



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 35/2015

Auglýsingar Gagnaveitu Reykjavíkur

I.

Erindið.

Með bréfi Símans hf., dags. 4. mars 2015, barst Neytendastofu kvörtun vegna auglýsinga Gagnaveitu Reykjavíkur ehf. á Ljósleiðaranum sem birst hafi á ljósvaka- og netmiðlum. Telji Síminn auglýsingarnar brjóta gegn 2. mgr. 6. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og brjóti jafnframt gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Þess sé krafist að auglýsingarnar verði bannaðar og að Neytendastofa leggi stjórnvaldssektir á fyrirtækið, sbr. 2. mgr. 21. gr. b. og a. og b. lið 22. gr. laga nr. 57/2005. Þá sé þess krafist að Neytendastofa stöðvi auglýsingarnar á meðan á málsmeðferð stendur, sbr. 23. gr. laga nr. 57/2005. Skorað hafi verið á Gagnaveituna að stöðva birtingu auglýsinganna án árangurs og því sé Símanum nauðugur einn kostur að kvarta til Neytendastofu vegna málsins.

Gagnaveitan hafi að undanfögnu birt auglýsingar fyrir Ljósleiðarann sem sé nettenging fyrir sjónvarp, síma og net. Auglýsingaherferðin sýni m.a. stúlku lýsa fyrir föður sínum muninum á notkun Ljósleiðarans og „ekki Ljósleiðarinn“. Munurinn sé sýndur með því að hella vatni í fat, annars vegar úr glasi sem tákna eigi Ljósleiðarann og hins vegar úr flösku með grönnum flöskuhálsi sem tákna eigi „ekki Ljósleiðarinn“. Ljóst sé að myndlíkingin sé skírskotun til þjónustu keppinauta Gagnaveitunnar og þeirra aðila sem selji þjónustu sína á öðru kerfi en ljósleiðarakerfi Gagnaveitunnar. Í auglýsingunni renni vatn mun hægar úr flöskuhálsinum og gefi því til kynna að m.a. þjónusta Símans sé hæg og léleg. Einföld tímataka leiði í ljós að það taki meira en tuttugufalt lengri tíma að hella vatni úr glasinu miðað við þann tíma sem taki að hella vatni úr flöskunni.

Neytendastofa hafi með ákvörðun sinni nr. 35/2014 komist að því að Gagnaveitan hafi með birtingu tiltekinna auglýsinga með myndlíkingum brotið gegn 2. mgr. 6. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Öll sjónarmið sem rakin hafi verið í ákvörðun Neytendastofu eigi við um auglýsingar þær sem nú sé kvartað yfir. Auglýsingarnar séu ósanngjarnar, sýni starfsemi Símans lítilsvirðingu og séu til þess fallnar að kasta rýrð á vörumerki Símans og hafi áhrif á viðskipti neytenda. Háttsemi Gagnaveitunnar



nú eftir að fyrri auglýsingar fyrirtækisins hafi verið bannaðar sýni einnig ófyrirleitni Gagnaveitunnar sem virðist einsetja sér að keppa á markaði með því að gera lítið úr þjónustu keppinauta sinna. Virðing félagsins fyrir lögum nr. 57/2005 og ákvörðunum Neytendastofu virðist því ekki vera til staðar. Við blasi að auglýsingarnar feli í sér endurtekið brot gegn fyrrgreindum ákvæðum og ákvörðun Neytendastofu þar sem um samskonar háttsemi sé að ræða.

II.

Málsmeðferð.

1.

Erindi Símans var sent Gagnaveitunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 25. mars 2015. Í bréfi Neytendastofu kemur fram að Neytendastofu sé ekki heimilt að taka bráðabirgðaákvörðun samkvæmt lögum nr. 57/2005 og því verði ekki unnt að verða við kröfu Símans um að auglýsingin verði stöðvuð á meðan á málsmeðferð stendur. Í bréfi Neytendastofu kemur jafnframt fram að málsmeðferð yrði flýtt eins og nokkur kostur væri þar sem auglýsingarnar væru enn í birtingu og mögulega væri um að ræða brot á fyrri ákvörðun Neytendastofu.

Svar Gagnaveitunnar barst með bréfi, dags. 10. apríl 2015. Þar segir að Gagnaveitan hafni því að fyrirtækið hafi með auglýsingum sínum gerst brotlegt við lög nr. 57/2005 og þess sé krafist að kröfum Símans verði hafnað.

Þær auglýsingar sem um ræði hafi verið í birtingu í rúmt hálf ár eða síðan í lok september 2014. Markmið þeirra sé að vekja athygli neytenda á því að Gagnaveitan bjóði upp á öflugustu nettengingu sem heimilum hér á landi standi til boða í dag. Með ljósleiðaratengingu Gagnaveitunnar gefist neytendum kostur á að kaupa 400 Mb/s í niðurhal og 400 Mb/s í upphal. Aðrir aðilar á íslenskum fjarskiptamarkaði sem notist við kopartengingar bjóði hins vegar mest 50 Mb/s í niðurhal og 25 Mb/s í upphal. Munur í flutningsgetu kerfanna sé því mikill og því fullkomlega réttmætt að mati Gagnaveitunnar að draga fram þann mun í auglýsingum neytendum til hagsbóta. Því sé hafnað að auglýsingar Gagnaveitunnar eða framsetning þeirra sé röng eða villandi. Í þeim felist myndræn framsetning á kostum nettenginga Gagnaveitunnar einkum og sér í lagi með vísun til hraða og flutningsgetu samanborið við nettengingar annarra aðila. Um sé að ræða samanburð á staðreyndum og ætlunin sé að vekja jákvæð hughrif meðal neytenda sem leggi almennt mikið upp úr hraða og flutningsgetu þegar um nettengingar sé að ræða. Auglýsingarnar séu hlutlausar að því leyti að í þeim sé ekki vísað með beinum hætti til tilgreindra keppinauta, vörumerkja, vöruheita eða vöru heldur sé vísað almennt til nettenginga sem ekki séu boðnar af Gagnaveitunni. Þá feli þær ekki í sér að mótuð sé neikvæð mynd af því sem ekki sé í boði hjá Gagnaveitunni heldur sé það eftirlátið áhorfandanum að draga ályktanir í ljósi þess mismunar sem dreginn sé fram.



Í 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segi að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Af erindi Símans megi ekki ráða með vissu hvort dregin sé í efa sú fullyrðing Gagnaveitunnar að ljósleiðarinn sé öflugasta nettengingin. Í erindi sínu hafi Síminn vísað til niðurstöðu Neytendastofu í ákvörðun nr. 35/2014 þar sem Neytendastofa hafi bent á kosti Ljósnets Símans og dregið fram orðrétt hluta hennar, þ.e.a.s. þrjár málsgreinar eða hluta þeirra. Síminn láti hins vegar hjá líða að láta fylgja með eina setningu í upphafi þeirrar málsgreinar sem byrjað sé að vísa til en hún sé svohljóðandi: „Þó svo að hraði Ljósleiðara Gagnaveitunnar sé nokkuð meiri en Ljósnets Símans telur Neytendastofa myndlíkingasamanburð af þessu tagi ekki réttlætanlegan.“

Sé gengið út frá því að Síminn dragi í efa fullyrðingu Gagnaveitunnar um að ljósleiðarinn sé öflugasta nettengingin geti Gagnaveitan ekki fallist á það enda sé það almennt viðurkennt innan fjarskiptageirans að ljósleiðaranet sé öflugra en t.d. VDSL tækni og það umtalsvert. Eigi það við þrátt fyrir að tækni við nýtingu koparheimtauga hafi fleygt fram og lengt líftíma, nýtingu og gagnahraða koparheimtauga umtalsvert. Undir þetta virðist Neytendastofa taka, þ.e. að ljósleiðaranet (FTTH) Gagnaveitunnar sé öflugra en VDSL tækni sem notuð sé í Ljósneti Símans ef marka megi áðurgreint orðalag úr ákvörðun Neytendastofu 35/2014.

Í 12 ára fjarskiptaáætlun Alþingis fyrir árin 2011-2022 sé mikið lagt upp úr mikilvægi þess að íslenskum heimilum standi það til boða að tengjast netinu í gegnum ljósleiðara. Í greinargerð sé með ítarlegum hætti farið yfir kosti Ljósleiðaratenginga. Þar komi m.a. eftirfarandi fram: „Fyrir liggur að takmarkanir ljósleiðara, svo sem flutningshraði, eru minni og annars eðlis en t.d. aðgangsneta sem nota koparheimtaugar eða eru þráðlaus. Vegna samrunans er svo hægt að veita ólíka þjónustu eftir sömu flutningsleiðinni, einkum ljósleiðara sem hefur mikla afkastagetu og ræður við flutning á hvers kyns margmiðlunarefni. Aukin afköst opna nýja möguleika, t.d. við dreifingu sjónvarpsefnis sem áður var nánast eingöngu dreift þráðlaust“.

Póst- og fjarskiptastofnun sé á sama máli og Alþingi og vísi til þess í leiðbeiningum sínum frá 2014 um uppbyggingu ljósleiðaraneta og ríkisaðstoðarreglur Evrópu, að eitt af markmiðum fjarskiptaáætlunarinnar sé að 70% heimila og vinnustaða eigi kost á 100 Mb/s árið 2014 og 99% árið 2022. Tilgreint sé hinsvegar það mat PFS „til að ná m.a. þessu markmiði sé þörf fyrir að efla ljósleiðarastofnnet landsins auk þess sem efla þurfi ljósleiðaralagnir í dreifbýli þar sem vegalengdir eru miklar og önnur tækni dugar ekki til að veita 100 Mb/s þjónustu á fastaneti“. Væri þess vart þörf nema fyrir þær sakir að ljósleiðaratengingar séu öflugastar m.t.t. þeirra atriða sem þarna skipti máli. Þá komi m.a. fram í töflu á bls. 62 í leiðbeiningunum að breytingar á nettengingu frá ADSL/VDSL á MDF eða FTTC/VDSL í skáp yfir í FTTH. FTTH leiði af sér betri gæði á netsambandi fyrir notendur, möguleika á lægra verði á megabæti og fleiri valmöguleikum fyrir neytendur og möguleika fyrir nýsköpun í atvinnulífnum.

Afstaða íslenskra stjórnvalda sem rakin hafi verið hér að framan, sé greinilega sú að ljósleiðaratengingar séu bestar þeirra nettenginga sem völ sé á hérlandis og komi til með að



svara þeim kröfum sem neytendur muni gera til háhraðanets á næstu árum. Af þeim sökum verði opinberum fjármunum varið til uppbyggingar á slíkum innviðum. Væri það vart gert nema óyggjandi væri að um besta kost væri að ræða fyrir íslenskt samfélag. Samhljóm megi finna í afstöðu evrópskra aðila, m.a. Evrópusambandsins. Ljósleiðari og næstu kynslóðar aðgangsnét sé einn af hornsteinum í stafrænu áætlun Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Þá sé einnig bent á hvítbók FTTH Council Europe, Broadband Access Technologies 2013, niðurstöður hraðareiknivéla FTTH Council og skýrslu OECD frá 2008. Ljóst sé hversu miklu öflugri ljósleiðarataeknin sé umfram aðra fjarskiptataekni. Nettengingar sem boðnar séu af Gagnaveitunni á íslenskum fjarskiptamarkaði um ljósleiðara séu þ.a.l. þær öflugustu með hliðsjón af því.

Í bréfi Gagnaveitunnar kemur fram að auglýsingarnar fari ekki gegn lögum nr. 57/2005. Mikilvægt sé að hafa í huga við mat á kvörtun Símans að auglýsingarnar séu mikilvægar í að tryggja skilvirkni á markaði þannig að neytendur njóti góðs af gagnsæi sem af því leiði. Lög nr. 57/2005 setji auglýsingum og athæfi fyrirtækja ákveðin skilyrði hvað efni og framsetningu auglýsinga varði. Með hliðsjón af stjórnarskrárvörðum rétti fyrirtækja til að tjá sig þurfi að gæta þess að ganga ekki of langt við túlkun á ákvæðum laga um takmarkanir á rétti þeirra til að tjá sig í formi auglýsinga.

Af hálfu Gagnaveitunnar sé því mótmælt að auglýsingarnar fari gegn lögum nr. 57/2005. Um sé að ræða réttlætanlegan og raunsannan samanburð á þjónustu sem sé í boði á íslenskum fjarskiptamarkaði og í þeim sé skýrður með einföldum og afar hlutlausum hætti munurinn á hraða og flutningsgetu nettenginga, sem sé óumdeildur. Ekki fáist séð að þær séu, formsins vegna ósanngjarnar gagnvart keppinautum Gagnaveitunnar eða neytendum, né að þær skírskoti til óviðkomandi mála í skilningi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Með þeim sé dreginn fram mismunur milli ljósleiðaranets og VDSL tækninnar með einföldum hætti þannig að hinn almenni leikmaður á sviði fjarskipta geti áttað sig á þeim mismun. Ekki sé leitast við að móta afstöðu áhorfandans með óréttmætum hætti heldur einungis upplýsa og í kjölfarið eftirláta honum að draga ályktun í ljósi þeirra upplýsinga sem settar séu fram.

Með auglýsingunni séu neytendur upplýstir um þá staðreynd að nettenging Gagnaveitunnar sé öflugust nettenginga sem völ sé á í samanburði við allar aðrar nettengingar sem í boði séu á Íslandi. Auglýsingarnar feli í sér upplýsingagjöf um staðreyndir sem sönnur hafi verið færðar á og Gagnaveitan hefur fært fullnægjandi sönnur á. Síminn hafi til þessa ekki framvísað gögnum sem sýni fram á að nettenging Gagnaveitunnar sé ekki öflugust og þar af leiðandi ekki tekist að hrekja þá staðreynd sem Gagnaveitan upplýsir í auglýsingum sínum. Þá séu auglýsingarnar hvorki villandi, ótrúverðugar né blekkjandi og brjóti því ekki gegn 2. mgr. 15. gr. né 9. gr. laga nr. 57/2005.

Rétt sé að um myndlíkingar sé að ræða í auglýsingunni og þar sé átt við mismunandi nettengingar sem séu í boði hérlandis, hvort sem það sé Símans eða annarra fjarskiptafyrirtækja. Óumdeilt sé að vatnið renni hraðar úr glasinu en flöskunni. Í



auglýsingunni sé hins vegar ekki dreginn fram tímamismunur heldur sé eingöngu verið að leitast við að draga fram hraðamismuninn og mismun á flutningsgetu. Síminn vísi til þess að einföld tímataka leiði í ljós að munurinn sé meira en tuttugufaldur sem gefi til kynna að þjónusta Símans sé hæg og léleg. Þessu mótmæli Gagnaveitan og fái ekki séð hvernig sú ályktun sé dregin að þessu sé ætlað að draga fram að þjónusta Símans sé hæg og léleg.

Hin myndræna framsetning sé mjög viðeigandi þegar borin séu saman annars vegar ljósleiðarakerfi (FTTH) og hins vegar xDSL kerfi. Gagnaflutningur yfir mismunandi flutningsleiðir (t.d. ljósleiðara eða kopar) sé háður eðlisfræðilegum takmörkunum. Eins og fram komi í fylgiskjali sé afkastageta ljósleiðara svo miklum mun meiri en annarrar tækni og mikilvægt sé að draga fram þann mismun með eins einföldum hætti og hægt sé, þannig að neytendur geti gert sé grein fyrir honum. Annað væri ósanngjarnt og til þess fallið að grafa undan gagnsæi á markaðnum. Eins og áður hafi komið fram hafi auglýsingin ekki beinst að þjónustu Símans heldur sé myndlíkingunni beint að mismunandi tækni og eigi fyllilega rétt á sér enda sé koparheimtaug verulega takmarkandi þáttur í gagnaflutningum.

Því sé mótmælt að auglýsingarnar séu ósanngjarnar gagnvart Símanum, kasti rýrð á vörumerki Símans og hafi áhrif á viðskipti neytenda með óréttmætum hætti. Síminn sé hvergi tilgreindur í auglýsingunum né vörumerkið Ljósnet eða önnur einkenni þeirrar vöru. Að auki séu auglýsingarnar hlutlausar og feli ekki í sér t.d. tímatökur eða teljist á annan hátt villandi, rangar eða ófullnægjandi þannig að brotið sé gegn 14. gr. laganna. Þá fái ekki séð að með þeim sé verið að kasta rýrð á vörumerki Símans sérstaklega eða því sýnd lítilsvirðing enda hvergi tilgreint í auglýsingunni né heldur sérstaklega dregin fram sú þjónusta, starfsemi eða aðstæður Símans. Þannig geti auglýsingin ekki talist ósanngjörn eða blekkjandi og þannig ekki brotið gegn 15. gr. laganna, sbr. 5. gr. þeirra.

Umræddar auglýsingar Gagnaveitunnar hafi verið í birtingu í rúmlega hálfu ári. Á þeim tíma hafi enginn keppinautur Gagnaveitunnar mótmælt birtingu þeirra, hvorki við Gagnaveituna né Neytendastofu. Það sé ekki fyrr en nú, mánuðum síðar, sem Síminn hafi máls á þessu. Hafi fyrirtækið talið auglýsingarnar vega svo að vörumerki Símans og þjónustu hefði mátt ætla að fyrirtækið hefði hafið málið fyrr. Að mati Gagnaveitunnar komi kröfur Símans seint fram sem gefi til kynna að þar hafi menn í reynd ekki talið þær brjóta gegn ákvæðum laganna. Verður að meta tómlæti þeirra um að bregðast við auglýsingunum Gagnaveitunni til hagsbóta.

Síminn beri því við að um brot á fyrri ákvörðun Neytendastofu sé að ræða. Að mati Gagnaveitunnar sé ekki unnt að bera saman málin enda séu málsatvik nú allt annars eðlis. Í hinu fyrra máli hafi verið um beina notkun á vöruheiti Símans að ræða og talið hafi verið að myndrænar samlíkingar með beinum hætti milli Ljósleiðara Gagnaveitunnar og Ljósnets Símans hafi verið ósanngjarnar gagnvart Símanum og til þess fallnar að kasta rýrð á vörumerki Símans. Í þessu máli sé hinn myndræni samanburður af allt öðrum toga og sé í auglýsingunum hvorki vísað til vöruheita né vörumerkja Símans eða annarra keppinauta Gagnaveitunnar. Um sé að ræða almennan samanburð með eins hlutlausum hætti og völ sé á.



Fáist því ekki séð að um ítrekunarbrott sé að ræða. Með hliðsjón af því verði ekki talið að Neytendastofu sé stætt á því með hliðsjón af meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar að leggja sekt á Gagnaveituna í ljósi fyrri ákvörðunar.

2.

Bréf Gagnaveitunnar var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24 apríl 2015. Þar kemur fram að Síminn ítreki kröfur og málsástæður í fyrra bréfi.

Kvörtun Símans snúi fyrst og fremst að framsetningu auglýsingarinnar. Í svari sínu haldi Gagnaveitan því fram að auglýsingar félagsins séu hlutlausar að því leyti að í þeim sé ekki vísað með beinum hætti til tilgreindra keppinauta, vörumerkja, vöruheita eða vara heldur sé vísað með almennum hætti til nettenginga sem ekki séu boðnar af Gagnaveitunni. Í auglýsingu Gagnaveitunnar sé annars vegar tekið dæmi um nettengingu á kerfi Gagnaveitunnar, Ljósleiðaranum, sbr. vörumerkjaskráningu nr. 983/2008, og hins vegar nettengingu á kerfi annarra félaga, þ.e. keppinauta Gagnaveitunnar. Því sé ljóst að vísað sé með óbeinum hætti til keppinauta og þjónustu þeirra, þar á meðal þjónustu Símans. Síminn telur engan vafa á því að auglýsingin falli undir ákvæði 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Síminn sjái ekki hvaða tilgangi umfjöllun Gagnaveitunnar um ágæti ljósleiðaratenginga sé ætlað að gegna í málinu, enda snúist álitafnið hér ekki um getu eða eiginleika ljósleiðaratenginga almennt. Gagnaveitan leggur ekkert fram um mælingar á eigin þjónustu og þjónustu annarra fyrirtækja. Þá mótmæli Síminn því hvergi að ljósleiðaratengingar séu öflugar tengingar. Síminn bjóði til að mynda upp á ljósleiðaratengingar sem fari ekki í gegnum kerfi Gagnaveitunnar. Síminn bendi hins vegar á líkt og komi fram í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 57/2005 að upplýsingar sem komi fram í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brott á ákvæði 2. mgr. 6. gr. laganna enda þótt þær séu efnislega sannar og réttar. Kvörtun Símans snúi að framsetningu umræddra auglýsinga og telji Síminn að auglýsingum Gagnaveitunnar sé greinilega ætlað að koma til skila neikvæðum hughrifum gagnvart nettengingum allra keppinauta Gagnaveitunnar.

Síminn hafni þeim rökum Gagnaveitunnar að auglýsingarnar dragi fram með einföldum hætti mismuninn milli ljósleiðaranets og VDSL tækninnar. Síminn telji að framsetning auglýsingarinnar sé bæði villandi og röng þar sem flöskuhálsinn varðandi hraða gagnaflutningstenginga liggja annars vegar í endabúnaði notandans og hins vegar í innanhússtengingum hjá honum. Síminn vekir athygli á því að það fyrirtæki sem selji flestar nettengingar á kerfi Gagnaveitunnar taki sérstaklega fram að auglýstur hraði á Ljósleiðara Gagnaveitunnar sé mestur mögulegur hraði, þ.e. allt að 100 Mb/s en raunverulegur hraði sé háður búnaði. Það sé því ljóst að hraði viðskiptavina Gagnaveitunnar sé ekkert endilega sá hinn sami og Gagnaveitan haldi fram í auglýsingunum, því hraðinn sé háður framangreindum þáttum. Ekki einu sinni stærsti seljandi þjónustu Gagnaveitunnar haldi því fram að uppgefinn hraði á Ljósleiðaranum náist alltaf. Þá sé það einnig alls óljóst hvort hraðinn sé meiri en viðskiptavina annarra fjarskiptafyrirtækja þar sem þetta sé ekki spurning um flutningsgetu



Ljósleiðaranets við mögulega bestu aðstæður heldur spurning um hvernig hraðinn á tengingu viðskiptavina Gagnaveitunnar sé í raun og veru til samanburðar við nettengingar keppinauta, t.d. á Ljósneti Símans.

Líkt og Gagnaveitan bjóði Síminn upp á ljósleiðaratengingar og skv. nýlegri tölfræðiskýrslu Póst- og fjarskiptastofnunar hafi Síminn verið með samtals 1.685 internettengingar yfir ljósleiðara árið 2014. Tengingum Símans hafi fjölgað talsvert síðan framangreind skýrsla hafi verið unnin og fari enn fjölgandi. Þó svo að Ljósnet Símans sé að vissu leyti ólíkt ljósleiðarakerfi Gagnaveitunnar þá liggja það fyrir að kerfi Símans byggi að mestu leyti á ljósleiðara, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2010. Fjöl margar tengingar Símans á höfuðborgarsvæðinu, t.d. í nýjum hverfum, séu ljósleiðari alla leið í hús (FTTH) og því fyllilega sambærilegar og tengingar Gagnaveitunnar. Þá séu VDSL tengingar í örri þróun og Síminn hafni þeirri fullyrðingu að VDSL tengingar séu verulega takmarkandi þáttur í gagnaflutningi enda sé Ljósnet Símans mjög hraðvirktt eins og staðfest hafi verið í ákvörðunum Neytendastofu nr. 35/2014. Neytendastofa hafi því afgreitt og hafnað þessum málalíbúnaði Gagnaveitunnar. Síminn ítreki að gagnaflutningsgeta ljósleiðaratenginga ráðist af endabúnaði notandans og innanhústengingu hans. Það liggja því ljóst fyrir að umrædd auglýsing Gagnaveitunnar geri lítið úr nettengingum keppinauta, þ.m.t. Ljósneti Símans og verði að ætla að hinn almenni neytandi álíti sem svo að ljósleiðarþjónusta Gagnaveitunnar sé margfalt hraðvirkari og betri en annarra keppinauta, þ.á.m. Símans. Síminn geti því ekki fallist á þá fullyrðingu Gagnaveitunnar að auglýsingunum sé ætlað að upplýsa áhorfandann og í kjölfarið eftirláta honum að draga ályktun. Auglýsing Gagnaveitunnar veiti ekkert svigrúm til ályktana, þar sé einfaldlega dregin upp sú mynd að þjónusta annarra fjarskiptafyrirtækja en Gagnaveitunnar sé verulega hægervirk. Þegar tekið sé mið af því hvernig tengingarnar virka verði að ætla að upplifun neytandans sé í raun sambærileg við notkun á þjónustunum tveimur, þ.e. hvort sem það sé Ljósleiðari Gagnaveitunnar eða Ljósnet Símans. Síminn telji því samanburð Gagnaveitunnar vera ósanngjarnan og ekki eiga rétt á sér. Í öllu falli sé reynsla Símans sú að þeir viðskiptavinir Símans sem hafi notað bæði Ljósnet Símans og Ljósleiðara Gagnaveitunnar finni óverulegan mun og í mörgum tilfellum sé reynsla þeirra af þjónustu Símans betri.

Í bréfi sínu vísar Síminn til ákvæða laga nr. 57/2005. Tilgangur markaðssetningar Gagnaveitunnar sem hér sé deilt um, sé sá að fá neytendur í viðskipti við félagið og sé þeim því ætlað að hafa ákvörðun neytandans um að eiga viðskipti auk þess að vera villandi þar sem samanburðurinn sé rangur og villandi. Síminn telji ljóst að um sé að ræða brot gegn 2. mgr. 6. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfi Gagnaveitunnar sé því haldið fram að Síminn hafi fyrirgert rétti sínum vegna tómlætis. Síminn bendi á að lög nr. 57/2005 kveði hvergi á um tímamörk vegna kvartana. Sá tími sem líði frá birtingu auglýsingar og þar til kvörtun berist Neytendastofu hafi því enga þýðingu.



Að lokum sé því hafnað að auglýsingar Gagnaveitunnar feli ekki í sér brot gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Síminn telji að um samskonar háttsemi sé að ræða, þ.e. samanburðarauglýsingar sem sýni þjónustu keppinauta með villandi hætti, þar sem þjónustu keppinauta sé sýnd lítilsvirðing og auglýsingarnar séu til þess fallnar að hafa áhrif á viðskipti neytenda. Það liggi því í augum uppi að um sé að ræða ítrekað brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og þar með gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014.

3.

Gagnaveitunni var sent bréf Símans til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. maí 2015. Svar barst með bréfi Gagnaveitunnar, dags. 4. júní 2015.

Þar kemur fram að Gagnaveitan hafni því ekki að um samanburðarauglýsingar sé að ræða, þar sem það komi fram í fyrra erindi Gagnaveitunnar. Því sé hins vegar hafnað að með auglýsingunum sé vegið með ólögumætum hætti að keppinautum fyrirtækisins eða þjónustu þeirra. Síminn virðist telja það málinu óviðkomandi að fjalla um ágæti ljósleiðaratenginga og að álitamálið snúist ekki um getu eða eiginleika ljósleiðaratenginga. Gagnaveitan geti ekki annað en verið ósammála þessu enda snúist kjarni málsins um þessa þætti. Þannig miði auglýsingarnar að því að bera saman getu og eiginleika mismunandi fjarskiptatenginga. Í þeim sé verið að bera saman flutningsgetu tenginga en ekki þá aðila sem bjóða upp á fjarskiptatengingar. Síminn bjóði t.d. upp á ljósleiðaratengingar og því er vandséð með hvaða hætti verið sé að gera lítið úr þjónustu hans sérstaklega. Fjölmörg fyrirtæki héraðs bjóði upp á tengingar yfir xDSL kerfi sem og ljósleiðara og neytendur standi frammi fyrir því að velja milli seljenda og mismunandi gerða tenginga. Þar sem verið sé að bera saman getu mismunandi valkosta sé mikilvægt að geta sýnt fram á fullyrðingarnar sem settar séu fram sem sannar. Það sé einmitt markmiðið með umfjöllun Gagnaveitunnar um gæði ljósleiðaratenginga.

Með samanburði á þeirri þjónustu sem í boði er á íslenskum fjarskiptamarkaði sé ljóst að enginn bjóði upp á þá flutningsgetu, hvort sem er í niðurrhali eða upphali, sem Gagnaveitan bjóði upp á á einstaklingsmarkaði. Það sé staðreynd sem Síminn hafi ekki hrakið. Rétt sé að mismunandi búnaður í eigu notenda (t.d. beinir eða tölva) og hvernig hann tengist endabúnaði (netaðgangstæki Gagnaveitunnar) geti haft áhrif á flutningsgetu tenginga. Vert sé að hafa í huga að ekki sé þörf á að nota netbúnað til að nýta sér aðgangsjónustu Gagnaveitunnar heldur sé hægt að tengja tölvu beint við endabúnað Gagnaveitunnar.

Uppgefinn hraði á xDSL tengingum miðast við mesta mögulega hraða frá endabúnaði viðskiptavina að xDSL búnaði. Í raun sé hraði xDSL tenginga verulega háður ýmsum takmarkandi þáttum, bæði umhverfisþáttum og lengd og ástandi koparstrengja, innan sem utandyra. Í því ljósi megi ætla að líkur séu á því að hámarkshraði náist ekki í öllum tilfellum á xDSL tengingum.



Þessar hraðatakmarkanir eigi hins vegar ekki við þá aðgangsjónustu sem Gagnaveitan selji. Uppgefinn hraði hjá Gagnaveitunni miðist við að ná fullum hraða frá netaðgangstæki til þjónustuveitu notanda. Fyrirtækið tryggir það m.a. með því að leggja ljósleiðara alla leið inn í íbúð notanda og að endabúnaði Gagnaveitunnar sem geti flutt 100 eða 1.000 Mb/s og sé háð þeirri þjónustu sem keypt sé. Að auki séu kerfissambönd Gagnaveitunnar vöktuð og stækkuð eftir þörfum.

Það sé því mikilvægt að hafa í huga að sé hindrun til staðar hafi viðskiptavinur í öllum tilvikum vöð á að fá sér öflugri netbúnað og/eða tengja tölvu beint við endabúnað Gagnaveitunnar. Með öðrum orðum eigi hann ávallt þess kost að ná uppgefnum hraða.

Gagnaveitan sé sá aðili sem bjóði upp á mestu flutningsgetu á einstaklingsmarkaði og sé því sá aðili sem bjóði upp á öflugustu nettenginguna. Umfjöllun um hugsanlegar hindranir þjóni í raun engum tilgangi enda sé það eitthvað sem breytilegt geti verið og unnt að bæta úr, sbr. framangreint. Ætla verði að þegar hraði sé aðal ákvörðunarástæða við val á fjarskiptatengingu þá byggji neytandinn alla jafna á þeim mögulega hraða sem í boði sé. Sé einhver fyrirstaða til staðar hjá notanda þá séu einnig líkur á því að hann leiti leiða til að bæta úr því svo hann fái notið þeirrar flutningsgetu sem vöð sé á.

Ef bera eigi saman flutningsgetu tenginga að teknu tilliti til áhrifaþátta sem Gagnaveitan hafi ekki stjórn á, eins og t.d. búnað notanda, þá séu þær hindranir að skerða með misjöfnum hætti. Í raun væri þá ekki í neinu tilliti hægt að bera saman endanlega flutningsgetu til neytenda þar sem hún væri svo mismunandi. Í þessu samhengi megi vísa til ákvörðunar Neytendastofu í máli nr. 34/2014 þar sem litið var til listaverðs við samanburð á verðum olúfyrirtækja fremur en afsláttarverðs þar sem afsláttur væri misjafn til neytenda auk þess sem grunnur útreiknings afsláttarverðs væri ávallt listaverðið. Í máli þessu ætti að sama skapi að byggja á uppgefnum hraða fjarskiptafyrirtækja sem ætla verði að neytandi líti til við ákvörðunartöku, enda eigi hann þess kost að koma í veg fyrir hindranir í sínum búnaði.

Óumdeilt sé að Gagnaveitan bjóði upp á ljósleiðaratengingar sem séu þær bestu sem vöð sé á, á einstaklingsmarkaði. Í auglýsingunum sem hér um ræði sé verið að draga fram þennan mun og samanburðurinn á flutningsgetunni sem í þeim sé að finna sé því réttlætanager og nauðsynlegur fyrir neytendur, sér í lagi þá sem ekki láta flutningsgetu ráða ferðinni við val á fjarskiptatengingum. Ekki fáist séð að Síminn hafi með neinu móti vísað til neinna nýrra raka varðandi það að auglýsingarnar séu villandi, ósanngjarnar eða kasti rýrð á Símann eða aðra keppinauta Gagnaveitunnar eða vöru þeirra. Bent sé á að fullyrðing Símans um að viðskiptavinir Símans finni almennt óverulegan mun á milli Ljósleiðarans annars vegar og Ljósnets hins vegar sé ósönnuð og ekki studd neinum gögnum. Því beri að líta fram hjá henni við afgreiðslu málsins.



4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. ágúst 2015, var Símanum sent bréf Gagnaveitunnar til upplýsingar. Um leið tilkynnti stofnunin aðilum málsins um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

5.

Neytendastofu barst bréf Símans, dags. 31. ágúst 2015 þar sem meðal annars kemur fram að því sé mótmælt að óumdeilt sé að ljósleiðaratengingar Gagnaveitunnar séu þær bestu sem völ sé á og að fullyrðingin hafi ekki verið studd neinum gögnum. Síminn bjóði ljósleiðaratengingar sem séu ekki síðri en tengingar Gagnaveitunnar. Bréf Gagnaveitunnar gefi ekki tilefni til ítarlegri athugasemda til viðbótar en Síminn telji rétt að áréttta að Gagnaveitan hafi ítrekað orðið uppvís að því að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Auglýsingarnar í málinu séu af sama toga og í málinu sem lauk með ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Þær séu ósanngjarnar og villandi og lítið sé gert úr þjónustu keppinautar.

6.

Bréf Símans var sent Gagnaveitunni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 9. september 2015. Tekið var fram að gagnaöflun Neytendastofu sé að jafnaði lýst lokinni þegar mál telst nægjanlega upplýst, sbr. ákvæði 10. gr. stjórnsýslulaga. Hafi það verið mat Neytendastofu að öll gögn væru fram komin til þess að málið teldist nægjanlega upplýst. Bréf Símans, dags. 31. ágúst 2015 gæfi ekki tilefni til endurskoðunar á því mati.

7.

Neytendastofu barst bréf Gagnaveitunnar, dags. 15. september 2015 þar sem meðal annars kemur fram að Gagnaveitan bjóði upp á mestan gagnaflutningshraða sem völ sé á og nú sé m.a. í boði að fá 550 Mb/s hraða. Sú þjónusta sem aðrir bjóði sé hins vegar lakari. Þessu til staðfestingar sé vísað til niðurstöðuskýrslu Mannvits, dags. 5. ágúst 2015.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Símans hf. yfir auglýsingu Gagnaveitu Reykjavíkur ehf. Auglýsingin er myndskreið sem sýnir samtal stúlku við föður sinn. Stúlkan undirbýr glas og flösku með vatni og hellir úr þeim samtímis í fat. Stúlkan segir eftirfarandi við föður sinn: „*Ok pabbi, förum yfir þetta. Hér er ég með tvö ílát. Jafn mikið af vatni. Þetta er munurinn. Ljósleiðari, engin fyrirstaða. Ekki ljósleiðari.*“ Í lok auglýsingarinnar kemur fram: „*Vertu með öflugustu nettengingu sem völ er á, alla leið inn til þín. Pantaðu núna á ljósleidarinn.is.*“



Síminn telur auglýsinguna brjóta gegn 2. mgr. 6. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og e. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og feli í sér brot gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Auglýsingarnar séu villandi, feli í sér rangan samanburð og lítilsvirðingu í garð þjónustu Símans.

Gagnaveitan hafnar því að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Samanburðurinn sé hlutlaus og ljósleiðari sé sannanlega öflugasta nettenging sem völ sé á. Auglýsingin feli ekki í sér brot gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014 þar sem málsatvik séu nú önnur.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, 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. laga nr. 57/2005 segir að 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 umfjöllun um ákvæðið segir að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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. lið 1. mgr. 9. gr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Þar segir m.a. í b. lið 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, [...]

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 keppinaut 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. Í umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans var sérstaklega vísað til a. og e. liða. Þá telur Neytendastofa að c. liður 2. mgr. 15. gr. komi einnig til álita. Ákvæðin eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi,

c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,



e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,

3.

Í máli þessu er deilt um lögmæti tjáningar sem fram kemur í sjónvarpsauglýsingu Gagnaveitunnar. Samkvæmt 2. mgr. 6. gr. skulu auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála. Regla í þessa veru var upphaflega lögfest með lögum nr. 56/1978. Í greinargerð með frumvarpi laganna var tekið fram að ótilhlýðilegt form gæti t.d. komið fram í samanburði við vörur frá öðrum, en skírskotun til óviðkomandi mála í því að stjórn mála- eða trúarskoðanir keppinautar væru dregnar inn í málið. Ekkert hefur komið fram í máli þessu sem bendir til þess að form auglýsingarinnar sem slíkt sé ótilhlýðilegt. Að því er varðar skírskotun til óviðkomandi mála þá er ljóst að almennt séð er umfjöllun um vatnsglös og vatnsflöskur sem slík óviðkomandi auglýsingu á gagnaflutningsneti. Hins vegar telur Neytendastofa að ætla verði fyrirtækjum á samkeppnismarkaði svigrúm til frumlegrar tjáningar. Tjáningin sem um ræðir er að mati Neytendastofu í nægilega miklu samhengi við hið auglýsta, til þess að hún teljist ekki skírskotun til óviðkomandi mála í skilningi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Er því ekki um að ræða brot gegn 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingu Gagnaveitunnar er látið sem vatnsglas og vatnsflaska, sem hellt er úr, endurspegli ákveðna eiginleika ljósleiðara samanborið við aðra gagnaflutningstækni á markaði. Um er að ræða myndræna samlíkingu ljósleiðara og annarrar gagnaflutningstækni. Samlíking auglýsingarinnar vísar ekki með beinum hætti til Símans eða þjónustu Símans. Aftur á móti telur Neytendastofa með hliðsjón af gögnum málsins að samlíkingin feli óneitanlega í sér óbeina tilvísun til keppinauta á íslenskum gagnaflutningsmarkaði og samanburð við þá. Er því um samanburðarauglýsingu að ræða í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Samanburðarauglýsingar þurfa, að því er samanburð varðar, að uppfylla öll skilyrði 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 og koma þau því næst til skoðunar.

Samkvæmt c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 er eitt skilyrði samanburðarauglýsinga að gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill. Ákvæði þessu er ætlað að tryggja hlutlægni samanburðarauglýsinga, þ.e.a.s. að fullyrðingar í auglýsingum séu sannanlegar. Samlíkingu auglýsingarinnar er ætlað að koma þeim skilaboðum á framfæri að önnur gagnaflutningsþjónusta en ljósleiðari Gagnaveitunnar sé hægari. Í auglýsingunni er hins vegar ekki að finna neinar hlutlægar upplýsingar sem renna stoðum undir skilaboð hennar, til að mynda með stjórnúmerkingu eða á annan skýran hátt. Þá er neytandinn ekki upplýstur um hvar eða hvernig hann geti staðreynt slíkar hlutlægar upplýsingar sem stutt gætu sérstaklega skilaboð auglýsingarinnar. Að þessu leyti er ekki gerður samanburður á áþreifanlegan eða sannreynanlegan hátt og telst auglýsing Gagnaveitunnar því að mati Neytendastofu brjóta gegn c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.



Samkvæmt 2. mgr. 9. gr., sbr. a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 eru viðskiptahættir 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. Í auglýsingunni er ekki greint frá upplýsingum sem útskýrt gætu fullyrðinguna sem um er deilt, sbr. ofangreinda umfjöllun. Neytendastofa telur að um sé að ræða upplýsingar sem skipti neytendur almennt máli við val á mismunandi gagnaflutningsþjónustu og að upplýsingarnar séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Því telur Neytendastofa að auglýsing Gagnaveitunnar sé villandi og brjóti að þessu leyti gegn 9. gr. og a. lið 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingunni er ekki vísað með beinum hætti til Símans eða þeirrar þjónustu sem Síminn veitir. Þá getur stofnunin ekki fallist á að kastað sé rýrð á vörumerki Símans eða þá þjónustu sem félagið veitir og því er ekki um að ræða brot gegn e. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Þar sem um að ræða brot gegn ákvæðum III.-V. kafla laga nr. 57/2005 felur samlíking Gagnaveitunnar einnig í sér brot gegn ákvæðum 5. gr. eða 8. gr. laga nr. 57/2005 og er því um óréttmæta viðskiptahætti að ræða.

Atvik máls þessa eru frábrugðin atvikum í ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Þá er framsetningu auglýsinganna öðruvísi háttað. Er því ekki um að ræða brot gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 35/2014. Í auglýsingu Gagnaveitunnar sem um er fjallað í máli þessu er ekki sérstaklega vísað til Símans eða þjónustu Símans. Telur Neytendastofa að atvikum máls sé þannig háttað að ekki sé um ítrekað brot að ræða. Að svo stöddu og með hliðsjón af meðalhöfsreglu stjórnisýslulaga telur Neytendastofa ekki tilefni til þess að beita Gagnaveituna sektum vegna brotsins.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Gagnaveita Reykjavíkur ehf., Bæjarhálsi 1, 110 Reykjavík, hefur með birtingu villandi samanburðarauglýsingar þar sem ekki er gerður samanburður á áþreifanlegum og sannreynanlegum eiginleika eða eiginleikum gagnaflutningsþjónustu, brotið gegn 2. mgr. 9. gr. og a. og c. lið 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskipaháttum og markaðssetningu er Gagnaveitu Reykjavíkur ehf. bönnuð birting auglýsinganna án þess að fullnægjandi samanburður sé gerður, að viðlögum sektum skv. IX kafla laganna.

Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofu, 24. september 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir