



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 28/2011

Skráningarferli og skilmálar Tónlist.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í tilefni fjölda kvartanna sem Neytendastofu bárust vegna skráningarferils og skilmála Tónlistar.is tók Neytendastofa mál þetta upp að eigin frumkvæði. Með bréfi stofnunarinnar til D3 miðla ehf., f.h. Tónlistar.is, dags. 9. mars 2010, var óskað eftir skýringum á skráningarferli vefsíðunnar og upplýsingum um það hvort, og þá með hvaða hætti, neytendum væru veittar þær upplýsingar sem kveðið er á um í 5. og 6. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga.

2.

Svar D3 miðla er dagsett 12. mars 2010. Þar segir að Tónlist.is sé í eigu D3 miðlar ehf. eins og fram komi á vefsíðunni. Á vefsíðunni finni viðskiptavinir allar upplýsingar um félagið undir liðnum „Um Tónlist.is“. Þar segi:

„Tónlist.is er stafræn tónlistarþjónusta sem starfar í sátt við hagsmunaaðila tónlistarlífsins um víða veröld. Á Tónlist.is má nálgast stærsta safn íslenskrar og erlendrar tónlistar sem völ er á hér á Íslandi. Vefsvæðið hefur að geyma stærsta safn útgefinnar tónlistar á Íslandi auk fjölda myndbanda með íslensku tónlistarfólki. Í upphafi bauð Tónlist.is aðeins upp á íslenska tónlist þar til nýverið þegar erlend tónlist bættist við.

Tónlist.is hefur einnig lagt mikið kapp á að selja og kynna íslenska tónlist en frá upphafi hefur verið sér vefsíða tileinkuð þeim hluta, en slóðin á hana er www.icelandmusic.com. Þar geta erlendir notendur gert allt hið sama, bæði keypt lög eða verið með áskrift af þeim öllum.

Tónlist.is er í eigu D3 miðla ehf. sem er leiðandi fyrirtæki á sviði stafrænnar dreifingar. D3 er dótturfélag Senu hf., stærsta afþreyingarfyrirtækis á Íslandi.“



Á sérstakri síðu þar sem fjallað sé um hvaða þjónustu Tónlist.is bjóði upp á sé fjallað um allar áskriftarleiðir sem í boði eru. Leiðirnar sem séu í boði séu þrjár: íslensk tónlist, íslensk/erlend tónlist og frítt í sjö daga. Fram komi skýring á því hvað felist í hverri og einni skráningarleið auk þess sem viðskiptavinur er við tvær fyrrnefndu leiðirnar beðinn um að velja hvort hann vilji viku, eins mánaðar, þriggja mánaða eða eins árs áskrift. Þegar tímabil áskriftarinnar hafi verið valið komi fram verð hennar. Við þriðju áskriftarleiðina, þ.e. frítt í sjö daga, sé gerð grein fyrir því hvað felist í áskriftinni, viðskiptavinurinn beðinn um að velja greiðsluleið að lokinni prufuáskrift, þ.e. kreditkort eða farsíma, auk þess sem gerð sé sérstök grein fyrir því að prufuáskrift breytist í mánaðaráskrift/vikuáskrift sé henni ekki sagt upp innan þessara sjö daga. Það komi einnig fram í skilmálum sem viðskiptavinur verður að staðfesta að þeir samþykki áður en gengið sé frá áskriftinni.

Sé farsími valinn sem greiðsluleið standi einungis til boða vikuáskrift en með kreditkortu sé hægt að gera lengri samninga. Til að virkja áskriftina þurfi viðkomandi að smella á staðfestingartengil sem sendur sé á uppgið netfang viðskiptavinarins. Þeir sem velji farsíma sem greiðsluleið fái sendan kóða sem SMS skeyti sem slá þurfi inn í þar til gert svæði inni á nýskráningarsíðunni. Áskriftin taki gildi um leið og smellt hafi verið á „Ljúka skráningu“.

Áður en viðskiptavinur geti lokið skráningu þurfi hann að lesa skilmála og haka við að hann hafi kynnt sér þá.

Þegar skráningu sé lokið sé sendur tölvupóstur á uppgið netfang viðskiptavinarins þar sem hann þurfi að virkja áskriftina. Þar komi einnig fram upplýsingar um Tónlist.is.

Undir liðnum „Algengar spurningar“ á vefsíðunni megi finna leiðbeiningar um það hvernig afskráning fari fram. Þar segi:

*„Til þess að hætta í prufuáskrift hjá okkur þarf að fara inn á:
Mínar stillingar og velur þar inni Hætta í áskrift.“*

Þannig fer uppsögnin rétta leið og viðkomandi getur ávallt séð í Mínar stillingar hvort hann sé í áskrift eða ekki. Ef prufuáskrift er ekki sagt upp á þennan hátt fer notandinn sjálfkrafa í mánaðaráskrift og eitt greiðslutímabil er skuldfært mánaðarlega þar til áskriftinni er sagt upp.

Til þess að hætta í fastri áskrift hjá okkur ferðu alveg eins að.“



Auk þessa sé boðið upp á að hætta áskrift undir „Stillingar“. Á flestum heimasíðum þar sem boðið sé upp á áskriftir eða aðgang sé þessi valmöguleiki fyrir hendi. Ef Tónlist.is berist símhringingar eða tölvupósti varðandi afskráningu þá sé gengið frá því samstundis.

Kostnaður við fjarskiptaaðferðir sé enginn hjá Tónlist.is. Allur kostnaður sé inni í áskriftarverði sem fram komi við nýskráningu. Í skilmálum komi fram lýsing á þjónustunni og þar segi:

„Tónlist.is er rafræn tónlistarþjónusta [svo] þar sem viðskiptavinir geta keypt stök lög til niðurrhals og/eða skráð sig í áskrift sem heimilar ótakmarkað streymi á tónlist og myndböndum. Viðskiptavinum gefst kostur á að skrá sig í prufuáskrift einu sinni í ákveðinn tíma en kjósi viðskiptavinur ekki að halda áfram áskrift að prufutíma loknum ber honum að skrá sig úr áskrift. Að öðrum kosti verður áskriftargjald skuldfært skv. þeirri greiðsluleið sem viðskiptavinur velur. Þjónustan er áskriftarþjónusta á tónlist en einnig getur þú verið skráður notandi án áskriftar. Eftir því hvaða þjónustu þú kaupir hefur þú heimild til að streyma, brenna á disk og yfirfæra á stafræna spilara ákveðna tónlist sem þjónustan veitir aðgang að. Til þess að fá aðgang að þjónustunni þarft þú að setja upp (eða virkja, ef hann hefur þegar verið settur upp) ákveðin hugbúnað frá þriðja aðila sem bundinn er eignarrétti; öðru hvoru gætir þú einnig þurft að setja upp annan hugbúnað sem í boði er hjá þjónustunni. Þú berð ábyrgð á öllum vélbúnaði, kerfum og/eða forriti/um sem þú notar og öllum viðkomandi þóknunum og útgjöldum til að tengjast, vafra eða nota á annan hátt Netið, til að fá aðgang að þeim vefsíðum þar sem þjónustan er boðin og hvað varðar annað en beina þjónustu D3 Miðla ehf., að vafra, streyma, niðurrhala, brenna eða yfirfæra lög eða allt annað efni sem aðgangur fæst að gegnum þjónustuna.“

Viðskiptavinur velji lengd áskriftar og ef áskrift sé sagt upp taki það gildi um leið og fyrsta áskriftartímabili ljúki. Ef vikuáskrift sé sagt upp á fyrsta degi áskriftar, taki uppsögnin gildi að viku liðinni.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 13. apríl 2010, óskaði stofnunin eftir frekari skýringum Tónlistar.is við þremur álitaefnum. Í fyrsta lagi var óskað skýringa á því hvort neytendur gætu skráð sig sem notendur á Tónlist.is og þar með greitt sérstaklega fyrir hvert lag sem þeir óskuðu eftir án þess að greitt væri mánaðargjald. Í öðru lagi var vísað til þess að í svari Tónlistar.is segi að á skráningarsíðu fyrir prufuáskrift komi fram að prufuáskrift sé í sjö daga og að þeim tíma liðnum breytist hún í viku- eða mánaðaráskrift sé henni ekki sagt upp. Óskaði stofnunin skýringa á því hvað réði því hvort neytandinn færi í viku- eða mánaðaráskrift. Í þriðja lagi var vísað til þess að með svari Tónlistar.is hafi fylgt afrit af staðfestingarpósti sem sendur sé hverjum þeim sem skrái sig í áskrift. Stofnunin óskaði skýringa á því hvaða upplýsingar kæmu fram á þeirri vefsíðu sem staðfestingartengill í póstinum leiddi neytendur á auk þess sem óskað var skýringa á því hvort þeir sem skráðu sig í prufuáskrift fengju sendan sama staðfestingarpóstinn.



4.

Svör Tónlistar.is bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 20. apríl 2010. Í bréfinu er spurningum Neytendastofu svarað í sömu röð og í bréfi stofnunarinnar.

Við fyrstu spurningu segir að neytendur geti skráð sig sem notendur án þess að skrá sig í áskrift. Þá búi þeir til aðgang og geti þar farið inn og keypt stök lög án þess að greiða áskriftargjald.

Við annarri spurningu segir að í nýskráningarferlinu sé notandinn beðinn um að velja sér greiðsluleið að lokinni prufuáskrift. Ef farsími sé valinn sem greiðsluleið þá standi einungis vikuáskrift til boða. Ef kreditkort sé aftur á móti valið sem greiðsluleið geti viðskiptavinurinn valið sér eins mánaðar, þriggja mánaða eða eins árs áskrift að Tónlist.is.

Um þriðji og síðustu spurninguna segir að staðfestingarpóstur berist notendum annað hvort í pósti eða sem smáskeyti í farsíma. Ef kreditkort sé valið sem greiðsluleið að lokinni prufuáskrift, eða sem greiðsluleið að almennri áskrift, fái viðskiptavinurinn staðfestingapóstinn sendan á netfang sitt. Þegar smellt sé á staðfestingartengill opnast vefsíða þar sem viðkomandi sé boðinn velkominn á Tónlist.is. Aðgangur notenda virkist ekki ef þetta ferli sé ekki klárað. Farið viðkomandi ekki í gegn um allt ferlið þar til staðfestingarvefsíðan komi upp sé enginn möguleiki að gjaldfæra áskrift. Í því sambandi skipti ekki máli um hvernig áskriftar- eða greiðsluleið sé að ræða.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. september 2010, var Tónlist.is tilkynnt að stofnunin ynni nú að ákvörðun í máli vegna skráningarferils á Tónlist.is. Komið hafi í ljós að í bréfum stofnunarinnar hafi eingöngu verið vísað til ákvæða 5. og 6. gr. laga nr. 46/2000. Stofnunin teldi hins vegar ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einnig geta komið til álita við mat á því hvort allar nauðsynlegar upplýsingar í skráningarferlinu kæmu fram og hvort þær væru nægilega skýrar.

Tónlist.is var með bréfinu gefinn kostur að koma að frekari skýringum eða athugasemdum í málinu m.a. að teknu tilliti til þessara lagaákvæða.

Svar Tónlistar.is barst með tölvubrési, dags. 24. september 2010. Í bréfinu er ítrekað að Tónlist.is telji vefinn og upplýsingar sem þar komi fram vera í samræmi við ákvæði laga og reglna. Mikið sé lagt upp úr því að upplýsa neytendur um það hvernig vefurinn og þjónustan virki en eflaust megi alltaf gera betur. Félagið vilji hafa allar upplýsingar réttar en hingað til hafi ekki komið fram nákvæmar upplýsingar frá Neytendastofu um það hvað stofnunin telji að þurfi að bæta.



II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa til skoðunar skráningarferli vefsíðunnar Tónlist.is. Stofnuninni höfðu borist ábendingar frá neytendum þar sem fram kom til að mynda að þeir áttuðu sig ekki á því að segja þyrfti upp prufuáskrift að prufutíma loknum. Stofnunin óskaði skýringa Tónlistar.is á skráningarferlinu og þeim upplýsingum sem þar skulu koma fram, sbr. ákvæði 5. og 6. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í svörum Tónlistar.is hefur stofnuninni verið gerð grein fyrir skráningarferlinu, skref fyrir skref og hvernig neytendum eru veittar upplýsingar sbr. áður nefnd ákvæði.

2.

Ákvæði 5. og 6. gr. laga nr. 46/2000 eru í II. kafla laganna sem ber heitið upplýsingaskylda seljanda. Í 5. gr. er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar og í 6. gr. er fjallað um skyldu seljanda til að veita skriflega staðfestingu á veittum upplýsingum.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 5. gr. eru svohljóðandi:

„Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem lög þessi taka til, er gerður:

- 1. Nafn og heimilisfang seljanda.*
- 2. Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.*
- 3. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.*
- 4. Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.*
- 5. Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.*
- 6. Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunn gjald.*
- 7. Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.*
- 8. Lágmarksgildistími sammingsins.*

Upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.”



Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að um sé að ræða skyldu seljanda til að veita neytendum að lágmarki þær upplýsingar sem taldar séu upp í 1. – 8. tölul. 1. mgr. Ákvæðið felur því ekki í sér tæmandi talningu á þeim upplýsingum sem veita skal við húsgöngu- eða fjarsölu. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli tilgreina telur Neytendastofa því að hafa verði einnig hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005.

Þá eru ákvæði 1. og 2. mgr. 6. gr. svohljóðandi:

„Neytandi skal fá skriflega staðfestingu, eða við fjarsölu staðfestingu á öðrum varanlegum miðli sem er fánlegur og aðgengilegur neytandanum, á upplýsingum sem taldar eru upp í 1.–6. tölul. 1. mgr. 5. gr.

Neytandi á rétt á upplýsingum samkvæmt þessari grein innan hæfilegs frests áður en samningur er efndur og ekki síðar en við afhendingu. Ef um er að ræða þjónustu ber að veita upplýsingar þegar samningur er gerður en þó aldrei síðar en frá og með sjötta degi eftir gerð samnings. Neytandi á ávallt rétt á:

- 1. Skriflegum upplýsingum um skilyrði og önnur atriði sem máli skipta ef neytandi vill notfæra sér rétt sinn til að falla frá samningi, sbr. 8. gr. Jafnframt ber að upplýsa neytanda ef hann hefur ekki slíkan rétt vegna undanþáguákvæða laga þessara, þ.m.t. þeirra tilvika sem getið er í 10. gr.*
- 2. Upplýsingum um heimilisfang seljanda (þ.m.t. ríkisfang) þar sem tekið er við kvörtunum neytanda, svo að gilt sé.*
- 3. Upplýsingum um ábyrgðir og þjónustu sem seljandi veitir eftir að kaup á vöru eða þjónustu hafa farið fram, ef það á við.*
- 4. Upplýsingum um skilyrði fyrir uppsögn samnings ef um er að ræða ótímabundinn samning eða samning sem er til lengri tíma en eins árs.“*

Neytendur eiga samkvæmt ákvæðinu ávallt rétt á skriflegri staðfestingu á þeim upplýsingum sem taldar eru upp í 5. og 6. gr. laganna. Staðfestingin skal veitt á varanlegum miðli sem skv. umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi getur verið með sömu tölvutækni og notuð var við söluna eða með öðrum hætti þar sem neytandinn getur auðveldlega geymt upplýsingarnar og sótt þær síðar. Hafi seljandi að öllu uppfyllt upplýsingaskyldu sína og formkröfu skv. ákvæðinu telst liggja fyrir fullgildur fjarsölusamningur milli seljanda og neytanda.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

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

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð 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 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 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. 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.

Ákvæði 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

„Ef fyrirtæki hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu skal það, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, veita upplýsingar um:

- a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar,*
- b. nafn og heimilisfang fyrirtækis,*
- c. greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings, víki þessi atriði frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*
- d. meðferð kvörtunarmála gagnvart fyrirtækinu, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*



*e. rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt hafi neytendur slíkan rétt, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,
f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“*

Þrátt fyrir að í ákvæðinu sé sérstaklega tiltekið að ofangreindra upplýsinga skuli getið í auglýsingum tekur það einnig til vefsíðna þar sem vörur eða þjónusta fyrirtæka eru kynntar og eftir atvikum seldar enda vísar ákvæðið einnig til annarra slíkra viðskiptaaðferða. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem virkilega skipta neytendum máli skuli koma fram. Ákvæðið leggur að mestu sömu upplýsingaskyldu á fyrirtæki og ákvæði 5. gr. laga nr. 46/2000, að frátöldu ákvæði d. liðar.

3.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Tónlistar.is og af skýringum félagsins má sjá að þær upplýsingar sem taldar eru upp í 5. gr. laga nr. 46/2000 og 10. gr. laga nr. 57/2005 og eiga að koma fram á vefsíðunni eru aðgengilegar fyrir neytendur sem skrá sig sem notendur eða skrá sig í áskriftarleiðir 1 eða 2. Neytendastofa telur því ekki ástæðu til að gera athugasemdir við það í máli þessu.

Neytendastofu berast reglulega fyrirspurnir og ábendingar frá neytendum sem hafa skráð sig í prufuáskrift hjá Tónlist.is í sjö daga og ekki áttað sig á að segja þurfi upp þjónustunni ef þeir vilja ekki verða áskrifendur að vefnum. Þannig hafa margir neytendur greitt aðgang að vefnum í marga mánuði, jafnvel ár, án þess að átta sig á því. Í mörgum tilfellum er um að ræða neytendur sem greiða fyrir þjónustuna af farsímum og get því illa áttað sig kröfunum þar sem þær eru ekki sérstaklega sundurliðaðar á símréikningi auk þess sem farsímanotendur í svokölluðu frelsi geta ekki með nokkru móti áttað sig á að greitt sé fyrir eitthvað annað en símtöl. Vegna þessa hefur í máli þessu verið lögð nokkur áhersla á upplýsingar tengdar prufuáskriftinni.

Í skilmálum þjónustu Tónlistar.is, sem neytendum er gert að haka við að þeir samþykki áður en gengið er frá skráningu, kemur fram að áskriftartímabil endurnýist sé þjónustunni ekki sagt upp. Samkvæmt eðli tímabundinna samninga renna þeir út og falla úr gildi þegar tímabili þeirra er lokið. Neytendastofa hefur hins vegar ekki gert athugasemdir við að aðilar semji um það að samningurinn endurnýist að tímabilinu loknu sé honum ekki sagt upp. Stofnunin hefur þó lagt þá skyldu á seljanda að kynna slíkt gagnvart neytendum og liggur sönnunarbyrði um það að neytandanum hafi verið gerð grein fyrir því á seljanda. Á skráningarsíðu vefs Tónlistar.is hafa þessar upplýsingar verið teknar út úr skilmálunum og greint frá því sérstaklega. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni kom í ljós að umræddar upplýsingar um sjálfkrafa endurnýjun á áskrift er í smáu letri sem er minna en annað letur á sömu síðu. Þá eru umræddar upplýsingar ekki hafðar samhliða slóð á skilmála þar sem neytandi veitir samþykki sitt fyrir skilmálum Tónlistar.is. Telur Neytendastofa upplýsingarnar ekki nægilega sýnilegar neytendum og er



uppsetning þessara miklu kvaða með þeim hætti að neytendur gera sér ekki grein fyrir því að prufuáskriftin felur í sér skuldbindingu um áframhaldandi viðskipti nema henni sé sérstaklega sagt upp af neytanda. Að mati Neytendastofu og að teknu tilliti til þess fjölda fyrirspurna og athugasemda sem stofnuninni berast reglulega frá neytendum vegna þessa telur stofnunin upplýsingar um að prufuáskrift breytist í almenna áskrift ekki nægilega skýrar og aðgengilegar á vefsíðu Tónlistar.is sbr. ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. sömu laga telur stofnunin nauðsynlegt að gera kröfu til þess að neytendur verði látnir haka sérstaklega við þennan hluta skilmálanna áður en gengið er frá skráningu. Þá telur stofnunin eðlilegt, með vísan til sömu ákvæða, að gera kröfu til þess að þeir neytendur sem skrá farsíma sinn sem greiðslumiðil fái senda sérstaka tilkynningu á það símanúmer áður en prufutímabilinu lýkur þar sem fram komi að segja þurfi þjónustunni upp óski neytandinn ekki eftir því að gera áframhaldandi samning við Tónlist.is sem greiða þurfi fyrir. Að sama skapi telur stofnunin eðlilegt að gera kröfu til þess að þeir neytendur sem skráðu kreditkort sem greiðslumiðil að prufutímabili loknu fái senda sambærilega tilkynningu í tölvupósti áður en prufutímabili lýkur.

Við meðferð málsins óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um það hvað réði því hvort neytandinn færi í viku- eða mánaðaráskrift að prufutímabili loknu. Í skýringum Tónlistar.is kom fram að sá greiðslumiðill sem neytandinn hafi valið réði því, þ.e. ef valið hafi verið að greiða með farsíma færi neytandinn í vikuáskrift en ef valið hafi verið að greiða með kreditkorti færi hann í mánaðaráskrift. Þessar upplýsingar koma ekki fram í skráningarferli Tónlistar.is. Samkvæmt 8. tölul. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 skal seljandi við fjarsölu veita neytendum upplýsingar um lágmarksgildistíma samnings auk þess sem seljandi skal skv. c. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 veita neytendum upplýsingar um greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings. Þá skal skv. f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 veita neytendum upplýsingar um endanlegt verð. Með vísan til þessa, sem og ákvæða 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005, telur Neytendastofa nauðsynlegt að samhliða skráningu í prufuáskrift sé neytendum gerð grein fyrir því í hvaða áskriftarleið þeir fari að prufutímabili loknu verði áskriftinni ekki sagt upp og tilgreina verð áskriftarinnar.

Aðrar upplýsingar skv. 5. gr. laga nr. 46/2000 og 10. gr. laga nr. 57/2005 vegna prufuáskriftar telur Neytendastofa koma fram með fullnægjandi hætti.



III. Ákvörðunarorð:

„D3 miðlar ehf., rekstraraðili Tónlistar.is, Skeifunni 17, Reykjavík, hafa brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að greina neytendum ekki frá því með nægilega skýrum hætti að segja þurfi upp prufuáskrift að vefnum tonlist.is óski þeir ekki eftir því að gerast áskrifendur að vefnum.

D3 miðlar ehf., rekstraraðili Tónlistar.is, hafa brotið gegn ákvæðum 8. tölul. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og c. og f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki samhliða skráningu í prufuáskrift í hvaða áskriftarleið neytandinn muni fara að prufuáskriftartímabili loknu og verð hennar.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til D3 miðla ehf. að gera neytendum að haka sérstaklega við þann hluta skilmála þjónustunnar að áskriftartímabil endurnýist sé áskrift ekki sagt upp áður en tímabili hennar lýkur. Neytendastofa beinir einnig þeim fyrirmælum til D3 miðla ehf. að tilkynna neytendum með SMS-skilaboðum eða skilaboðum í tölvupósti, eftir því sem við á, þegar áskriftartímabili fer að ljúka og að segja þurfi áskriftinni upp sé ekki óskað eftir endurnýjun sammings.

D3 miðlar ehf. skulu gera viðeigandi breytingar á skráningarferli vefsíðunnar tonlist.is innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir skv. IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 5. júlí 2011

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir