



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 38/2019

Samanburðarauglýsing Sýnar hf.

I.

Erindið

1.

Neytendastofu barst kvörtun Símans hf., dags. 13. desember 2018, vegna markaðssetningar fjarskiptafyrirtækisins Sýnar hf. Laut kvörtunin að markpósti, dags. 12. desember 2018, sem Sýn sendi til viðskiptavina Símans sem höfðu keypt svokallaðan Risapakka hjá Sýn. Síminn krefst þess að Neytendastofa banni Sýn notkun á samanburðarauglýsingum þessum enda feli þær í sér brot á 5. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í umræddum markpósti komi fram neðangreint verðdæmi:

„Jón er áskrifandi að Risapakkanum hjá Stöð 2 og kaupir fjarskiptaþjónustu hjá Símanum. Í pakkanum hans Jóns er internet, leiga á netbeini, heimasími og Sjónvarp Símans en fyrir það greiðir hann 12.750 kr. á mánuði. Sambærilegur fjarskiptapakki hjá Vodafone innifelur internet, leigu á netbeini + WiFi framlengingu, heimasíma og Vodafone Sjónvarp, kostar 4.000 kr. á mánuði.“

Auglýsingin tiltaki að með því að færa sig yfir til Vodafone frá Símanum og skrá sig í „Heima“ þá spari Jón 8.750 kr. á mánuði eða 105.000 kr. á ári. Þá komi ekki fram hvaða áskriftarleiðir viðkomandi sé að greiða né gerð grein fyrir því hvað hver þjónustupáttur kosti. Einnig séu ekki veittar nægilegar upplýsingar til þess að hinn almenni neytandi geti áttað sig á því til hvers sé verið að vísa. Áhersla sé lögð á að það sé fullyrt án nokkurs fyrirvara að hinn ímyndaði „Jón“ spari sér 105.000 kr. á ári með áskrift að Heima og síðan afdráttarlaust fullyrt að móttakandi póstsins geti það líka. Ekki þurfi að fjölyrða um að móttakandi póstsins spari ekki 105.000 kr. á ári með því að færa viðskiptin yfir til Vodafone, en einfaldlega ómögulegt sé að fullyrða nokkuð um að móttakandi bréfsins spari sér nokkurn pening enda gæti viðkomandi verið með internetþjónustu hjá Hringdu, Nova eða einhverju öðru félagi og sleppt talsímanum sem sé orðið mjög algengt. Engar líkur séu fyrir því að móttakandi markpóstsins geti sparað sér umrædda upphæð á ári með því að færa viðskiptin til Vodafone.



Síminn tiltaki að 15. gr. laga nr. 57/2005 kveði á um að samanburðarauglýsingar séu allar auglýsingar þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur bjóði. Slíkar auglýsingar séu þó aðeins leyfðar að ákveðnum skilyrðum uppfylltum. Í auglýsingunni vísi Vodafone til ótilgreinds pakka af fjarskiptaþjónustu Símans og sú staðhæfing að hann kosti 12.750 kr. sé einfaldlega röng. Internetþjónusta Símans kosti á bilinu 4.600 – 7.400 kr., sjónvarpsþjónusta 2.200 kr., talsímaþjónusta sé á verðbilinu 1.400 – 2.300 kr. og beinir á 850 kr. Síminn fái ekki séð hvernig Sýn fái út að hinn óskilgreindi pakki eigi að kosta 12.750 kr.

Telji Síminn rétt að geta þess að ótakmarkað internet hjá Vodafone kosti 6.990 kr., ótakmarkaður heimasími 2.990 kr. og gagnvirk sjónvarpsþjónusta 2.190 kr. Þá kosti beinir með aðgangspunkti 1.490 kr. Samtals geri þetta 13.660 kr., sem sé hærri upphæð en tilgreind sé í skjali Vodafone að þjónusta Símans kosti. Vodafone geti þess nefnilega hvergi að forsendan fyrir hinum meinta sparnaði sé að viðskiptavinurinn kaupir Risapakka allan tímann til þess að geta fengið hinn meinta sparnað. Sá pakki kosti 20.990 kr. sem þýði að til þess að fá umrædd kjör Vodafone, þurfi viðkomandi að greiða 250.000 krónur á ári fyrir sjónvarpsþjónustu Vodafone. Þá sé það mjög óheiðarlegt af Vodafone að taka Símann sem samanburð en ekki eigin þjónustu.

Við mat á því hvort umtöluð samanburðarauglýsing standist kröfur 15. gr. laga nr. 57/2005 beri einnig að líta til þess að í tilboði Vodafone sé viðskiptavinur með áskrift að svokölluðum „Risapakka“ sem innihaldi Stöð 2 Sport. Í vöruframboði Símans sé hvergi að finna neinn sportpakka og því sé ómögulegt að bera umrædda þjónustu saman. Þá beri einnig að nefna að eðlilegri samanburður hefði falið í sér að bera saman „Heima“ ásamt „Risapakkanum“ við heimilispakka Símans ásamt mögulegum aukastöðvum sem Síminn hafi í vöruframboði sínu. Risapakkin „Heima“ innihaldi ákveðna þjónustu en Síminn bjóði ekki upp á sambærilega þjónustu og þess vegna sé ekki verið að bera saman sambærilegt þjónustuframboð. Risapakkin ásamt „Heima“ kosti 24.990 kr. á mánuði. Síminn bjóði ekki upp á sambærilega þjónustu þar sem félagið selji ekki íþróttæfni í sjónvarpi. Vodafone geti þess ekki í umfjöllun um meintan sparnað að ef viðskiptavinur segi upp Risapakkanum, þá hækki umræddir þjónustupættir frá 4.000 kr. upp í tæplega 14.000 kr.

Af framansögðu liggja fyrir að auglýsingin innihaldi ósanna, villandi og ósanngjarna fullyrðingu í tengslum við það verð sem haldið er fram að viðskiptavinur greiði fyrir ótilgreinda þjónustu hjá Símanum. Að sama skapi telji Síminn það villandi og ósanngjarnt fyrir neytendur að umræddur Risapakki sé borinn saman við staka þjónustu hjá Símanum, án þess að tilgreint sé hvaða liðir það séu nákvæmlega og hvað þeir kosti nákvæmlega. Sýn hafi ekki gætt að þeim skilyrðum sem þurfi að uppfylla að mati Símans skv. lögum nr. 57/2005 og að um augljóst brot sé að ræða gegn 5. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. liðum 2. mgr. 15. gr. laganna.



II. Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Sýn til umsagnar með bréfi, dags. 8. janúar 2019. Í bréfi Neytendastofu kom fram að 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kynni jafnframt að koma til skoðunar. Svar Sýnar barst með bréfi dags. 5. febrúar 2019. Í bréfinu tiltekur félagið að erindi Símans sé staðreyndarlega rangt. Verðlagning Sýnar byggir á upplýsingum sem teknar hafi verið af vef Símans fyrir sambærilega þjónustu og fáist í þjónustunni „Heima“ hjá Vodafone en sú þjónusta feli í sér fimm lykilþjónustubætti:

1. Áskriftarsjónvarp (í þessu tilfalli sé talað um Risapakkan).
2. Internet til heimila (1.000 Mbps og ótakmarkað gagnamagn).
3. Endabúnaður fyrir Internet.
4. Heimasími með ótakmörkuðum mínútum í heimasíma, farsíma og til 33 valinna landa.
5. Gagnvirk sjónvarpsþjónusta (IPTV).

Svo vilji til að Síminn bjóði upp á sambærilega þjónustu í sínu vöruframboði. Gert sé ráð fyrir í dæminu að viðskiptavinur sé með Risapakkan hjá Vodafone:

1. Áskriftarsjónvarp 20.990 kr.
2. Endalaust Internet 7.400 kr.
3. Leigugjald fyrir beini 850 kr.
4. Endalaus heimasími 2.300 kr.
5. Sjónvarp Símans 2.200 kr.

Þessi verð séu tekin af heimasíðu Símans þann 5. desember 2018.

Í markpóstinum sé tiltekið að með því að færa sig yfir til Vodafone frá Símanum og skrá sig í „Heima“, þá spari hinn ímyndaði Jón 8.750 kr. á mánuði eða 105.000 kr. á ári. Í kvörtun Símans sé því haldið fram að ekki sé tilgreint hvaða áskriftarleiðir viðkomandi sé að greiða og að ekki sé heldur gerð grein fyrir því hvað hver þjónustubáttur kosti. Þetta sé alrangt en í markpóstinum segi orðrétt:

„Hér að neðan er dæmi um Jón sem er áskrifandi að Risapakkanum hjá Stöð 2 og kaupir fjarskiptaþjónustu hjá Símanum. Í pakkanum hans Jóns er internet, leiga á netbeini, heimasími og Sjónvarp Símans en fyrir það greiðir hann 12.750 kr. á mánuði.“

„Sambærilegur fjarskiptapakki hjá Vodafone sem innifelur internet, leigu á netbeini+WiFi framlengingu, heimasíma og Vodafone Sjónvarp kostar 4.000 kr. á mánuði fyrir þá sem eru í Heima.“



Tekið sé fram að verið sé að bera saman sambærilega þjónustu og viðskiptavinum Risapakkans standi til boða, fyrir þá fjarskiptaþjónustu sem fylgi „Heima“. Þá sé vísað til þeirra fjögurra þjónustupáttanna sem fylgi „Heima“. Borinn sé saman sambærilegur pakki samkvæmt verðskrá Símans af vef Símans. Það sé því ekki rétt að engin vísun sé í áskriftarleiðir sem viðskiptavinur sé áskrifandi að.

Síminn fullyrði að engar líkur séu fyrir því að móttakandi blaðsins geti sparað sér 105.000 kr., með því að fara í viðskipti til Vodafone. Því sé til að svara að það sé auðvitað erfitt að gefa sér hvaða þjónustur móttakandi bréfsins sé áskrifandi að, og því sé brugðið á það ráð að taka dæmi um ákveðna þjónustusamsetningu í stað fullyrðinga. Sé þessi þjónustusamsetning fyrir hendi sé það ófrávíkjanleg staðreynd að sá viðskiptavinur muni spara sér nákvæmlega 105.000 kr. á 12 mánaða tímabili.

Þá geri Síminn athugasemd við að Sýn vísi til ótilgreinds pakka af fjarskiptaþjónustu Símans í markpóstinum og að sú staðhæfing að hann kosti 12.750 kr., sé einfaldlega röng. Internetþjónusta Símans kosti á bilinu 4.600-7.400 kr., sjónvarpsþjónusta 2.200 kr., talsímaþjónusta sé á bilinu 1.400-2.300 kr. og beinir kosti 850 kr. Síminni sjái hins vegar ekki hvernig hinn óskilgreindi pakki eigi að kosta 12.750 kr.

Enn á ný sé þetta röng staðhæfing af hálfu Símans en pakkin sé skilgreindur sem þeir fjarskiptaþættir sem fylgi heildarpakkanum „Heima“. Þá komi fram í bréfinu að fyrrgreindur ímyndaði Jón kaupir sambærilega þjónustu hjá Símanum. Þar sé um að ræða ótakmarkaða internetþjónustu, leigu á netbeini, heimasíma sem feli í sér ótakmörkuð símtöl innanlands í farsíma og heimasíma og til valinna landa í útlöndum auk gagnvirkar sjónvarpsþjónustu.

Líkt og fram komi í erindi Símans þá kosti internetþjónusta Símans á bilinu 4.600-7.400 kr., ótakmörkuð internetþjónusta kosti 7.400, netbeinir 850 kr. og sjónvarpsþjónusta 2.200 kr. Þá sé talsímaþjónusta á bilinu 1.400-2.300. Sá pakki sem nýttur hafi verið í samanburðinn hafi verið talsímaþjónusta á 2.300 kr., en sá pakki innifeli sambærilega notkun og sú talsímaþjónusta sem innifalinn sé í „Heima“. Samtala þessarar þjónustu sé 12.750 kr., sem sé sambærileg þjónusta og Vodafone bjóði í „Heima“.

Sýn hafi samkvæmt framansögðu tekist að sanna að framsettar fullyrðingar í markpóstinum séu sannar og fari því ekki gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 en sú sönnun fái einfaldlega með því að notast við upplýsingar Símans á heimasíðu félagsins sem og svarbréfi félagsins. Með því að bera saman niðurstöðutölu á verði þeirra þjónustupáttanna sem um ræði og verði á „Heima“ sé einsýnt að verðsamanburðurinn sé sannur. Þá séu umræddir þjónustupættir að fullu leyti samanburðarhæfir, en við mat á því hvort um samanburðahæfa vöru eða þjónustu sé að ræða, sé m.a. litið til þess hvort vara eða þjónusta annars aðilans geti komið í stað vöru eða þjónustu hins. Full staðganga sé á milli þeirra þjónustupáttanna sem um ræði og þeir því samanburðarhæfir.



Hið sama gildi um meint brot gegn 5. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laganna en þeim sé ekki til að dreifa. Minna skuli á að samanburðarauglýsingar séu leyfðar að tilteknum skilyrðum uppfylltum. Þannig taki samanburðurinn einmitt til tilgreindra þjónustupáttanna sem ætlaðir séu til sömu þarfa, þ.e internets, leigu á netbeini, heimasíma og gagnvirkar sjónvarpsþjónustu. Með þessu sé markpósturinn í samræmi við b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þá sé jafnframt gerður samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika hlutaðeigandi þjónustupáttanna, að meðtöldu verði sbr. c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Að auki sé ekki hætt við því að villst verði á Sýn og Símanum í samanburðinum og ekki sé kastað rýrð á vörumerki Símans sbr. d. og e. liði 2. mgr. 15. gr. laganna. Aðrir stafliðir 15. gr. komi ekki til skoðunar. Með því að markpósturinn samræmist öllum þeim stafliðum sem máli skipta geti hann heldur aldrei talist villandi sbr. a. lið 2. mgr. 15. gr. eða 14. gr. auk þess sem engar rangar eða villandi fullyrðingar séu settar fram í markpóstinum í andstöðu við 5. gr. eða 9. gr. laganna.

Varðandi tilvísun Símans til ákvörðunar Neytendastofu nr. 23/2012 þá hafni Sýn því að sú ákvörðun hafi nokkra þýðingu fyrir úrlausn málsins enda hafi þar verið um að ræða allt önnur atvik en kvörtun Símans lúti að.

Varðandi þá ósk Neytendastofu um afrit af verðkönnun þeirri sem vísað sé til í auglýsingunni þá hafi hann farið fram með þeim hætti að stuðst var við upplýsingar sem hafi verið aðgengilegar á heimasíðu Símans þann 5. desember 2018, líkt og áður hafi komið fram og staðfest hafi verið í erindi Símans að upplýsingarnar hafi verið tölulega réttar.

Með vísan til alls framangreinds sé því hafnað að Sýn hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, með markpóstinum. Varðandi kröfu Símans um að samanburðarauglýsingin verði bönnuð þá fáist ekki séð hvaða lögvörðu hagsmuni Síminn hafi til að styðja þá kröfugerð í ljósi þess að markpósturinn hafi þegar farið út. Ekki fáist séð hvernig hægt sé að banna orðinn hlut. Þá fáist heldur ekki séð að grundvöllur sé fyrir álagningu sekta þar sem markpósturinn sé í samræmi við lög. Þess sé því krafist að erindi Símans verði hafnað og málið látið niður falla.

2.

Bréf Sýnar var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. febrúar 2019. Í svarbréfi Símans, dags. 1. mars 2019, er vísað til athugasemda Sýnar um að fyrirtækið hafni því að markpósturinn hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 og telji það sannað að auglýsingin hafi verið bæði samanburðarhæf og að verðsamanburðurinn hafi verið réttur. Rökstuðningur Sýnar byggir á að í auglýsingunni sé tekið fram til hvaða áskriftarleiða sé vísað. Að mati Símans sé þessi skýring röng en í markpóstinum sé einungis vísað til heildarverðs á fjórum þjónustupáttum Símans auk þess sem fram komi:

„Sambærilegur fjarskiptapakki hjá Vodafone sem inniheldur internet, leigu á netbeini+WiFi framlengingu, heimasíma og Vodafone sjónvarp kostar 4.000 kr. á mánuði fyrir þá sem eru í Heima“.



Með orðalaginu sé með engum hætti búið að skilgreina með fullnægjandi hætti hvaða þjónustuleiðir sé fjallað um. Í vöruframboði Símans og almennt á fjarskiptamarkaði geti neytendur valið á milli stærða internettenginga og ákveðinna talsímaleiða og verðmunur geti því verið umtalsverður. Þá komi eftirfarandi ennfremur fram í athugasemdum Sýnar:

„Pakkinn er skilgreindur sem þeir fjarskiptaþættir sem fylgja heildarpakkanum (Heima). Í bréfinu kemur fram að fyrrgreindur ímyndaði Jón kaupir sambærilega þjónustu hjá Símanum. Þar er um að ræða ótakmarkaða internetþjónustu, leigu á netbeini, heimasíma sem innifelur ótakmörkuð símtöl innanlands í farsíma og heimasíma ásamt til valdra landa í útlöndum og gagnvirka sjónvarpsþjónustu.“

Síminn tiltaki að það séu nákvæmlega þessi atriði sem komi ekki fram í umræddum markpósti. Þá sé hvergi kveðið á um að í verðinu sé verið að vísa til ótakmarkaðrar internetþjónustu eða ótakmarkaðs heimasíma og verð þjónustuliðanna sé ekki skilgreint á þeim forsendum.

Síminn bendi á að Sýn leggi þá ábyrgð á neytendur að átta sig á því um hvaða þjónustupætti sé að ræða í stað þess að tiltaka hvern og einn lið með því verði sem eigi við. Þá byggir rökstuðningur Sýnar einnig á því að verðið á umræddum þjónustupáttum sé rétt en þessu sé Síminn algjörlega ósammála. Síminn líti til þess að rökstuðningur Sýnar byggir alfarið á því að sú ímyndaða þjónusta sem Jón sé með hjá Símanum sé sambærileg þjónusta og Vodafone bjóði með „Heima“. Þegar umræddur „Heima“ pakki sé skoðaður á vefsíðu Sýnar komi í ljós að heimasíminn í þeirri þjónustu sé auglýstur sem „sími tengdur við netbeini“. Sambærilegur heimasími hjá Símanum sem tengdur sé við netbeini kosti einungis 2.000 kr. Það sé því óumdeilt að í umræddri samanburðarauglýsingu hafi Sýn notað verð á heimasíma sem sé ónettengdur en réttilega kosti hann 2.300 kr. samkvæmt verðskrá Símans. Sýn hafi því notað verð á þjónustu Símans sem sé ósambærileg við auglýsta þjónustu þess fyrrnefnda.

Síminn ítreki að rökstuðningur Sýnar hafi fallið um sjálfan sig og að umrædd auglýsing hafi falið í sér villandi, ósanngjarnar og rangar fullyrðingar þar sem þjónustan hafi ekki verið nægilega tilgreind. Þá hafi Síminn einnig sannað að í auglýsingunni hafi verið vísað til verðs sem samræmist ekki hinni sambærilegu þjónustu sem felist í „Heima“ og þar af leiðandi séu allar forsendur auglýsingarinnar brostnar. Síminn árétti að lög nr. 57/2005, feli fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra viðskiptaaðferða. Umrædd samanburðarauglýsing stríði beint gegn þessum markmiðum og að mati Símans hafi Sýn ekki gætt að áðurnefndum skilyrðum laganna. Síminn ítreki að lokum kröfu sína um að Neytendastofa leggi sekt á Sýn.

3.

Bréf Símans var sent Sýn til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. mars 2019. Svar barst með bréfi, dags. 10. apríl 2019. Í bréfinu er vísað til fyrri svara félagsins og því hafnað að



samanburðarauglýsingin hafi ekki staðist lög. Samanburðurinn hafi verið settur fram í góðri trú en fallast megi á að honum hafi skeikað um 300 kr. þar sem svo óheppilega hafi viljað til að borið hafi verið saman verð á nettengdum heimasíma hjá Vodafone og ónettengdum heimasíma hjá Símanum. Að öðru leyti hafi samskonar þjónustur verið bornar saman, þ.e ótakmarkað internet hjá Vodafone á móti endalausum interneti hjá Símanum o.s.frv. Framsetningin hafi því ekki verið villandi og í raun til þess fallin að viðskiptavinur skilji málið enn frekar. Ef aðrir internetpakkar væru bornir saman þá væri niðurstaðan sú sama, þ.e að Vodafone værir ódýrara. Svo dæmi sé tekið þá sé setningin „*Internet hjá Símanum og samskonar þjónusta hjá Vodafone*“ þannig jafn rétt eins og „*Endalaust Internet hjá Símanum og ótakmarkað Internet hjá Vodafone*.“

Þá skipti það máli að markpósturinn hafi verið sendur sem viðbragð við ólögumtæm markaðsaðgerðum Símans, sbr. ákvörðun Póst og fjarskiptastofnunar nr. 10/2018, *Brot Símans á bannákvæði 5. mgr. 45. gr. fjölmiðlalaga*. Sýn hafi þannig verið að verjast markaðsatlögu markaðsráðandi fyrirtækis.

Að öðru leyti veki Sýn athygli Neytendastofu á að samanburðarauglýsingin hafi verið í formi markpósts, í takmarkaðri dreifingu, og sendingu verið hætt fyrir margt löngu.

Með vísan til þessarar forsögu sé það mat Sýnar að telji Neytendastofa samanburðurinn ekki hafa verið fyllilega í samræmi við lög vegna smávægilegrar villu í útreikningi samanburðarins, standi engin rök til að beita viðurlögum í málinu eins og á standi, með tilliti til sanngirnis- og meðalhöfssjónarmiða við beitingu refsikenndra viðurlaga. Þá skipti máli að krafa um beitingu viðurlaga sé sett fram af félagi sem hafi sætt sektarákvörðun vegna þeirra þjónustu sem samanburðurinn taki til. Verndarandlag laga nr. 57/2005, taki eðli málsins samkvæmt fyrst og fremst til neytenda, en ekki verði séð að neytendur hafi kvartað eða borið tjón vegna útsendingar markpóstsins.

Varðandi kröfu Símans, um að samanburðarauglýsingin verði bönnuð, árétti Sýn að ekki fáist séð hvaða lögvörðu hagsmuni Síminn hafi til að styðja þá kröfugerð í ljósi þess að markpósturinn sé þegar farinn út. Það sé vandséð hvernig hægt sé að banna orðinn hlut. Þess sé því krafist að erindi Símans verði hafnað og málið látið niður falla.

4.

Bréf Sýnar var sent Símanum til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 9. maí 2019. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.



III. Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Símans yfir villandi samanburðarauglýsingu Sýnar hf. Í erindinu var þess krafist að sekt yrði lögð á Sýn þar sem auglýsingin innihaldi ósanna, villandi og ósanngjarna fullyrðingu sem brjóti gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. auk a. og b. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Síminn tiltaki að hvorki sé tekið fram í markpóstinum hvaða áskriftarleiðir viðkomandi sé að greiða fyrir né hvað hver þjónustubáttur kosti. Almennt geti neytendur valið á milli stærða internettenginga og ákveðinna talsímaleiða og því geti verðmunur mismunandi áskrifta verið umtalsverður. Þá séu ekki veittar nægilegar upplýsingar til þess að hinn almenni neytandi geti áttað sig á því til hvers sé vísað. Fullyrt sé án fyrirvara að hinn ímyndaði Jón geti sparað sér 105 þúsund krónur á ári með „Heima“ auk þess sem fullyrt sé að móttakandi markpóstsins geti það líka. Ómögulegt sé hins vegar að fullyrða slíkt eða að viðkomandi geti sparað sé nokkurn pening þar sem móttakandi gæti verið með internetþjónustu hjá hvaða félagi sem er og einfaldlega sleppt talsíma eins og algengt sé í dag. Auglýsingin innihaldi því ósanna, villandi og ósanngjarna fullyrðingu.

Sýn hafnar framangreindu og telur að fyrirtækið hafa fært sönnur á framsettar fullyrðingar sínar í samræmi við 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Sönnunin felist í því að notast við upplýsingar Símans sem séu bæði að finna á heimasíðu félagsins sem og í svarbréfum þess. Þá séu umræddir þjónustubættir að fullu leyti samanburðarhæfir enda sé full staðgang á milli þeirra. Hið sama gildi um meint brot gegn 5. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laganna en þeim sé ekki til að dreifa. Félagið minni á að samanburðarauglýsingar séu leyfðar að uppfylltum ákveðnum skilyrðum. Samanburðurinn taki einmitt til tilgreindra þjónustubátta sem ætlaðir séu sömu þörfum í samræmi við b. lið 2. mgr. 15. gr. laganna auk þess sem gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika hlutaðeigandi þjónustubátta, að meðtöldu verði sbr. c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Þá sé ekki hætt við að villst verði á Sýn og Símanum í samanburðinum né kastað rýrð á vörumerki Símans sbr. d. og e. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Með því að markpósturinn samræmist öllum viðeigandi staflíðum geti markpósturinn aldrei talist villandi sbr. a. lið 2. mgr. 15. gr. eða 14. gr. laganna auk þess sem engar rangar eða villandi fullyrðingar séu settar fram í markpóstinum í andstöðu við 5. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005. Bendi Sýn að lokum á að samanburðarauglýsingin hafi verið í formi markpósts, í takmarkaðri dreifingu, og sendingu verið hætt fyrir margt löngu og ef Neytendastofa telji samanburðurinn ekki hafa verið fyllilega í samræmi við lög vegna smávægilegrar villu í útreikningi samanburðarins, standi engin rök til að beita viðurlögum í málinu eins og á standi, með tilliti til sanngirnis- og meðalhófssjónarmiða við beitingu refsikenndra viðurlaga.

2.

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.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 leggur 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 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 segir að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 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. liðum málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í d. lið greinarinnar segir að ekki megi veita rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.

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.“

Upplýsingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar um 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 b. liða. Ákvæðin eru svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:
a. þær séu ekki villandi,



b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,”

3.

Í hinum umþrætta markpósti er tiltekið að þar sem viðkomandi sé með „Risapakkan“ hjá Vodafone geti hann fengið fjarskipti fyrir heimilið á miklu betra verði með því að skrá sig í „Heima“. Miðast verðdæmi markpóstsins um hið tilgreinda verðhagræði á því að viðkomandi aðili sé með alla aðra þjónustu hjá Símanum, þ.e internet, leigu á netbeini, heimasíma og Sjónvarp Símans og greint frá því að sambærilegur fjarskiptapakki hjá Vodafone sé 8.750 kr. ódýrari á mánuði eða 105.000 kr. á ári.

Óumdeilt er, líkt og fram hefur komið í gögnum málsins, að í umræddum samanburði Vodafone notaðist félagið við verð á ónettengdum heimasíma Vodafone og nettengdum heimasíma Símans. Ónettengdur heimasími hjá Símanum kosti 2.000 kr. á mánuði en nettengdur 2.300 kr. á mánuði sem gerir það að verkum að sú fjárhæð sem vísað er til í samanburðinum skeikar um 300 kr. á mánuði eða 3.600 kr. á ári og er því ekki réttur.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. má samanburður ekki vera villandi. Þegar horft er til þess hvort samanburður sé villandi þarf að meta það í hverju tilviki fyrir sig, meðal annars með hliðsjón af öðrum ákvæðum laganna. Þannig er t.a.m. kveðið á um það í d. lið 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum eru gefnar upp rangar upplýsingar um verð. Þegar verðs er getið í samanburðarauglýsingum verður því að gera kröfu til þess að neytendum sé gefið rétt verð og gefnar upplýsingar um það ef tilteknir þættir eru líklegir til að hafa áhrif á verðið, s.s. að forsenda verðhagræðis sé að vera með áskrift af Risapakkanum og að umrætt verðhagræði sem auglýst er miðist alfarið við að viðkomandi sé með alla aðra þjónustu hjá Símanum.

Með vísan til framangreinds telur stofnunin fullyrðingarnar til þess fallnar að villa um fyrir neytendum með því að veita þeim rangar upplýsingar um verð Vodafone samanborið við verð keppinauta, ósanngjarnar gagnvart keppinautum og bera með sér villandi samanburð við verð á þjónustu keppinauta. Af því leiðir jafnframt að Sýn hefur ekki tekist að sanna umrædda fullyrðingu um sparnað sem birtist í markpóstinum. 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. Með vísan til framangreinds er það mat Neytendastofu að samanburður Sýnar brjóti gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Ljóst er af markpóstinum og gögnum málsins að grunnforsenda umrædds verðhagræðis er að neytandi sé með Risapakka Stöðvar 2 og aðra fjarskiptaþjónustu hjá Símanum. Tilgreint er að í fjarskiptaþjónustunni sé innifalið internet, leiga á netbeini, heimasími og Sjónvarp Símans sem kosti 12.750 kr. á mánuði. Sambærilegur fjarskiptapakki hjá Vodafone feli í sér internet, leigu á netbeini og WiFi framlengingu, heimasíma og Vodafone sjónvarp og kosti 4.000 kr. á



mánuði fyrir þá sem séu skráðir í „Heima“ og með Risapakkann frá Stöð 2. Að mati Neytendastofu getur samanburður á þjónustum tveggja aðila sem hjá öðrum er háð kaupum á annarri óskyldri þjónustu en ekki háð slíku skilyrði hjá hinum, talist villandi gagnvart neytendum. Slíkt þarf þó að skoða í hverju tilviki fyrir sig. Í þessu tilviki er auglýsingunni aðeins beint að þeim sem nú þegar kaupa Risapakkann og ljóst af skýringum Sýnar að umræddar þjónustuleiðir eru samanburðarhæfar og fullnægja sömu þörfum í samræmi við inntak ákvæðisins. Því telur Neytendastofa, eins og málum er hér háttað, að þjónustan sé samanburðarhæf og ekki um brot að ræða gegn b. lið 2. mgr. 15. gr.

4.

Í erindi Símans var gerð sú krafa að lögð yrði sekt á Sýn á grundvelli 22. gr. laga nr. 57/2005. Í 22. gr. laganna er skýrt kveðið á um heimildir Neytendastofu til þess að leggja stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna, ákvörðunum og fyrirmælum Neytendastofu. Við slíka ákvörðunartöku ber þó að horfa til ýmissa þátta og þegar horft er til þess að umræddur markpóstur var í takmarkaðri dreifingu á ákveðnu tímabili, samstarfsvilja félagsins á meðan á málsmeðferð stóð og í ljósi þess að ekki er um ítrekað brot að ræða af hálfu Sýnar, er það niðurstaða Neytendastofu út frá meðalhófsreglu stjórnsýsluréttar að ekki sé tilefni til þess að sekta fyrirtækið að svo stöddu.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Sýn hf., Suðurlandsbraut 8, Reykjavík, hefur með birtingu auglýsingar með fullyrðingunum „Með því að færa sig yfir til Vodafone sparar Jón því 8.750 kr. á mánuði eða 105.000 á ári“, „Jón sparar 105.000 kr. á ári með Heima og þú getur það líka“ brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., d. lið 1. 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.

Með heimild í 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Sýn hf. að viðhafa framangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 13. september 2019

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir