



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 38/2010

Auglýsingar Og fjarskipta ehf. um raunverulegan samanburð á reikningum frá Vodafone og Símanum

I. Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans hf. með bréfi, dags. 30. nóvember 2009, þar sem þess er krafist að Neytendastofa ákvarði að dagblaða- og útvarpsauglýsingar Og fjarskipta ehf., Vodafone, með yfirskriftinni „*Reiknaðu með raunverulegum reikningum*“ brjóti 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. Þess er krafist að Vodafone verði bönnuð birting auglýsinganna og að lagðar verði stjórnvaldssektir á félagið vegna þeirra. Þá var farið fram á að málið hlyti sérstaka flýtimeðferð vegna þeirra ríku hagsmuna sem Síminn hefði af úrlausn þess.

Í bréfinu kemur fram að þann 21. nóvember 2009 hafi Vodafone hafið auglýsingaherferð sem gangi út á samanburð símreikninga nokkurra einstaklinga sem flutt hafi viðskipti sín frá Símanum til Vodafone á síðustu 12 mánuðum. Því sé um að ræða samanburðarauglýsingar í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingunum séu símreikningar sem viðskiptavinur Símans bærust í lok árs 2008 birtir og bornir saman við símreikninga sem sömu viðskiptavinir móttóku frá Vodafone nokkru síðar. Auglýsingarnar séu settar fram sérstaklega til höfuðs Símanum og beint til viðskiptavina hans. Í blaðauglýsingum Vodafone segir:

„Vodafone Gull er það besta sem við bjóðum og hefur sparað viðskiptavinum okkar tugi þúsunda á ári. Hér er raunverulegt dæmi um hvernig við höfum lækkað reikninga þeirra viðskiptavina sem áður voru í viðskiptum við Símann.“

Í þeim dæmum sem birt eru virðast viðskiptavinir Vodafone hafa sparað sér umtalsverðar fjárhæðir við það eitt að flytja viðskipti sín frá Símanum til Vodafone. Sökum smæðar leturs reikninganna sem birtust í auglýsingunum er allsendis óljóst hvaða þjónustu viðskiptavinir Símans keyptu á því verði sem reikningarnir gefa til kynna, auk þess sem óljóst er hvaða



Þjónustu þeir keyptu er þeir gengu í viðskipti við Vodafone. Engu að síður sé meintur sparnaður þeirra blásinn upp með stóru lettri.

Á grundvelli samanburðar þeirra símreikninga sem vísað er til í auglýsingum Vodafone leitist félagið við að telja viðskiptavinum Símans trú um að símreikningar þeirra muni lækka flytji þeir viðskipti sín frá Símanum til Vodafone. Þá er í auglýsingunum skorað á viðskiptavinum Símans að setja sig í samband við sölumenn Vodafone og fá þar aðstoð við að lækka símreikningana.

Í bréfi Símans er kvörtuninni skipt í sex liði. Í fyrsta lagi er kvartað yfir því að vísað sé til reikninga Símans sem gefnir voru út fyrir um ári síðan. Verðskrá Símans hafi tekið miklum breytingum á þeim tíma og því sé reikningsgerð Símans fyrir meira en ári síðan ekki nothæf sem vísbending um kostnað viðskiptavinar vegna sömu notkunar í dag. Því sé ákaflega villandi að bera saman verðskrá Símans fyrir ári síðan og verðskrá Vodafone í dag. Slíkur samanburður brjóti gegn ákvæðum 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr. og 10. gr. sömu laga.

Í öðru lagi er kvartað yfir því að ekki komi fram að auglýst verð Vodafone sé háð skilyrðum og samanburður sé gerður á ólíkri þjónustu. Verðsamanburður Vodafone virðist byggja að öllu leyti á reikningum sem viðskiptavinum félagsins í áskriftarleiðinni „Gull“ eru gerðir. Skilyrði þess að njóta þeirra kjara sem bjóðast í áskriftaleiðinni „Gull“ sé að keypt sé heimasímaþjónusta, Internetþjónusta og farsímaþjónusta af Vodafone. Sömu skilyrði séu ekki fyrir hendi hjá Símanum. Því sé þjónusta Símans ólík þjónustu Vodafone og þær ekki hæfar til samanburðar. Auglýsingarnar brjóti því gegn 14. gr. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., og 2. mgr. 10. gr. sömu laga. Í bréfinu vakin sérstök athygli á því að verð fyrir áskriftarleiðina „Gull“ sé fyrst og fremst háð mánaðarlegum greiðslum fyrir þjónustu óháð notkun. Með auglýsingunum virðist Vodafone auglýsa mánaðarleg gjöld án þess að taka það fram að verð þjónustunnar sé háð fyrrgreindum skilyrðum og því brjóti hún gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 sem gefi ótvírætt tilefni til beitingar stjórnvaldssekta.

Í þriðja lagi er kvartað yfir því að bornir séu saman reikningar vegna ólíkrar og mismikillar símnotkunar viðskiptavina. Eðli málsins samkvæmt séu reikningar þeir sem Vodafone noti til samanburðar mjög ólíkir milli mánaða og tímabila. Notkun hvers og eins sé ólík milli mánaða og aðstæður hverju sinni velti á því í hvers konar símanúmer sé hringt og hversu lengi. Jafnvel þó sú þjónusta sem borin sé saman teldist sambærileg, sem hún þó er ekki, sé ljóst að reikningarnir hafi ekkert forspárgildi fyrir hugsanlegan sparnað hins almenna neytanda. Enda þótt um sömu einstaklinga sé að ræða velti upphæð símreikninga engu að síður ávallt á notkun þeirra á hverju reikningstímabili. Ljóst sé að einstaklingar tali aldrei jafnmikið í símann hverju sinni, auk þess sem hringimynstur breytist milli mánaða. Verðsamanburður fyrir ólík tímabil sé því fullkomlega



villandi fyrir neytendur og er í því sambandi einnig bent á þá staðreynd að nóvembermánuður innihaldi 30 daga en febrúarmánuður 28. Engu að síður beri Vodafone saman símnotkun notenda á þeim tímabilum og leggi að jöfnu til rökstuðnings því að ódýrara sé fyrir viðskiptavinum Símans að vera í viðskiptum við Vodafone. Auglýsingarnar brjóti því gegn ákvæðum 14. gr. og b. og c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 10. gr. sömu laga.

Í fjórða lagi er kvartað yfir því að ekki sé unnt að sjá á hvaða grundvelli verðsamanburður Vodafone eigi sér stað. Af auglýsingunum megi ekki ráða hvaða þjónusta sé að baki reikningunum og því geti allt eins verið að um mun minni notkun sé að ræða eftir að viðskiptavinir færðu viðskipti sín frá Símanum til Vodafone. Í auglýsingarnar vanti því allar þær upplýsingar sem eru neytendum nauðsynlegar til að þeir geti áttáð sig á því hvort ódýrara sé fyrir þá að eiga viðskipti við Vodafone eða Símann. Í því ljósi sé sá verðsamanburður sem Vodafone beri á borð fyrir viðskiptavinum Símans fráleitur og ekki til þess fallinn að sýna fram á að viðskiptavinir Símans muni greiða lægri símreikninga ákveði þeir að færa viðskipti sín til Vodafone. Framsetning auglýsinganna sé því ákaflega villandi og ósanngjörn gagnvart Símanum og viðskiptavinum hans og brjóti gegn ákvæðum 14. gr. og a. og c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 10. gr. sömu laga.

Þá er það nefnt að af auglýsingunum megi ekki sjá hvort netþjónusta Vodafone sé jöfn að gæðum og afköstum og sú netþjónusta Símans sem sætir samanburði. Því sé það skylda Vodafone að sýna fram á að sambærileg þjónusta sé borin saman, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Í fimmta lagi er kvartað yfir ósönnum fullyrðingum Vodafone um að öll símtöl í farsíma og heimasíma innanlands sem og utan séu innifalin í „Gulláskrift“. Í auglýsingunni segir orðrétt að „Í Ofurheimasímanum eru símtöl innifalin í farsíma og heimasíma, innanlands sem utan.“ en samkvæmt upplýsingum á vefsíðu Vodafone sé það háð því skilyrði að símtöl í farsíma og erlend símanúmer séu aðeins innifalin í mánaðargjaldi Gulláskriftar að því leyti sem slík notkun fari ekki umfram 6.000 kr. í mánuði hverjum. Þeirrar takmörkunar sé ekki getið í auglýsingunum og því sé fullyrðingin villandi og brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. laga nr. 57/2005.

Í sjötta lagi er kvartað yfir villandi og ósanngjörnum fullyrðingum um að símreikningar viðskiptavina Símans lækki við flutning viðskipta til Vodafone. Auglýsingarnar og markaðsherferðin í heild sinni gangi út á að telja viðskiptavinum Símans trú um að símreikningar muni lækka enda þótt engar forsendur séu fyrir hendi til að líta þannig á málið aðrar en heildartölur reikninga vegna ólíkrar þjónustu sem veitt er í mismiklu magni og á mislögum tíma. Á grundvelli þeirra forsendna skori Vodafone á viðskiptavinum Símans og haldi því blákalt



fram að félagið muni hjálpa þeim að lækka símreikninga sína. Í þeirri fullyrðingu felist ótvírætt loforð til allra viðskiptavina Símans um að hag þeirra sé betur borgið hjá Vodafone og að símreikningar muni lækka óháð hringimynstri eða símnotkun að öðru leyti. Vodafone geti með engu móti haldið framangreindu fram enda hringimynstur hvers og eins notanda ólíkt og veltur á notkun hverju sinni. Sá skilningur hafi verið margstaðfestur af Neytendastofu og því séu fullyrðingar Vodafone þar um villandi og ákaflega ósanngjarnar gagnvart Símanum og viðskiptavinum hans. Þá séu fullyrðingarnar færðar fram af félaginu gegn betri vitund þess. Þær séu sérstaklega varhugaverðar í því ljósi að þær eru settar fram í skjóli raunverulegrar reikningagerðar Símans og Vodafone á mismunandi tímabili. Því sé mikil hætta á að neytendur leggi aukinn trúnað í auglýsingarnar. Auglýsingar Vodafone séu því nokkuð óskammfeilin tilraun til að vinna viðskiptavinum Símans til lags við félagið á röngum forsendum. Auglýsingarnar brjóti því gegn 5. gr., 4. mgr. 6. gr. 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk ákvæða 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. sömu laga. Þá sé ljóst að með auglýsingunum brjóti Vodafone enn á sama hátt og ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 laut að. Því sé fullt tilefni til að leggja á félagið hæstu lögleyfðu stjórnvaldssektir vegna brotsins.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Vodafone til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. desember 2009. Í bréfinu kom fram að vegna mikils fjölda fyrirliggjanda mála hjá stofnuninni væri ekki unnt að verða við beiðni Símans um flýtimeðferð. Meðferð málsins yrði þó hraðað eins og frekast væri unnt.

Svar Vodafone barst með bréfi, dags. 7. desember 2009, þar sem þess er krafist að kvörtun Símans vegna útvarpsauglýsinga Vodafone verði vísað frá ex officio enda ekki gerð grein fyrir því í erindi Símans hvaða útvarpsauglýsingar átt sé við. Að öðru leyti er þess krafist að kröfu Símans verði hafnað þar sem Vodafone telji auglýsingarnar ekki brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í bréfinu kemur fram að forsaga málsins sé sú að Síminn hafi farið af stað með auglýsingaherferð þar sem neytendur voru hvattir til að gera raunverulegan samanburði á verði farsímapjónustu. Vodafone hafi þegar sent kvörtun til Neytendastofu vegna umræddra auglýsinga Símans. Í auglýsingum Vodafone sé að finna raunverulegan samanburð á reikningum Símans og Vodafone sem standist fyllilega þær kröfur sem ákvæði laga nr. 57/2005 geri til samanburðarauglýsinga. Af hálfu Vodafone er því hafnað að auglýsingarnar séu villandi enda sé um að ræða samanburð á



reikningum vegna þjónustu sem ætluð er til sömu nota. Með því að birta útgefna reikninga séu því bornar saman áþreifanlegar, viðeigandi og sannreynanlegar staðreyndir.

Í auglýsingunum sé ekki að finna rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í skilningi 14. gr. laga nr. 57/2005 og birting reikninganna geti ekki á nokkurn hátt talist ósanngjörn gagnvart Símanum eða neytendum í skilningi 6. gr. laganna. Þá er því jafnframt vísað á bug að auglýsingarnar brjóti gegn 5., 8., 9. og 10. gr. laganna.

Í auglýsingum Vodafone sé einfaldlega vísað til þess, í ljósi áskorunar Símans um að neytendur geri raunverulegan verðsamanburð, að fjölmörg dæmi séu um að viðskiptavinir Vodafone sem áður hafi verið í viðskiptum við Símann hafi lækkað reikninga sína eftir að hafa skipt um þjónustuveitanda. Birtir voru raunverulegir reikningar því til staðfestu. Síminn hafi ekki gert að því skóna að umræddir reikningar séu ekki réttir eða hafnað því að um raunverulega reikninga sé að ræða. Kvörtun Símans virðist því einkum byggja á því að leturgerð auglýsinganna sé of smá þannig að starfsmenn Símans hafi ekki geta lesið þær með fullnægjandi hætti. Í annan stað virðist Síminn byggja á því að verðskrá fyrirtækisins og þjónustuframboð séu svo flókin að samanburður við verð og þjónustu Vodafone sé ekki tækur.

Að mati Vodafone fela tilvitnuð ákvæði laga nr. 57/2005 ekki í sér áskilnað um tiltekna leturgerð í auglýsingum. Mat á því hvort auglýsingar á vefsíðu séu læsilegar hljóti þannig t.d. að ráðast af sjónstyrk hvers og eins eða upplausnar tölvuskjár. Það sem skipti máli í því tilfalli sem hér um ræði sé að birtir séu raunverulegir reikningar Vodafone annars vegar og Símans hins vegar. Uppsetning þeirra sé til þess fallin að neytendur geti kynnt sér efni þeirra á umræddri vefsíðu. Síminn hafi ekki haldið því fram að um rangar upplýsingar sé að ræða og því sé ekki um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Vegna ummæla í bréfi Símans, um að Vodafone sé með auglýsingunum að telja viðskiptavinum Símans trú um að símreikningar þeirra muni lækka færi þeir viðskipti sín til Vodafone og viðskiptavinir Símans í því sambandi hvattir til að koma með reikninga sína til Vodafone sem hjálpi þeim að lækka þá, segir í bréfi Vodafone að lögð sé áhersla á að með umræddum auglýsingum sé verið að sýna neytendum raunveruleg dæmi um viðskiptavini sem hafi lækkað reikninga sína með því að færa viðskipti sín til Vodafone. Jafnframt feli auglýsingarnar í sér loforð félagsins til viðskiptavina Símans um að Vodafone skuldbindi sig til þess að finna leiðir til að lækka símreikninga þeirra viðskiptavina sem þess óski. Síminn hafi ekki sýnt fram á að Vodafone hafi ekki staðið við það loforð og því er því hafnað að framsetning auglýsinganna sé villandi.

Í kvörtun Símans sé vísað til þess að þeir reikningar sem birtir eru séu gefnir út fyrir mismunandi tímabil og séu því ekki samanburðarhæfir. Jafnframt hafi Síminn vísað til þess að verið sé að



bera saman ólíka þjónustu og að vegna þess að símnótun sé ólík milli mánaða og tímabila hafi reikningar ekkert forspárgildi um hugsanlegan sparnað hins almenna neytanda. Vegna þessa er bent á að Vodafone leggur áherslu á í umræddum auglýsingum að gerður sé samanburður á milli sannanlegra útgefinna reikninga. Ekki sé verið að bera saman verðskrá eða þjónustuleiðir heldur raunveruleg dæmi um útgefna reikninga enda hafi Síminn með auglýsingum sínum kallað eftir slíkum samanburði. Í auglýsingunum sé gerð grein fyrir því hvernig tilteknir viðskiptavinir Vodafone hafi lækkað símkostnað sinn. Af hálfu Vodafone er í því sambandi enn vísað til þess að því sé ekki hafnað af hálfu Símans að reikningarnir séu ekki sannanlegir og réttir. Vodafone valdi til birtingar reikninga þar sem áskriftir að þjónustum eru ætlaðar til sömu nota, þ.e. fastlína, netþjónusta og farsími. Ekki sé um að ræða samanburð á eiginleikum og/eða gæðum þjónustunnar. Neytendum sé falið að meta á grundvelli auglýsinganna hvort þeir sjái sér hag í því að skipta um þjónustuveitanda miðað við sínar eigin þarfir.

Að því er varðar auglýsingu Vodafone sem birtist í Fréttablaðinu þann 27. nóvember 2009 segir í bréfinu að fallist sé á að óheppilegt hafi verið að tilvísun í skilmála áskriftarleiðarinnar Ofurheimasímans hafi fallið út en með vísun í símtöl sem innifalin séu í Ofurheimasíma hafi verið leitast við að skýra muninn á þeim reikningum sem þar voru birtir. Birtingu umræddrar auglýsingar hafi verið hætt.

2.

Símanum var sent bréf Vodafone til umsagnar með bréfi, dags. 9. desember 2009. Þann 22. desember s.á. barst stofnuninni tölvubréf frá Símanum þar sem fram kom að félagið teldi ekki ástæðu til að koma að frekari skýringum í málinu. Bent er á að útvarpsauglýsingarnar hafi eingöngu komið fram í miðlum 365 sem neituðu Símanum afhendingu á afritum af auglýsingunum. Sérstaklega er vakin athygli á því að því hafi ekki verið mótmælt af hálfu Vodafone að útvarpsauglýsingarnar hafi innihaldið þann boðskap sem fjallað sé um í erindi Símans.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. apríl 2010, var aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið og að ákvörðunar væri að vænta innan fjögurra vikna. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

4.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 20. apríl 2010, til Vodafone fór Neytendastofa fram á, með vísan til rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga og 1. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, að Vodafone legði fram útvarpsauglýsingar þær sem kvartað væri yfir í málinu.



Í bréfinu kom fram að þrátt fyrir að stofnunin hafi þegar sent út tilkynningu þess efnis að gagnaöflun málsins væri lokið hafi við nánari skoðun málsins komið í ljós að nauðsynlegt væri að óska eftir framangreindum gögnum.

Neytendastofu bárust útvarpsauglýsingar Vodafone með tölvubréfi, dags. 23. apríl 2010. Auglýsingarnar sem fylgdu bréfi Vodafone eru fjórar og eru þær svohljóðandi:

„Lára og Halldór spara 7.784 krónur á mánuði með því að færa viðskiptin sín frá Símanum yfir til Vodafone. Komdu með reikninginn þinn til okkar eða hringdu í síma 1414 og við sýnum þér hvað þú getur sparað. Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

„Anna Björgvinsdóttir og fjölskylda spara 3.657 krónur á mánuði með því að færa viðskiptin frá Símanum yfir til Vodafone. Komdu með reikninginn þinn til okkar eða hringdu í síma 1414 og við sýnum þér hvað þú getur sparað. Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

„Ertu viðskiptavinur Símans? Við skorum á þig að mæta með símreikninginn þinn í næstu verslun Vodafone eða að hringja í 1414. Við sýnum þér hvernig þú getur sparað. Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

„Vodafone Gull, það besta sem við bjóðum.“

5.

Með bréfi Neytendastofu til Vodafone, dags. 27. apríl 2010, fór stofnunin fram á að færðar yrðu sönnur á þær fullyrðingar sem fram koma í útvarpsauglýsingunum. Svar barst með bréfi, dags. 7. maí 2010. Í bréfinu segir að að mati Vodafone standist umræddar auglýsingar fyllilega þær kröfur sem ákvæði laga nr. 57/2005 geri til samanburðarauglýsinga. Því er hafnað að auglýsingarnar séu villandi og vísað til þess að um sé að ræða samanburð á reikningum vegna þjónustu sem ætluð er til sömu nota. Með því að birta útgefna reikninga séu bornar saman áþreifanlegar, viðeigandi og sannreynanlegar staðreyndir. Þá beri einnig að hafa í huga og lögð áhersla á að umræddar auglýsingar voru birtar sem svar við auglýsingum Símans þar sem fullyrt var að þjónustu hans væri sú ódýrasta á markaði.

6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. maí 2010, var Símanum sent bréf Vodafone til upplýsinga og aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir þau gögn sem bættust við gagnaskrá.



III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Síminn kvartað yfir auglýsingum Vodafone þar sem bornir eru saman símreikningar viðskiptavina Vodafone við símreikninga sömu aðila frá Símanum áður en þeir fluttu viðskipti sín til Vodafone. Kvartað er yfir því að auglýsingarnar séu villandi og rangar gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart Símanum. Annars vegar skorti upplýsingar í auglýsingarnar þar sem ekki sé greint frá því að auglýst verð sé háð skilyrðum, ekki sé gerð grein fyrir því hvað felist í þjónustu hvors aðila og hvort munur sé þar á og ekki sé greint frá því að innifalin símtöl í Ofurheimasíma séu háð ákveðinni hámarksnotkun. Hins vegar sé samanburðurinn villandi og þjónustan ósamanburðarhæf þar sem bornir séu saman reikningar frá mismunandi tímabilum, þar sem notkun sé mis mikil og reikningarnir því ósamanburðarhæfir. Þá telur Síminn að í auglýsingunum sé með villandi og ósanngjörnum hætti fullyrt að allir neytendur geti lækkað símreikning sinn við það að færa viðskipti sín frá Símanum til Vodafone. Í kvörtuninni kemur einnig fram að með birtingu auglýsinganna hafi Vodafone brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009. Síminn telur auglýsingarnar brjót gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr., 10. gr., 14. gr. og a.–c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og krefst þess að lagðar verði hæstu lögleyfðu stjórnvaldssektir á Vodafone fyrir brotið.

Af hálfu Vodafone er því hafnað að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Þess er krafist að kvörtun Símans vegna útvarpsauglýsinga Vodafone verði vísað frá ex officio þar sem ekki sé gerð grein fyrir efni þeirra auglýsinga. Að öðru leyti er þess krafist að kröfu Símans verði hafnað. Í auglýsingunum séu bornir saman raunverulegir reikningar og verð þjónustu Símans annars vegar og Vodafone hins vegar. Því séu bornar saman áþreifanlegar, viðeigandi og sannreynanlegar staðreyndir. Af hálfu Símans hafi því ekki verið haldið fram að reikningarnir séu ekki réttir og því fái Vodafone ekki séð með hvaða hætti samanburðurinn geti talist villandi eða ósanngjarn. Kvörtun Símans virðist byggja að miklu leyti á því að leturgerð auglýsinganna sé svo smá að starfsmenn Símans hafi ekki með góðu móti getað lesið efni reikninganna, slíkt sé hins vegar háð t.d. sjónstyrk og upplausn tölvuskjár hvers og eins neytanda. Þá sé í lögum nr. 57/2005 ekki kveðið á um leturgerð auglýsinga. Við samanburðinn hafi þess verið gætt að bera saman verð fyrir sömu þjónustu beggja aðila, þ.e. fastlínu, netþjónustu og farsíma, og því sé þjónustan samanburðarhæf.

Við meðferð málsins fór Neytendastofa fram á að Vodafone legði fram afrit af útvarpsauglýsingum auk sönnunar á þeim fullyrðingum sem þar koma fram og gagna sem fullyrðingarnar eru byggðar á. Af þeim gögnum er ljós að vef-, dagblaða- og útvarpsauglýsingar Vodafone eru byggðar á samanburði sömu reikninganna.



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.

Þá segir í 4. mgr. 6. gr.:

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

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.

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.

Að mati Símans brjóta auglýsingar Vodafone gegn ákvæðum 10. gr. laga nr. 57/2005. Í ákvæðinu eru tilgreindar þær upplýsingar sem veita skal í auglýsingum, þó að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Skv. greinargerð með ákvæðinu er meginreglan sú að veita skuli allar þær upplýsingar sem virkilegu máli skipta fyrir neytendur. Í erindi Símans er vísað almennt til ákvæða 10. gr. auk þess sem sérstaklega er vísað til ákvæða 2. mgr. 10. gr. sem er svohljóðandi:

„Hafi vara eða þjónusta þá eiginleika að ekki sé hægt að gefa upp verð fyrir fram á einfaldan hátt verður að upplýsa hvernig verðið sé fundið út. Þar sem það á við skal veita allar upplýsingar um kostnað við frakt, afhendingu eða flutningsgjald, en sé það ekki hægt á einfaldan hátt þarf að upplýsa um að þessi kostnaður geti bæst við verð.“

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.

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. 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,“*

3.

Í bréfi Vodafone kemur fram að tilefni auglýsinga Vodafone hafi verið áskorun í auglýsingum Símans til neytenda um að gera raunverulegan samanburð á verði þeirra. Neytendastofa hefur þegar tekið ákvörðun í máli vegna nefndra auglýsinga Símans og verður því ekki fjallað nánar um þær í ákvörðun þessari. Stofnunin vill áréttta að fyrirtæki verða ávallt að fylgja ákvæðum laga og reglna í auglýsingum sínum óháð því hvernig auglýsingar keppinauta eru. Telji fyrirtæki auglýsingar keppinauta brjóta gegn lögum ber að vísa kvörtun eða ábendingu þar um til þar til bærst stjórnvalds sem fjallar um málið.

Í auglýsingum Vodafone eru bornir saman reikningar viðskiptavina Símans við reikninga sömu einstaklinga í viðskiptum við Vodafone. Annars vegar er borinn saman heildarkostnaður þjónustunnar og hins vegar kostnaður við hvern lið hennar, þ.e. farsíma, Internet og fastlínu. Samanburðurinn tekur bæði til mánaðargjalda sem og kostnaðar fyrir notkun.

Í lögum nr. 57/2005 eru samanburðarauglýsingum settar miklar skorður eins og báðum aðilum máls þessa má vera full ljóst m.a. vegna fjölda mála sem áður hafa verið til meðferðar hjá Neytendastofu. Samanburðurinn má ekki vera villandi, hann verður að taka til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum þess sem auglýsingin beinist að og gerður á áþreifanlegum,



viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleikum þjónustunnar. Auk þess verða samanburðarauglýsingar að uppfylla önnur skilyrði laganna og mega því ekki stríða gegn góðum viðskiptaháttum, veita neytendum rangar eða misvísandi upplýsingar eða vera ósanngjarnar gagnvart þeim keppinaut eða keppinautum sem auglýsingin beinist gegn.

4.

Í ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 *Kvörtun Símans hf. yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf. á áskriftarleiðinni Vodafone Gull* var m.a. fjallað um almennar fullyrðingar Vodafone um sparnað flytji neytendur viðskipti sín í áskriftarleiðina Vodafone Gull. Um það segir í ákvörðuninni að „*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.*“

Af framangreindu er ljóst að Neytendastofa hefur þegar tekið afstöðu til þess að stofnunin telji samanburð á heildarfjárhæð reikninga fyrir þjónustu sem er breytileg milli mánaða eftir notkun ekki tækan. Þegar af þeirri ástæðu eru vef- og dagblaðaauglýsingar Vodafone villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart Símanum þar sem ekki er um raunsannan verðsamanburð að ræða. Auglýsingarnar brjóta því gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

5.

Í erindi Símans er m.a. kvartað yfir því að upplýsingar skorti í auglýsingar Vodafone. Þannig sé í auglýsingu sem birtist í Fréttablaðinu þann 27. nóvember 2009 fullyrt að með Ofurheimasímanum greiði viðskiptavinir Vodafone ekki fyrir símtöl í farsíma eða heimasíma innanlands og erlendis án þess að greint sé frá því að slík notkun sé háð hámarki.

Í áður nefndri ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 var fjallað um sömu tilvísun Vodafone um að með Ofurheimasíma væri ekki greitt fyrir símtöl í farsíma eða heimasíma innanlands og erlendis. Um það segir í ákvörðuninni:

„*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 stjórnumerkt 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. [...] 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.“

Þá segir í ákvörðunarorðum ákvörðunarinnar:

„Og fjarskipti ehf. [...] 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 viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Með birtingu fullyrðingar í dagblaðaauglýsingum um að með Ofurheimasíma sé ekki greitt fyrir símtöl í farsíma eða heimasíma innanlands og erlendis án þess að fram komi skilyrði þeirrar notkunar hefur Vodafone því brotið gegn framangreindri ákvörðun Neytendastofu.

Af hálfu Símans er einnig kvartað yfir því að ekki komi fram upplýsingar um að verð áskriftarþjónustunnar Vodafone Gull séu háð því skilyrði að viðkomandi sé með farsíma, Internet og fastlínu hjá Vodafone. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. eru viðskiptahættir villandi séu veittar rangar eða villandi upplýsingar um verð vöru eða hvort um sértílboð sé að ræða sem háð er skilyrðum. Þá teljast viðskiptahættir einnig villandi skv. 2. mgr. 9. gr. sé ekki greint frá þeim upplýsingum. Ljóst er í máli þessu að neytendum var með auglýsingunum ekki veittar upplýsingar um að það verð sem auglýst er sé háð því skilyrði að neytendur séu með farsíma, Internet og fastlínu hjá Vodafone. Vef- og dagblaðaauglýsingarnar brjóta því gegn 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í erindi Símans er einnig kvartað yfir því að þjónusta aðilanna sé ekki samanburðarhæf þar sem þjónusta Vodafone sé háð því að viðskiptavinir séu skráðir í Vodafone Gull og þar með þurfi þeir að vera skráðir með farsíma, Internet og fastlínu. Þjónusta Símans sé hins vegar ekki háð slíkum takmörkununum. Að mati Neytendastofu getur samanburður á þjónustu sem háð er kaupum á annarri þjónustu við þjónustu sem ekki er háð sömu skilyrðum verið villandi og ósamanburðarhæf, eins og fjallað er um í ákvörðun stofnunarinnar nr. 33/2009 *Kvörtun Símans hf. vegna samanburðarreiknivélar IP-Fjarskipta ehf., Tals.*¹ Í auglýsingum þeim sem birtust m.a. í Fréttablaðinu, dagana 27. og 28. nóvember 2009, eru bornir saman reikningar frá Símanum og Vodafone fyrir fastlínu- og Internetþjónustu. Af þeim reikningi Vodafone sem fram kemur í

¹ Á bls. 8. í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar segir m.a. að „verð fyrir farsímaþjónustu án annarra skuldbindinga sé ekki hæft til samanburðar við farsímaþjónustu sem háð er kaupum á net- og heimasímaþjónustu.“



auglýsingunum er ekki að sjá að viðkomandi sé einnig með farsímaþjónustu hjá Vodafone eða hvort hann sé skráður í áskriftarþjónustuna Vodafone Gull. Efni auglýsinganna ber hins vegar með sér að tilgangur auglýsinganna sé að kynna þau sérkjör sem viðskiptavinir í áskriftarleiðinni Vodafone Gull njóta og því telur stofnunin að gera megi ráð fyrir því að viðskiptavinurinn sé í áskriftarleiðinni Vodafone Gull.

Að mati Neytendastofu er fastlínu- og Internetþjónusta Símans sem ekki er háð því skilyrði að viðskiptavinurinn kaupir einnig farsímaþjónustu af Símanum ekki samanburðarhæf við fastlínu- og Internetþjónustu Vodafone sem háð er því skilyrði að einnig sé keypt farsímaþjónusta af félaginu. Samanburðurinn í vef- og dagblaðaauglýsingum brýtur því gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

6.

Í erindi Símans er kvartað yfir því að borin sé saman notkun einstaklinga fyrir misjöfn tímabil. Auk þess sé ekki unnt að sjá á hvaða grundvelli samanburðurinn eigi sér stað eða hvaða þjónusta sé að baki reikningunum. Þá sé símnotkun einstaklinganna ólík og mismikil milli mánaða og ekkert í auglýsingunum gefi til kynna að hún sé sambærileg.

Eins og áður hefur komið fram mega samanburðarauglýsingar ekki vera villandi skv. ákvæði a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Til þess að samanburðarauglýsing teljist ekki villandi verða upplýsingar sem fram koma í henni að vera réttar og viðeigandi á þeim tíma sem auglýsingin er sett fram. Af hálfu Símans hefur verið á það bent að verðskrá Símans hafi tekið miklum breytingum frá þeim tíma sem reikningar Símans sem fram koma í auglýsingunum voru gefnir út. Af hálfu Vodafone hefur verið bent á að um raunverulega reikninga sé að ræða. Neytendastofa telur ljóst að verðupplýsingar sem fram koma í reikningum þeim sem fram koma í auglýsingum Vodafone voru réttar á þeim tíma sem reikningarnir voru gefnir út. Hins vegar hafa ekki verið færðar sönnur á að þær verðupplýsingar hafi við birtingu auglýsinganna verið viðeigandi og réttar vegna breytinga á verðskrá og þjónustuliðum Símans.

Í ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2009 *Kvörtun Símans hf. vegna samanburðarreiknivélar IP-Fjarskipta ehf., Tals* er fjallað um samanburð á netþjónustu án þess að fjallað sé um hvað felist í þjónustunni. Á bls. 8 í niðurstöðum ákvörðunarinnar segir m.a.: „*Að mati Neytendastofu getur internetþjónusta Tals talist staðgönguvara internetþjónustu Símans þó þjónustuliðir séu ekki allir nákvæmlega sambærilegir. Í slíkum tilvikum verður þó, með vísan til 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, að greina frá því ef þjónustan er ekki sambærileg. Við val neytenda á internettingum kemur auk verðs til álita hver hraði tengingarinnar er og hversu miklu gagnamagni áskrifandi getur halað niður. Sé ekki greint frá því að munur sé á þjónustu aðilanna er samanburðurinn villandi, til þess fallin að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda og þannig á eftirspurn þjónustunnar. Með vísan til alls framangreinds, er um að ræða brot gegn*



ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ekki er greint frá því í samanburði Tals, að þjónustan sé ekki sambærileg.“

Samanburður verður að taka til vöru eða þjónustu sem er samanburðarhæf, sbr. b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingum Vodafone, sem birtust m.a. í Fréttablaðinu þann 27. nóvember 2009 og þann 28. s.m. og á vefsíðu félagsins, má sjá sundurliðun á notkun einstaklingsins hjá Símanum en slíka sundurliðun er ekki að sjá á reikningum frá Vodafone. Í báðum auglýsingum er um sömu reikninga að ræða. Af reikningi Símans er ljóst að hæsti kostnaðarliður vegna notkunar eru símtöl til útlanda með 1100. Kostnaður vegna þeirra símtala er kr. 6.776,36 og kostnaður vegna annarra símtala til útlanda kr. 1.088,21. Viðkomandi hefur því fyrir þann tiltekna mánuð hringt símtöl til útlanda fyrir kr. 7.864,57. Samkvæmt upplýsingum um Vodafone Gull á vefsíðu Vodafone² geta viðskiptavinir í þjónustuleiðinni hringt símtöl til útlanda án þess að greiða sérstaklega fyrir hvert símtal fyrir að andvirði kr. 6.000-, kostnaður vegna þeirra símtala er hluti af mánaðargjaldi. Hafi viðkomandi einstaklingur hringt til útlanda fyrir sömu fjárhæð hjá Vodafone og hann gerði hjá Símanum er því ljóst að auk mánaðargjalds hefði hann greitt kr. 1.864,57 fyrir notkun. Hafa ber þó í huga að misjafnar verðskrár félaganna geta gert það að verkum að ekki sé greitt sama verð fyrir jafn langt símtal hjá Símanum annars vegar og Vodafone hins vegar. Af þessu telur Neytendastofa ljóst að notkun á þeim reikningum sem bornir eru saman í auglýsingunum er ekki sú sama og því er fjárhæð þeirra ekki samanburðarhæf.

Með vísan til þess sem fram hefur komið hefur Vodafone brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr., a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 með birtingu auglýsinga þar sem bornir eru saman reikningar fyrir mismunandi tímabil án þess að sýnt hafi verið fram á að verð sé rétt á þeim tíma sem auglýsingarnar voru birtar, með því að greina ekki frá því hvort þjónustan sé nákvæmlega sambærileg og ef ekki í hverju mismunurinn er falinn auk þess sem félagið hefur brotið gegn framangreindum ákvæðum með því að bera saman ósamanburðarhæfa notkun.

7.

Í erindi Símans er einnig kvartað yfir því að auglýsingar Vodafone séu villandi og ósanngjarnar.

Með vísan til alls framangreinds telur Neytendastofa auglýsingar Vodafone villandi gagnvart neytendum og ósanngjarna gagnvart Símanum og því brjóta þær einnig gegn ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

² Sjá: <http://www.vodafone.is/gull/afslattur>



8.

Í útvarpsauglýsingum Vodafone sem kvörtun Símans snéri að er með almennum hætti vísað til þess að tilteknir einstaklingar spari nákvæmar fjárhæðir við það að flytja viðskipti sín frá Símanum til Vodafone. Þrátt fyrir að í útvarpsauglýsingunum komi ekki fram sá samanburður sem fram kemur í vef- og dagblaðaauglýsingum félagsins, og fjallað hefur verið um hér að framan, eru fullyrðingar í útvarpsauglýsingunum byggðar á sömu gögnum. Þeir einstaklingar sem sagðir eru spara háar fjárhæðir í útvarpsauglýsingunum eru þeir sömu og eiga reikninga þá sem bornir eru saman í vef- og dagblaðaauglýsingum Vodafone.

Með vísan til alls framangreinds er það því mat Neytendastofu að útvarpsauglýsingar Vodafone séu sama marki brenndar og vef- og dagblaðaauglýsingar félagsins. Útvarpsauglýsingarnar eru því villandi gagnvart neytendum, fela í sér samanburð sem er villandi og ekki gerður á sambærilegri þjónustu og eru ósanngjarnar gagnvart Símanum. Útvarpsauglýsingarnar brjóta því gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

9.

Eins og rakið hefur verið hér að framan hefur Vodafone með birtingu dagblaðaauglýsinga þar sem fullyrt að er að ekki sé greitt fyrir símtöl í aðra heimasíma, innanlands sem utan, með Ofurheimasíma, án þess að greint sé frá því að hámark sé á þjónustunni, brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009. Neytendastofa telur því nauðsynlegt að nýta þær viðurlagaheimildir sem stofnuninni eru veittar í lögum nr. 57/2005.

Auglýsingar Vodafone með framangreindri fullyrðingu birtust sem heilsíðuauglýsing í Fréttablaðinu þann 27. nóvember 2009 og sem opnauglýsing í Fréttablaðinu þann 28. s.m. Samkvæmt verðskrá Fréttablaðsins er kostnaður við birtingu auglýsinga af þeirri stærð og í þeim blaðahlutum sem auglýsingar Vodafone birtust um kr. 1.300.000-. Að teknu tilliti til þessa og þeirra stjórnvaldssekta sem stofnunin hefur beitt í sambærilegum málum telur Neytendastofa, með vísan til a. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, rétt að leggja stjórnvaldssekt á Vodafone sem nemur tvöföldum kostnaði við birtingu auglýsinganna. Vodafone skal því greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 2.600.000- (tværmilljónirogsexhundruðþúsunkrónur) fyrir brot á ákvörðun stofnunarinnar nr. 7/2009.



IV. Ákvörðunarorð:

„Og fjarskipti ehf., Skútuvogi 2, Reykjavík, hafa með birtingu vef-, útvarps- og dagblaðaauglýsinga þar sem borin er saman heildarfjárhæð símreikninga viðskiptavina Vodafone annars vegar og Símans hins vegar brotið gegn ákvæðum 5. 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 viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf., hafa með birtingu vef-, útvarps- og dagblaðaauglýsinga þar sem ekki kemur fram að auglýst verð séu háð því skilyrði að viðskiptavinir séu skráðir í farsíma-, fastlínu- og Internetþjónustu hjá Vodafone, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf., hafa með samanburði á þjónustu Vodafone sem háð er því skilyrði að viðskiptavinur sé skráður í farsíma-, fastlínu- og Internetþjónustu hjá Vodafone við þjónustu Símans sem ekki háð sömu skilyrðum, brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Og fjarskipti ehf., hafa brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu vef-, útvarps- og dagblaðaauglýsinga þar sem:

- bornir eru saman reikningar fyrir mismunandi tímabil án þess að sýnt hafi verið fram á að verð séu rétt á þeim tíma sem auglýsingarnar voru birtar,
- ekki er greint frá því hvort þjónustan sé nákvæmlega sambærileg og ef ekki í hverju mismunurinn er falinn, og
- borin er saman ósamanburðarhæf notkun.

Og fjarskipti ehf., hafa með birtingu vef-, útvarps- og dagblaðaauglýsinga sem eru villandi og ósanngjarnar gagnvart þeim keppinauti sem auglýsingarnar beinast gegn, brotið gegn ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.



Og fjarskipti ehf., hafa með birtingu fullyrðingar um að með Ofurheimasíma sé ekki greitt fyrir símtöl í farsíma eða heimasíma innanlands og erlendis án þess að fram komi skilyrði þeirrar notkunar, brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009.

Með vísan til 2. gr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Og fjarskiptum ehf. bönnuð birting auglýsinganna. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar. Skal félagið jafnframt fjarlægja umræddar auglýsingar af vefsíðu félagsins.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Og fjarskipti ehf. að fjárhæð kr. 2.600.000- (tværmilljóniögsexhundruðþúsunkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þremur mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 19. ágúst 2010

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir