkstímabil skuldbindinga neytenda samkvæmt samningi og hvort fyrir hendi væri kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan dómstóla sem seljandi félli undir, sbr. a., b., d., f., g., h., i., k., n., o. og s. lið 5. gr. laganna. Ber að horfa til 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 upplýsingar Lifandi vísinda 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. Þá voru ennfremur 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. Að framangreindu virtu er sú upplýsingagjöf sem lýst hefur verið hér að framan ekki í samræmi við þær kröfur sem gildandi lög gera til upplýsingagjafar fyrir og eftir að samningur kemst á. Með hliðsjón af því er það því mat Neytendastofu að viðskiptahættir Lifandi vísinda hafi brotið gegn a., b., d., f., g., h., i., k., n., o. og s. lið 1. mgr. 5. gr., 2. mgr. 5. gr., 6. gr., 10. gr., 11. gr., 12. gr. og 1. mgr. 14. gr. laga nr. 16/2016. Þá telur Neytendastofa framangreinda viðskiptahætti jafnframt brjóta gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa bendir að lokum á að birti fyrirtæki ekki upplýsingar um rétt til að falla frá samningi samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, eða rangar upplýsingar um þann rétt, hafa neytendur 12 mánuði til að falla frá samningi, 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.

Þá ber að geta þess að í umræddum skilmálum félagsins á vefsíðunni visindi.is, þar sem boðið er upp á vefáskrift er tiltekið í skilmálunum að verð á netinu geti breyst án fyrirvara. Ekki kemur fram réttur áskrifenda til að segja upp samningi vegna verðbreytinganna, tímamörk á tilkynningarfresti seljanda eða hvort og þá hvernig verðhækkningar séu tilkynntar til áskrifenda heldur aðeins að verðið geti breyst fyrirvaralaust. Neytendastofa vill í þessu sambandi benda á 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og -ráðsins nr. 93/13/EBE, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum, en í viðauka við tilskipunina eru listaðir upp skilmálar sem teljast óréttmætir skv. 3. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar. Viðaukinn er til leiðbeiningar og er ekki tæmandi talning yfir þá skilmála sem teljast ósanngjarnir. Þannig er t.a.m. kveðið á um það í j. lið 1. mgr. viðaukans að samningsskilmálar séu óréttmætir ef þeir hafi að markmiði eða hafa þau áhrif að heimila seljanda eða veitanda að breyta einhliða samningsskilmálum án gildrar ástæðu sem tilgreind er í samningi. Þá er 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 til óákveðins



tíma, að því tilskildu að honum sé skylt að greina neytandanum frá því með hæfilegum fresti og að neytandinn geti slitið samningnum. Samkvæmt framangreindu geta samningsskilmálar þar sem kveðið er á um heimild til hækkunar á verði talist óréttmætir sé neytendum ekki tilkynnt um væntanlega hækkun og gefinn kostur á að slíta samningi vegna væntanlegrar verðhækkunar.

Að mati stofnunarinnar er framangreindur skilmáli til þess fallinn að vera í ósamræmi við 3. gr. tilskipunar nr. 93/13/EBE sbr. viðauka hans, eins og hún er innleidd í lögum nr. 6/1936. Neytendastofa telur skilmála um fyrirvaralausar verðbreytingar án tilkynningar og tækifæris til að segja samningi upp áður en verðbreyting tekur gildi því brjóta gegn góðum viðskiptaháttum og líklegt til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Því er um að ræða brot gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Lifandi vísinda að bæta upplýsingagjöf við fjarsölu og koma skilmálum vegna verðbreytinga í rétt horf, sbr. ofangreint, innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Lifandi vísindi greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Elísa Guðrún ehf., rekstraraðili Lifandi vísinda, Klapparstíg 25-27, 101 Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og ákvæðum a., b., d., f., g., h., i., k., n., o. 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.

Elísa Guðrún ehf., rekstraraðili Lifandi vísinda, skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni visindi.is og almennum skilmálum. Verði það ekki gert innan tilskilins frests skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 7. desember 2023

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir