



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 7/2009

**Kvörtun Símans hf. yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf.
á áskriftarleiðinni Vodafone Gull**

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans hf. með bréfi, dags. 16. október 2008. Í erindinu er kvartað yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf., hér eftir nefnt Vodafone, á áskriftarleiðinni Vodafone Gull. Brjóta auglýsingarnar að mati Símans gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu þar sem í þær vanti mikilvægar upplýsingar og fram komi fullyrðingar sem ekki séu réttar. Auglýsingarnar séu því bæði villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar í garð keppinauta.

Í erindi Símans er kvartað yfir því að í blaðaauglýsingum Vodafone segi m.a.:

*„Þú færð Ofurheimasímann. Allt innifalið, símtöl í alla aðra síma, óháð kerfi – líka í GSM og til útlanda fyrir 3.490 kr.**

Þú færð lágsta mínútuverð í GSM, óháð kerfi

Þú færð mesta hraðann á netinu

Þú færð okkar bestu kjör og sparnað sem er gulls ígildi.

**U.þ.b. 30 helstu viðskiptalönd Íslands. Símtöl í 118 og 900 númer eru gjaldfærð.“*

Á vefsíðu Vodafone segi m.a.:

„Vodafone Gull

-það besta sem við bjóðum

Ný vildarþjónusta fyrir þá sem eru með alla sína þjónustu hjá Vodafone. Kjörin eru þau bestu sem bjóðast á markaðnum og háar fjárhæðir sparast í hverjum mánuði.“

„Kjörin eru þau bestu sem bjóðast á markaðnum og þú sparar verulegar fjárhæðir í hverjum mánuði. Kynntu þér fjölbreyttar þjónustuleiðir og veldur þá sem hentar þér best“



„Huggulegt

Viðskiptavinir Vodafone Gull greiða eitt lágt verð og geta þá hringt í alla heimasíma á Íslandi án aukakostnaðar. Virkilega huggulegt, ekki satt?“

„Flott

Og ef þeir hringja mikið í GSM gefst þeim kostur á að greiða fast mánaðargjald og hringja í alla GSM síma á Íslandi án aukakostnaðar!

Flott, ekki satt?“

„Ofur!

Og þetta er ekki allt! Ef þeir þurfa að hringja mikið til útlanda geta þeir fyrir fast verð á mánuði hring í alla GSM og heimasíma í helstu viðskiptalöndum Íslands án aukagjalds. Sannkallaður ofurheimasími þar á ferðinni!“

Í sjónvarpsauglýsingum segi m.a.:

„Þeir sem eru með Vodafone Gull greiða aðeins 3.490 kr. fyrir heimasíma og hringja eins og þeir vilja í alla aðra síma. Alla. Líka í GSM og til útlanda. Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

„Þeir sem eru með Vodafone Gull tala alltaf á lágsta mínútuverðinu í GSM á Íslandi. Óháð kerfi. Alltaf. Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

Þá segi m.a. í útvarpsauglýsingum:

„Þeir sem eru með Vodafone greiða aðeins 3.490 kr. fyrir heimasíma og hringja eins og þeir vilja í alla aðra síma. Alla. Líka í GSM og til útlanda.“

„Þeir sem eru með Vodafone Gull fá miklu miklu meira og borga miklu miklu miklu minna.“

Af öllum framangreindum auglýsingunum geti neytendur dregið þær ályktanir að aðeins þurfi að borga 3.490 kr. í mánuði hverjum fyrir ótakmörkuð afnot af heimasíma, lágsta mínútuverð á landinu fyrir GSM þjónustu sé að fá hjá Vodafone sama hvort hringt sé innan kerfis eða utan, allir neytendur spari sér háar fjárhæðir í hverjum mánuði á því að vera í viðskiptum við Vodafone og að Vodafone bjóði bestu kjör á landinu í heimasímum og fjarskiptaþjónustu almennt.



Sé verðskrá Vodafone skoðuð nánar megi sjá að tilboð og verð Vodafone séu ekki með þeim hætti sem auglýsingarnar gefi til kynna. Þau séu háð skilyrðum sem af auglýsingunum verði ekki ráðið að séu til staðar. Í fyrsta lagi sé Gull áskriftarleiðin eingöngu í boði fyrir þá sem hafi farsíma í mánaðaráskrift eða fyrirframgreiddri áskrift, heimasíma og Internetþjónustu. Í öðru lagi séu símtöl úr heimasímum í GSM aðeins án aukagjalds upp að 6.000 kr. marki í mánuði hverjum og símtöl úr heimasíma í erlend símanúmer aðeins án aukagjalds upp að 6.000 kr. marki í hverjum mánuði. Öll símtöl umfram þær upphæðir beri viðskiptavininum að greiða fyrir skv. verðskrá. Mánaðarlegt gjald viðskiptavina fyrir áskriftina sé því ekki fast, eins og fram komi í auglýsingunum, heldur ráðist verðið af verðskrá þegar viðskiptavinur hafi hringt símtöl fyrir 6.000 kr. Þessi skortur á upplýsingum brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. 10. gr. og 1. másl. 2. mgr. 10. gr.

Í auglýsingum Vodafone séu ýmsar staðhæfingar sem séu beinlínis rangar. Í fyrsta lagi haldi Vodafone því fram að lægsta mínútuverð fyrir GSM þjónustu sé hjá Vodafone, nýti neytendur sér áskriftarleiðina Gull. Þetta sé rangt. Mínútuverð fyrir GSM þjónustu hjá þeim viðskiptavinum Vodafone sem skráðir séu í Gull sé samkvæmt verðskrá Vodafone 14,8 kr. óháð því kerfi sem hringt sé í. Almennt mínútuverð Símans fyrir símtöl innan kerfis sé 11,9 kr. Það sjáist því glögglega að þeir viðskiptavinir sem hringi í símanúmer innan farsímakerfis Símans greiði talsvert minna fyrir símtalið en þeir viðskiptavinir Vodafone sem hringi í sömu símanúmer. Viðskiptavinir sem hringi meira í númer innan kerfis Símans séu þannig jafnan að borga umtalsvert lægra mínútagjald en þeir myndu annars greiða Vodafone. Þessi fullyrðing Vodafone brjóti því gegn 5. gr., 8. gr., 14. gr., og a.-c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í öðru lagi megi ráða af auglýsingum Vodafone að neytendur sem komi í Gull áskrift hjá félaginu spari sér háar fjárhæðir. Ljóst sé að fjöldinn allur af neytendum spari ekki á að skrá sig í Gull. Þvert á móti sé ljóst að þeir neytendur sem hringi mest í GSM númer innan kerfis Símans greiði lægra mínútuverð fyrir símtöl sín en viðskiptavinir í áskriftarleiðinni Vodafone Gull. Í auglýsingunum sé ekki gerður fyrirvari um lægra verð og því telur Síminn fullyrðingarnar bera það með sér að verð Vodafone sé lægra en Símans óháð því hvaða viðskiptavinur eigi í hlut og óháð þörfum hans fyrir fjarskiptaþjónustu. Þar sem ódýrara sé fyrir fjölda viðskiptavina að kaupa fjarskiptaþjónustu hjá Símanum sé ljóst að sá samanburður sem látinn er uppi í auglýsingunum gefi ranga mynd af verði fyrirtækjanna tveggja og sé þar af leiðandi óheimill. Fullyrðingarnar brjóti því gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. 14. gr. og a.-c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í þriðja lagi er kvartað yfir fullyrðingum Vodafone um að „Kjörin séu þau bestu sem bjóðist á markaðnum“. Með hliðsjón af öllu framansögðu sé þessi staðhæfing röng og því brot á ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a.-c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.



II. Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. október 2008.

Svar barst með bréfi Vodafone, dags. 27. október 2008, þar sem fram kemur að fyrirtækið hafi tekið erindið til skoðunar og brugðist við því með viðeigandi hætti þar sem efnislegar ástæður þóttu til. Á vefsíðu Vodafone sé því ekki lengur talað um *bestu kjörin á markaðnum* heldur um *bestu kjörin sem við bjóðum*. Eftir lagfæringuna sé textinn í samræmi við annað auglýsinga- og kynningarefni fyrir áskriftarleiðina Vodafone Gull. Beðist sé velvirðingar á þeim mistökum sem hafi verið leiðrétt.

Öðrum kvörtunum Símans er vísað á bug enda brjóti auglýsingar Vodafone ekki í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Vodafone hafi þegar lagfært kynningarefni sitt að eigin frumkvæði og áður en athugasemdir bárust. Í fyrstu auglýsingum um áskriftarleiðina Vodafone Gull hafi láðst að setja inn skilyrði en það hafi verið lagfært og öll skilyrði vel tekin fram, hvort sem um ræði auglýsingar eða upplýsingar á heimasíðu.

Í bréfi Símans sé kvartað undan þeirri fullyrðingu Vodafone að viðskiptavinir Vodafone Gull greiði lægsta GSM mínútugjaldið óháð kerfi. Hvort sem keppinautum Vodafone líki betur eða verr þá sé sú fullyrðing rétt. Staðreyndin sé sú að ekkert símafyrirtæki bjóði lægra mínútugjald óháð kerfi. Velji viðskiptavinur að hringja innan kerfis, og vera þannig háðir umræddu kerfi en ekki óháðir, geti hann hringt á lægra mínútuverði, bæði frá Vodafone og Símanum.

2.

Svar Vodafone var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. nóvember 2008. Svar barst, dags. 13. nóvember 2008, þar sem því er fagnað að Vodafone hafi gert leiðréttingar á auglýsingum sínum.

Því sé hins vegar fjarri lagi að auglýsingar Vodafone séu nú í samræmi við ákvæði laga nr. 57/2005 þrátt fyrir breytinguna. Vísast til upphaflegs erindis Símans varðandi þau atriði sem Vodafone taldi ekki ástæðu til að leiðrétta. Þar vegi þyngst að í auglýsingunum hafi Vodafone uppi óbeinan samanburð á verði sínu og verði allra keppinauta á fjarskiptamarkaði. Vodafone hafi ekki fært sönnur á fullyrðingar sínar. Í auglýsingum Vodafone, sé því enn að finna óbeinan samanburð við keppinauta sem ekki hafi verið rökstuddur að neinu leyti. Því sé ítrekað að þau verðkjör sem Vodafone bjóði þeim sem nýti sér tilboð félagsins, hafi ekki sparnað í för með sér nema e.t.v. fyrir suma neytendur. Engu að síður haldi Vodafone því fram að neytendur spari háar



fjárhæðir í hverjum mánuði. Fullyrðingar um sparnað og lægra verð séu því villandi í garð neytenda og ósanngjarnir gagnvart keppinautum Vodafone.

Í auglýsingum Vodafone birtist fullyrðingin „*Þeir sem eru með Vodafone Gull tala alltaf á lægsta mínútuverðinu í GSM á Íslandi. Óháð kerfi. Alltaf.*“ Í bréfi Vodafone sé því haldið fram að með fullyrðingunni sé einungis átt við það að viðskiptavinir Vodafone greiði lægsta mínútagjald sem völ sé á fyrir þau símtöl sem ná í milli símkerfa. Sú staðhæfing sé útúrsnúningur og í engu samræmi við þann skilning sem búast megi við að neytendur leggi í auglýsinguna. Í auglýsingunni segi beinlínis að þeir sem nýti sér áskriftina Vodafone Gull tali alltaf á lægsta mínútuverðinu í GSM á Íslandi óháð kerfi og klykkt út með því að segja „Alltaf“. Það sé hreinlega ekki hægt að skilja setninguna öðruvísi en svo að viðskiptavinir Vodafone „tali alltaf á lægsta mínútuverðinu í GSM á Íslandi“ og þá gildi einu hvert þeir hringi. Í besta falli sé orðalagið mjög villandi.

3.

Bréf Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 18. nóvember 2008. Svar barst með bréfi, dags. 27. nóvember 2008.

Í bréfinu er því vísað á bug að í auglýsingum Vodafone sé óbeinn samanburður án nokkurs rökstuðnings. Í auglýsingunum segi að viðskiptavinir Vodafone sem nýti sér áskriftarleiðina Gull tali alltaf á lægsta mínútuverðinu í GSM á Íslandi, óháð kerfi, alltaf. Nokkur símafélög á Íslandi bjóði upp á verðskrá óháð kerfi og sé Vodafone þar á meðal. Verðskrá sem þannig sé upp sett sé með eitt fast mínútagjald, hvort sem hringt er utan kerfis eða innan. Þetta sé til hægðarauka fyrir viðskiptavinum sem hafi ekki á reiðum höndum upplýsingar um það hvort sá sem hringt er í sé í viðskiptum við Vodafone, Símann eða Nova. Markið Vodafone með þessu sé því klárlega að veita viðskiptavinum sínum góða þjónustu og koma í veg fyrir reikninga sem viðskiptavinur skilji ekki.

Hvað varði samanburð á verðskrárum mismunandi aðila á markaði þá sé það skýrt, og komi fram á vefsíðum símafyrirtækjanna, að af þeim fyrirtækjum sem bjóði verðskrá sem sé óháð kerfi sé Vodafone með hagstæðustu verðskrána. Í því felist ekki óbeinn samanburður heldur beinn samanburður við aðrar verðskrár og því sé fullyrðing Vodafone algjörlega réttmæt.

4.

Bréf Vodafone var sent Símanum með bréfi Neytendastofu, dags. 18. febrúar 2008, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

Með bréfi Símans, dags. 20. febrúar 2009, voru ítrekaðar kröfur Símans og bent á að sama hvorri túlkunaraðferð Neytendastofa kjósi að beita við mat á fullyrðingu Vodafone um að notendur



spari verulegar fjárhæðir í hverjum mánuði, fái hún ekki staðist eins og rakið sé í fyrri bréfum Símans.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. febrúar 2009, var bréf Símans sent Vodafone til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 6. mars 2009, þar sem m.a. eru ítrekaðar fyrri kröfur.

Í bréfinu eru borin saman verð á ADSL þjónustu hjá Vodafone og Símanum. Þá er tekið fram að þar sem langur tími sé liðinn frá því að auglýsingarnar birtust og kvörtun Símans barst Neytendastofu eigi fullyrðing um lægsta mínútuverð ekki lengur við og því hafi textanum réttilega verið breytt með tilliti til breyttra aðstæðna á markaði.

6.

Símanum var sent bréf Vodafone með bréfi Neytendastofu, dags. 18. mars 2009, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri þar með lokið.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Síminn hf. yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf., Vodafone, á áskriftarleiðinni Vodafone Gull. Telur Síminn auglýsingarnar villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum þar sem fram komi bæði rangar staðhæfingar sem og staðhæfingar án þess að greint sé frá þeim skilyrðum sem þær eru háðar. Að mati Símans brjóta auglýsingarnar því gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Vodafone er því hafnað að um brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 sé að ræða. Vodafone hafi strax við erindi Símans leiðrétt fullyrðingu á vefsíðu fyrirtækisins sem fyrir mistök hafi verið *bestu kjörin á markaðinum* sem leiðrétt hafi verið í *bestu kjörin sem við bjóðum* og skilyrðum um hámarksnotkun heimasíma hafi verið bætt við auglýsingar og á vefsíðu Vodafone. Þá hafi fullyrðingar um besta mínútuverðið óháð kerfi verið fjarlægðar úr auglýsingum þar sem þær eigi ekki lengur við. Til þess tíma hafi fullyrðingin verið rétt. Aðrar fullyrðingar séu réttar og því ekki um brot á fyrrnefndum lögum að ræða.



2.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

„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 greinargerð með frumvarpi til samkeppnislaga nr. 8/1993 segir um 2. mgr. 21. gr., sem er efnislega samhljóða núgildandi 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar. Í erindi Símans eru ekki færð rök fyrir því að hvaða leyti auglýsingar Vodafone séu ósanngjarnar vegna forms þeirra eða að skírskotað sé til óviðkomandi mála. Neytendastofa fær ekki séð að form auglýsinganna sé í andstöðu við það sem almennt tíðkast og heldur ekki að þær skírskoti til óviðkomandi mála. Á því ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 ekki við í máli þessu.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“

Með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008 var með 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 lögfest sú áralanga framkvæmd að fyrirtæki verði að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og með öðrum hætti. Í máli þessu er um að ræða fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum og á vefsíðu Vodafone. Ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.

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

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



Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun. Augljóslega er tilgangur auglýsinga Vodafone, sem um er deilt í máli þessu, sá að fá neytendur í viðskipti við félagið og er því ætlað að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur því til álita í máli þessu.

Í erindi Símans er vísað til d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.-g. lið málgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við og í d. lið segir:

„verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum, [...]“

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 erindi Símans er kvartað yfir því að í auglýsingum Vodafone séu annars vegar hafðar frammi rangar fullyrðingar um verð þjónustunnar og að hins vegar komi þar ekki fram mikilvægar upplýsingar. Ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 koma því til álita í máli þessu.

Að mati Símans brjóta auglýsingar Vodafone gegn ákvæðum 10. gr. laga nr. 57/2005. Ákvæði 10. gr. eru nýmæli sem koma inn í lögin með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008. Í ákvæðinu eru tilgreindar þær upplýsingar sem veita skal í auglýsingum, þó að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Með ákvæðinu eru því gerðar strangari kröfur til þeirra upplýsinga sem fram koma í auglýsingum en áður hefur verið gert. Skv. greinargerð með ákvæðinu er meginreglan sú að veita skuli allar þær upplýsingar sem virkilegu máli skipta fyrir



neytendur. Í erindi Símans er vísað til ákvæða f. liðar 1. mgr. og 1. másl. 2. mgr. 10. gr. Í f. lið 1. mgr. er um það fjallað að í auglýsingum skuli tilgreina endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld. Ákvæði 1. másl. 2. gr. er undantekning frá þeirri reglu þar sem fram kemur að ef vara eða þjónusta hafi þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt verði að upplýsa hvernig verðið sé fundið út. Í auglýsingum Vodafone er tilgreint verð fyrir þjónustuna og því koma ákvæði 10. gr. laga nr. 57/2005 að mati Neytendastofu til álita í málinu.

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.“

Ákvæðið er að mestu samhljóða eldri 6. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Sú breyting hefur þó orðið á gildissviði ákvæðisins að nú á það eingöngu við um viðskiptahætti gagnvart keppinautum, en ekki neytendum. Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Auglýsingum Vodafone er ætlað að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um það við hvaða fjarskiptafyrirtæki þeir eigi viðskipti og eru þar af leiðandi til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn. Að mati Neytendastofu kemur því lagagreinin til álita í máli þessu.

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 greinargerð með frumvarpi til laga nr. 107/2000, þar sem ákvæðið kom fyrst fram í lögum, 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. Með gildistöku laga nr. 50/2008 var bætt við nýrri málsgrein og á ákvæðið nú einnig við aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Upplýsingar sem fram koma t.d. á vefsíðum fyrirtækja falla því einnig undir ákvæði 15. gr. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans er sérstaklega vísað til ákvæða a.-c. liða þar sem segir:



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

Í auglýsingum Vodafone er ekki með beinum hætti vísað til keppinauta og þjónustu sem keppinautar bjóða. Því eiga ákvæði b. og c. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 ekki við. Ákvæði a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 kemur þó til álita í máli þessu.

3.

Í erindi Símans er kvörtunarefninu skipt í tvennt:

1. Ýmis skilyrði séu ónefnd í auglýsingunum. Í auglýsingunum komi ekki fram að fast mánaðargjald heimasíma sé háð takmörkunum, þ.e. að þegar viðskiptavinur fer upp fyrir tiltekin mörk notkunar þurfi hann að greiða fyrir hvert og eitt símtal.

2. Rangfærslur séu í auglýsingunum. Því sé ranglega haldið fram að viðskiptavinir sem séu í áskriftarleiðinni Vodafone Gull greiði lægsta mínútuverðið fyrir GSM símtöl og spari verulegar fjárhæðir í hverjum mánuði. Þá sé því haldið fram að áskriftarleiðin Vodafone Gull bjóði bestu kjörin á markaðnum.

Verður nú litið á hvort kvörtunarefni fyrir sig.

3.1.

Með áskriftarleiðinni Vodafone Gull býður Vodafone viðskiptavinum sínum að greiða fast mánaðargjald fyrir heimasíma og þar með að greiða ekki fyrir hvert símtal. Áskriftarleiðir heimasíma eru þrjár þar sem fríðindin eru allt frá því að vera gjaldfrjáls símtöl í aðra heimasíma til gjaldfrjálsra símtala í heimasíma, GSM síma og til útlanda. Í dagblaðaauglýsingum Vodafone fyrir ofurheimasímann er verð áskriftarinnar stjörnumerkt sem vísar til þess að um sé að ræða u.þ.b. 30 helstu viðskiptalönd Íslands en tekið er fram að símtöl í 118 og 900 númer séu gjaldfærð. Við meðferð málsins var upplýsingum á vefsíðu Vodafone sem og öðrum auglýsingunum breytt og við stjörnumerkingu bætt við upplýsingum um að innifalið væri allt að 6.000 kr. í GSM og 6.000 kr. til 30 helstu viðskiptalanda Íslands. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Vodafone, þann 6. apríl 2009, kom þó í ljós að ekki hefur verið breytt þeirri blaðaauglýsingu sem birt er á vefsíðu fyrirtækisins.



Að mati Símans brýtur það gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 að í auglýsingum Vodafone hafi ekki komið fram að áskriftin sé háð þeim takmörkum að um er að ræða símtöl fyrir allt að 6.000 kr. á mánuði. Þegar 6.000 kr. marki er náð þarf viðskiptavinurinn því að greiða fyrir hvert og eitt símtal.

Að mati Neytendastofu geta skilyrði áskriftarinnar haft áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti við Vodafone. Í auglýsingum kom ekki fram að fast mánaðargjald væri háð hámarksnotkun, þó því hafi verið breytt við meðferð málsins. Að mati Neytendastofu hefur hinn almenni neytandi ekki getað gert sér grein fyrir því miðað við þær forsendur sem fram koma í auglýsingunum um að mánaðargjaldið væri háð hámarksnotkun. Í blaða- og sjónvarpsauglýsingum var verð ofurheimasíma stjörnumerkt þar sem skilyrði koma fram án þess að greint hafi verið frá því að verðið sé háð hámarksnotkun. Að mati Neytendastofu er um að ræða upplýsingar sem beri að geta í auglýsingum. Þar sem ekki var greint frá þeim í hinum upphaflegu auglýsingum eru þær blekkjandi og til þess fallnar að hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda. Eðli málsins samkvæmt getur Vodafone ekki greint frá endanlegu verði þar sem það er háð notkun hvers og eins en engu að síður bar Vodafone að greina frá því að aukið gjald leggist á þegar farið sé yfir 6.000 kr. mörk.

Vodafone hefur því brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 10. laga nr. 57/2005 með því að tilgreina ekki skilyrði fasts mánaðargjalds í auglýsingum sínum fyrir áskriftarleiðina Vodafone Gull. Þar sem endanlegt verð er háð hverjum og einum notanda er að mati Neytendastofu ekki um að ræða brot gegn f. lið 1. mgr. 10. gr. laganna.

3.2.

Í auglýsingum Vodafone kemur fram að viðskiptavinir í Vodafone Gull greiði lægsta mínútuverð í GSM síma óháð kerfi, spari sér háar fjárhæðir í hverjum mánuði og að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull felist bestu kjörin á markaði.

Að mati Símans brjóta fullyrðingarnar gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. sem og 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a.-c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Mínútuverð fyrir viðskiptavini Vodafone Gull sé 14,8 kr. óháð kerfi. Viðskiptavinir Símans geti hins vegar hringt sín í milli, innan kerfis, fyrir einungis 11,9 kr. Mínútuverð Vodafone sé því ekki það lægsta. Fullyrðingar um að neytendur spari sér háar fjárhæðir eða fái bestu kjörin á markaði fái með vísan til sömu raka ekki staðist.

Við meðferð málsins breytti Vodafone fullyrðingu sinni um að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull felist bestu kjörin á markaði í að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull fælust bestu kjörin sem



Vodafone bjóði. Aðrar fullyrðingar fáist fyllilega staðist enda séu 14,8 kr. mínútuverð það lægsta sem bjóðist óháð kerfi. Vissulega sé greitt lægra mínútuverð innan kerfis, bæði hjá Símanum og Vodafone, en óháð kerfi séu 14,8 kr. lægsta mínútuverðið. Áskriftarleiðin Vodafone Gull sé hagstæðasta áskriftarleið Vodafone og með verðsamanburði megi sjá að þau kjör séu einnig betri en þjónusta Símans. Viðskiptavinir Vodafone Gull spari því í hverjum mánuði.

3.2.1.

Hjá þeim fyrirtækjum sem bjóða viðskiptavinum sínum farsímaþjónustu hefur tíðkast að mínútuverð fyrir símtöl sé misjafnt eftir því hvort hringt er innan kerfis, þ.e. hringt er í einstakling sem er í viðskiptum við sama farsímafyrirtæki og sá sem hringir, eða utan kerfis, þ.e. hringt er í einstakling sem er í viðskiptum við annað farsímafyrirtæki en sá sem hringir. Auk mínútuverðs leggja farsímafyrirtæki upphafsgjald á hvert símtal. Upphafsgjaldið er fast gjald óháð því hversu langt símtalið er og óháð því hvort hringt er innan eða utan kerfis. Þá hefur einnig áhrif á kostnað fyrir hvert og eitt símtal hvernig tímamælingum hjá farsímafyrirtækinu er háttað. Fyrirtækin setja verð símtala upp fyrir hverja mínútu sem símtalið varir en tímamælingar þeirra eru þó misjafnar. Þannig er misjafnt hvort fyrirtækin reikna kostnað við símtalið fyrir hverja byrjaða mínútu, þ.e. á 60 sekúndna fresti, eða fyrir hverjar byrjaðar 10 eða 30 sekúndur. Kostnaður við hvert símtal ræðst því af fleiri þáttum en mínútuverði. Skv. f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 ber í auglýsingum að tilgreina endanlegt verð fyrir auglýsta vöru eða þjónustu. Í 2. mgr. 10. gr. sömu laga er undantekning frá þeirri reglu þar sem fram kemur að sé vara eða þjónusta þess eðlis að ekki sé hægt að gefa upp endanlegt verð skuli greina frá því hvernig verðið sé fundið. Eðli málsins samkvæmt getur Vodafone ekki greint frá endanlegu verði símtala í auglýsingum sínum. Að mati Neytendastofu er ekki fullnægjandi að greina eingöngu frá mínútuverði þegar neytandinn kemst ekki hjá því að greiða einnig upphafsgjald. Auglýsingarnar brjóta því gegn 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.

Að mati Neytendastofu má ætla að hinn almenni neytandi geri sér grein fyrir því að verðmunur sé á mínútuverði símtala eftir því hvort hringt er innan eða utan kerfis. Með áskriftarleiðinni Gull býður Vodafone viðskiptavinum sínum upp á sama mínútuverð fyrir símtöl innan og utan kerfis, kallað mínútuverð óháð kerfi. Mínútuverð Vodafone óháð kerfi er hærra en mínútuverð innan kerfis en lægra en mínútuverð utan kerfis. Við skoðun á versamanburði á þjónustu fjarskiptafyrirtækja sem unnin er að Póst- og fjarskiptastofnun, og birt er á vefsíðu stofnunarinnar, má sjá að af þeim fyrirtækjum sem buðu viðskiptavinum sínum upp á eitt mínútuverð óháð því hvort hringt væri innan eða utan kerfis var mínútuverð Vodafone það lægsta. Eins og rakið hefur verið hér að framan er verð símtala háð fleiri þáttum en mínútuverði. Vegna þessa er það mat Neytendastofu að mínútuverð, eitt og sér, sé ekki tækt til samanburðar. Til þess að bera saman verð símtala verður að taka tillit til allra þátta, þ.e. upphafsgjalds, mínútuverðs og tímamælinga. Þó mínútuverð óháð kerfi hafi verið lægst hjá Vodafone hefur ekki verið sýnt fram á að neytendur greiði lægsta gjaldið fyrir símtöl hjá Vodafone. Fullyrðingin er



Því blekkjandi gagnvart neytendum og til þess fallin að raska fjárhagslegum hagsmunum þeirra. Þá er fullyrðingin ósanngjörn gagnvart keppinautum og samanburðurinn villandi. Því er um að ræða brot á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Skv. ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta sé nánar tilgreint í II.-V. kafla laganna en framangreindar lagagreinar er að finna í III. og IV. kafla laganna. Fullyrðing Vodafone um lögsta mínútuverð óháð kerfi brýtur því einnig gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

3.2.2.

Í gögnum málsins hefur Vodafone sýnt fram á að verð í áskriftarleið Vodafone Gull er lægra en í öðrum áskriftarleiðum fyrirtækisins. Viðskiptavinir Vodafone sem færa sig yfir í Gull áskrift, spari því á tilfærslunni. Þá hefur Vodafone sýnt fram á að verð fyrir ADSL þjónustu er lægra í áskriftarleiðinni Vodafone Gull en í áskriftarleiðum Símans og hefur Neftendastofa sannreynt þann samanburð með skoðun á verðsamanburði unnum af Póst- og fjarskiptastofnun. Af verðsamanburði Póst- og fjarskiptastofnunar má hins vegar sjá að verð fyrir ADSL þjónustu í áskriftarleið Vodafone Gull er ekki ódýrari en ADSL þjónusta hjá IP fjarskiptum ehf. sem er keppinautur Vodafone.

Fullyrðingar Vodafone um að verulegur sparnaður fáiast með því að vera í áskriftarleiðinni Vodafone Gull er ekki afmörkuð við einn þátt áskriftarinnar og verður hún því ekki skilin á annað hátt en þann að viðskiptavinir spari á öllum þáttum, þ.e. heimasíma, GSM og Internetþjónustu. Af hálfu Vodafone hefur ekki verið sýnt fram á hver heildarsparnaðurinn er fyrir neytanda sem hugsanlega færði viðskipti sín frá Símanum eða öðrum keppinautum í áskriftarleiðina Vodafone Gull eða hvort neytendur hljóti almennt sparnað af því. Þar sem Vodafone hefur ekki fært fullnægjandi sönnur fyrir því að neytendur sem færa viðskipti sín í áskriftarleiðina Vodafone Gull frá keppinautum Vodafone spari háar fjárhæðir er um að ræða brot á ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Fullyrðingar um verulegan sparnað felur að mati Neftendastofu í sér óbeinan samanburð við þjónustu keppinauta enda er vísað til þess að viðskiptavinir Vodafone Gull fái þjónustuna á betra verði en hjá keppinautum, jafnvel þó ekki sé vísað beint til keppinauta. Eðli málsins samkvæmt er mánaðarlegur kostnaður neytenda fyrir símtöl, og jafnvel Internet, mjög breytilegur enda veltur hann á notkun hvers og eins á hverjum mánuði. Þó hægt sé að bera saman föst gjöld er ekki hægt að bera saman heildarfjárhæð reikninga og því er ekki hægt að fullyrða að almennur sparnaður fáiast af því að vera í áskrift Vodafone Gull. Fullyrðingin er ekki afmörkuð með þeim hætti að hún eigi eingöngu við um þá neytendur sem þegar eru í viðskiptum við Vodafone og færa sig í áskriftarleiðina Vodafone Gull. Fullyrðingin er því villandi og brot á a. lið 2. mgr. 15.



gr. laga nr. 57/2005. Þá er fullyrðingin að mati Neytendastofu blekkjandi gagnvart neytendum og til þess fallin að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum þeirra þar sem ekki er skýrt frá því hvað felst í sparnaðinum. Fullyrðingin er því brot á ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Að sama skapi er fullyrðingin ósanngjörn gagnvart keppinautum og því brot á ákvæði 14. gr. laga nr. 57/2005. Með fullyrðingunni eru ekki gefnar rangar upplýsingar um verð og því er að mati Neytendastofu ekki um að ræða brot á ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Skv. ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í II.-V. kafla laganna en framangreindar lagagreinar er að finna í III. og IV. kafla laganna. Fullyrðing Vodafone um verulegan sparnað brýtur því einnig gegn ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005.

3.2.3.

Við meðferð málsins var fullyrðingu Vodafone, sem birt var á vefsíðu fyrirtækisins, um að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull fælust bestu kjörin á markaði breytt til samræmis við aðrar auglýsingar fyrirtækisins svo fram kom að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull fælust bestu kjör Vodafone.

Þrátt fyrir að fullyrðingunni hafi verið breytt var hún sett fram af Vodafone án þess að fyrirtækið gæti sannað fullyrðinguna. Þá hefur Vodafone ekki fært sönnur á fullyrðinguna við meðferð málsins hjá Neytendastofu. Skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 verður auglýsandi að geta fært sönnu á fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti. Ákvæði laganna taka því einnig til fullyrðinga sem birtar eru á vefsíðum fyrirtækja. Með birtingu fullyrðingarinnar um að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull felist bestu kjörin á markaðnum án þess að færa sönnur á hana hefur Vodafone brotið gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingar sem auglýsandi færir ekki sönnur á teljast villandi bæði gagnvart neytendum og keppinautum og því er einnig um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. sömu laga. Með fullyrðingunni eru ekki gefnar rangar upplýsingar um verð og því er að mati Neytendastofu ekki um að ræða brot á ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Og fjarskipti ehf., Skútuvogi 2, 104 Reykjavík, hefur, með því að tilgreina ekki í auglýsingum sínum að fast mánaðargjald heimasíma í áskriftarleiðinni Vodafone Gull sé háð skilyrðum, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf. hefur, með fullyrðingum um lágsta mínútuverð í GSM síma óháð kerfi, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 10. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf. hefur, með fullyrðingum um sparnað í auglýsingum fyrir áskriftarleiðina Vodafone Gull, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf. hefur, með fullyrðingu á vefsíðu fyrirtækisins um að í áskriftarleiðinni Vodafone Gull felist bestu kjör á markaði, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu bannar Neytendastofa Og fjarskiptum ehf. að auglýsa föst gjöld þjónustu sinnar án þess að fram komi skilyrði hennar. Með vísan til sama lagaákvæðis bannar Neytendastofa Og fjarskiptum ehf. notkun á framangreindum fullyrðingum.

Bannið tekur gildi fjórum vikum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Skal Og fjarskipti að þeim tíma liðnum hafa fjarlægð fullyrðingarnar úr öllum auglýsingum og kynningarefni sínu. Verði ekki farið að banninu má búast við því að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 6. apríl 2009

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir