



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2016

**Auglýsingar Vodafone með fullyrðingum um stærsta 4G kerfið
og langstærsta sjónvarpsdreifikerfið auk fullyrðingarinnar „Stærstir í 4G“**

I.

Erindið

Með bréfi Símans hf., dags. 11. mars 2015, barst Neytendastofu kvörtun vegna notkunar Fjarsskipta hf., Vodafone, á efsta stigi lýsingarorðs á vefsíðum og bifreiðum félagsins. Nánar tiltekið sé um að ræða fullyrðingu sem birtist á Facebook-síðu Vodafone í febrúar 2015 sem sé svohljóðandi: „*Stærsta 4G kerfi landsins heldur áfram að stækka – nú bjóðum við Ísfirðinga og nærsveitunga velkomna á langdrægt, háhraða farsímanet Vodafone!*“. Auk þess sé kvartað yfir fullyrðingunni „*Stærstir í 4G*“ sem hafi birst á bifreið félagsins og fullyrðingu á heimsíðu félagsins um að félagið hafi yfir að ráða „*langstærsta sjónvarpsdreifikerfinu*“.

Ljóst sé að Vodafone sé ekki með stærsta 4G kerfi landsins og augljóst sé að félagið geti ekki sannað þessa fullyrðingu sína um að félagið sé með stærsta 4G farsímadreifikerfi landsins. Þeir sem noti samanburðarauglýsingar í starfsemi sinni beri að sanna fullyrðingar þær sem settar séu fram. Þá séu bifreiðar Vodafone merktar með sama slagorði, þ.e. „*Stærstir í 4G*“. Að mati Símans þurfi vart að fjölyrða um að Vodafone geti ekki sannað fullyrðinguna um stærsta 4G kerfi landsins enda sé hún röng og brjóti framsetningin því gegn 5. gr., sbr. 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Ólíkt því máli sem endað hafi með ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 þar sem óumdeilt hafi verið að Síminn hafi getað sannað fullyrðinguna „*stærsta farsímanetið*“ þá geti Vodafone ekki sannað fullyrðinguna „*stærsta 4G kerfið*“. Eftir ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 ætti Vodafone að vera meðvitað um hvað sé átt við með farsímakerfi sem geri brot Vodafone alvarlegra en ella.

Þá haldi Vodafone því einnig fram að félagið hafi yfir að ráða langstærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins. Síminn dragi í efa að um sé að ræða langstærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins. Með því að vísa til þess að kerfið sé það langstærsta sé ljóst að ekki sé átt við smávægilegan stærðarmun, heldur mjög umfangsmikinn mun. Síminn telji því að fullyrðing Vodafone um langstærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins sé augljóslega röng og brjóti gegn 5. gr., sbr. 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Í öllu falli beri Vodafone sönnunarbyrðina fyrir því að sjónvarpskerfi félagsins sé „*langstærst*“.



Með vísan til framangreinds telji Síminn að umræddar auglýsingar Vodafone brjóti í bága við lög nr. 57/2005. Hér sé átt við auglýsingar Vodafone á heimasíðu og Facebook-síðu félagsins. Um sé að ræða samanburðarauglýsingar sem séu rangar. Telji Síminn að Vodafone geti ekki fært sönnur á þessar fullyrðingar og geri þá kröfu að Neytendastofa banni notkun á umræddum fullyrðingum.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 25. mars 2015. Svar Vodafone barst með bréfi, dags. 10. apríl 2015. Þar segir að áður en vikið verði að kvörtun Símans sé nauðsynlegt að setja hana í samhengi við nýlegar kvartanir Vodafone til Neytendastofu vegna auglýsinga Símans, sem séu liður í einni dýrustu og jafnframt neikvæðustu auglýsingaherferð síðari tíma hér á landi.

Upphaf málsins hafi verið að með bréfi Vodafone til Neytendastofu, dags. 5. febrúar 2015, hafi félagið kvartað yfir útvarpsauglýsingum Símans þar sem því sé ranglega haldið fram að Vodafone hafi slökkt á hliðrænum útsendingum RÚV og að 70% landsmanna segi Sjónvarp Símans standa frammar helsta keppinauti. Í framhaldinu hafi Síminn viðurkennt að hafa ranglega haldið því fram að 70% landsmanna segi Sjónvarp Símans standa frammar helsta keppinaut og að „réttara“ hafi verið að vísa til 70,6% þeirra sem tóku afstöðu.

Viðurkenning Símans á að hafa rangtúlkað niðurstöður fyrrgreindrar könnunar hafi hins vegar gert það að verkum að óhjákvæmilegt hafi verið að senda framhaldskvörtun þar sem fyrri kvörtun sé útvíkkuð með þeim hætti að kvartað hafi verið yfir afar neikvæðri samanburðarauglýsingaherferð Símans í heild sinni, þ.e. birtingum í sjónvarpi, útvarpi, dagblöðum og á netinu, sbr. bréf Vodafone, dags. 19. mars 2015.

Vodafone telji, með vísan til þessarar forsögu, að Neytendastofa eigi að gjalda varhug við kvörtun Símans, dags. 11. mars 2015. Síminn sé augljóslega að reyna að leggja að jöfnu hina fáheyrðu og umfangsmiklu auglýsingaherferð sína og tvær staðhæfingar sem félaginu hafi tekist að finna með ítarlegri leit á heimasíðu og Facebook-síðu Vodafone. Ekki þurfi að rökstyðja ítarlega að þarna sé ólíku saman að jafna.

Í kvörtun Símans sé kvartað yfir eftirfarandi staðhæfingu sem birst hafi á Facebook-síðu Vodafone: „*Stærsta 4G kerfi landsins heldur áfram að stækka – nú bjóðum við Ísfirðinga og nærsveitunga velkomna á langdrægt, háhraða farsímanet Vodafone!*“



Því sé haldið fram að Vodafone geti ekki sannað fullyrðinguna og að eftir ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 ætti Vodafone að vera meðvitað um hvað sé átt við með farsímakerfi, sem geri brot félagsins alvarlegra en ella.

Þessi framsetning Símans á kvörtunarefninu sé hins vegar afar villandi. Eins og sjá megi þegar smellt sé á hlekk á Facebook-síðu Vodafone séu orðin sem kvartað sé yfir einungis fyrirsögn á bloggi sem sett hafi verið fram á Facebook-síðu félagsins þann 4. febrúar 2015. Með einum smelli, sem Síminn láti hjá líða að geta um í kvörtun sinni, sé unnt að fara inn á bloggið í heild sinni.

Eins og ráða megi af blogginu hafi færslan verið sett inn af því tilefni að 4G þjónustusvæði Vodafone á Vestfjörðum hafi haldið áfram að stækka og þar með einnig þjónustusvæði Vodafone á 4G kerfum almennt, sem sannanlega sé það stærsta á landinu, sbr. það sem fram komi síðar. Orðnotkunin þjónustusvæði uppfylli því, þvert á staðhæfingu Símans, kröfur sem Neytendastofa hafi gert til Símans í ákvörðun sinni nr. 32/2014. Raunar sé það svo að framsetning Vodafone varðandi stærð 4G kerfisins miðist almennt við landfræðilega stærð, þ.e. stærð þjónustusvæðis. Til marks um það sé sérstakur flipi á heimasíðu Vodafone sem beri heitið þjónustusvæði. Þó sé einnig í vissum tilvikum miðað við hlutfall af íbúafjölda.

Öllu alvarlegri sé sú staðreynd, að Síminn sé enn brotlegur við ákvörðun nr. 32/2014, með fullyrðingum um stærsta 3G dreifikerfi landsins, sem enn megi finna á vef félagsins, án tilgreiningar hvort átt sé við þjónustusvæði eða fjölda senda. Sé því óhjákvæmilegt að Neytendastofa láti þetta ítrekunarbrott Símans koma til sinna kasta að eigin frumkvæði, enda sé alvarlegt að ekki sé farið að fyrirmælum stofnunarinnar.

Hvað varði sönnun þess að þjónustusvæði 4G kerfis Vodafone sé stærra en þjónustusvæði Símans og þar með stærsta 4G kerfi á landinu, sé einfaldast að byggja á upplýsingum sem séu fyrirliggjandi á kortum á heimasíðu félaganna.

Með einföldum samanburði á umræddum kortum blasi við að 4G þjónustusvæði Vodafone sé stærra en Símans og þar með stærst á landinu. Ráði hér mestu sú staðreynd, að 4G sendar Vodafone séu á 800 MHz bandinu og þar af leiðandi mjög langdrægir. Tekið skuli fram að 4G kerfi Nova nái til minna þjónustusvæðis en 4G kerfi Vodafone og Símans.

Hvað varði stærð 4G kerfa sem hlutfall af íbúafjölda sé einnig unnt að byggja á opinberum upplýsingum á heimasíðu félaganna. En þar komi fram að 4G kerfi Vodafone nái til yfir 80% landsmanna. Raunar sé það svo, að miðað við nýjustu útreikninga nái 4G kerfi Vodafone til 81,6% íbúa. Í fylgiskjali komi fram til samanburðar að 4G kerfi Símans nái einungis til 75% landsmanna. Þess beri að geta að samkvæmt upplýsingum sem fram hafi komið á kauphallardögum Arion banka, þann 8. apríl 2015, nái 4G kerfi Símans til um 77-78% landsmanna.



Af framangreindum ástæðum sé fullsannað að 4G kerfi Vodafone sé það stærsta á landinu. Byggi þetta m.a. á opinberum upplýsingum Símans. Jafnframt sé fullsannað að fullyrðing á Facebook-síðu félagsins miðist við stærð þjónustusvæðis. Beri því að hafna kröfu Símans um bann við fullyrðingu þeirri sem sett hafi verið á Facebook-síðu félagsins.

Kvörtun Símans lúti einnig að því að á einum stað á heimasíðu Vodafone hafi verið að finna fullyrðinguna „*langstærsta sjónvarpsdreifikerfið*.“ Síminn dragi í efa að þessi fullyrðing fái staðist og telji að Vodafone beri í öllu falli sönnunarbyrði fyrir fullyrðingunni. Vodafone þakki fyrir ábendinguna og hafi nú breytt orðalaginu í „*stærsta sjónvarpsdreifikerfið*“.

Pegar af þessari ástæðu hafi Síminn enga lögvarða hagsmuni af því að Neytendastofa leggi bann við fullyrðingunni. Fullyrðingin sé ekki lengur í notkun hjá félaginu og hafi einungis verið að finna á þessum eina stað, djúpt inni á heimasíðu félagsins. Af kvörtun Símans megi auk þess ráða að félagið dragi ekki í efa að Vodafone reki stærsta sjónvarpsdreifikerfi.

Til marks um yfirburði UHF dreifikerfis Vodafone, borið saman við aðrar dreifileiðir sjónvarps, megi nefna að stafræna UHF sjónvarpsdreifikerfi Vodafone:

- a. nái til 99,9% heimila landsins,
- b. nái til 11.445 sumarhúsa, sem sé 97,11% af skráðum sumarhúsum á landinu,
- c. þjóni auk þess skipum á hafsvæðinu kringum landið eða 102.200 km² af hafsvæðinu,
- d. þjóni ferðamönnum víða um landið sem t.d. nýti loftnet á húsbílum sínum en 66.700 km², sem sé um 65% af landinu, séu dekkuð,
- e. sé í dag á 147 sendastöðum um landið og 302 sendar í notkun.

Af þessari upptalningu megi ráða að stafræna UHF sjónvarpsdreifikerfi Vodafone sé einfaldlega langstærsta sjónvarpsdreifikerfið og gildi einu hvort miðað sé við þjónustusvæði eða fjölda senda. Sé fullyrðing sú sem kvartað sé yfir því í öllu falli sönn og að engu leyti villandi. Aukinheldur sé að finna sérstakan flipa á heimasíðunni undir heitinu þjónustusvæði þar sem unnt sé að skoða útbreiðslukort, annars vegar á stafrænni UHF dreifingu og hins vegar á annarri stafrænni sjónvarpsdreifingu, þ.e. um ljósleiðara, ADSL og VDSL.

Tekið skuli fram að Síminn reki enga UHF senda eða sambærilega sjónvarpsdreifipjónustu í lofti. Bæði Vodafone og Síminn reki hins vegar sams konar IPTV sjónvarpsþjónustu, sem unnt sé að nálgast með ljósleiðara, ADSL og VDSL (Ljósnet). Þar sem útbreiðsla um þessar dreifileiðir standi langt að baki útbreiðslu UHF sjónvarpsdreifikerfisins, og í ljósi þess að Síminn hafi enga lögvarða hagsmuni af því að Neytendastofa banni hina umþrættu fullyrðingu, þyki ekki ástæða til að fjalla frekar um þessar dreifileiðir sjónvarps.

Að lokum skuli það áréttað að með engu móti sé unnt að leggja að jöfnu þær auglýsingaherferðir Símans sem Vodafone hafi kvartað yfir, sbr. sú kvörtun sem sé til meðferðar hjá Neytendastofu og einnig sú kvörtun sem leiddi til ákvörðunar Neytendastofu



nr. 32/2014, og tvenn ummæli á heimasíðu og Facebook-síðu Vodafone sem Síminn hafi kvartað yfir.

Þá sé einboðið að Neytendastofu beri að hafna kröfum Símans um bann við þessum tvennum ummælum.

Framsetning kvörtunarefnis Símans sé auk þess afar villandi og ekki í samræmi við staðreyndir málsins. Sé mikilvægt að Neytendastofa gjaldi varhug við þessum tilraunum Símans að afvegaleiða stofnunina og taki jafnframt föstum tókum áframhaldandi brot Símans á ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014.

2.

Bréf Vodafone var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. apríl 2015. Í bréfi Neytendastofu var vísað til þess að í bréfi Vodafone hafi verið bent á að Vodafone telji Símann brjóta ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 og stofnunin hvött til að taka málið upp að eigin frumkvæði. Vegna þess árétti Neytendastofa að athugasemdir Vodafone verði ekki teknar til meðferðar í máli þessu.

Svar Símans barst Neytendastofu með bréfi, dags. 15. maí 2015, þar sem fram kemur að Síminn telji þá framsetningu Vodafone að blanda saman kvörtun félagsins við kvörtun Símans, ástæðulausa tilraun til að fela þá staðreynd að Vodafone hafi notað efsta stig lýsingarorðs með ólögmetum hætti líkt og félagið hafi raunverulega viðurkennt.

Vodafone haldi því fram að Síminn hafi þurft að fara í ítarlega leit til að finna notkun Vodafone á efsta stigi lýsingarorðs í tengslum við stærsta 4G kerfið. Það sé reyndar rétt að gera þyrfti ítarlega leit að umfjöllun um meinta stærð þjónustusvæðis Vodafone. Með öðrum orðum þá hafi Vodafone viðurkennt að félagið hafi ekki kynnt með fullnægjandi hætti hvort verið væri að vísa til þjónustusvæðis eða dreifikerfis.

Síminn leggi áherslu á að þegar fyrirtæki noti orðið kerfi þá sé átt við dreifikerfið en ekki þjónustusvæði. Þegar verið sé að auglýsa stærð þjónustusvæðis, þá skuli nota orðið „þjónustusvæði“ en ekki kerfi. Þá hafi Vodafone ekki sannað að félagið sé með stærsta þjónustusvæðið enda séu bæði fyrirtækin í hraðri uppbyggingu á 4G kerfum. 4G kerfi Símans stækki í hverri viku og meðan á slíkri uppbyggingu standi sé einfaldlega ótækt að halda því fram að Vodafone sé með stærsta þjónustusvæðið eða dreifikerfið, enda virðist kerfin vera mjög áþekkt. Í raun sé fráleitt að halda því fram að tiltekið kerfi sé stærst þegar uppbygging kerfa sé með þeim hraða sem nú eigi sér stað. Í öllu falli verði ekki séð að kerfi Vodafone sé stærra en Símans. Breyti tilvísanir Vodafone þar engu um.

Þar fyrir utan þá hafi Vodafone notað slagorðið „*Stærstir í 4G*“ og sé það merkt á bifreiðum félagsins. Þar sé ekki tekið fram hvort átt sé við þjónustusvæði eða kerfi eða eitthvað annað. Það gildi einu hvaða mælikvarði sé lagður til grundvallar, Vodafone hafi ekki getað stutt fullyrðingar sínar með fullnægjandi gögnum.



Síminn fagni því að Vodafone viðurkenni að fullyrðing félagsins um langstærsta sjónvarpsdreifikerfið hafi verið röng. Að gefnu tilefni vilji Síminn vekja athygli á að umrædd fullyrðing hafi verið áberandi á forsíðu Vodafone um nokkurt skeið og því hafi ekki þurft ítarlega leit til að finna umrædda setningu. Það sé því augljóslega villandi hjá Vodafone að halda því fram að fullyrðingin hafi verið falin djúpt á heimasíðu félagsins. Varðandi þá fullyrðingu að Síminn hafi ekki lengur lögvarða hagsmuni af því að fá niðurstöðu um þessa fullyrðingu, þá geti Síminn í sjálfu sér tekið undir þau sjónarmið, sem gildi þá að breyttu breytanda um kvörtun Vodafone vegna auglýsinga Símans. Þær auglýsingar sem Vodafone hafi kvartað yfir séu ekki lengur í birtingu og í flestum tilfellum hafi eingöngu verið um stakt tilfelli að ræða. Hafi Síminn ekki lengur lögvarða hagsmuni af því að fá niðurstöðu í þessu máli, þá blasi við að Vodafone ætti að draga kvörtun sína vegna auglýsinga Símans til baka. Síminn telji hins vegar að Vodafone þurfi að taka fram í auglýsingum sínum að eingöngu sé átt við UHF sjónvarpsdreifikerfi þar sem IPTV kerfi Vodafone sé óumdeilanlega ekki stærra en kerfi Símans.

Að lokum, í tilefni af ummælum Vodafone um fullyrðingar Símans um að félagið sé með stærsta 3G kerfið, vilji Síminn taka fram að það sé óumdeilt að Síminn sé með stærsta 3G kerfið og stærsta 3G þjónustusvæðið.

Með vísan til framangreinds árétti Síminn að umræddar auglýsingar Vodafone brjóti í bága við lög nr. 57/2005. Sé hér átt við auglýsingar Vodafone á heimasíðu og Facebook-síðu fyrirtækisins sem og á öðrum stöðum. Um sé að ræða samanburðarauglýsingar sem séu rangar. Telji Síminn að Vodafone geti ekki fært sönnur á þessar fullyrðingar, sérstaklega í ljósi þeirrar staðreyndar að 4G kerfi Símans sé í stöðugri uppbyggingu, sem og kerfi Vodafone.

3.

Bréf Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. júní 2015. Svar Vodafone barst Neytendastofu með bréfi, dags. 10. júlí 2015. Í bréfinu segir að í fyrsta lagi geri Síminn mikið úr að Vodafone hafi þakkað ábendingu og fjarlægt af bloggsíðu eitt tilvik um efsta stigs lýsingarorð. Augljóslega sé hér verið að drepa málinu á dreif, enda hafi verið um stakt tilvik að ræða en ekki víðtæka og rándýra auglýsingaherferð eins og í tilviki Símans. Þá sé því hafnað sem ósönnuðu að umrædd fullyrðing hafi verið áberandi á heimasíðu Vodafone.

Í öðru lagi sé kvartað yfir merkingum á nokkrum smábifreiðum Vodafone. Liggi hér í eðli máls að ekki sé unnt að setja langan útskýringartexta við merkingu á bíla. Þurfi hér því augljóslega að taka tillit til hvers kyns umræddur auglýsingamiðill er, ef auglýsingamiðil skuli kalla.

Í þriðja lagi, og sé það sýnu alvarlegast, fullyrði Síminn enn og aftur að auglýsingar þær sem Vodafone hafi kvartað yfir séu ekki lengur í birtingu. Það sé augljós rangfærsla, sbr. meðfylgjandi útprentun af auglýsingum Símans, birtar þann 15. maí 2015 á vefnum sporttv.is.



Í auglýsingunum sé fullyrt í tvígang á stórum og áberandi borðum að 70% landsmanna velji Sjónvarp Símans. Séu því allar fyrri kröfur ítrekaðar, þ.m.t. um að Neytendastofa grípi til ítrustu viðurlaga vegna þessara og annarra umkvartaðra auglýsinga Símans. Einsýnt sé að lögvarðir hagsmunir séu enn til staðar í málinu, enda hafi Síminn haldið áfram um nokkurra mánaða skeið birtingu á auglýsingu sem félagið hafi viðurkennt að sé röng eða villandi.

Að sama skapi sé þess krafist að Neytendastofa hafni öllum kröfum Símans vegna ummæla á Facebook-síðu og bloggsíðu Vodafone.

4.

Með bréfum Neytendastofu, dags. 24. júlí 2015, var Símanum og Vodafone tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfunum fylgdu listar yfir gögn málsins.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að kvörtun Símans hf. yfir fullyrðingum Fjarskipta hf., Vodafone, „*stærsta 4G kerfi landsins*“, „*Stærstir í 4G*“ og „*langstærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins*“. Telur Síminn fullyrðingar Vodafone brjóta gegn ákvæðum 5., 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Vodafone hafnar því að brotið sé gegn ákvæðum laganna með auglýsingunum. Vodafone telji að nauðsynlegt sé að setja kvörtun Símans í samhengi við kvartanir Vodafone til Neytendastofu vegna auglýsinga Símans, sem séu liður í einni dýrustu og jafnframt neikvæðustu auglýsingaherferð síðari tíma hér á landi. Hvað varði sönnun þess að þjónustusvæði 4G kerfis Vodafone sé stærra en þjónustusvæði Símans og þar með stærsta 4G kerfi á landinu, sé einfaldast að byggja á upplýsingum sem séu fyrirliggjandi á kortum á heimasíðu félaganna. Með einföldum samanburði á umræddum kortum blasi við að 4G þjónustusvæði Vodafone sé stærra en Símans og þar með stærst á landinu. Ráði hér mestu að 4G sendar Vodafone séu á 800 MHz bandinu og þar af leiðandi mjög langdrægir. Hvað varði fullyrðinguna um langstærsta sjónvarpsdreifikerfið þá hafi Vodafone í tilefni kvörtunarinnar breytt orðalaginu í stærsta sjónvarpsdreifikerfið. Allt að einu telji Vodafone rétt að halda því til haga að stafrænt UHF sjónvarpsdreifikerfi félagsins sé langstærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins.

Í bréfum Vodafone hafa jafnframt komið fram athugasemdir um að Síminn sé enn brotlegur við ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 með fullyrðingum um stærsta 3G dreifikerfi landsins, sem enn megi finna á heimasíðu félagsins, án tilgreiningar hvort átt sé við þjónustusvæði eða fjölda senda.



Í bréfi Neytendastofu, dags. 22. apríl 2015, var áréttað að ekki yrðu teknar til meðferðar athugasemdir Vodafone um það að Síminn bryti gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 32/2014 í máli þessu.

2.

Í gögnum málsins hefur verið vísað til þess að auglýsingar Vodafone brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í lögum nr. 57/2005 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.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið 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. 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.

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.“

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 1. mgr. 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 erindinu er ekki vísað til sérstakra stafliða 2. mgr. 15. gr. en að mati Neytendastofu getur ákvæði a. liðar komið til álita, þar sem segir:

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

a. þær séu ekki villandi,

3.

Fyrst skal vikið að kvörtun Símans yfir fullyrðingunni: *„Stærsta 4G kerfi landsins heldur áfram að stækka – nú bjóðum við Ísfirðinga og nærsveitunga velkomna á langdrægt, háhraða farsímanet Vodafone!“*

Í gögnum málsins kemur fram stærð 4G farsímakerfa félaganna á Íslandi að flatarmáli. Af þeim verður ráðið að á því tímabili er kvörtunin nær til hefur 4G þjónustusvæði Vodafone verið stærra en 4G þjónustusvæði Símans. Að mati Neytendastofu er fullyrðing Vodafone um að stærsta 4G kerfi landsins því sönnuð, þegar litið er til landfræðilegrar stærðar þjónustusvæðisins.

Af hálfu Símans hafa verið gerðar athugasemdir við að þegar fyrirtæki noti orðið kerfi þá sé átt við dreifikerfi en ekki þjónustusvæði. Í athugasemdum Símans hafa engin gögn verið lögð fram þessu til stuðnings auk þess sem ekkert hefur komið fram í málinu sem gefur tilefni til að ætla að neytendur leggi ekki þann skilning í dreifikerfi að með því geti verið átt við landfræðilegt þjónustusvæði. Í umræddri fullyrðingu kemur beinlínis fram að stærsta 4G kerfi



landsins haldi áfram að stækka, 4G kerfi Vodafone á Ísafirði og í nærsveitum stækki, verði langdrægara og hraðara. Þegar litið er heildsætt til fullyrðingarinnar telur Neytendastofa að hinum almenna neytanda hafi mátt vera ljóst að ekki væri átt við fjölda senda eða aukinn fjölda íbúa sem kerfið muni ná til, heldur stækki hið landfræðilega þjónustusvæði þar sem notendur geta náð 4G þjónustu Vodafone í farsímum sínum, sem og að hraðinn verði meiri.

4.

Skal þá vikið að fullyrðingunni „*Stærstir í 4G*“ sem birtist á bifreiðum Vodafone. Að mati Símans geti Vodafone ekki sannað fullyrðinguna um stærsta 4G kerfi landsins enda sé hún röng og brjóti framsetningin gegn 5. gr., sbr. 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingum og kynningarefni Vodafone er ekki að finna skýringar á því hvað sé átt við með fullyrðingunni „*Stærstir í 4G*“, þ.e. hvort átt sé við flatarmál útbreiðslu 4G kerfis, markaðsstöðu Vodafone með tilliti til 4G kerfisins, hraða kerfisins, fjölda senda eða jafnvel fjölda notenda. Neytendastofa telur að hvert og eitt skilgreiningaratriði geti haft áhrif á ákvörðun hins almenna neytenda um að eiga viðskipti þar sem það getur haft áhrif á þá þjónustu sem þeir njóta.

Komið hefur fram hér að ofan að Vodafone hafi fært sönnur á að fullyrðing þess efnis að 4G kerfi félagsins væri það stærsta á markaðnum þegar litið er til landsvæðis. En af ofangreindri fullyrðingu, „*Stærstir í 4G*“, má hinum almenna neytanda ekki vera ljóst að um sé að ræða landfræðilega stærð 4G kerfisins frekar en eitthvert annað skilgreiningaratriði sem talið er upp að ofan.

Þrátt fyrir að Vodafone hafi sýnt fram á að þjónustusvæði 4G kerfi félagsins hafi verið það stærsta á markaðnum á því tímabili er kvörtunin var lögð fram þá verður ekki hjá því litið að í fullyrðingu á bifreiðum félagsins komu engar upplýsingar fram um hvað átt væri við með fullyrðingunni. Fullyrðingin „*Stærstir í 4G*“ án þess að fram komi frekari upplýsingar um það við hvað sé átt er til þess fallin að geta átt við fleiri en eina merkingu.

Í skýringum Vodafone kemur fram að ekki sé hægt að setja langan útskýringartexta við merkingar á bifreiðum félagsins auk þess sem merkingar á bifreiðum teljist varla auglýsingamiðill. Af þessu tilefni vill Neytendastofa taka fram að ákvæði laga nr. 57/2005 taka jafnt til auglýsinga sem og allra annarra sambærilegra viðskiptaaðferða. Neytendastofa fellst ekki á skýringar Vodafone þess efnis að sökum plássleysis á bifreiðum félagsins hafi ekki verið hægt að koma að frekari upplýsingum. Þrátt fyrir að ákvæði 10. gr. laga nr. 57/2005 kveði á um það að tekið skuli tillit til þess auglýsingamiðils sem nýttur er við mat á því hversu strangar upplýsingakröfur eru gerðar til markaðssetningarinnar skv. ákvæðinu mega auglýsingar og sambærilegar viðskiptaaðferðir aldrei vera villandi sama hver auglýsingamiðillinn er. Viðskiptahættir eru villandi skv. 2. mgr. 9. gr. laganna ef ekki er greint frá upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.



Með vísan til alls framangreinds er það mat Neytendastofu að fullyrðing Vodafone „*Stærstir í 4G*“, sem birtist á bifreiðum félagsins sé til þess fallin að raska fjárhagslegri hegðun neytenda og hafa áhrif á eftirspurn. Fullyrðingin er því að mati Neytendastofu villandi gagnvart neytendum og ósanngjörn gagnvart keppinautum. Því er um að ræða brot gegn 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

5.

Að lokum skal litið til kvörtunar yfir fullyrðingum Vodafone um að félagið sé með „*langstærsta sjónvarpsdreifikerfið*“.

Undir meðferð málsins breytti Vodafone auglýsingu um langstærsta sjónvarpsdreifikerfið í „*stærsta sjónvarpsdreifikerfi*“. Þrátt fyrir þá breytingu er enn um að ræða fullyrðingu sem fyrirtækið verður að geta fært sönnur á með auðveldum og hlutlausum hætti.

Af gögnum málsins er óumdeilt að Vodafone hefur yfir að ráða stærsta sjónvarpsdreifikerfi með UHF enda engum keppinautum þar til að dreifa. En eins og komið hefur fram hjá báðum aðilum þá reka félögin sams konar IPTV sjónvarpsþjónustu, og ekki hefur verið sýnt fram á afgerandi stærðarmun á félögunum á því sviði. Í umkvartaðri fullyrðingu er ekki gerður greinarmunur á því hvort um sé að ræða stærsta UHF sjónvarpsdreifikerfið, stærstu IPTV sjónvarpsþjónustuna eða jafnvel yfirburðarstöðu við rekstur á báðum kerfum. Neytendastofa telur ekki hægt að ganga út frá því að hinn almenni neytandi hafi af lestri fullyrðingarinnar áttað sig á því í hvaða samhengi hún var sett fram, þ.e. að átt væri við UHF sjónvarpsdreifikerfi en ekki IPTV sjónvarpsþjónustu.

Með vísan til alls ofangreinds telur Neytendastofa auglýsingu Vodafone villandi gagnvart neytendum og ósanngjarna gagnvart keppinautum. Auglýsingin brýtur að mati Neytendastofu gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Fjarskipti hf., Skútuvogi 2, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðingarinnar „*Stærstir í 4G*“ án þess að fram komi skýringar á því hvað felist í fullyrðingunni, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Fjarskipti hf., Skútuvogi 2, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinga um að félagið sé með langstærsta sjónvarpsdreifikerfið brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með



viðskiptaháttum og markaðssetningu, þar sem viðeigandi skýringar fylgdu ekki fullyrðingunni.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Fjarskiptum hf. bönnuð frekari birting ofangreindra fullyrðinga án fullnægjandi skýringa. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 15. apríl 2016

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir