



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 37/2010

Auglýsingar IP-fjarskipta ehf., Tals, með fullyrðingum um lægra verð

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans hf. með bréfi dags., 2. nóvember 2009, þar sem kvartað er yfir auglýsingum IP-fjarskipta ehf., Tals, í útvarpi og á Netinu. Í bréfinu segir að Tal hafi nýlega hleypt af stokkunum nýrri auglýsingaherferð í útvarpi þar sem markmiðið virðist vera, öðru fremur, að sannfæra neytendur um að Tal bjóði betra verð á fjarskiptaþjónustu en keppinautar félagsins. Í þremur útvarpsauglýsingum félagsins segi m.a.: „*Ekki sætta þig við risasímreikning. Tal – alltaf ódýrara*“, „*Já, það er Tal sem býður miklu lægra verð og nákvæmlega sömu þjónustu. Tal – einfalt að skipta.*“ og „*Grænir froskar, risar, Pétur Jóhann, Jesú og Júdas kosta tugi milljóna. Kannski ekki skrítið að símreikningurinn þinn var hár um síðustu mánaðamót. Sömu gæði, sama þjónusta. Lægra verð. Tal – einfalt að skipta.*“

Auk þess segi á vefsíðu félagsins:

„Lækkaðu símreikninginn!

Tal býður lægri verð og leggur sitt af mörkum við að lækka símreikninga landsmanna. Kynntu þér þjónustuleiðirnar og gerðu verðsamanburð!“

Að mati Símans brjóta ofangreindar auglýsingar Tals gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í auglýsingunum kveðist Tal bjóða neytendum fjarskiptaþjónustu á lægra verði en aðrir, þ.m.t. Síminn. Auglýsingarnar og þær staðhæfingar sem þar komi fram séu settar fram án allra fyrirvara en séu verðskrár Tals og Símans bornar saman megi sjá að sú staðhæfing að Tal bjóði lægra verð en Síminn sé röng. Símtal úr kerfi Símans í annað símanúmer innan kerfis Símans kosti aðeins 11,9 kr. mínútan. Hringi hins vegar viðskiptavinur Tals í símanúmer innan kerfis Símans kosti mínútan öllu meira, eða 14,9 kr. Ljóst megi vera að þeir viðskiptavinir sem hringi oftast í símanúmer innan kerfis Símans greiði lægri símreikning þegar upp sé staðið séu þeir í viðskiptum við Símann. Þegar af þeirri ástæðu standist fullyrðingar Tals um lægri símreikninga



ekki. Um frekari rökstuðning er vísað til ákvarðana Neytendastofu nr. 7/2009 og 16/2009 en einnig ákvörðunar stofnunarinnar sem fram kom í bréfi hennar, dags. 19. janúar 2009, í tilefni kvörtunar Símans vegna samskonar viðskiptahátta Tals.

Af hálfu Símans er þess krafist að Neytendastofa ákvarði að auglýsingar Tals brjóti gegn áður nefndum ákvæðum laga nr. 57/2005 og banni notkun þeirra og sambærilegra staðhæfinga. Þá er þess krafist að lagðar verði stjórnvaldssektir á félagið þar sem um endurtekið brot sé að ræða og ljóst að Tal setji fram rangar fullyrðingar um lægra verð gegn betri vitund og af ásetningi.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Tali til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 9. nóvember 2009. Svar barst með bréfi, dags. 30. nóvember 2009. Í bréfinu segir að flóknar gjaldskrár fjarskiptaþjónustu sé stórt vandamál fyrir neytendur á Íslandi. Tal hafi haft það að leiðarljósi að hafa einfaldar gjaldskrár sem auðveldi neytendum verðsamanburð og auki þar með gagnsæi á markaðnum. Önnur fjarskiptafyrirtæki kjósi að setja upp gjaldskrár sínar og skilmála með þeim hætti að sem erfiðast sé fyrir neytendur að bera saman mismunandi tilboð. Í greiningum á fjarskiptamarkaðnum hafi Póst- og fjarskiptastofnun oftár en einu sinni komist að þeirri niðurstöðu að flóknar og ógagnsæjar gjaldskrár séu vandamál sem dragi úr mögulegum hreyfanleika viðskiptavina og hamli þannig samkeppni og styrki stöðu markaðsráðandi fyrirtækja, sem geti í skjóli stöðu sinnar hegðað sér án tillits til keppinauta og neytenda.

Tal hafnar því að hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með birtingu þeirra auglýsinga sem Síminn kvarti yfir. Í auglýsingunum sé skírskotað til þess að Tal bjóði lægsta verðið í langflestum gjaldskrárliðum fyrir fjarskiptaþjónustu. Verðsamanburður sé birtur á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar. Við athugun á þeim samanburði komi í ljós að Tal sé með lægsta verð í mjög mörgum gjaldskrárliðum í öllum þjónustuflokkum og í heimasímaþjónustu sé Tal lægst í öllum gjaldskrárliðum. Það sé því ljóst að neytendur hafi í flestum tilvikum möguleika á að lækka reikninga sína fyrir fjarskiptaþjónustu með því að færa viðskipti sín yfir til Tals. Auðvitað sé hægt að stilla upp dæmi eins og Síminn geri í kvörtun sinni um viðskiptavin sem hringi úr farsíma nánast eingöngu í notendur hjá Símanum. Hugsanlegt sé að slíkur viðskiptavinur myndi greiða lægra verð hjá Símanum ef notkun hans á þessum innankerfis-símtölum væri mikil. Þá sé ekki tekið tillit til þess að viðskiptavinurinn kaupi að öllum líkindum fleiri þjónustubætti, s.s. heimasíma og ADSL, og gæti af þeim sökum verið með 0 kr. mánaðargjald fyrir GSM þjónustu ef hann væri með allan pakkann hjá Tali.



Í auglýsingum Tals sé hvergi notast við efsta stig lýsingarorðs. Því sé ekki haldið fram að verð Tals sé alltaf það lægsta sem bjóðist, heldur sé vakin athygli á því að í flestum tilfellum sé hægt að lækka útgjöld vegna fjarskiptaþjónustu með því að færa viðskipti yfir til Tals. Á heimasíðu Tals sé sérstaklega skorað á neytendur að gera samanburð á verði.

Þau mál sem Síminn vísi í til stuðnings kröfu sinni séu alls ekki sambærileg því sem kvörtun Símans lúti að. Orðalag og uppsetning auglýsinga Tals sé nú með öðrum hætti en var þegar Síminn kvartaði árið 2008 og lauk með ákvörðun Neytendastofu í bréfi, dags. 19. janúar 2009. Auk þess sé nú skýr áskorun til neytenda á vefsíðu Tals um að gera verðsamanburð. Þá telur Tal álagningu stjórnvaldssekta ekki koma til greina þar sem umræddar auglýsingar brjóti ekki gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og brugðist hafi verið við bréfi Neytendastofu frá 19. janúar 2009.

2.

Bréf Tals var sent Símanum til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 8. desember 2009. Auk þess var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun væri lokið.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Síminn hf. yfir þremur auglýsingum IP fjarskipta ehf., Tals. Í auglýsingunum er fullyrt að Tal bjóði lægra verð á fjarskiptaþjónustu en keppinautar, að það sé „*Tal sem býður miklu lægra verð og nákvæmlega sömu þjónustu*“ og að Tal sé „*alltaf ódýrari*“. Telur Síminn að fullyrðingarnar séu settar fram án allra fyrirvara, þær séu rangar og villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Að mati Símans brjóta auglýsingarnar því gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Tals er því hafnað að auglýsingarnar brjóti gegn framangreindum ákvæðum laganna. Flóknar gjaldskrár fjarskiptafyrirtækja geri neytendum verðsamanburð erfiðan. Með auglýsingunum sé skírskotað til þess að Tal bjóði lægsta verð í langflestum gjaldskrárliðum. Neytendur hafi því í flestum tilvikum tækifæri til að lækka reikninga sína með því að færa viðskipti sín til Tals.

2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd



fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða 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 erindi Símans er vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu 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 og í d. lið segir:

„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, [...]“

Að mati Símans brjóta auglýsingar Tals einnig gegn ákvæðum 10. gr. laga nr. 57/2005. Í ákvæðinu eru tilgreindar þær upplýsingar sem veita skal í auglýsingum, þó að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Skv. greinargerð með ákvæðinu er meginreglan sú að veita skuli allar þær upplýsingar sem virkilegu máli skipta fyrir neytendur. Í erindi Símans er vísað almennt til ákvæða 10. gr. án þess að færð séu sérstök rök fyrir því með hvaða hætti auglýsingarnar brjóta gegn ákvæðunum. Neytendastofa fær ekki séð hvernig ákvæði 10. gr. eiga við í máli þessu og því kemur ákvæðið ekki til frekari skoðunar.

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 því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum 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. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.–h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans er vísað til ákvæðis a. liðar 2. mgr. 15. gr. sem er svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,“

3.

Í hinum umkvörtnuðu auglýsingum Tals er með almennum hætti fullyrt að Tal sé alltaf ódýrari og að það sé Tal sem bjóði lægra verð. Þá var á vefsíðu félagsins fullyrt að neytendur geti lækkað símreikninginn með því að flytja viðskipti sín yfir til Tal.

Þrátt fyrir að ekki sé um að ræða fullyrðingar í efsta stigi lýsingarorðs verður félagið að geta fært sönnur á fullyrðingarnar, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, enda er með þeim skírskotað til þess að þjónusta Tals sé ódýrari en sama þjónusta sem keppinautar félagsins bjóða. Neytendastofa hefur áður haft mál til meðferðar vegna auglýsinga Tals með fullyrðingum sem ekki voru í efsta stigi lýsingarorðs. Því máli lauk með bréfi stofnunarinnar, dags. 19. janúar 2009, en í því máli var ekki gripið til aðgerða af hálfu stofnunarinnar þar sem birtingu auglýsinganna var hætt. Að teknu tilliti til þessa telur stofnunin að Tali megi vera fullljósar þær reglur sem í gildi eru og hvaða kröfur Neytendastofa hefur gert til sönnunar á fullyrðingum í auglýsingum.

Við skoðun á verðsamanburði Póst- og fjarskiptastofnunar, sem aðgengilegur er á vefsíðu stofnunarinnar, frá nóvembermánuði 2009 þegar auglýsingar Tals voru birtar virðist þjónusta Tals fyrir heimasíma og ADSL var ódýrari en keppinautanna. Verð á farsímaþjónustu eru hins vegar mun flóknari til samanburðar en af verðsamanburðinum má t.d. sjá að grunnáskrift hjá Tali og Nova hafði sama mánaðarverð, hvert símtal hafði sama upphafsgjald, mínútuverð í heimasíma var það sama auk þess sem mínútuverð í farsíma var það sama að því undanskildu að væri hringt úr farsíma hjá Tal í farsíma hjá Nova kostaði mínútan 24,9 kr. en væri hringt úr farsíma hjá Nova



Í annan farsíma hjá Nova kostaði mínútan 0 kr. Hvert SMS kostaði 9,9 kr. hjá Tali en 10 kr. hjá Nova og hvert MMS hjá Tali 14,9 kr. en 10. kr. hjá Nova. Þá var tímamæling á símtölum hjá Tali 60/60 en 30/30 hjá Nova. Sé grunnáskrift Tals borin saman við grunnáskrift Símans er þjónusta Tals í flestum tilvikum ódýrari. Mínútuverð símtala úr farsíma hjá Símanum í annan farsíma hjá Símanum er þó ódýrari en símtöl úr farsíma hjá Tali í farsíma hjá Símanum, eins og fram kom í erindi Símans. Af þessu er ljóst að Tal var ekki ávallt ódýrari en keppinautar félagsins á markaði með þjónustu fyrir farsíma.

Eins og áður segir var í auglýsingum Tals fullyrt með almennum hætti að félagið væri ódýrara og að neytendur gætu lækkað símreikning sinn. Fullyrðingarnar voru án allra fyrirvara, t.d. að um væri að ræða samanburð á tilteknum þjónustuleiðum eða að viðskiptavinir Tals yrðu að vera í þjónustuleiðinni „*Allur pakkinn*“ til þess að fullyrðingin ætti við. Í því sambandi skal þess þó getið að í ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2009 *Kvörtun Símans vegna samanburðarreiknivélar IP-fjarskipta ehf.*, Tals er m.a. um það fjallað að Tal hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að gera verðsamanburð annars vegar á farsímaþjónustu sem háð væri því skilyrði að keypt væri heimasíma- og Internetþjónusta og hins vegar farsímaþjónustu sem ekki væri háð slíkum skilyrðum.

Með vísan til framangreinds hefur ekki verið sýnt fram á það með fullnægjandi hætti að þjónusta Tals sé alltaf ódýrari, að Tal bjóði lægra verð eða að neytendur geti lækkað símreikninga sína við það að flytja viðskipti sín til Tals. Að mati Neytendastofu eru auglýsingarnar því til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti og brjóta því gegn ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005. Stofnunin telur fullyrðingarnar einnig til þess fallnar að villa um fyrir neytendum með því að veita þeim rangar upplýsingar um verð Tals samanborið við verð keppinauta og því brjóta gegn ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. sömu laga. Þá telur stofnunin fullyrðingarnar ósanngjarnar gagnvart keppinautum og bera með sér villandi samanburð við verð á þjónustu keppinauta og því einnig brjóta gegn ákvæðum 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laganna.

Þar sem um er að ræða brot á ákvæðum sem eru í III. og V. kafla laga nr. 57/2005 er einnig um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr. laganna.

Þrátt fyrir að birtingu auglýsinganna hafi verið hætt á meðan á meðferð málsins stóð telur Neytendastofa, með vísan til fjölda þeirra mála sem áður hafa komið til afgreiðslu hjá stofnuninni vegna auglýsinga Tals, rétt að banna Tal birtingu sambærilegra auglýsinga í framtíðinni, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005.



4.

Í erindi Símans er þess krafist að lagðar verði stjórnvaldssektir á Tal vegna ítrekaðra brota félagsins gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Er í erindinu vísað sérstaklega til ákvörðunar Neytendastofu sem fram kom í bréfi hennar, dags. 19. janúar 2009, vegna auglýsinga Tals með fullyrðingum um að neytendur geti lækkað símreikninga sína færi þeir viðskipti sín til Tals. Í því máli taldi Neytendastofa Tal hafa brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. vegna fullyrðingarinnar en þar sem birtingu auglýsinganna hafi verið hætt við meðferð málsins taldi stofnunin ekki ástæðu til frekari aðgerða.

Að mati Neytendastofu er ljóst að með þeim auglýsingum sem til umfjöllunar eru í máli þessu hefur Tal brotið gegn framangreindri ákvörðun stofnunarinnar. Í því máli var fjallað um auglýsingar Tals þar sem fullyrt var með almennum hætti að neytendur gætu lækkað símreikninga sína með því að færa viðskipti sín til Tals. Í máli þessu er um mjög svipaðar auglýsingar að ræða þar sem fullyrt er með almennum hætti að Tal sé ódýrara en keppinautar. Því telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim sektarheimildum sem stofnuninni eru veittar.

Ákvæði b. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

„Neytendastofa getur lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:

[...]

b. stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b,“

Auglýsingar þær sem fjallað er um í máli þessu birtust í útvarpi auk þess sem fullyrt var á heimasíðu Tals að neytendur gætu lækkað símreikning sinn. Útvarpsauglýsingarnar voru þrjár og hefur hér að framan verið fjallað um að í öllum auglýsingunum var um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Að mati Neytendastofu mátti Tal vera fullljós sú krafa sem stofnunin gerir til fullyrðinga í auglýsingum enda hafði stofnunin eins og fram kemur hér að ofan áður fjallað um sambærilegar fullyrðingar þar sem þær voru taldar brjóta gegn ákvæðum laganna. Þá hafði stofnunin einnig tekið ákvörðun í máli vegna samanburðarreiknivélar sem birt var á vefsíðu Tals, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2009.

Skv. 2. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 geta stjórnvaldssektir Neytendastofu numið allt að 10 milljónum króna. Að teknu tilliti til þess að hinar umkvörtuðu auglýsingar voru nokkuð áberandi í fjölmiðlum á birtingartíma þeirra og að um ítrekað brot er að ræða og að teknu tilliti til þeirra stjórnvaldssekta sem stofnunin hefur beitt í sambærilegum málum telur stofnunin hæfilegt að leggja á Tal stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.500.000 kr. (tværoghálfmilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóða innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.



IV.

Ákvörðunarorð:

„IP-fjarskipti ehf., Síðumúla 32, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsinga með fullyrðingunum „*Tal – alltaf ódýrara*“, „*Það er Tal sem býður miklu lægra verð og nákvæmlega sömu þjónustu*“, „*Sömu gæði, sama þjónusta, lægra verð.*“ og með fullyrðingu á vefsíðu félagsins um að neytendur geti lækkað símreikning sinn með því að færa viðskipti sín til Tals, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með heimild í 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa IP-fjarskiptum ehf. birtingu framangreindra fullyrðinga. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á IP-fjarskipti ehf. að fjárhæð 2.500.000 kr. (tværoghálfmilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 19. ágúst 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir