

Mánudagurinn, 2. október 2000

147. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 29/2000

Kvörtun Neytendasamtakanna yfir tilboðsauglýsingum BT á farsímum

I.

Erindið

Í erindi, dags. 27. júní 2000, kvarta Neytendasamtökin yfir upplýsingum í auglýsingabæklingi BT sem gefinn var út skömmu áður. Auglýsingin sem Neytendasamtökin tiltaka er tilboð BT á Nokia 5110 farsímum sem gefur til kynna að símarnir fái á eina krónu. Í auglýsingunni er áberandi gulur verðmiði sem á stendur „1 kr.“. Fyrir neðan verðmiðann stendur „Tali2“ sem að hluta til fellur inn í mynd af farsíma. Í erindi Neytendasamtakanna kemur fram að ekki sé hægt að kaupa símana á eina krónu heldur þurfi að greiða ýmsan annan kostnað sem ekki sé tilgreindur í auglýsingunni. Þannig þurfi neytandinn að greiða af símanum með afborgunum kr. 400 á mánuði í 12 mánuði, kaupa símakort á kr. 1.999 og gerast áskrifandi að einhverri áskrifarleið hjá Tali þar sem ódýrasta leiðin kosti kr. 500 á mánuði. Alls sé því neytandinn skuldbundinn til að greiða kr. 12.800 á 12 mánuðum fyrir síma sem auglýstur er með verðmiða sem á stendur „1 kr.“.

Neytendasamtökin telja auglýsingu BT vera ranga, ófullnægjandi og villandi gagnvart neytendum og til þess fallna að hafa áhrif á eftirspurn vörunnar.

II.

Málsmeðferð

1.

Þann 27. júní 2000 sendi Samkeppnisstofnun BT, sem er rekstrareining innan Tæknivals hf., bréf þar sem fram kom að stofnunin fengi ekki betur séð en að ábending Neytendasamtakanna ætti við rök að styðjast og auglýsing BT bryti í bága við ákvæði 21. gr. samkeppnislaga. Í bréfinu segir m.a.: „*Þannig telur*

stofnunin að auglýsingin gefi neytendum til kynna að síminn fái fyrir 1 kr., skilyrðislaust, og ef ætlun BT hefur verið að orðið Tal12 gefi annað til kynna þá er það ófullnægjandi. Samkeppnisstofnun bendir á að þegar gefið er upp verð í auglýsingum er nauðsynlegt að gefa upp heildarverð þeirrar vöru sem verið er að bjóða neytendum. Í því sambandi er rétt að minna á að í reglum um verðupplýsingar í auglýsingum, nr. 21/1995 segir í 4. gr.:

„Ef einhverjar upplýsingar eru gefnar í auglýsingum um greiðslukjör eða afborganir skulu eftirfarandi upplýsingar koma fram:

4.1 Staðgreiðsluverð.

4.2 Heildarupphæð sem greiða skal, þ.e. samtala höfuðstóls, vaxta og kostnaðar, miðað við tiltekinn lánstíma.“

Til að uppfylla fyrrnefndar reglur þarf BT að gefa upp staðgreiðsluverð símans og þá heildarupphæð sem neytandi þarf að greiða á þeim 12 mánuðum sem tilboðið miðast við. Þetta skal gert til að koma í veg fyrir að upplýsingar um verð í auglýsingum séu rangar, ófullnægjandi eða villandi, sbr. 21. gr. samkeppnislaga. Samkeppnisstofnun fer þess á leit við BT að framvegis taki auglýsingar fyrirtækisins mið af framangreindum reglum. Þetta skal gert til að koma í veg fyrir að auglýsingar fyrirtækisins brjóti í bága við ákvæði 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.“

Jafnframt benti Samkeppnisstofnun BT á að yfirskrift auglýsingabæklingans „Útsala á fullu“ gæfi til kynna að allar vörur í bæklingnum væru á útsölu. Þrátt fyrir yfirskriftina væri eingöngu í einu tilviki gefið upp fyrra verð vöru eins og 28. gr. samkeppnislaga kveður á um að gera skuli.

Samkeppnisstofnun beindi þeim tilmælum til BT að breyta auglýsingum fyrirtækisins og taka tillit til ábendinga stofnunarinnar þannig að ekki þyrfti að koma til frekari afskipta af málinu. Jafnframt var BT gefinn viku frestur til að koma að athugasemdum við erindi Neytendasamtakanna og niðurstöðu stofnunarinnar. Engar athugasemdir bárust frá BT.

2.

Nýr auglýsingabæklingur BT var gefinn út þann 29. júní 2000. Þar er á forsiðu stór auglýsing með yfirskriftinni „Tryggðu þér Nokia á krónu...“. Á miðri auglýsingunni er áberandi gulur verðmiði sem á stendur „1 kr.“ og í skugga verðmiðans má óljóst lesa „Tal12“. Neðanmáls með litlu letri segir: „Tal12 er 12 mánaða áskrift hjá Tali þar sem síminn er niðurgreiddur og eru greiddar

krónur 400 á mánuði ásamt föstu áskriftargjaldi. Hægt er að velja á milli þriggja þjónustuleiða sem eru Eintal, Frítal og Tímatal. Tal12 er bundið við kreditkort, Visa, Euro eða Veltikort. Símakort og símanúmer kosta kr. 1.999 og er greitt fyrir það sérstaklega.“

Auglýsingin birtist einnig í Morgunblaðinu sama dag.

3.

M.a. þann 21. júlí 2000 birtist lítil auglýsing frá BT í Morgunblaðinu þar sem krónuverðmiðinn var í aðalhlutverki sem fyrr ásamt mynd af farsíma. Jafnframt sagði:

„Nokia 5110 kostar 1,- krónu og Nokia 3210 kostar 3.210,- krónur í Tal 12.)*

**) 12 mánaða GSM áskrift greidd með greiðslukorti.“*

Í framhaldi af auglýsingunni sendi Samkeppnisstofnun BT annað bréf, þann 25. júlí 2000, þar sem bent var á að fyrirtækið hefði ekki farið að tilmælum stofnunarinnar frá því í júní. Síðan sagði m.a.: *„Eins og fram kom í fyrrnefndu bréfi stofnunarinnar til BT... eru þessar auglýsingar fyrirtækisins ekki í samræmi við reglur um verðupplýsingar í auglýsingum nr. 21/1995 og telur Samkeppnisstofnun að BT gefi neytendum rangar og villandi upplýsingar í auglýsingum. Slíkt brýtur í bága við ákvæði 21. gr. samkeppnislaga.*

Samkeppnisstofnun beinir þeim ítrekuðu tilmælum til BT að hætta nú þegar að auglýsa með framangreindum hætti. Að öðrum kosti telur stofnunin sig knúna til að fara fram á við samkeppnisráð að viðurlögum XIII. kafla samkeppnislaga verði beitt til að stöðva slíkar auglýsingar.“

BT var jafnframt gefinn kostur á að koma að athugasemdum og skýringum.

4.

Svar BT við bréfi Samkeppnisstofnunar, frá 25. júlí, barst dags. 31. júlí 2000. Þar segir: *„Ég biðst velvirðingar á því að fyrra bréfi þínu hafi ekki verið svarað... Í framhaldi af því gerði ég breytingu á síðasta bæklingi þar sem Nokia 5110 síminn var auglýstur á 1.999,- krónur með símakorti. Þar koma einnig fram Tal12 skilmálar þess efnis að greiðslur á mánuði séu a.m.k. 400 krónur á mánuði.*

Þessari auglýsingastefnu hefur verið breytt en það var aldrei meiningin að gabba viðskiptavinum okkar.“

Í auglýsingablaði BT sem gildi til 9. ágúst 2000 eru sem fyrr auglýst tilboð á farsímum. Á verðmiða við Nokia 5110 farsíma stendur 1.999 og þar til hliðar, fullt verð 12.990. Við Nokia 3210 farsíma stendur á verðmiða 3.210 og þar til hliðar, fullt verð 14.990. Neðanmáls með litlu lettri segir: „*Tal12 er 12 mánaða áskrift hjá Tali þar sem síminn er niðurgreiddur og eru greiddar krónur 400–800 (fer eftir símategund) á mánuði ásamt föstu áskriftargjaldi. Hægt er að velja á milli þriggja þjónustuleiða sem eru Eintal, Frítal og Tímatal. Tal12 er bundið við kreditkort, Visa, Euro eða Veltikort. Símakort og símanúmer kosta kr. 1.999 og er greitt fyrir það sérstaklega nema í sumartilboði BT á Nokia 5110.“*

5.

Athugasemdir Neytendasamtakanna við svari BT eru dags. 10. ágúst 2000. Þar segir m.a.: „*Neytendasamtökin telja breytingu þá sem fyrirtækið hefur gert á auglýsingum sínum engan veginn vera fullnægjandi. Auglýsingin í auglýsingabæklingnum er í heild enn ófullnægjandi og villandi gagnvart neytendum og er varla mögulegt að lesa út úr henni hvert raunverulegt verð símanna er og fyrir hvað neytandinn er að greiða. Í því sambandi vilja Neytendasamtökin m.a. benda á eftirfarandi:*

Í auglýsingunni er slegið upp ákveðnu verði t.d. kr. 3.210,- fyrir Nokia 3210 síma en með smáum lettri er kveðið á um að fullt verð sé kr. 14.990,- og má skilja það svo að síminn kosti með afslætti kr. 3.210,- en áður hafði hann kostað kr. 14.990,-. Ef það er ekki réttur skilningur telja Neytendasamtökin eðlilegt að einungis sé gefið upp heildarverð símans eða verðið sé sundurliðað og hún sé gerð við hlið uppgefins verðs en ekki í neðanmálgrein...

Í neðanmálgrein auglýsingarinnar er kveðið á um hvað felst í Tal12 en þar kemur fram að greiða þurfi kr. 400–800 á mánuði ásamt föstu áskriftargjaldi en ekki er nákvæmlega tilgreint hverjar þessar upphæðir eru. Neytendasamtökin telja að kveða þurfi á um það með skýrum hætti hvert mánaðargjaldið er á hverri tegund síma fyrir sig og hvert hið fasta áskriftargjald er.

Einnig gæti það komið skýrar fram í auglýsingunni hvort símakort sé innifalið í verði og ef svo er ekki hvaða fjárhæð þurfi að greiða fyrir það.

Enn fremur kemur ekki fram í auglýsingunni með nægilega skýrum hætti að upplýsingar um verð og aðra skilmála sé bundið því skilyrði að síminn sé keyptur með greiðslukorti.

Með hliðsjón af framangreindu telja Neytendasamtökin auglýsinguna enn brjóta í bága við 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993.“

6.

BT var með bréfi, dags. 11. ágúst 2000, gefinn kostur á að koma að athugasemdum við bréf Neytendasamtakanna. Svar barst ekki innan þess tíu daga frests sem veittur var. Þann 12. september var BT veittur lokafrestur til að koma að athugasemdum. Samkeppnisstofnun barst svar BT þann 15. september og er það dags. 4. september sl. Í svari BT segir að fyrirtækið hafi tekið mark á athugasemdum Neytendasamtakanna eins og sjáist í bæklingum BT frá 17., 24., og 31. ágúst. Síðan segir m.a.: „Í framhaldi af síðasta bréfi Neytendasamtakanna hættum við að auglýsa síma á krónu. Nokkrar auglýsingar fóru þó en þær voru smáauglýsingar í Mbl. og voru hluti af stærri auglýsingapakka sem var löngu frágenginn þegar bréfið kom og ekki reyndist unnt að stöðva þær.

...Með fullu verði er átt við að ef þú kaupir símann án þess að ganga inn í Tal12 samning þá greiðir þú það verð... Líkt og í Tal12 þarft þú samt sem áður að greiða fyrir símakortið. Tal12 skilmálar koma skilmerkilega fram í öllum auglýsingum og óþarfi að hnýta í það hvort að það sé neðanmálgrein eður ei...

Símakort hefur verið auglýst með verðmiða að undanfögnu...

Við höfum reynt að fylgja fordæmi Tals í þessum auglýsingum og teljum okkur ekki vera að gabba viðskiptavinum okkar á nokkurn hátt. Við munum þó rýna betur í þessa hluti og munum sýna mikinn samstarfsvilja.“

Með svari BT fylgdu afrit þriggja fyrrnefndra auglýsingabæklinga. Þar eru sem fyrr auglýst tilboð á Nokia 3210 farsímum. Með áberandi hætti eru þar gúlir verðmiðar sem á stendur 3.210 og 3.290 og við þá segir „Tal12 útborgun“.

III. Álit auglýsinganefndar

Á fundi auglýsinganefndar, þann 21. september 2000, var m.a. tekin afstaða til auglýsinga BT á farsímum. Um málið fjölluðu Atli Freyr Guðmundsson og Sólveig Ólafsdóttir. Í fundargerð auglýsinganefndar segir:

„Farið var yfir auglýsingar BT á farsímum. Auglýsinganefnd telur að yfirskriftir auglýsinganna séu í hróplegu ósamræmi við raunverð símanna til neytenda. Í ljósi þess að BT hefur itrekað verið bent á að koma auglýsingum sínum í lag án verulegs árangurs telur auglýsinganefnd rétt að leggja til við samkeppnisráð að ráðið banni BT að birta auglýsingar þar sem verðupplýsingar eru ekki birtar með fullnægjandi hætti.“

Með bréfi, dags. 27. september 2000, tilkynnti Samkeppnisstofnun málsaðilum um niðurstöðu auglýsinganefndar og að gagnaöflun í máli þessu væri lokið. Jafnframt var málsaðilum tilkynnt að málið yrði lagt fyrir næsta fund samkeppnisráðs til ákvörðunar.

IV. Niðurstöður

Á fundi samkeppnisráðs, þann 2. október 2000, var ákvörðun tekin í þessu máli. Fundinn sátu Brynjólfur Sigurðsson, Karitas Pálsdóttir, Ólafur Björnsson, Sigurbjörn Magnússon og Tryggvi Axelsson.

1.

Í máli þessu kvarta Neytendasamtökin yfir að BT gefi neytendum rangar, ófullnægjandi og villandi upplýsingar í auglýsingum á tilboðum á farsímum. BT telur aftur á móti að fyrirtækið hafi breytt auglýsingunum og tekið tillit til athugasemda Neytendasamtakanna.

Í auglýsingunum sem hér um ræðir slær BT upp, með áberandi hætti, verði á farsímum. Sem dæmi má nefna Nokia 5110 farsíma á eina krónu og Nokia 3210 á kr. 3.210. Neðanmáls og með tilvísunum í Tal12 kemur síðan á óljósan hátt fram að einhver ótilgreindur kostnaður bætist við það verð sem slegið er upp sem aðalatriði auglýsinganna. Í ljós hefur komið að það verð sem BT leggur alla áherslu á að kynna er í raun eingöngu útborgun en að baki liggur 12

mánaða samningur um afborgunarkaup, skilyrt kaup á símakorti og áskrift að símaþjónustu Tals. Við athugun Samkeppnisstofnunar hefur eftirfarandi komið í ljós svo dæmi um tvo mest auglýstu farsímama hjá BT séu tekin en í raun eru dæmin fleiri:

	Nokia 5110	Nokia 3210
Auglýst verð BT, sem í raun er útborgun, kr.	1	3.210
Tal12 afborgun af síma í 12 mán., alls kr.	4.800	9.600
Símakort og símanúmer, kr.	1.999	1.999
Tal12 áskrift, ódýrasta leið, Frital í 12 mán., alls kr.	6.000	6.000
	-----	-----
Kostnaður alls á tímabili skuldbindingar, kr.	12.800	20.809
Staðgreiðsluverð, kr.	12.990	14.990

Eftir ítrekaðar athugasemdir Samkeppnisstofnunar hefur orðið sú breyting á að í sumum auglýsingum BT er tilgreint það sem fyrirtækið kallar „fullt verð“. Sé litið á þær upphæðir sem þar eru tilgreindar, og sbr. svar BT, virðist um að ræða staðgreiðsluverð símans, þ.e. staðgreiðsluverð án símakorts eða áskriftar að símaþjónustu.

Eins og fram hefur komið hér að framan setti samkeppnisráð á árinu 1995 reglur um verðupplýsingar í auglýsingum. Þar segir í 4. gr.:

„Ef einhverjar upplýsingar eru gefnar í auglýsingum um greiðslukjör eða afborganir skulu eftirfarandi upplýsingar koma fram:

4.3 Staðgreiðsluverð.

4.4 Heildarupphæð sem greiða skal, þ.e. samtala höfuðstóls, vaxta og kostnaðar, miðað við tiltekinn lánstíma.“

Reglur þessar setti samkeppnisráð til þess að koma í veg fyrir að upplýsingar um verð í auglýsingum væru rangar, ófullnægjandi eða villandi sbr. 21. gr. samkeppnislaga. Samkeppnisráð telur ljóst að verðupplýsingar þær sem fram koma í tilboðum BT á farsímum séu ekki í samræmi við framangreindar reglur. Til að svo sé verður BT að láta koma skýrt fram í auglýsingum, í einni upphæð, það verð sem neytendur þurfa að greiða á því 12 mánaða tímabili sem þeir skuldbinda sig til við kaup á farsíma. Í stað þess að villa um fyrir neytendum með því að slá upp verði upp á eina krónu eða kr. 3.210 verður BT a.m.k. að láta eftirfarandi verðupplýsingar koma fram í auglýsingum á farsímum:

	Nokia	Nokia
	5110	3210
Staðgreiðsluverð farsíma, kr.	12.990	14.990
Heildarverð með símakorti og símaþj. á 12 mán. alls kr.	12.800	20.809

Samkeppnisráð tekur undir með auglýsinganefnd að það verð sem BT slær upp sem aðalatriði auglýsinga á farsímum sé í hróplegu ósamræmi við raunverð símanna til neytenda. Samkeppnisráð telur slíkt óviðunandi og að auglýsingarnar brjóti gróflega gegn ákvæðum 21. gr. samkeppnislaga. Í ljósi þess að BT hefur ítrekað verið gefinn kostur á að koma auglýsingum sínum í lag án verulegs árangurs telur samkeppnisráð nauðsynlegt að banna fyrirtækinu birtingu auglýsinga þar sem verðupplýsingar koma ekki fram með fullnægjandi hætti sbr. reglur settar þar um.

Jafnframt telur samkeppnisráð að notkun BT á orðunum „fullt verð“ þegar átt er við staðgreiðsluverð sé villandi fyrir neytendur þar sem þau eru notuð við hlið þess verðs sem BT slær upp sem verði farsíma en er í raun eingöngu útborgunargreiðsla.

V.

Ákvörðunarorð:

„Samkeppnisráð telur að tilboðsauglýsingar BT á farsímum brjóti gegn ákvæðum 21. gr. samkeppnislaga, sbr. 4. gr. reglna um verðupplýsingar í auglýsingum nr. 21/1995, þar sem þær séu ófullnægjandi og villandi.

Með vísan til 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993 og með heimild í 51. gr. sömu laga bannar samkeppnisráð BT, Tæknivali hf., Skeifunni 17, Reykjavík, að birta auglýsingar þar sem verðupplýsingar eru ekki í samræmi við reglur um verðupplýsingar í auglýsingum nr. 21/1999.

Bannið tekur gildi við birtingu.

Verði ekki farið að banninu mun samkeppnisráð beita viðurlögum XIII. kafla samkeppnislaga.“