



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 24/2019

Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni tannretting.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í júlímánuði 2018 gerði Neytendastofa könnun á vefsíðum tannlækna. Snéri könnunin að því að skoða hvort verðskrá yfir þjónustuliði væri sýnileg á vefsíðunum, sbr. ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hvort veittar væru upplýsingar um þjónustuveitanda sbr. ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Sköðun á vefsíðu Odont slf., tannretting.is, sýndi að á vefsíðunni var engi verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um nafn, kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda. Í bréfi Neytendastofu til Odont, dags. 27. júní 2018, var vísað til ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. og 2. mgr. 2. gr. og 4. gr. reglna nr. 383/2007, um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna. Þá var vísað til 1., 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þeim fyrirmælum var beint til Odont að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf. Að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Svar Odont barst Neytendastofu með tölvupósti þann 7. ágúst 2018. Í bréfinu spurði tannlæknastofan með hvaða hætti og hvers vegna stofnunin teldi að vefsíðan falli undir lög nr. 30/2002 þar sem þar færu ekki fram nein viðskipti og vefsíðan sé til upplýsinga fyrir skjólstæðinga og tannlækna. Á heimasíðunni sé að finna heimilisfang þjónustuveitanda og úr öðru verði bætt ef sýnt sé fram á að lög nr. 30/2002 eigi við um heimasíðu þar sem ekki séu stunduð rafræn viðskipti. Hvað varði verðupplýsingar þá kom tannlæknastofan því á framfæri að heildargjaldskrá liggi fyrir í móttöku og sé aðgengileg sé eftir henni spurt í samræmi við 1. mgr. 2. gr. reglna nr. 383/2007. Um tannréttingastofu sé að ræða og því sé ekki notast við þá gjaldliði sem taldir eru upp í 4. gr. reglnanna. Jafnframt kom tannlæknastofan þeim sjónarmiðum á framfæri að hún teldi að 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 legði enga skyldu á tannlækna með heimasíður að birta verðskrár sínar þar enda eigi ákvæðið við um auglýsingar.



Loks kom fram í bréfinu að verðupplýsingar varðandi tannréttingameðferðir séu þeim annmörkum háðar að allar meðferðir séu ólíkar og því sé kostnaðurinn það líka.

2.

Í bréfi Neytendastofu til Odont, dags. 19. desember 2018, kom fram að lög nr. 30/2002 taki til allra þeirra sem veita rafræna þjónustu í gegnum fasta atvinnustöð hérlandis. Það sé mat stofnunarinnar að tannlæknastofur er hafi fasta atvinnustöð hérlandis og veiti upplýsingar um þjónustu sína í gegnum vefsíðu falli undir löggin. Samkvæmt því bæri tannlæknastofunni að fara eftir ákvæðum laganna. Varðandi verðupplýsingar þá féllst stofnunin á þau sjónarmið að tannréttingarstofur noti ekki þá gjaldliði sem taldir eru upp í 4. gr. reglna nr. 383/2007. Hins vegar komi fram í 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 að hafi vara eða þjónusta þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt verði að upplýsa hvernig verðið sé fundið út. Samkvæmt framansögðu sé það mat stofnunarinnar að tannlæknastofunni beri að upplýsa hvernig verð á þjónustu stofunnar sé fundið út.

Í bréfi stofnunarinnar kom jafnframt fram að enn skorti verðskrá auk þess sem ekki hafi verið gerðar fullnægjandi breytingar á upplýsingum um þjónustuveitanda. Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Gísla Einars Árnasonar tannréttinga að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf að viðlögðum sektum.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti þann 29. desember 2018. Í bréfinu ítrekaði tannlæknastofan þau sjónarmið sín að vefsíðan tannretting.is veiti enga rafræna þjónustu né stundi rafræn viðskipti og því eigi lög nr. 30/2002 ekki við. Hvað varði verðupplýsingar þá sé sjálfsagt að reyna að gera þeim skil á heimasíðu tannlæknastofunnar líkt og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 kveði á um. Verið sé að vinna í nýrri heimasíðu stofunnar og gert sé ráð fyrir að sú vinna ljúki á vordögum 2019.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 15. apríl 2019 leiddi í ljós að viðeigandi úrbætur höfðu ekki verið gerðar.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert kröfu um að Odont geri viðunandi lagfæringar á vefsíðunni tannretting.is. Á vefsíðunni er ekki að finna verðupplýsingar skv. f. lið 1. mgr. 10. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda, þar sem upplýsingar skortir um nafn, kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda, sbr. 1., 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.



Í svörum Gísla Einars Árnasonar tannréttinga kom fram að tannlæknastofan telji að lög nr. 30/2002 eigi ekki við þar sem á vefsíðunni fari ekki fram rafræn viðskipti eða þjónusta heldur sé vefsíðan til upplýsinga fyrir skjólstæðinga og tannlækna.

2.

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. Í 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. 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. Loks kemur fram í 2. mgr. 10. gr. að hafi vara eða þjónusta þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt verði að upplýsa hvernig verðið er fundið út.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 383/2007, um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna. Reglurnar kveða á um skyldur þeirra sem selja þjónustu til að verðmerkja og upplýsa neytendur skriflega um söluverð á þjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglnanna skal gjaldskrá sem sýnir verð á öllum aðgerðarliðum sem framkvæmdir eru hjá tannlækni liggja frammi á tannlæknastofu. Útdráttur með þeim aðgerðaliðum sem listaðir eru upp í 4. gr. reglnanna skal skv. 2. mgr. 2. gr. birtur á áberandi stað á biðstofu.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

1. nafni,
2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,
3. kennitölu,
4. póstfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,
5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,
6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og
7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum. “

3.

Lög nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, taka til allra þeirra sem veita rafræna þjónustu í gegnum fasta atvinnustöð hérlendis. Fyrirtæki er hafa fasta atvinnustöð



hérlandis og veita upplýsingar um þjónustu sína í gegnum vefsíðu falla undir lög. Samkvæmt framansögðu ber tannlæknastofunni að fara eftir ákvæðum laganna.

Odont slf. hefur brotið gegn ákvæðum f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 og 1., 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni tannretting.is.

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005 um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum Odont að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðu sinni, tannretting.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Odont greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektorfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Odont slf., Gleráreyrum 1, Akureyri, hefur með því að birta ekki verðupplýsingar á vefsíðu sinni, tannretting.is, brotið gegn f. lið 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 10. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Odont slf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um nafn, kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda, á vefsíðunni tannretting.is brotið gegn 1., 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Odont slf., skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni tannretting.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 13. maí 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir