



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 33/2009

## **Kvörtun Símans hf. vegna samanburðarreiknivélar IP – fjarskipta ehf., Tals.**

### **I.**

#### **Erindið**

Neytendastofu barst erindi Símans hf., dags. 2. júlí 2009, þar sem kvartað er yfir samanburðarreiknivél á heimsíðu IP – fjarskipta ehf., Tals. Telur Síminn reiknivélina brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, þar sem forsendur Tals og þær upplýsingar sem reiknivélin styðst við um verðlag Símans séu rangar að verulegu leyti og verðsamanburður því villandi.

Í samanburði á netþjónustu virðist áskriftarleið Símans „Grunnaskrift“ vera vísvitandi sleppt í þeim tilgangi að verðsamanburður hennar og áskriftaleiða Tals birtist ekki sjálfkrafa, ólíkt öðrum dýrari leiðum Símans. Neytendum sé þannig torveldað að bera saman ódýrustu áskriftarleið Símans við áskriftarleiðir Tals sem séu dýrari. Þá uppfylli netþjónusta Tals ekki sömu þarfir neytenda og þjónusta Símans og sé því ætluð til ólíkra nota. Viðskiptavinir Símans fá ýmsa aukapjónustu með netþjónustunni sem standi viðskiptavinum Tals ekki til boða. Samanburður á netþjónustu sé skv. framansögðu brot gegn 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í samanburði á heimasíma geri reiknivél Tals ráð fyrir því að öll símtöl notenda Tals til útlanda kosti jafn mikið. Það sé ekki rétt, t.a.m. kosti einnar mínútu símtal til Danmerkur hjá Símanum 14,9 kr. sé hringt í heimasíma en 34,9 kr. sé hringt í farsíma. Hjá Tali kosti sama símtal 20,9 kr. sé hringt í heimasíma en 41,9 kr. sé hringt í farsíma. Þá sé ekki tekið tillit til þess að í „Grunnaskrift“ Símans sé veittur 50% afsláttur af útlandasímtölum í eitt símanúmer. Samanburður á heimasíma brjóti því gegn ákvæðum 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í samanburði á farsíma sé ekki tekið tillit til þess í símkerfi hvaða fyrirtækis símtöl endi. Ekki sé hægt að staðhæfa um mögulegan sparnað símnótanda af því að flytja viðskipti sín til Tals án þess að skoða hringimynstur notandans áður. Ómögulegt sé að draga nokkra ályktun eingöngu á grundvelli þeirra upplýsinga sem notendum er gefinn kostur á að færa inn í reiknivélina. Til þess þyrfti að færa inn upplýsingar um það í símkerfi hvaða símafyrirtækis símtöl neytenda endi



oftast. Óvíst sé að neytendur geri sér grein fyrir þessu enda virðist upplýsingarnar við fyrstu sýn hvíla á réttum og tæmandi upplýsingum um farsímanotkun hvers og eins. Í lok samanburðarins sé tekið fram að við útreikning á notkun styðjist Tal við upplýsingar um markaðshlutdeild frá Póst- og fjarskiptastofnun og sé markaðshlutdeild Nova í verði Tals 10%. Að mati Símans réttlæti það ekki að Tal skuli fullyrða um sparnað neytenda með almennum hætti. Við samanburðinn sé ekki tekið tillit til vinaafsláttar og annars afsláttar Símans. Þá séu verðupplýsingar vegna símtala til útlanda rangar enda sé gert ráð fyrir að símtöl notenda Tals úr farsímunum til útlanda kosti jafnmikið. Samanburður á farsímaþjónustu brjóti því gegn 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Þá sé verð Tals í samanburðinum háð því skilyrði að neytendur gerist áskrifendur að öllu í senn, netþjónustu, heimasímaþjónustu og farsímaþjónustu. Verð Símans sé hins vegar ekki háð slíkum skilyrðum. Upplýsingar um það komi fram á öftustu „síðu“ reiknivélarinnar og því sjái neytendur þær ekki nema verðsamanburðinum sé lokið að fullu. Samanburðurinn feli því í sér brot gegn 14. gr. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Að mati Símans fela brot Tals á ákvæðum 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 einnig í sér brot á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og 10. gr. sömu laga.

## **II.**

### **Málsmeðferð**

#### **1.**

Tal var gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum í málinu með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júlí 2009. Í tölvubréfi Tals til Neytendastofu, dags. 14. september 2009, kemur fram að reiknivélin hafi verið fjarlægð af vefsíðu Tals um óákveðin tíma og birtingu auglýsinga vegna hennar hætt. Því óskaði Tal eftir því hvort enn væri ástæða til að fjalla um málið. Í svari Neytendastofu sem sent var Tali og Símanum með tölvubréfi, dags. 16. september 2009, kemur fram að kvörtun Símans sé dagsett þann 2. júlí 2009 en reiknivélin hafi ekki verið fjarlægð af vefsíðu Tals fyrr en í byrjun september sama ár. Stofnunin telji því nauðsynlegt að taka efnislega afstöðu til málsins. Var Tali því gefinn frestur í tíu daga til að koma að skýringum eða athugasemdum. Að þeim tíma liðnum mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu.

Svar Tals barst með bréfi til Neytendastofu, dags. 7. október 2009, þar sem m.a. er ítrekað að reiknivélin sé ekki lengur aðgengileg á vef fyrirtækisins í dag. Í bréfinu segir að reiknivélin sé byggð upp með þeim hætti að viðskiptavinurinn setji alfarið inn sínar forsendur út frá sínum reikningi frá því símafyrirtæki sem hann sé með reikning frá. Inn í reiknivélinni séu engin mínútuverð frá Símanum eða öðru símafyrirtæki. Sá sem noti reiknivélina setji inn fjölda



mínútna og þau verð sem gefin séu upp á þeim reikningi sem hann sé með. Þannig setji hann inn sínar raunforsendur. Þegar að samanburði komi noti reiknivélin eftirfarandi forsendur fyrir verð hjá Tali:

- Sami fjöldi símtala sinnum upphafsgjald 4,9 kr.
- Fjöldi mínútna sinnum mínútuverð Tals, 14,9 kr.
- Hlutfall Nova símtala sé reiknað út frá áætlaðri markaðshlutdeild þeirra sem á þessum tíma hafi verið áætluð 8%. Þ.a.l. sé 8% mínútna reiknaðar á hærra mínútuverði, 24,9 kr.

Aðrar forsendur í útreikningi séu alfarið á ábyrgð þeirra sem noti reiknivélina og gert sé ráð fyrir að þeir setji inn sínar forsendur út frá þeim reikningi sem þeir hafi fengið frá sínu símafyrirtæki.

Varðandi athugasemdir Símans um að verð Tals sé háð skilyrðum um frekari kaup á annari þjónustu beri að taka fram að það komi mjög skýrt fram að um sé að ræða mánaðargjald miðað við að viðskiptavinur sé í öllum pakkanum, þ.e. með GSM, net og heimasíma hjá Tali.

Í forsendum reiknivélarinnar sé tekið skýrt fram að útlandasímtöl séu ekki reiknuð. Ástæða þess er sú að um flókna útreikninga er að ræða þar sem mínútuverð til útlanda séu mjög mismunandi. Í heildarútreikningi sé því ávallt gert ráð fyrir því að útlandasímtöl kosti það sama hjá Tali og núverandi símafyrirtæki neytandans til að skekkja ekki niðurstöðuna.

Notendur reiknivélarinnar hafi ávallt þann möguleika að breyta mánaðargjaldi í reiknivélinni yfir í það raunverð sem hann er með á reikningi frá núverandi símafyrirtæki. Það sé gert í ljósi þess að þær áskriftarleiðir sem keppinautar Tals bjóði upp á eru í mörgum tilfellum flóknar og samanburður oft erfiður. Það sé því sett í hendur viðskiptavinarins að tryggja að forsendur séu réttar þannig að hann fái réttan samanburð.

Rangt sé að niðurstöður reiknivélarinnar séu nær alltaf þannig að hagstæðara sé að færa viðskipti til Tals. Við könnun á reiknivélinni s.l. voru voru 507 útreikningar komnir í gegn. Í 25% tilvika var hagstæðar fyrir þá sem settu reikning sinni inn í reiknivélina að vera áfram hjá núverandi símafyrirtæki. Í þeim tilfellum kom texti á síðuna sem sagði „Þú virðist vera í góðum málum“.

## 2.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Tals, dags. 14. október 2009, óskaði stofnunin eftir að fá afhentar skjámyndir af hverju stigi reiknivélarinnar þar sem fram komi skýringar og upplýsingar til notenda. Beiðni stofnunarinnar um gögn var ítrekuð með tölvubréfi, dags. 23. október 2009. Svar barst með tölvubréfi Tals þann 29. október 2009, þar sem Neytendastofu voru sendar skjámyndir af öllum stigum reiknivélarinnar.



Með bréfi Neytendastofu til aðila málsins, dags. 2. nóvember 2009, kom fram að gagnaöflun málsins væri lokið og það yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

### III. Niðurstaða

#### 1.

Í erindi Símans er kvartað yfir samanburði Tals við netþjónustu, heimasímaþjónustu og farsímaþjónustu Símans auk þess sem kvartað er almennt yfir upplýsingum sem fram koma tengdum samanburðinum. Að mati Símans brýtur háttsemi Tals gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., 10. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005.

Af hálfu Tals hefur verið á það bent að samanburðarreiknivélin hafi verið fjarlægð af vefsíðu fyrirtækisins og ekki tekin ákvörðun um hvort hún yrði birt aftur. Reiknivélin byggir á því að neytandi setji sínar forsendur inn á reiknivélinu út frá sínum reikningi frá því símafyrirtæki sem hann er í viðskiptum við.

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



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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Í 10. gr. laganna 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 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 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. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 107/2000, þar sem ákvæðið kom fyrst fram í lögum, segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. 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. og b. 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“

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 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 fyrirtæka gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Samanburðarauglýsingum og öðrum samanburði er þannig ætlað að gera neytendum grein fyrir þeim kostum sem auglýsandi hefur fram yfir keppinauta. Auglýsingar eða aðrir viðskiptahættir geta þannig á sama tíma falið í sér hvoru tveggja, að vegið sé að keppinautum og áhrif höfð á fjárhagslega hegðun neytenda. Eins og að framan hefur verið rakið eru samanburðarauglýsingum settar mjög stangar skorður með ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005. Við mat á lögmati samanburðarauglýsinga koma þó einnig til álita önnur ákvæði laganna þar sem t.d. er fjallað um að auglýsingar megi ekki vera villandi gagnvart neytendum eða ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Neytendastofa hefur í fjölmörgum ákvörðunum sínum fjallað um samanburðarauglýsingar, framkvæmd samanburðarins og birtingarmynd hans í auglýsingum.

Þó svo að hver og einn notandi samanburðarreiknivélarinnar beri ábyrgð á þeim upplýsingum sem hann setur þar fram eru auglýsingar og þær upplýsingar sem þar koma fram ávallt á ábyrgð auglýsanda. Tal getur því ekki vikið sér undan ábyrgð á þeim útreikningum sem fram koma í samanburðarreiknivélinni, forsendum hans eða framsetningu á niðurstöðum og upplýsingum um samanburðarreiknivélina.

Í c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að samanburð megi gera á einum eða fleiri viðeigandi og sannreynanlegum þáttum. Samkvæmt því er fyrirtækjum við samanburð heimilt að taka út tiltekinn þátt þjónustu eða vöru keppinauta án þess að greint sé frá öllum liðum hennar. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli koma fram eða hvaða þættir bornir eru saman verður að mati Neytendastofu að taka mið af ákvæðum 9. gr. laganna og því hvaða upplýsingum eða þáttum þjónustunnar auglýsandi kys að greina frá. Í samanburðarreiknivél Tals geta neytendur valið þjónustuleiðir Símans úr flettilista. Fyrir netþjónustu koma þar fram áskriftarleiðirnar Góður, Betri, Bestur og Langbestur auk þess sem neytendur geta valið áskriftarleiðina „Annað“. Þær áskrifaleiðir sem Tal býður viðskiptavinum sínum eru sambærilegar áskriftaleiðum Símans sem fram koma í flettilistanum. Að mati Neytendastofu felur það ekki í sér brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 þó ekki sé gefinn sérstaklega kostur á að



bera grunnáskrift Símans við áskriftir Tals enda er neytendum gefinn kostur á að nýta sér leiðina „Annað“.

Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 má samanburður ekki vera villandi. Hvaða samanburður telst villandi verður að meta í hverju og einu tilviki m.t.t. annarra ákvæða laganna. Í d. lið 1. mgr. 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef neytendum eru gefnar rangar upplýsingar um verð. Þegar verðs er getið í samanburðarauglýsingum verður því að gera kröfu til þess að neytendum sé gefið rétt verð og gefnar upplýsingar um það ef tilteknir þættir eru líklegir til að hafa áhrif á verðið. Í því sambandi ber aftur að líta til þess hvaða upplýsingar auglýsandi hefur kosið að birta og hvaða upplýsingar hann hefur kosið að láta liggja milli hluta. Ákvörðun um það verður þó að taka mið af ákvæði 14. gr. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Verðsamanburðurinn verður því að vera óhlutdrægur og draga upp raunsanna mynd af stöðu auglýsanda og þess keppinautar sem hann ber sig saman við. Í erindi Símans er kvartað yfir því að samanburðurinn taka ekki tillit til afsláttar sem farsímanotendur Símans fá vegna símtala í s.k. vinanúmer. Þá sé ekki tekið tillit til þess að áskrifendur heimasíma Símans eigi kost á að velja sér eitt símanúmer í útlöndum og fá 50% lækkun á verði símtala í það númer. Í kynningum með samanburðarreiknivél Tals kemur fram að neytendum sé með henni gefinn kostur á bera saman hvað raunverulegur símreikningur frá keppinautum Tals væri hár hjá Tali. Að teknu tilliti til þeirrar fullyrðingar er það mat Neytendastofu að nauðsynlegt sé að geta allra afslátta og sérkjara sem neytendur njóta hjá keppinautum og hvort þeir komi til með að njóta sambærilegra kjara hjá Tali. Í svörum Tals hefur komið fram að vegna þess hve verðútreikningar útlandasímtala eru flóknir sé fjárhæð þeirra ekki reiknuð í samanburðarreiknivélinni heldur gert ráð fyrir að fjárhæðin sé hin sama. Við skoðun Neytendastofu á verðskrá fyrirtækjanna, sem aðgengilegar eru á vefsíðum þeirra, kom í ljós að verð fyrir símtöl til útlanda er mjög misjafnt á milli fyrirtækja og í einhverjum tilvikum ódýrara hjá Símanum en hjá Tali. Í upplýsingum með reiknivélinni er notendum hennar ekki gerð grein fyrir því að útreikningar á verði útlandasímtala séu hugsanlega ekki réttir en þvert á móti, eins og fram hefur komið, fullyrt að gerður sé raunverulegur verðsamanburður á milli félaga. Með vísan til þess sem hér hefur fram komið er það mat Neytendastofu að samanburður Tals brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 skal samanburður gerður á vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota. Samanburðarreiknivél Tals gerir ávallt ráð fyrir að neytendur séu með alla þjónustu sína hjá Tali, þ.e. net-, heimasíma- og farsímaþjónustu. Er sú þjónusta kölluð „Allur pakkinn“. Upplýsingar um að samanburðurinn sé háður því skilyrði kemur ekki fram fyrr en í lok samanburðarins. Ætli neytandi því eingöngu að bera saman notkun á farsíma mun hann ekki fá raunsanna mynd af kostnaði hjá Tali þar sem mánaðargjald Tals kemur ekki til samanburðar. Samkvæmt d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 teljast það villandi viðskiptahættir að gefa neytendum rangar eða villandi upplýsingar um



sértilboð eða annað verðhagræði eða hvort það sé háð skilyrðum. Þá teljast það einnig villandi viðskiptahættir að greina ekki frá slíkum upplýsingum skv. 2. mgr. 9. gr. Að mati Neytendastofu er skilyrði það sem Tal setur fyrir réttum samanburði mjög veigamikill þáttur enda geta mánaðargjöld haft mikil áhrif á reikning neytenda. Þá fellst stofnunin á það með Símanum að verð fyrir farsímaþjónustu án annarra skuldbindinga sé ekki hæft til samanburðar við farsímaþjónustu sem háð er kaupum á net- og heimasímaþjónustu. Að mati stofnunarinnar verður samanburðarreiknivél Tals því að gera ráð fyrir að annað hvort sé borin saman áskrift að öllum þremur þjónustuliðum eða hverjum og einum fyrir sig án tengingar við hinar. Samanburðurinn í þeirri mynd sem hann er nú er að mati stofnunarinnar til þess fallin að villa um fyrir neytendum, raska fjárhagslegri hegðun þeirra auk þess sem samanburðurinn er villandi gagnvart keppinautum. Er því um að ræða brot gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Samkvæmt framangreindu verður sú þjónusta sem borin er saman að fullnægja sömu þörfum. Í erindi Símans er kvartað yfir því að ekki sé greint frá því að munur sé á þjónustu aðilanna. Í samanburðinum er eingöngu borið saman verð fyrir þjónustu fyrirtækjanna án þess að greint sé frá öðrum kostum hennar, s.s. hraða nettengingarinnar, gagnamagns sem áskrifandi getur halað niður eða annarra aukþjónustu. Að mati Neytendastofu verður samanburður, skv. b. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, að vera gerður á sambærilegum þjónustuliðum. 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 internettengingum 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.

Með vísan til þess sem hér hefur fram komið ber auglýsanda þegar upp koma atriði sem valda vafa um það hvernig staðið skuli að samanburði að gæta óhlutdrægni og sanngirnis gagnvart keppinautum. Í erindi Símans er kvartað yfir því að ekki sé tekið tillit til þess í hvaða símkerfi símtölin enda. Til lausnar á því vandamáli kemur fram í upplýsingum um reiknivélina að litið sé til markaðshlutdeildar skv. upplýsingum frá Póst- og fjarskiptastofnun. Við útreikning á því hvað farsímanotkun hefði kostað hjá Tali er því litið til þess að 10% símtala endi í símkerfi Nova, símtöl í símkerfi Tals, Símans og Vodafone kosta það sama og því er ekki gerður greinarmunur þar á. Af hálfu Neytendastofu er ekki ástæða til að gera athugasemdir við framangreinda aðferð sem Tal beitir við útreikning á því hversu hár raunverulegur símreikningur neytenda hefði verið hjá Tali. Við kynningu á reiknivélinni er hins fjallað um að neytendur geti áttað sig á því hversu





hár sami reikningur hefði verið hjá Tali auk þess er neytendum er í lok samanburðarins gefin upp mjög nákvæm fjárhæð sem sparist við það að flytja viðskipti sín til Tal. Sá sparnaður er einnig framreiknaður yfir á ársgrundvöll. Að mati Neytendastofu er slík framsetning of nákvæm fyrir þá aðferð sem beitt er við útreikninginn og gerir ráð fyrir ýmsum breytum eða skekkjum. Að mati stofnunarinnar er neytendum ekki gerð nægilega grein fyrir því og getur stofnunin fallist á með Símanum að samanburðurinn sé sérstaklega villandi þar sem neytendur notast við upplýsingar af raunverulegum símreikningi og því sé látið í veðri vaka að niðurstöður samanburðarins séu réttar þar sem þær séu byggðar á tæmandi upplýsingum um notkun hvers og eins notanda. Því 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.

Í erindi Símans er vísað til þess að samanburðarreiknivélin brjóti gegn ákvæðum 10. gr. laga nr. 57/2005. Í erindinu eru ekki rakin frekar þau ákvæði 10. gr. sem Síminn telur Tal hafa brotið gegn eða með hvaða hætti brotið hafi verið gegn ákvæðinu. Við skoðun Neytendastofu á samanburðarreiknivélinni er það mat stofnunarinnar að ekki sé um að ræða brot gegn ákvæðinu. Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. skal tilgreina þær upplýsingar sem þar eru taldar upp eftir því sem við á og að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Þó samanburðarreiknivél Tals tilgreini ekki þær upplýsingar sem tilgreindar eru í c., d. og e. lið 2. mgr. 10. gr. telur Neytendastofa þær upplýsingar ekki hafa áhrif á verðsamanburðinn og því ekki um brot á ákvæðinu að ræða.

Með vísan til alls framangreinds og heimild í 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 bannar Neytendastofa birtingu og notkun samanburðarreiknivélarinnar og auglýsinga tengdum henni í óbreyttri mynd.

#### IV.

##### Ákvörðunarorð:

**„IP-fjarskipti ehf., Síðumúla 32, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. lið 15. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu með því að taka ekki tillit til afsláttar vegna símtala í svokölluð vinanúmer, með því að taka ekki tillit til 50% lækkunar af verði símtala úr heimasíma í eitt símanúmer í útlöndum og með því að taka ekki tillit til þess að verð fyrir símtöl til útlanda eru misjöfn fyrir viðskiptavinum Símans hf. og IP-fjarskipta ehf., Tals, við samanburð á símreikningi viðskiptavina Símans við þann kostnað sem neytendur hefðu orðið fyrir við sömu notkun hjá Tali.**



IP-fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. og 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 því að bjóða neytendum að bera saman reikninga sína hjá Símanum fyrir einstaka þjónustuliði við kostnað sem neytendur hefðu orðið fyrir í viðskiptum við Tal þegar viðskiptin við Tal eru háð því skilyrði að neytendur séu skráður í þjónustuleiðina „Allur pakkinn“ hjá Tali.

IP-fjarskipti ehf. hefur 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 með því að greina ekki frá því við samanburð á Internettenginu að munur sé á þjónustu Símans hf. og Tals.

IP-fjarskipti ehf. hefur 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 með því að kynna samanburðarreiknivél sína með þeim hætti að neytendur geti gert raunverulegan verðsamanburð á þjónustu keppinauta Tals við verð þjónustunnar hjá Tali að teknu tilliti til símreikninga hvers og eins þegar útreikningar samanburðarins gera ráð fyrir ýmsum breytum eða skekkjum.

Með heimild í 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu bannar Neytendastofa IP-fjarskiptum ehf. birtingu og notkun samanburðarreiknivélarinnar og auglýsinga henni tengdri í óbreyttri mynd. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 4. desember 2009

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir