



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 57/2019

Fullyrðingar Sýnar um efnisveituna Stöð 2 Maraþon

I.

Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Símans hf. vegna samanburðaauglýsinga Sýnar hf., með bréfi dags. 24. október 2019. Í bréfinu er þess krafist að Neytendastofa ákvarði að Sýn hafi með auglýsingum sínum undir yfirskriftinni „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni*“ og „*Mesta úrval íslensks efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt!*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 10. gr., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá er þess krafist að Neytendastofa leggi stjórnvaldssekt á Sýn vegna birtingar auglýsinganna, sbr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Einnig er þess krafist Neytendastofa beini þeim tilmælum til Sýnar að látið verði af birtingu ofangreindra auglýsinga uns ákvörðun liggur fyrir í málinu.

Í bréfinu segir að fyrir skömmu hafi Sýn hafið birtingu á auglýsingum undir yfirskriftinni „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni! [...] Verð aðeins 3.990 kr./mán.*“ Ein slík auglýsing hafi t.a.m. birst á bls. 11 í Fréttablaðinu þann 17. október sl. Þá segi einnig á vefsíðu Sýnar: „*Stöð 2 Maraþon – Mesta úrval íslensk efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt!*“. Í auglýsingunum sé fullyrt að efnisveita Sýnar innihaldi mesta magn íslensk sjónvarpsefnis sem völ sé á hér á landi og það sé unnt að nálgast fyrir aðeins 3.990 kr. á mánuði. Þá sé einnig staðhæft að hvergi sé meira úrval íslensks efnis að finna en í áskriftarpakkanum „Stöð 2 Maraþon“. Auglýsingarnar séu því samanburðaauglýsingar í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Síminn reki einnig efnisveitu hér á landi en þar megi nálgast verulegt magn af íslensku sjónvarpsefni. Rík áhersla hafi verið lögð á að veita viðskiptavinum félagsins aðgang að íslensku afþreyingarefni, sem og íslenskri dagskrágerð, t.a.m. í tengslum við íþróttaviðburði o.fl. Samanburðaauglýsingar Sýnar komi því með beinum hætti við félagið enda felist í þeim samanburður við vöru- og þjónustuframboð hjá sjónvarpsveitu Símans. Ekki fáist með nokkru móti séð hvernig Sýn komist að þeirri niðurstöðu sem flaggað sé í ofangreindum auglýsingum. Engar upplýsingar liggja fyrir um með hvaða hætti Sýn mæli magn þess íslenska efnis sem



nálgast megi hjá félaginu með áskriftarleiðinni „Marabon“, eða hversu mikið magn sé á annað borð að finna á efnisveitunni í heild, óháð áskriftarleið.

Fullyrðing Sýnar, þess efnis að fyrrgreind efnisveita sé sú stærsta á landinu hvað íslenskt sjónvarpsefni varðar, sé í besta falli ósönnuð en að líkindum einnig ósönn. Engin gögn liggi fyrir um magn þess íslenska sjónvarpsefnis sem nálgast megi á efnisveitu Sýnar, hjá Símanum eða hjá öðrum samkeppnisaðilum Sýnar. Ekki fáist sé að Sýn geti á annað borð vitað hvort eigin fullyrðing eigi við rök að styðjast. Þá liggi ekki fyrir með hvaða hætti Sýn mæli stærð sjónvarpsveitu sinnar að þessu leyti, þ.e. hvort hún sé mæld í fjölda íslenskra titla eða fjölda klukkustunda íslensk efnis, en báðir mælikvarðar kunni að skipta neytendum máli við slíkan samanburð. Ekkert liggi heldur fyrir um það hversu mikið magn efnis neytendur geti nálgast gegn greiðslu 3.990 króna áskriftargjalds að „Marabon“. Í fyrrnefndum auglýsingum sé því engar upplýsingar að finna sem séu neytendum nauðsynlegar til að þeir geti áttá sig á því hvort efnisveita Sýnar bjóði í raun meira magn íslensk sjónvarpsefnis en aðrar sjónvarpsveitur.

Með vísan til framangreinds feli auglýsingar Sýnar í sér annars vegar ósannar og hins vegar ósannaðar fullyrðingar um framboð á íslensku sjónvarpsefni, hvort heldur sem litið sé til efnisveitu Sýnar í heild sinni eða til þess framboðs sem neytendum býðst gegn greiðslu 3.990 króna áskriftargjalds að „Marabon“. Auglýsingarnar brjóti því gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Auglýsingarnar séu því villandi gagnvart neytendum og til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra. Brjóti þær þar af leiðandi einnig gegn ákvæðum 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. sömu laga. Þar sem auglýsingarnar séu til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn brjóti þær ennfremur gegn ákvæði 14. gr. laganna. Samanburður sá sem settur sé fram af hálfu Sýnar sé villandi, enda engar sönnur færðar fram fyrir honum. Brjóti auglýsingarnar því einnig gegn a. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Þar sem um brot sé að ræða gegn ákvæðum II. – V. kafla laga nr. 57/2005 brjóti auglýsingarnar að endingu gegn 5. gr. laganna.

Sérstök athygli sé vakin á að Sýn hafi nýlega brotið gegn ofangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 með hliðstæðum hætti, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2016. Í ákvörðuninni taldi Neytendastofa að Sýn hafi með birtingu fullyrðinganna „*Stærstir í 4G*“ og með fullyrðingum um „*langstærsta sjónvarpsdreifikerfið*“, brotið gegn ákvæðum 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005. Fyrirnefnd brot Sýnar samkvæmt nefndri ákvörðun séu fyllilega sambærileg þeim sem hér er kvartað yfir. Um ítrekuð brot sé því að ræða.

Sú auglýsingaherferð Sýnar sem kvörtun þessi beinist að hafi hafist mjög nýlega en sé beint að miklum fjölda neytenda. Af því tilefni sé þess óskað að Neytendastofa sýni skjót viðbrögð, enda megi þá draga úr skaðlegum áhrifum auglýsinganna á neytendur. Sé því áréttuð sú krafa að tilmælum verði beint til Sýnar um að láta af birtingu auglýsinganna uns niðurstaða fáist í málinu. Áréttuð sé einnig sú krafa að lögð verði stjórnvaldssekt á Sýn, enda megi leiða að því líkur að áhrif ákvörðunar Neytendastofu verði takmörkuð sæti brotleg háttsemi Sýnar ekki



jafnframt viðurlögum. Í því samhengi sé jafnframt vakin athygli á áður nefndri ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2016 og fyrri umfjöllunar um hana. Þá sé þess beiðst að Neytendastofa hraði meðferð málsins eins og frekast er unnt.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Sýn til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 30. október 2019. Svar barst með bréfi, dags. 1. nóvember 2019. Í bréfinu segir að svo sem megi ráða af kröfugerð Símans lúti kvörtunin að auglýsingum Sýnar þar sem áhersla sé lög á styrkleika efnisveitu Stöðvar 2, sem rekin sé undir vörumerkinu Stöð 2 Maraþon, hvað íslenskt sjónvarpsefni varðar. Samkvæmt kröfugerð Símans lúti kvörtunin að eftirfarandi fullyrðingum: „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni*“ og „*Mesta úrval íslensks efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt.*“ Fyrri fullyrðinguna sé m.a. að finna í dagblaðaauglýsingu. Síðari fullyrðinguna sé að finna á heimasíðu Sýnar. Krefst Síminn þess að Neytendastofa ákvarði að auglýsingarnar brjóti gegn nánar tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 að viðlagðri stjórnvaldssekt.

Það sé löng venja fyrir því að þegar fyrirtæki noti efsta stigs lýsingarorð í auglýsingum og kynningarefni hvíli sönnunarbyrði á viðkomandi fyrirtæki um að fullyrðingin sé rétt og ekki villandi eða óréttmæt gagnvart neytendum. Þá þurfi viðeigandi skýringar að fylgja fullyrðingunum. Síminn og Sýn reki einu innlendu efnisveiturnar þar sem veittur sé aðgangur að innlendu sjónvarpsefni gegn gjaldi. Af þeim sökum hafi titlar í Sjónvarpi Símans Premium appinu verið taldir, m.a. áður en auglýsingarnar birtust, þ.e. þann 16. september 2019 og síðan á nýjan leik eftir að kvörtunin barst, nánar tiltekið þann 31. október 2019. Á grundvelli þessa hafi verið gerður samanburður við fjölda innlendra titla í Stöð 2 Maraþon appinu. Það hafi því verið gerð hlutlæg könnun á sannleiksgildi fullyrðinganna áður en auglýsingarnar fóru í loftið. Samandregið sé niðurstaða könnunarinnar eftirfarandi:

	Stöð 2 Maraþon	Síminn Premium
Innlendir þættir – yfirheiti þáttaraða	133	33
Innlendar þáttaraðir	217	45
Innlendir þættir samtals	1868	374
Innlendar kvikmyndir	38	24

Eins og glögglega komi fram séu yfirburðir efnisveitunnar Stöð 2 Maraþon umtalsverðir. Með framlagningu þessara upplýsinga og gagna sé komin fram lögfull sönnun fyrir hinum umþrættu fullyrðingum. Þær séu því bæði sannar og sannanar. Þegar af þessari ástæði beri að hafna málatilbúnaði Símans.



Rökræðunnar vegna sé hins vegar nauðsynlegt að mótmæla hinum ýmsu fullyrðingum sem fram komi í kvörtun Símans. Þannig sé alveg ljóst að viðeigandi skýring fylgi fullyrðingunni „*stærsta efnisveita landsins*“, enda sé sérstaklega tekið fram og skýrt út að þar sé átt við stærð efnisveitu „*með íslenskt sjónvarpsefni*“. Sama gildi þegar vísað sé til mesta úrval efnis, þar sé sérstaklega útskýrt að átt sé við mesta úrval „*íslensk sjónvarpsefnis*“. Sama eigi við um sjónvarpsauglýsinguna. Þar sé áherslan á úrval íslensks sjónvarpsefnis í beinu framhaldi af fullyrðingunni sem kvartað sé yfir. Þá liggi í augum uppi að eina leiðin til að mæla mesta úrval efnis felist í fjölda titla, enda leiði af eðli máls að þegar jafn miklir yfirburðir séu í fjölda titla og raun beri bitni, séu samsvarandi yfirburðir í fjölda klukkustunda af hlutaðeigandi efni o.s.frv. Þá gefi talning á titlum ekkert svigrúm til huglægs mats og sé aðferðin að öllu leyti hlutlæg og hlutlaus. Við slíkar aðstæður þurfi ekki aðkomu þriðja aðila til að staðreyna sannleiksgildi fullyrðinganna.

Fáist með engu móti séð að auglýsingarnar geti talist villandi gagnvart neytendum, enda sé ekki gerð svo rík sönnunarkrafa í lögum nr. 57/2005 að í auglýsingunni sjálfri komi fram fullgild sönnun á fullyrðingunum. Fullyrðingar verða að vera settar fram í samræmi við þær sönnur sem að baki þeim liggja og skulu settar fram með þeim hætti að neytendum séu ekki veittar villandi upplýsingar. Í framkvæmd hafi verið gerð krafa um að viðeigandi gögn liggi fyrir til sönnunar fullyrðinga áður en þær séu birtar en almennt sé ekki gerð krafa um að allar sönnur komi fram í markaðsefni samhliða fullyrðingum. Þau gögn sem fylgi erindi þessu hafi verið fyrirbyggjandi áður en auglýsingarnar voru birtar. Fullyrðingarnar séu því settar fram í samræmi við niðurstöðu könnunarinnar og fela ekki í sér villandi eða rangar upplýsingar gagnvart neytendum. Þá sé af sömu ástæðu ekki um að ræða óréttmæta viðskiptahætti gagnvart keppinautum.

Þegar litið sé heildstætt á allar auglýsingarnar sem kvartað sé yfir verði þannig að telja að hinum almenna neytenda megi vera ljóst að átt sé við efnisframboð á íslensku sjónvarpsefni, enda geti efnisveita ekki orðið stærst og með mesta úrval efnis á sínu sviði nema með því að hafa mestan fjölda titla af því efni sem vísað sé til í auglýsingunum.

Með vísan til þess að fullyrðingar í auglýsingum teljist sannar, útskýrðar með viðeigandi hætti, réttmætar og þar með ekki villandi, sé haldslaust fyrir Símann að vísa til ákvörðunar Neytendastofu nr. 13/2016 máli sínu til stuðnings.

Að öðru leyti sé málsástæðum og lagarökum Símans mótmælt í heild sinni, enda sé kvörtunin tilhæfulaus. Þess sé því krafist að öllum kröfum Símans verði alfarið hafnað.

2.

Bréf Sýnar var sent kvartanda til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. nóvember 2019. Svar barst með bréfi, dags. 15. nóvember 2019. Í bréfinu segir að í svarbréfi Sýnar reyni félagið að villa um fyrir Neytendastofu með því að halda því fram að með auglýsingunum sé einungis vísað til þess að verið sé að auglýsa það að Sýn hafi fleiri íslenska titla í efnisveitunni Stöð 2



Marabon en Síminn bjóði upp á í Sjónvarpi Símans Premium. Hvergi megi finna því stað í auglýsingum Sýnar. Auglýsingar og staðhæfingar félagsins séu ólögðar af tveimur ástæðum. Annars vegar vegna þess að auglýsingarnar beri með sér að Stöð 2 Marabon sé stærsta efnisveita landsins. Þó svo seinni hluti staðhæfingarinnar tilgreini að efnisveitan hafi íslenskt efni felur staðhæfingin í sér að um sé að ræða stærstu efnisveitu landsins. Allt að einu sé sá möguleiki fyrir hendi að skilningur hins almenna neytenda verði sá að um sé að ræða stærstu efnisveitu landsins en hún sé jafnframt með íslenskt sjónvarpsefni.

Staðhæfingin standist auk þess ekki því orðalagið „landsins“ sé í raun merkingarlaust þegar það liggur fyrir að fjölmargar erlendar efnisveitur bjóði sjónvarpsefni á Íslandi þó lögheimili þeirra sé ekki á Íslandi. Eina rökréttu skýringin á orðanotkun Sýnar hljóti að vera sú að um sé að ræða þjónustu sem veitt sé á Íslandi. Þegar litið sé til þess að efnisveitur á borð við Netflix, Google, Apple, Hulu, Amazon og HBO veiti þjónustu óháð landamærum verði staðhæfingin merkingalaus. Tilvísun í orðið „landsins“ sé því mjög villandi gagnvart neytendum. Sé því ósannað að Stöð 2 Marabon sé stærri en efnisveita Símans og þær efnisveitur sem taldar eru upp að framan. Verður sá sem heldur staðhæfingunni að bera hallan af því að sú sönnun hafi ekki tekist og allur vafi túlkaður neytendum og samanburðarfyrirtækjum í hag.

Síminn telji það brjóta gegn lögum nr. 57/2005 að af lestri auglýsinganna sé sú staðhæfing ekki studd neinum gögnum að efnisveitan hafi yfir að ráða mesta magni af íslensku sjónvarpsefni. Staðhæfing þar að lútandi sé því ósönnuð og villi um fyrir neytendum. Tilgangur auglýsinga Sýnar sé augljóslega sá að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og séu líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Neytendur séu blekktir með röngum og villandi upplýsingum. Auglýsingar Sýnar fela í sér brot gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Það virðist vera orðin regla hjá Sýn að birta með skömmu millibili samanburðarauglýsingar sem beint sé gegn Símanum. Vísast m.a. til ákvörðunar Neytendastofu nr. 38/2019 í því sambandi. Verði Neytendastofa því að beita stjórnvaldssektum í því skyni að hafa þau varnaðaráhrif að brotum félagsins gegn lögum nr. 57/2005 linni.

3.

Bréf Símans var sent Sýn til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. nóvember 2019. Þann 22. nóvember 2019 barst Neytendastofu tölvupóstur frá Símanum, en í viðhengi mátti finna markpóst Sýnar sem sendur var viðskiptavinum þess. Í tölvupóstinum segir að í markpóstinum komi fram að Stöð 2 Marabon sé „stærsta áskriftarveita landsins“ og „inniheldur Stöð 2 Marabon mesta úrval íslensks efnis“. Líkt og Síminn hafi haldið fram, en Sýn hafi mótmælt, feli auglýsingin í sér staðhæfingu um að félagið hafi yfir að ráð stærstu efnisveitu landsins. Staðhæfingin sé ósönnuð líkt og staðhæfing um mesta úrval íslensk efnis. Þessu sé hér með komið á framfæri. Var ofangreindur tölvupóstur ásamt viðhengi sendur Sýn til upplýsinga með tölvupósti Neytendastofu þann 26. nóvember 2019.



Svar Sýnar barst með bréfi, dags. 3. desember 2019, þar sem segir að rétt sé að halda til haga að samkvæmt kröfugerð Símans í upphaflegri kvörtun snúist málið um eftirfarandi fullyrðingar sem fram hafi komið í sjónvarps og dagblaðsauglýsingum: „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni*“ og „*Mesta úrval íslensk efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt.*“ Krafðist Síminn þess að Neytendastofa ákvarði að auglýsingarnar brjóti gegn nánar tilgreindum ákvæðum laga nr. 57/2005 að viðlagðri stjórnvaldssekt. Til viðbótar hafi Síminn í millitíðinni gert athugasemdir við markpóst Sýnar, sem framsendur var af hálfu Neytendastofu með tölvupósti, dags. 26. nóvember 2019.

Ekki verði komist hjá því að vekja athygli Neytendastofu á breytingum á málatilbúnaði Símans frá upphaflegri kvörtun. Í upphaflegri kvörtun hafi verið byggt á að fullyrðingar Sýnar væru ósannar og ósannaðar. Haldið hafi verið fram að engar upplýsingar hafi legið fyrir um hvort efnisveita Sýnar „*bjóði í raun meira magn íslensks sjónvarpsefnis en aðrar sjónvarpsveitur.*“ Í svarbréfi Sýnar, dags. 1. nóvember 2019, var það rakið að Síminn og Sýn reki einu innlendu efnisveiturnar þar sem veittur sé aðgangur að innlendu sjónvarpsefni gegn gjaldi. Af þeim sökum hafi titlar í Sjónvarpi Símans Premium appinu taldir, m.a. áður en auglýsingarnar birtust og síðan á nýjan leik eftir að kvörtunin barst. Á grundvelli þessa hafi verið gerður samanburður við fjölda innlendra titla á Stöð 2 Maráþon appinu. Það hafi því verið gerð hlutlæg könnun á sannleiksgildi fullyrðinganna áður en auglýsingarnar fóru í loftið. Í bréfinu kom síðan fram tölulegar upplýsingar sem sönnuðu þannig að ekki verði um það villst að Stöð 2 Maráþon sé óumdeilanlega stærsta efnisveita landsins með innlent sjónvarpsefni. Með framlagningu þessara upplýsinga og gagna hafi verið komin fram lögfull sönnun fyrir hinum umþrættu fullyrðingum. Þær séu því bæði sannar og sannaðar.

Í andmælum Símans sé ekkert brugðist við þessum tölulegu staðreyndum og þeim ekki mótmælt. Teljist fullyrðingar í auglýsingunum því sannaðar. Hins vegar sé málatilbúnaður Símans breyttur. Í upphaflegri kvörtun Símans hafi meðal annars komið fram „*að í auglýsingunum [sé] fullyrt að efnisveita Vodafone innihaldi mesta magn íslensk sjónvarpsefnis*“. Nú þegar Sýn hafi fært sönnur á einmitt þetta, þ.e. með samanburði á magni í formi fjölda titla sem sé eina leiðin til að mæla magn, sé því nú haldið fram, í beinni andstöðu við fyrri tilvitnun að framan, að „*hvergi [megi] finna því stað í auglýsingum Vodafone að auglýsingarnar beri með sér að Vodafone hafi fleiri titla í efnisveitunni Stöð 2 Maráþon.*“

Gera verði lágmarkskröfur til samkvæmni í málatilbúnaði Símans, sér í lagi þegar gripið sé til gífuryrða á borð við þau að Sýn reyni að „*villa um fyrir Neytendastofu*“ hvað þetta atriði varðar. Þeim gífuryrðum sé mótmælt enda vandséð hvernig yfirhöfuð væri unnt að villa um fyrir sérfræðistjórnvaldinu sem hefur öll gögn málsins undir höndum, þ.m.t. hinar umdeildu auglýsingar, sem einfaldlega tali sínu máli. Samkvæmt hinum breytta málatilbúnaði Símans sé nú fullyrt að auglýsingarnar séu ólögmetar af tveimur ástæðum.

Vandséð sé hvernig ráðið verði af þessari málsástæðu að auglýsingarnar séu ólögmetar. Hér sé um hringlaga rökstuðning að ræða, sem leiðir einmitt til þeirrar niðurstöðu að um sé að ræða



stærstu efnisveitu landsins með íslenskt sjónvarpsefni. Á þá fullyrðingu hafi verið færðar sönnur, sbr. tölulegar upplýsingar og gögn sem fylgdu fyrra andsvari Sýnar. Þá sé fullyrt í bréfi Síman að orðalagið „landsins“ sé í raun merkingarlaust í ljósi þess að fjölmargar erlendar efnisveitur bjóði sjónvarpsefni á Íslandi þó lögheimili þeirra sé ekki hér á landi. Hinar erlendu veitur, sem Síminn vísi til, bjóði ekkert eða mjög óverulegt íslenskt sjónvarpsefni, en megininntak auglýsinga Sýnar sé að Stöð 2 Marabon sé „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni*“. Þegar af þessari ástæði sé þessi nýja málsástæða Símans haldlaus.

Þess utan sé nærtækustu skilgreininguna á efnisveitum sem starfa hér á landi að finna í skráningum á fjölmiðlaveitum hjá fjölmiðlanefnd. Hinar erlendu efnisveitur sem Síminn vísi til séu hvorki með leyfi né skráningu fyrir starfsemi sinni hér á landi og geta því hlutlægt sé vart talist „*efnisveitur landsins*“ í skilningi auglýsinganna. Seinni málsástæðan í nýjasta málalíbúnaði Símans lúti að því að „*aflestri auglýsinganna er sú staðhæfing ekki studd neinum gögnum að efnisveitan ráði yfir mestu magni af íslensku sjónvarpsefni...*“.

Svo sem bent hafi verið á í fyrra svari Sýnar hafi í framkvæmd Neytendastofu verið gerð krafa um að viðeigandi gögn liggi fyrir til sönnunar fullyrðingum áður en þær eru birtar en almennt sé ekki gerð krafa um að allar sönnur komi fram í markaðsefni samhliða fullyrðingum. Sé því seinni málsástæða augljóslega haldlaus, enda hafa viðeigandi gögn verið send Neytendastofu og þau hafi legið fyrir áður en auglýsingarnar voru birtar. Þá hafi viðeigandi skýringar fyrir fullyrðingunni verið gefnar í sjálfum auglýsingunum, þ.e. að átt hafi verið við efnisveitur „*með íslenskt sjónvarpsefni*“ og „*mesta úrval íslensks efnis*“.

Þá standi eftir að fjalla um markpóst frá Sýn, sem framsendur hafi verið af hálfu Neytendastofu með tölvupósti, dags. 26. nóvember 2019 og Síminn telur andstæðan lögum nr. 57/2005. Sé umræddur póstur lesin heildstætt blasi við að megin áhersla og uppistaða hans fjalli um íslenskt efni og innlenda dagskrágerð, sem finna meggi á Stöð 2 Marabon, þó einnig sé vikið að þúsundum erlendra kvikmynda og þátta sem þar sé einnig að finna. Með vísan til þessa, sem og allra annarra raka í andsvörum Sýnar, sé því hafnað að markpósturinn sé í andstöðu við lög. Þess sé því krafist að öllum kröfum Símans verði alfarið hafnað.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. desember 2019, var aðilum tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Símans hf. vegna fullyrðinga í auglýsingum Sýnar hf. um efnisveitu félagsins. Lítur kvörtunin einkum að eftirfarandi fullyrðingum félagsins: „*Stærsta efnisveita*



landsins með íslenskt sjónvarpsefni“, „Mesta úrval íslensks efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt!“ og „stærsta áskriftarveita landsins“. Í kvörtuninni kemur fram að Síminn reki einnig efnisveitu hér á landi þar sem nálgast megi verulegt magn af íslensku sjónvarpsefni. Fullyrðingar Sýnar þess efnis að efnisveita þeirra sé sú stærsta á landinu hvað íslenskt sjónvarpsefni varðar sé í besta falli ósönnuð en að líkindum einnig ósönn. Þá sé staðhæft að í áskriftarpakkanum „Stöð 2 Maraþon“ sé hvergi meira úrval íslensk efnis að finna, auglýsingarnar séu því samanburðaauglýsingar. Loks lýtur kvörtunin einnig að því að hinn almenni neytandi geti skilið umræddar fullyrðingar sem svo að Stöð 2 Maraþon sé stærsta efnisveitan sem völ sé á hér á landi.

Síminn telji ofangreinda háttsemi Sýnar brjóta gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 10. gr., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Sýnar er því hafnað að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Í svörum Sýnar kemur fram að gerður hafi verið samanburður á fjölda innlendra titla á Stöð 2 Maraþon annars vegar og Símanum Premium appinu hinsvegar. Niðurstaða þess samanburðar hafi verið sú að á efnisveitu Stöð 2 Maraþon sé að finna umtalsvert fleiri innlenda þætti, þáttaraðir og kvikmyndir en hjá Símanum Premium. Því séu fullyrðingarnar bæði sannar og sannar.

2.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 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 4. mgr. 6. gr. laganna segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 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, 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 eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfum Símans er ekki vísað til tiltekinna staflíða 1. mgr. 9. gr. en Neytendastofa telur a. og b. liði geta átt við um erindið þar sem segir að átt sé við rangar upplýsingar um :

*„a. eðli vöru eða þjónustu og hvort varan sé til eða þjónustan fyrir hendi,
b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar,“*

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 meggi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Í 10. gr. laga nr. 57/2005 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 ekki vísað til tiltekinn ákvæða 10. gr.

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.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu 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. Í



umfjöllun um ákvæðið segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr. Í bréfum Símans er sérstaklega vísað til a. liðar sem er svohljóðandi:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

a. þær séu ekki villandi,[...]“

3.

Fyrir liggur að Sýn hefur markaðssett efnisveitu sína Stöð 2 Marabon undir þeirri yfirskrift að Stöð 2 Marabon sé annars vegar stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni og hins vegar að hún sé stærsta áskriftarveita landsins. Neytendastofa telur að líta beri svo á að auglýsingarnar geti falið í sér samanburðarauglýsingu þar sem óbeint er vísað til þjónustu sem keppinautur býður upp á, sbr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Fyrst verður fjallað um þær fullyrðingar þar sem fram kemur staðhæfing um að Stöð 2 Marabon sé stærsta efnisveita landsins með íslenskt efni. Loks verður fjallað um fullyrðinguna sem fram kom í markpósti Sýnar um að Stöð 2 Marabon sé stærsta áskriftarveita landsins.

Ljóst er að Sýn hefur í dagblaðsauglýsingum markaðssett efnisveitu sína Stöð 2 Marabon undir yfirskriftinni: „*Stærsta efnisveita landsins með íslenskt sjónvarpsefni!*“. Jafnframt hefur félagið markaðssett efnisveitu sína á heimasíðu sinni undir yfirskriftinni: „*Mesta úrval íslensks efnis og þú horfir hvar og hvenær sem þú vilt*“. Í athugasemdum Símans hefur komið fram að í fullyrðingunum felist ekki einungis að Stöð 2 Marabon sé stærsta efnisveita landsins hvað íslenskt efni varðar heldur sé einnig sá möguleiki fyrir hendi að hinn almenni neytandi skilji umrædda fullyrðingar sem svo að um sé að ræða stærstu efnisveitu landsins. Þegar litið er heildstætt til fullyrðinganna telur Neytendastofa þær skýrar um að átt sé við mest úrval íslensks sjónvarpsefnis og hinum almenna neytenda hafi mátt vera ljóst að ekki væri átt við að Stöð 2 Marabon væri stærsta efnisveitan sem völ er á hér á landi, heldur bjóði hún upp á mesta úrval íslensks efnis.

Í svörum Sýnar hefur komið fram að Síminn og Sýn séu einu aðilar á markaði sem reki innlenda efnisveitu þar sem veittur sé aðgangur að innlendu sjónvarpsefni gegn gjaldi. Vegna þessa hafi félagið gert samanburð á fjölda innlendra titla á Stöð 2 Marabon annars vegar og Símanum Premium hins vegar. Fyrst hafi slíkur samanburður verið gerður þann 16. september 2019 og síðan aftur þann 31. október 2019. Niðurstaða könnunarinnar hafi verið sú að fjöldi innlendra þátta, þáttaraða, þátta samtals og innlendra kvikmynda hafi verið töluvert fleiri hjá Stöð 2 Marabon en Símanum Premium. Neytendastofa telur að líta verði til þess að umræddar fullyrðingar beri ekki með sér að eingöngu sé litið til efnisveita sem bjóði íslenskt sjónvarpsefni gegn gjaldi eða sem rekin er af innlendum aðila. Þannig telur stofnunin fullyrðinguna einnig



fela í sér samanburð við erlendar efnisveitur sem bjóða þjónustu sína hér á landi og hafa í boði efni á íslensku jafnt sem aðrar innlendar efnisveitur. Af gögnum málsins telur Neytendastofa ljóst að ekki er ágreiningur milli aðila málsins um að aðrar efnisveitur bjóði minna af íslensku sjónvarpsefni. Við meðferð málsins hefur ekkert komið fram sem bendir til þess að slíkir annmarkar séu á framlagðri könnun sem leitt geti til þess að hún sé ómarktæk. Af þessum ástæðum verður að telja að Sýn hafi veitt viðeigandi sönnur fyrir fullyrðingunum, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

Fyrir liggur að Sýn hefur í markpósti sem það sendi viðskiptavinum sínum, fullyrt að Stöð 2 Marabon sé stærsta áskriftarveita landsins. Í markpóstinum segir orðrétt: „**Stöð 2 Marabon er stærsta áskriftarveita landsins sem inniheldur hátt í þúsund kvikmyndir og hágæða sjónvarpsþætti frá HBO, BBC og ITV. Einnig inniheldur Stöð 2 Marabon mesta úrval íslensk efnis og talsett íslenskt barnaeefni.**“ Sýn hefur við meðferð málsins ekki lagt fram nein gögn til að færa sönnur á fyrrgreinda fullyrðingu og er hún því ósönnuð, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Að því virtu telur Neytendastofa að ofangreind fullyrðing veiti rangar upplýsingar um helstu einkenni vörunnar. Þá telur Neytendastofa að upplýsingarnar séu líklegar til að valda því að hinn almenni neytandi sem auglýsingarnar beinast að, takið viðskiptaákvörðun sem hann myndi ekki annars hafa tekið. Þá eru fullyrðingarnar líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Sýn hefur því brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr. 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með birtingu fullyrðingarinnar í markaðssetningu félagsins.

4.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim, sbr. II. – V. kafla laganna. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2016 var komist að þeirri niðurstöðu að Sýn hafi brotið gegn sömu ákvæðum og í þessu máli með röngum fullyrðingum um stærð og dreifingu sjónvarps- og fjarskiptakerfis. Með vísan til alls þess sem fram hefur komið og með hliðsjón af fyrri ákvörðun Neytendastofu gagnvart félaginu telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með vísan til alls framangreinds og að teknu tilliti til umfangs brotsins, fyrri ákvarðana stofnunarinnar og jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnsýslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Sýn hf. stjórnvaldssekt að fjárhæð 400.000 kr. (fjögur hundruð þúsund krónur).



IV.

Ákvörðunarorð:

„Sýn hf., Suðurlandsbraut 8, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu fullyrðingar um að Stöð 2 Maraþon sé stærsta áskriftarveita landsins.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa Sýn hf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti. Bannið tekur gildi frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Sýn hf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 400.000 kr. (fjögur hundruð þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 19. desember 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir