



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 22/2013

Auglýsingar Hringdu og ummæli framkvæmdastjóra félagsins í blaðagrein

I.

Erindið

Mál þetta hófst með bréfi Símans hf., dags. 4. júlí 2012, þar sem kvartað var yfir auglýsingum Hringdu ehf. fyrir ljósleiðaratengingar og ummælum framkvæmdastjóra félagsins sem fram komu í blaðagrein þann 12. júní 2012. Í bréfinu er þess krafist að Neytendastofa ákvarði með skriflegum og rökstuddum hætti að umkvartaðar auglýsingar Hringdu brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. og 2. mgr. 10. gr., 13. gr., 14. gr. sem og 1. mgr. og a., c. og e. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, en að auki gegn ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmætir. Þá er þess krafist að Neytendastofa banni Hringdu frekari birtingar þeirra fullyrðinga sem kvörtunin lúti að, að viðlögðum sektum.

Málavextir séu þeir að Hringdu hafi birt auglýsingar fyrir Internetþjónustu sína um ljósleiðara. Nokkuð margar heilsíðuauglýsingar hafi t.a.m. birst í dagblöðum á síðustu vikum, en mikill fjöldi skjáauglýsinga hafi að auki birst í sjónvarpi. Þann 18. maí 2012 hafi birst auglýsing á baksíðu Fréttablaðsins undir yfirskriftinni „50 þúsund heimili eru tengd Ljósleiðaranum. –Er þitt heimili tengt?“ Í auglýsingunni hafi verið kynnt „100 Mb/s Internet á 1.995 kr.“ með orðunum „Ekki láta Símann fjfla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu.“ Vísað hafi verið á heimasíðuna hringdu.is/ljos auk þess sem í auglýsingunni sagði „Meiri hraði“, „Beta verð“, „Frí uppsetning“, „Stöðugari“, „Öruggari tenging“ og „Ekkert mál að skipta“. Þá komi fram vörumerki Hringdu ásamt einkunnarorðum þess „Hringdu – það er ódýrara“.

Auk baksíðuauglýsingarinnar hafi einnig birst fjöldi auglýsinga í prentmiðlum með fullyrðingunni „100 Mb/s Internet fyrir 1.995 kr.“ ásamt vörumerki Hringdu og einkunnarorðum þess „Það er ódýrara“. Þær skjáauglýsingar sem birst hafi í sjónvarpi innihaldi sömu fullyrðingar.

Þann 12. júní 2012 hafi birst grein í Morgunblaðinu undir fyrirsögninni „Ljós...hvað?“. Undir greinina riti Játvarður Jökull Ingvarsson, sem komi fram sem framkvæmdastjóri Hringdu er



hann riti greinina. Umfjöllunarefni hennar hafi verið netþjónusta og vöruframboð Hringdu og keppinauta félagsins á íslenskum netþjónustumarkaði, þ.m.t. vöruframboð Símans. Kvörtun Símans snúi að því að í greininni segi:

1. „[...] íslenski netmarkaðurinn er í dag litaður af fákeppni og brellum stóru aðilanna sem hugsa meira um ímyndarauglýsingar og greiðslu sekta vegna samkeppnisbrota en um verðlag og hag neytandans.“
2. „Það að koma með ljósleiðarann aðeins nær fólki heitir víst „Ljósnet“ í dag. Betra væri að kalla vöruna „Ljósliki“, vegna þess að gamli koparinn verður ávallt flöskuhálsinn þegar kemur að hraða á nettengingunni, við uppsetningu af þessu tagi. Hraði í gegnum Ljósnetið verður ávallt minni en nú er auglýst þegar fjarlægð húsa frá götukassa er lengri en 200 metrar. Þetta er þó kannski í samræmi við vöruframboð Símans á nettengingum sem einkennist af óskýrum gylliboðum um „allt að“ einhvern hraða á tengingum, sem svo sjaldnast stenst þegar á hólminn er komið.“
3. „[...] enda er það alþekkt að ljósleiðari er framtíðarlausn heimila fyrir veitubjónustu sem og tryggari kostur með miklu meiri hraða en tengingar þar sem gamli koparinn kemur við sögu.“
4. „Þetta minnir óneitanlega á frægt samráð olúfyfirtækjanna. Eina útskýringin önnur en samráð væri sú að þessir aðilar keyptu þjónustu í heildsölu á sama tíma hjá sama aðilanum, sem verður þó að draga stórlega í efa.“
5. „Stóru fyrirtækjunum verður að veita heilbrigt aðhald, annars munu þau halda áfram að okra á landanum eins og þau hafa lagt í vana sinn.“

Í niðurlagi greinarinnar hafi að auki verið vikið að ágæti Hringdu og þeim markmiðum félagsins að bjóða upp á hagkvæmasta fjarskiptakostinn hverju sinni.

Um auglýsingar Hringdu segir í bréfi Símans að gerðar séu athugasemdir við að í öllum auglýsingunum segi „100 Mb/s internet á 1.995 kr.“ Í auglýsingunum sé hins vegar ósagt látið að kaupendur þjónustunnar þurfi einnig að greiða mánaðarlegt aðgangsgjald hjá Gagnaveitu Reykjavíkur að upphæð 2.410 krónur. Sé aðgangsgjaldið ekki greitt fáist ekki aðgangur að ljósleiðara Gagnaveitu Reykjavíkur. Heildarverð sem greiða þurfi fyrir þjónustuna sé því a.m.k. 4.405 kr., en ekki 1.995 kr. Fullyrðingar Hringdu um endanlegt verð þjónustunnar séu því rangar. Um augljóst brot sé að ræða á ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. 10. gr. auk 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingum Hringdu segi einnig: „Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu.“ Af varnaðarorðum Hringdu verði ekki annað ráðið en að Síminn reyni að „fífla“ neytendur. Í orðalagi Hringdu felist því beinlínis fullyrðing um að Síminn beiti blekkingum gagnvart neytendum. Sem slík sé fullyrðingin ákaflega einkennileg í ljósi þess að hún fylgi í kjölfar rangar staðhæfingar Hringdu um verðlag þjónustu félagsins. Þar fyrir utan sé hún vitaskuld alröng og úr lausu lofti gripin. Í staðhæfingu Hringdu felist brot á ákvæðum



5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 9. gr., 14. gr. sem og a., c. og e. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Í þessu samhengi skuli að endingu bent á að með auglýsingunni sé vafalítið vísað til sölu og markaðssetningar Símans á Internetþjónustu undir vörumerkinu „Ljósnet“. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2010 hafi það verið metið sérstaklega hvort markaðssetning Símans á Internetþjónustu undir vörumerkinu „Ljósnet“ væri villandi. Niðurstaða Neytendastofu hafi verið sú að svo væri ekki, enda ekkert sem renndi stoðum undir fullyrðingar kvartanda í því máli.

Í sömu auglýsingu Hringdu sé jafnframt fullyrt að tenging hjá Hringdu um ljósleiðara sé öruggari og stöðugri en aðrar tengingar. Frekari rökstuðning sé ekki að finna í auglýsingunni. Af hálfu Símans sé því mótmælt að gagnatengingar Hringdu og/eða Internetþjónusta félagsins sé stöðugri eða öruggari en hjá Símanum. Færi Hringdu ekki sönnur á fullyrðingar sínar sé ljóst að í þeim felist brot á ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sem og a. og c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingu Hringdu segi einnig „*Fri uppsetning*“. Ljóst sé að uppsetning netbúnaðarins sé háð kaupum á netþjónustu hjá fyrirtækinu. Brjótí auglýsingin því gegn ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, en einnig gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. 10. gr. auk 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005.

Í auglýsingunum segi: „*Hringdu – það er ódýrara*“. Að auki birtist fullyrðingin á vefsíðu félagsins. Í raun og veru sé um að ræða slagorð félagsins. Í fullyrðingunni felist samanburður á verði Hringdu og verði annarra fjarskiptafélaga sem bjóði upp á fjarskiptaþjónustu. Af hálfu Hringdu sé þannig staðhæft með almennum hætti að félagið sé ódýrara en önnur fjarskiptafélög. Sé ekki að finna neinn fyrirvara á fullyrðingunni eða takmörkun. Fullyrðingin sé því beinlínis röng, enda séu þarfir kaupenda fjarskiptaþjónustu misjafnar og því ljóst að ákveðnar þjónustuleiðir henti sumum kaupendum betur en öðrum, allt eftir neyslumynstri þeirra. Hringdu brjótí með ofangreindri fullyrðingu gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. og c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Um blaðagrein framkvæmdastjóra Hringdu segir í bréfinu að í greininni sé að finna fjölda rangra fullyrðinga um vöruframboð Símans og meinta háttsemi hans í garð neytenda. Virðist greinin sett fram í þeim eina tilgangi að koma höggi á Símann og aðra keppinauta Hringdu. Sú aðferð sem Hringdu beiti við það sé að saka Símann berum orðum um að okra á viðskiptavinum sínum og að bera fram gylliboð sem standist sjaldan, auk þess sem ýjað sé sterklega að því að Síminn, ásamt öðrum fjarskiptafélögum, stundi verðsamráð.

Því sé haldið fram í greininni að:

1. Síminn beiti brellum og hugsni meira um ímyndarauglýsingar og greiðslu sekta vegna samkeppnisbrota en um verðlag og hag neytandans;



2. vöruframboð Símans af nettengingum einkennist af óskýrum gylliboðum sem sjaldnast standist;
3. líklegasta útskýringin á verðlagsþróun á vörum Símans sé sú að félagið stundi ólögmaett verðsamráð með öðrum fjarskiptafyrirtækjum og;
4. Síminn hafi lagt það í vana sinn að okra á landsmönnum og muni halda áfram að gera það.

Ofangreind gífuryrði séu röng og ekki svara verð. Í þeim felist alvarleg brot á ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 13. gr., 14. gr. sem og a., c. og e. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, en að líkindum einnig á ákvæðum annarra lagabálka.

Í grein framkvæmdastjórans sé fullyrt að Internettengingar Hringdu um ljósleiðara séu „*tryggasti kosturinn*“ og þ.a.l. tryggari en tengingar þar sem „*gamli koparinn kemur við sögu*“. Hafi jafnframt sagt þar að gamli koparinn yrði ávallt flöskuháls þegar kæmi að hraða á nettengingunni. Fullyrðingarnar séu ekki studdar nokkrum rökum frekar en hliðstæðar fullyrðingar í auglýsingum Hringdu. Þær séu rangar og því sé þeim mótmælt harðlega. Með þeim sé brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., sem og a. og c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Blaðagreinin sé sem fyrr segi rituð af Játvarði Jökli Ingvarssyni, sem riti undir hana sem framkvæmdastjóri Hringdu. Því sé ljóst að fullyrðingarnar séu hafðar uppi í nafni Hringdu og vísað í því samhengi til ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2009.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Hringdu til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. júlí 2012. Svar barst með bréfi, dags. 15. ágúst 2012, þar sem röksemdum Símans er alfarið hafnað. Hringdu telji háttsemi félagsins hafa verið í samræmi við meginreglur og markmið laga nr. 57/2005 og kvörtun Símans tilhæfulausa.

Í bréfinu segir að Hringdu hafni alfarið staðhæfingum Símans um að verið sé að blekkja neytendur þegar Hringdu auglýsi „*100 Mb/s internet á 1.995 kr.*“ Í kvörtuninni komi fram að Hringdu hafi verið óheimilt að auglýsa hvað mánaðargjald af tiltekinni þjónustu sé. Neytandinn geti valið að vera með heimasímann sinn yfir ljósleiðarann hjá Hringdu, Vodafone, Símafélaginu eða Tal, eða með IPTV hjá Vodafone eða Tal. Greiðsla á aðgangsgjaldi sé ávallt greitt til Gagnaveitu Reykjavíkur, óháð því hvort að viðskiptavinur kjósi einungis að hafa heimasímann og ekkert Internet, bara Internet eða Internet og sjónvarp. Ekki sé hægt að ætlast til þess að taka þurfi í heildina alla mögulega og ómögulega þjónustuliði sem viðskiptavinurinn þurfi ekki að kaupa hjá Hringdu. Það sé augljóst að ekki sé



unnt að fallast á slíkan málatilbúnað. Þá geti Hringdu ekki séð hvað sé villandi við að auglýsa mánaðargjald vegna tiltekinna þjónustuleiða yfir ljósleiðara. Til viðbótar skuli það nefnt að allar upplýsingar séu skýrar og aðgengilegar á heimasíðu Hringdu, en vísað sé í þessar nánari upplýsingar í auglýsingunni sjálfri. Hringdu telji þessa aðför Símans fjarstæðukennda, þar sem Neytendastofa hafi einmitt ákvarðað Símanum í hag, í sambærilegu máli Nova gegn Símanum sbr. ákvörðun stofnunarinnar nr. 24/2012.

Hringdu vilji vekja athygli á því að í auglýsingunni komi einnig fram nafn ljósleiðarans og slóð sem vísi til nánari upplýsinga um þá þjónustu sem auglýst sé.

Hringdu sé í raun að bjóða upp á aðgang að Internetinu fyrir 1.995 kr. Að sjálfsögðu þurfi viðskiptavinir að greiða fyrir notkun af þeim búnaði sem geri þeim kleift að tengjast netinu. Til þess að geta nýtt sér þetta tilboð um 10GB erlent niðurhal með 100 Mb/s hraða þurfi viðkomandi að hafa aðgang að tölvu eða öðrum áþekktum búnaði sem geti tengst beini sem tengdur sé netinu, ásamt því að hafa aðgang að ljósleiðaraneti og tilheyrandi búnaði í eigu Gagnaveitu Reykjavíkur.

Ekki verði séð að það fari gegn tilvísuðum ákvæðum laga nr. 57/2005 í kvörtun Símans að auglýsa ekki verð á öllum hugsanlegum tölvum, búnaði eða þjónustu sem geri notendum kleift að tengjast ljósleiðarabeini. Auglýsingin sé leið til þess að nálgast hugsanlega viðskiptavini og kynna fyrir þeim verð á þjónustu sem Hringdu veiti. Í auglýsingunni sé sérstaklega tekið fram að allar frekari upplýsingar séu aðgengilegar á heimasíðu félagsins og sé hún skoðuð megi sjá að allir kostnaðarliðir séu listaðir með ákaflega skýrum og aðgengilegum hætti.

Í þessu sambandi sé rétt að benda á að Síminn gefi upp verð á ljósnetstengingum sínum án línugjalds. Síminn kynni einnig aðgang að sjónvarpi Símans á 990 kr. án þess þó að gera neytendum beint grein fyrir forsendum þess að hafa aðgang að þjónustunni. Þar séu forsendur þær að notendur greiði fyrir línugjald Símans, leigugjald beinis, ásamt því að hafa Internettengingu. Jafnframt þurfi notandinn að eiga sjónvarp eða áþekkan búnað sem tengst geti myndlykli Símans.

Forsenda þess að notendur geti tengst ljósleiðaranum sé að sjálfsögðu sú að Gagnaveita Reykjavíkur hafi gert hann aðgengilegan fyrir viðkomandi. Þeir sjái sjálfir um að innheimta þjónustugjald vegna notkunar á búnaðinum, á meðan það sé hlutverk Hringdu og annarra fjarskiptafyrirtækja á sama markaði að koma notendum á netið við notkun hans. Auglýsingar Hringdu taki einmitt mið af því.

Varasamt væri að líta svo á að auglýsingar Hringdu brytu að þessu leyti í bága við tilvísuð ákvæði laga nr. 57/2005. Til dæmis mættu bílaleigur ekki auglýsa bíla til leigu nema gera grein fyrir heildarverði sem greiða þurfi í bensínkostnað, að neytendur þurfi að hafa ökuréttindi o.s.frv. Þessar upplýsingar megi þó oftast nær nálgast á vefsíðum fyrirtækjanna,



rétt eins og tilfellið sé með Internettengingar Hringdu um ljósleiðara. Með sama hætti blasi við að ekki sé hægt að nota Internetþjónustuna um ljósleiðara án þess að vera með aðgang að neti Gagnaveitunnar.

Varðandi einkennisorð fyrirtækisins „*Hringdu – það er ódýrara*“, þá eigi kvörtun Símans ekki við nein rök að styðjast. Að mati Hringdu feli slagorðið einfaldlega í sér orðaleik og ekki verði með nokkru móti séð að það sé villandi fyrir neytendur eða feli í sér blekkingar. Ekki komi fram við hvað sé miðað og því sé ekki slegið föstu að Hringdu sé ódýrast eða ódýrara en hvað eða hverjir. Nærri láti að kvörtun Símans feli í sér lítilsvirðingu fyrir neytendum og möguleikum og úrræðum þeirra til þess að kanna verð upp á eigin spýtur.

Í kvörtun Símans séu gerðar athugasemdir við orðalagið „*Ekki láta Símann fífla þig og fáðu ljósleiðarann alla leið inn í stofu*“ í auglýsingu Hringdu. Í því sambandi vilji Hringdu koma á framfæri almennum röksendum til skýringar á sögninni að „fífla“. Orðasambandið að fífla einhvern hafi um aldir verið haft um að tæla einhvern til ásta. Þannig segi t.a.m. í öðrum kafla Gísla sögu Súrssonar: „*Það töldu sumir menn að Bárður fíflaði Þórdísi Þorbjarnardóttur; hún var bæði væn og vitur. Þorbirni hugnaðist það illa og kveðst ætla ef Ari væri heima að þá myndi eigi vel gefast.*“ Ekki verði séð að samhengi þessa orðasambands feli í sér óréttmæta viðskiptahætti eða að vegið sé að Símanum með ólögmatum hætti. Þvert á móti sé Hringdu að stuðla að virkri samkeppni. Markmið Hringdu með auglýsingunni sé að hvetja neytendur til þess að gangast ekki við gylliboðum Símans og kynna sér frekar ódýra ljósleiðaraþjónustu Hringdu. Einnig skuli hér tekið fram að þessi auglýsing hafi birst einu sinni á bakhlið Fréttablaðsins og hafi verið hugsuð sem svar fyrirtækisins við „goshveraauglýsingum“ Símans sem birtar hafi verið í hundraða tali. Hringdu hafi varpað upp þeirri spurningu hvort Síminn sé að blekkja neytendur með því að líkja kröftum ljósnetsins við goshveri? Hver sé kraftur goshvers? Hver sé kraftur ljósnetsins? Komi goshverir upp þar sem ljósnetið sé lagt? Hringdu geri alvarlegar athugasemdir við þessa samlíkingu Símans og auglýsingu Hringdu hafi verið ætlað að benda neytendum á þjónustu sína með gamansamri tilvísun.

Síminn leggi þann skilning í þau orð sem um ræði, að Hringdu sé að ráðast gegn ljósnetinu, sem verði að teljast einkennilegt svo ekki sé meira sagt og segi það meira um mat Símans á eigin vöru en álitu Hringdu á henni.

Markaðssetning Hringdu á þjónustu sinni hafi ávallt verið vönduð eins og kostur sé og varlega farið í orðalag slagorða og lýsingar á einstökum þjónustuliðum. Í kvörtuninni reyni Síminn veikum mætti að færa fyrir því rök að orðin „öruggari“ og „stöðugari“ feli í sér óréttmæta viðskiptahætti. Hins vegar sé eingöngu um að ræða loforð Hringdu til hugsanlegra viðskiptavina og markmið félagsins. Fjarstæðukennt sé að halda því fram að um sé að ræða blekkingar eða villandi skilaboð. Ekki sé fullyrnt að þjónusta Hringdu sé öruggari eða stöðugri en Símans, eða nokkurs annars. Hringdu telji þjónustu sína hins vegar öruggari og stöðugri en almennt gangi og gerist og leggi ríka áherslu á að viðhalda þeirri ímynd. Beinist það ekki eingöngu að Símanum heldur markaðnum í heild.



Í þessu sambandi megi nefna að Síminn vilji ekki selja VDSL (ljósnet) til fyrirtækja, með tryggðum uppítíma eða svokallaðar „plústengingar“, vegna þess að tengingin sé háð því að það sé ávallt 220V rafmagn inn í götuskápa þar sem að koparinn tengist ljósleiðaranum. Að mati Hringdu megi þess vegna gera að því skóna að þeir treysti sér ekki til þess að tryggja nægan uppítíma án vararafmagns, sem ekki sé til staðar. Í umræddri auglýsingu auglýsi Hringdu Internettengingu um ljósleiðara Gagnaveitu Reykjavíkur. Gagnaveitan hafi lagt ljósleiðarann alla leið inn til notenda frá símsstöð, þar sem aðgangur að vararafmagni sé til staðar. Þar af leiðandi geti tengingar fyrir ljósleiðara tryggt hlutfallslega hærri uppítíma en t.d. VDSL tengingar, þar sem að líkurnar á að ljósleiðaratengingin sé niðri vegna rafmagnsbilunar sé lægri.

Fyrir utan þessa röksemdafærslu varðandi uppítíma tengingarinnar, sé einnig hægt að skoða orðin „öruggari og stöðugari tenging“ frá öðrum sjónarhóli. Það sé að segja öryggi merkisins sem sent sé yfir ljósleiðarann. Vísað er til umfjöllunar í kafla 1, bls. 8, lið (e), í bókinni *Optical Fiber Communications: Principles and Practise*, eftir John M. Senior og M. Yousif Jafro:

„(e) Signal security. The light from optical fibers does not radiate significantly and therefore they provide a high degree of signal security. Unlike the situation with copper cables, a transmitted optical signal cannot be obtained from a fiber in a noninvasive manner (i.e. without drawing optical power from the fiber). Therefore, in theory, any attempt to acquire a message signal transmitted optically may be detected. This feature is obviously attractive for military, banking and general data transmission (i.e. computer network) applications.“

Í auglýsingu Hringdu sé vísað til þess að uppsetningin sé endurgjaldslaus, enda sé það ekki háð kaupum á netþjónustu frá Hringdu. Um sé að ræða gjaldfrjálsa uppsetningu af hálfu Gagnaveitu Reykjavíkur á ljósleiðaranum burt séð frá þjónustuaðila sem tengingin sé keypt hjá.

Orðalagið sé ekki villandi, uppsetningin sé gerð af verktökum á vegum Gagnaveitunnar sbr. upplýsingar á heimasíðu hennar:

„Þegar keypt er Internet-, síma- eða sjónvarpsþjónusta hjá þjónustuaðilanum er sett upp netaðgangstæki á heimilinu. Heimilið þarf ekki að greiða fyrir uppsetninguna. Gagnaveita Reykjavíkur staðsetur netaðgangstækið í samráði við íbúa. Tækið er staðsett miðsvæðis á heimilinu svo auðvelt sé að tengja það við síma, sjónvarp og tölvu. Mismunandi er eftir heimilum hvaða lagnaleið hentar hverju sinni. Ef smáspennutafla og lagnir eru til staðar er netaðgangstækið sett upp við hlið töflunnar svo hægt sé að nýta þær lagnir til að tengja annan búnað.“



Hvorki Hringdu né Gagnaveitan rukki neytendur fyrir uppsetningu ljósleiðarabúnaðar. Þar af leiðandi fái neytandinn uppsetninguna án endurgjalds, eða með öðrum orðum: frítt. Það gefi þó augaleið að neytandinn þurfi að panta sér og virkja ljósleiðara frá einhverjum af þeim þjónustuaðilum sem bjóði upp á Internet um ljósleiðara Gagnaveitunnar. Þá vísi Hringdu einnig til þess að í auglýsingunni sé lögð áhersla á að neytendur geti nálgast allar nánari upplýsingar á heimasíðu Hringdu og sé vefslóðinn gefinn upp. Á heimasíðunni sé að finna afar nákvæmar upplýsingar um alla kostnaðarliði sem viðskiptavinir þurfi að hafa í huga við kaup á þjónustunni.

Sá liður í kvörtun Símans sem snúi að aðsendri blaðagrein Játvarðs Jökuls Ingvarssonar og birtist í Morgunblaðinu þann 12. júní 2012, bendi til þess að um misskilning af hálfu Símans sé að ræða á tilvitnuðum ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í fyrsta lagi verði að telja fjarstæðukennt að blaðagrein í nafni Játvarðs Jökuls sé hluti af kvörtun Símans vegna viðskiptahátta Hringdu. Þrátt fyrir að höfundur greinarinnar sé starfsmaður Hringdu sé greinin skrifuð af honum persónulega og lýsi hans eigin skoðunum á aðstæðum á fjarskiptamarkaði. Greinin sé þannig ekki sett fram í nafni fyrirtækisins, þrátt fyrir að höfundur greinarinnar taki fram í lok hennar að hann gegni stöðu innan fyrirtækisins.

Fallist Neytendastofa á það með Símanum að Hringdu beri ábyrgð á efni greinarinnar vilji Hringdu benda á að greinin geti ekki á nokkurn hátt brotið gegn tilvísuðum ákvæðum laga nr. 57/2005 þar sem greinin flokkist ekki undir viðskiptahætti, skv. 6. tölul. 3. gr. laganna, enda sé greinin skrifuð af fagmanni innan fjarskiptageirans. Þá sé þessi liður í kvörtuninni algjörlega órökstuddur, þ.e. með hvaða hætti nákvæmlega greinin eigi að fela í sér óréttmæta viðskiptahætti og sé til þess fallin að blekkja eða villa fyrir neytendum.

2.

Athugasemdir Hringdu voru sendar Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24. ágúst 2012. Svar barst með bréfi, dags. 11. september 2012. Í upphafi bréfsins er vísað til forsendna ákvörðunar Neytendastofu nr. 24/2012 þar sem sagði:

„Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð segir þó að meginreglan sé sú að allar upplýsingar sem virkilega skipti máli fyrir neytendur skuli koma fram. Þegar auglýst sé í útvarpi eða sjónvarpi, og jafnvel á prenti, sé ekki raunhæft að koma öllum upplýsingunum að sem taldar séu upp í ákvæðinu. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli koma fram í auglýsingum eða við mat á því hvort það teljist villandi að birta ekki tilteknar upplýsingar hefur Neytendastofa m.a. litið til þess hvaða upplýsingar auglýsandi hefur kosið að birta.“

Í ljósi þessa og athugasemda í bréfi Hringdu vilji Síminn vekja athygli á nokkrum atriðum.

Auglýsing Hringdu sem birst hafi á baksíðu Fréttablaðsins, þar sem neytendur hafi verið hvattir til að láta Símann ekki „fífla sig“, hafi náð yfir nær alla baksíðu mest lesna prentmiðils



landsins. Á baksíðu Fréttablaðsins sé nægilegt pláss til þess að upplýsa neytendur um að kostnaður þeirra við að fá Internettengingu með hraðanum 100 Mb/s nemi ekki 1.995 kr., heldur bætist við fastur kostnaður í hverjum mánuði að upphæð 2.410 kr., eða um 120% meiri kostnaður en auglýstur sé. Hringdu hafi einfaldlega kostið að vekja ekki athygli á þessu atriði í auglýsingu sinni. Félagið hafi þess í stað valið að brigsla Símann um óheiðarleika í garð viðskiptavina sinna í sömu auglýsingu. Það beri að taka undir þann skilning Neytendastofu á ákvæði 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 að, eftir því sem við eigi, skuli tekið tillit til þess auglýsingamiðils sem nýttur sé, þegar skylda til að birta upplýsingar skv. a. – f. liðum ákvæðisins sé metin. Í því samhengi skuli bent á að baksíða Fréttablaðsins innihaldi feikinóg rými til að birta allar upplýsingar sem skipta neytendur máli til þess að þeir geti tekið upplýsta ákvörðun um þá þjónustu og þær vörur sem boðnar séu til kaups.

Hér megi reyndar einnig vekja máls á því að á Hringdu kunni einnig að hafa hvílt skylda til að vekja athygli á því að erlent niðurhal notenda sem greiði 1.995 kr. að viðbættum 2.410 kr. sé takmarkað við 10GB á mánuði, í ljósi þess að rými í auglýsingunni til að koma öllum nauðsynlegum upplýsingum var nægilegt.

Það sé meginregla þegar verð vöru sé birt í auglýsingum, að birta skuli allar upplýsingar sem skipti neytendur máli um endanlegt verð vörunnar, sbr. ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Undantekning frá þeirri meginreglu sé að heimilt sé að takmarka slíka upplýsingagjöf upp að vissu marki, eftir því hvaða miðill sé notaður hverju sinni og hversu mikið svigrúm auglýsandi hafi til að birta slíkar upplýsingar. Heimild þessa ber, líkt og aðrar undantekningarreglur, að túlka þröngt, enda sé það hagsmunum neytenda fyrir bestu að sem nákvæmastar verðupplýsingar séu birtar í auglýsingum. Í ljósi þess hversu rúmt svigrúm Hringdu hafði í nefndri auglýsingu til þess að birta þær upplýsingar sem ætla megi að skiptu máli fyrir neytendur sé morgunljóst að fyrrnefnd undantekningarregla eigi ekki við. Augljóst sé að Hringdu hefði með réttu borið að birta endanlegt verð Internetþjónustu, enda ríkulegt svigrúm til þess.

Í öðrum auglýsingum Hringdu sé gefið sterklega í skyn að heildarkostnaður neytenda við að komast á Internetið á 100 Mb/s hraða nemi 1.995 kr. Greiðsla til Gagnaveitu Reykjavíkur upp á 2.410 kr. sé óhjákvæmilegt skilyrði þess að neytendur geti tengst netinu fyrir 1.995 kr. Á hinn bóginn sé til þess að líta að þær auglýsingar sem hér um ræði séu litlar að flatarmáli og því ekki mikið rými til að koma á framfæri ítarlegum upplýsingum. Að því sögðu telji Síminn einfaldlega ráðlegt að Neytendastofu meti það á eigin spýtur hvort auglýsingar Hringdu fullnægi skilyrðum laga nr. 57/2005 eður ei.

Síminn hafni röksemdafærslu Hringdu um að einkennisorð félasins „*Hringdu – það er ódýrara*“ feli ekki í sér fullyrðingu um að Hringdu sé ódýrara eða ódýrast heldur sé um orðaleik að ræða. Það geti vart verið augljósara að í þeim felist staðhæfing um að Hringdu sé ódýrara. Sé það jafnvel enn augljósara þegar litið sé til þeirrar staðreyndar að orðin „það er ódýrara“ fylgi strax á eftir skráðu orðmerki Hringdu. Vísi staðhæfingin þannig til þess að það



sé sjálft fyrirtækið Hringdu sem sé ódýrara, en ekki athöfnin að hringja. Í raun og veru sé slagorð fyrirtækisins því „það er ódýrara“. Hafi meintur orðaleikur átt að felast í ofangreindu sé því ljóst að útskýringarnar standist ekki. Í slíkum orðaleik fælist eftir sem áður staðhæfing þess efnis að fyrirtækið Hringdu sé ódýrara.

Ljóst sé að átt sé við að Hringdu sé ódýrara en keppinautar félagsins, enda ekki öðrum aðilum til að dreifa sem félagið geti borið sig saman við. Engu breyti hvort samanburðarauglýsingar innihaldi fullyrðingar um að einn eða annar aðili sé ódýrastur eða ódýrari. Auglýsandi beri eftir sem áður að sanna fullyrðingu sína þess efnis.

Sagnorðið „fífla“ hafi fjölþætta merkingu samkvæmt Orðabók menningarsjóðs. Geti orðið þýtt „að sækjast eftir ástum konu“ eða „fleka“ en einnig geti orðið þýtt að „gabba“ eða „glepja“. Í ljósi þess samhengis sem orðið hafi verið notað í sé augljóst að með auglýsingunni hafi neytendur verið varaðir við því að láta Símann gabba eða glepja sig. Af skýringum Hringdu verði ekki ráðið hvers vegna viðskiptavinir Símans skyldu gæta sín á að félagið „tældi þá til ásta“. Þá verði ekki ráðið af skýringum Hringdu hvers vegna sú merking auglýsingarinnar teldist til réttmætra auglýsingahátta. Séu skýringarnar því aðeins til marks um algjört rökþrot Hringdu. Fullyrðingum félagsins um inntak auglýsingarinnar sé hafnað með öllu.

Ekki verði séð að nokkur munur sé á því að halda því annars vegar fram að tengingar séu öruggari og stöðugri en tengingar annarra aðila á fjarskiptamarkaði eða að halda því hins vegar fram að tengingar séu öruggari og stöðugri en tengingar samkeppnisaðila á fjarskiptamarkaði. Í fullyrðingu Hringdu felist því augljóslega samanburður við öryggi og stöðugleika tenginga Símans, sem og annarra samkeppnisaðila Hringdu á fjarskiptamarkaði. Mergur málsins sé aðeins sá að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á.

Á hinn bóginn virðist því haldið fram af Hringdu að tengingar Hringdu séu í raun öruggari og stöðugri en tengingar Símans, þar sem aðgangur að vararafmagni sé til staðar í sírstöðvum en ekki í götuskápum, sem þarfnist rafmagns. Því geti tengingar yfir ljósleiðara tryggt hlutfallslega hærri uppitíma en ADSL-tengingar, þar sem líkur á því að ljósleiðaratenging sé niðri vegna rafmagnsbilunar sé lægri. Þessar fullyrðingar séu einfaldlega rangar. Engin gögn liggi fyrir þeim fullyrðingum til staðfestingar, að rafmagnsleysi hafi oftár áhrif á ADSL-tengingar, og hljómi þær eins og hreinn tilbúningur og óskhyggja. Rafmagn kunnir hugsanlega að fara af götukössum endrum og sinnum, en að jafnaði stafi slíkt rafmagnsleysi af bilunum í rafmagnslínunum, t.a.m. vegna jarðrasks. Ljósleiðaralína sé jafnútsett fyrir slíkum bilunum og rafmagnslínur. Enda þótt ekki sé á því þörf, megi þess vegna allt eins halda því fram að líkur á því að ljósleiðaratenging verði óvirk séu þær sömu og líkur á því að ADSL-tenging verði óvirk.



Þá hafi tilvísun Hringdu í bókina *Optical and Fiber Communications: Principles and Practice*, til stuðnings þeirri fullyrðingu að ljósleiðaratengingar séu öruggari og stöðugri, nákvæmlega ekkert sönnunargildi og hafi því enga þýðingu í þessu samhengi. Þar fyrir utan sé tilvitnaður kafli bókarinnar engan veginn tvímælalaus eða afdráttarlaus hvað varði fullyrðingar Hringdu.

Um orðalagið „*Frí uppsetning*“ í auglýsingu Hringdu segir að fjölmargar ákvarðanir Neytendastofu liggi fyrir, þess efnis að notkun orðanna frítt, ókeypis, gjaldfrjáls o.s.frv. sé óheimil þurfi neytendur að greiða fyrir vöru eða þjónustu til þess að fá frú eða ókeypis vöruna eða gjöfina. Gildi eini þótt greiða þurfi slíkt gjald til annars aðila en til þess sem veiti hina gjaldfrjálsu þjónustu eða vöru.

Í umkvartaðri blaðagrein Játvarðs Jökuls sé fjallað um meint bolabrögð og lögbrot samkeppnisaðila Hringdu auk þess sem þjónusta sama samkeppnisaðila sé sögð standa aftur þjónustu Hringdu. Greinaskrifari riti undir hana sem framkvæmdastjóri Hringdu. Augljóst sé að greinin sé skrifuð í nafni Hringdu. Til frekari rökstuðnings sé vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2009.

Síminn fái ekki séð að það hafi nokkur áhrif í málinu þó framkvæmdastjóri Hringdu teljist til fagmanna í fjarskiptageiranum. Rök Hringdu séu raunar með öllu óskiljanleg. Í öllu falli mætti heldur gera meiri kröfur til fagfólks innan fjarskiptageirans hvað varði sanngjarna viðskiptahætti og efnislega rétta umfjöllun á opinberum vettvangi um fjarskiptafélög.

Að öðru leyti eru ítrekuð fyrri rök.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 18. september 2012, var Hringdu sent bréf Símans til umsagnar. Svar barst með bréfi, dags. 15. október 2012, þar sem ítrekað er að Hringdu telji kvörtun Símans með öllu tilhæfulega og gefi tilefni til að ætla að fyrirtækið sé með henni frekar að reyna að koma höggi á lítinn keppinaut á samkeppnismarkaði en að standa vörð um hagsmuni neytenda. Síminn hafi um áratugaskeið verið markaðsráðandi á nær öllum sviðum fjarskiptamarkaðar og margsinnis sætt íhlutunum og sektum frá stjórnvöldum vegna margvíslegra brota á keppinautum sínum og neytendum. Veki það upp spurningar um markmið Símans með kvörtun þessari en sjónarmið fyrirtækisins um meint brot Hringdu á lögum um auglýsingar og óréttmæta viðskiptahætti gangi þvert á fyrri sjónarmið og athugasemdir Símans sem fyrirtækið hafi sjálft haldið á lofti um sína eigin starfsemi. Verði því ekki betur séð en að Síminn geri athugasemdir við Hringdu þvert á betri vitund, sem sé áhyggjuefni á viðkvæmum samkeppnismarkaði eins og fjarskiptamarkaði.

Ítrekað er að Hringdu hafni staðhæfingum Símans um að verið sé að blekkja neytendur þegar félagið auglýsi „*100 Mb/s internet á 1.995 kr.*“ Þjónusta sem Gagnaveita Reykjavíkur veiti sé greidd til þeirra og fjarskiptafyrirtæki eins og Hringdu hafi ekkert með rekstur endabúnaðar



eða mannvirkja á því sviði að gera. Gagnaveita Reykjavíkur hafi ráðist í markvissar aðgerðir til þess að kynna kosti ljósleiðarans og þjónustu fyrirtækisins. Að mati Hringdu séu neytendur vel upplýstir um þann fjarskiptakostnað og búnað sem til þurfi til þess að nýta sér ljósleiðarann. Það sé því fjarstæðukennt að halda því fram að í því felst blekking gagnvart neytendum að Hringdu auglýsi verð á þeirri þjónustu sem fyrirtækið veiti um ljósleiðarann, eða að það sé villandi gagnvart þeim. Einnig verði að teljast ótrúlegt að eitt og sama fyrirtækið, Síminn, geri athugasemdir við að auglýst sé mánaðargjald á Internetþjónustu og mæli svo með því sama í ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2012 þar sem segi m.a.: „*óumdeilt er að allar þær upplýsingar um verð og annan kostnað sem Nova telur skorta í umræddri auglýsingu er að finna á heimasíðu Símans.*“ Ennfremur segi að: „*Síminn hafi gert fullnægjandi ráðstafanir til að gera upplýsingar um framangreinda kostnaðarliði aðgengilegar fyrir neytendur með skýrum hætti á heimasíðu fyrirtækisins.*“ Nákvæmlega sömu sjónarmið eigi við í máli þessu. Hringdu telji að annað hvort verði Neytendastofa að snúa þeirri ákvörðun við og banna Símanum að auglýsa heimasíma sinn og Internetþjónustu án línugjalds, líkt og Síminn geri, eða heimila að Hringdu geri það sama.

Í þessu sambandi sé einnig rétt að benda á að Síminn auglýsi Internettengingu sína án línugjalda, þar á meðal í heilopnum í blöðum, þar sem gosbrunnar taki mesta plássíð. Þannig sé vart hægt að kenna plássleysi um, þrátt fyrir að Síminn veiti þjónustu sína bæði fyrir fastlínunetkerfi Mílu ásamt ljósleiðarakerfi Tengis á Akureyri. Hvorug línugjöldin séu tilgreind í auglýsingum Símans. Hringdu telji félagið að sama skapi ekki vera skuldbundið til þess. Þannig fari Hringdu lengra í að gera upplýsingarnar aðgengilegar á heimasíðu sinni, en þær séu aðgengilegar á forsíðu félagsins og undirsíðum. Á vefsíðu Símans sé hins vegar nauðsynlegt að vera með vafra sem styður Javascript til þess að geta séð hver línugjöldin séu fyrir annars vegar heimasíma og hins vegar Internetþjónustu.

Hringdu skilgreini mjög skýrt í auglýsingunni að um sé að ræða Internetþjónustu. Hægt sé að versla aðrar þjónustur á ljósleiðaranum frá öðrum þjónustuaðilum svo sem Símafélaginu, Vodafone og Tal. Þess vegna sé ruglingslegt að auglýsa línugjald Gagnaveitu Reykjavíkur inn í verðinu þegar eingöngu sé verið að tala um Internetþjónustu um ljósleiðarann. Hringdu hafi hins vegar ávallt, þegar um sé að ræða almenna auglýsingu þar sem tilgreindur sé bæði heimasími og Internet, verið með línugjaldið mjög bersýnilegt og aðgengilegt fyrir neytendur, enda hafi félagið kappkostað við að koma í veg fyrir misskilning á verðskrá félagsins, með einfaldri uppsetningu og gegnsæi.

Hringdu telji rétt að vekja athygli á því að þegar valin sé netþjónusta á vefsvæði Símans sé umrætt gjald ekki tilgreint. Gjaldið sé hins vegar birt undir þjónustulið um heimasíma Símans. Hvergi sé sagt beinum orðum að neytandinn verði að kaupa heimasíma eða greiða gjald sem sé rétt um 100% hærra heldur en gjaldið sem tilgreint sé á vefsíðu Símans til þess að nýta sér þjónustuna. Verði niðurstaða Neytendastofu sú að auglýsing Hringdu fari á einhvern hátt gegn lögum nr. 57/2005 kalli Hringdu eftir auknum leiðbeiningum um auglýsingar á Internetþjónustu um fastlínu. Hringdu telji að ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2012 ein og sér



gefi tilefni til að ætla að auglýsingar Hringdu séu í eðlilegu samræmi við ákvæði laganna og hafi félagið verið í góðri trú um að svo væri.

Á það megi einnig benda að á heimasíðu Hagstofunnar megi finna upplýsingar um hlutfall heimila á Íslandi sem séu nettengd. Samkvæmt nýjustu upplýsingum séu 94,6% íslenskra heimila tengd við Internetið og hafi þetta hlutfall verið allhált um nokkurt skeið. Verði því að ætla að íslenskir neytendur séu afar vel upplýstir um fjarskiptakostnað sinn vegna aðgangs að Internetinu og helstu kostnaðarliði sem sú þjónusta kalli á.

Ítrekuð eru fyrri rök vegna einkunnarorða Hringdu. Uppruni þeirra sé sú að félagið kappkosti við að vera ódýrari en hin fjarskiptafélögin og miðist markaðssetning félagsins að því. Hringdu hafi aldrei notað slagorðið fyrir farsímaþjónustu sína þar sem hægt sé að færa rök fyrir því að ákveðin neytendamynstur séu ódýrari hjá öðrum fjarskiptafélögum.

Í umkvörtuðum auglýsingum sé auglýst Internetþjónusta Hringdu og óumdeilt sé að þar sé Hringdu ekki bara ódýrara en mörg félögin heldur ódýrast. Í þessu samhengi er í bréfinu einnig vakin athygli á auglýsingum Símans með yfirskriftinni „Ljósnetið er kraftmeiri tenging fyrir íslensk heimili“ þrátt fyrir að ljósleiðaraþjónusta Hringdu sé 100 Mb/s en ljósnet símans allt að 50 Mb/s.

Hringdu standi við skýringar sínar vegna kvörtunar Símans yfir orðalaginu „*Ekki láta Símann fífla þig*“ í auglýsingum félagsins. Merking sagnarinnar „að fífla“ geti verið margvísleg og meining auglýsinganna hafi verið sótt í Íslendingasögurnar enda hafi Síminn haft mikið af auglýsingum varðandi ljósnetið. Meiningin hafi þess vegna verið að neytendur ættu ekki að láta Símann tæla sig með tilboðum sínum heldur greiða minna fyrir ljósleiðara alla leið inn í stofu hjá Hringdu.

Síminn hafi gert athugasemdir við tilvísun Hringdu í fræðirit á sviði fjarskipta vegna fullyrðinga um örugga og stöðuga tengingu. Tilraunir Símans til að hrekja umfjöllunina séu algjörlega órökstuddar og vanmáttugar. Að mati Hringdu sé tilvitnaður kafli í bókinni bæði tvímælalaus og afdráttarlaus varðandi þær fullyrðingar að ljósleiðarinn sé öruggari heldur en koparinn. Óþarfi sé að leita langt til þess að finna frekri heimildir fyrir þessari staðhæfingu. Einföld leit á Internetinu skili fjöldanum öllum af greinum rituðum af fræðimönnum á þessu sviði sem taki undir það að ljósleiðarinn sé öruggari heldur en koparinn og að það sé ein af ástæðumunum fyrir því að öryggisfyrirtæki leggi ljósleiðaralagnir í stað koparlagna. Vandamál eins og „crosstalk“ og fleiri sem eigi við koparinn hverfi við ljósleiðarann sem sjáist kannski einna best á því hvernig Gagnaveitan hafi lagt ljósleiðara meðfram rafmagni sem sé ómögulegt með koparlagnir eins og þurfi vegna VDSL. Augljóst sé að Síminn myndi ekki tengja grunnkerfi sitt saman með ljósleiðurum ef fyrirtæki teldi það ekki vera stöðugra og öruggara en koparlagnir fyrirtækisins sem það hafi átt nóg af áður en það hóf að leggja ljósleiðara. Ennfremur sé auðvelt að færa rök fyrir því að tenging Hringdu í gegnum ljósleiðaranet sé stöðugra enda sé það svo að ljósleiðarinn komi annað hvort inná 100 Mb/s



eða ekki, en hins vegar sé VDSL-staðallinn sem Síminn keyri á, takmarkaður af lengd koparsins.

Eins og Hringdu hafi þegar bent á mætti Síminn líta á eigin auglýsingar. Augljóslega sé Ljósnetið ekki kraftmeiri tenging en ljósleiðari, enda sé hraðinn á ljósleiðaratengingu hærri. Til að mynda megi nefna að höfuðstöðvar Hringdu séu staðsettar á Grensásvegi 22 og séu tengdar bæði ljósleiðara sem sé 100 Mb/s og Ljósneti Símans. Ljósnetið skili 19 Mb/s og muni samkvæmt tæknimönnum Símans ekki hækka þar sem fjarlægð Grensásvegs 22 frá Múlasímstöð sé of löng og ekki verði lagður götuskápur nær húsnæðinu. Þannig sé hraðinn öruggari og stöðugri yfir ljósleiðarann heldur en Ljósnetið. Þá segi framleiðandi VDSL búnaðar: „*It has been standardized as ITU G.993.2 BDSL2 deteriorates quickly from a theoretical maximum of 250 Mbit/s at 'source' to 100 Mbit/s at 0,5 km (1640 ft) and 50 Mbit/s at 1 km (3280 ft), but degrades at a much slower rate from there, and still outperforms VDSL. Starting from 1,6 km (1 mile) its performance is equal to ADSL2+.*“ (Tekið af vefsíðunni <http://www.tfl.eu.com/project2.html>)

Ítrekaðar eru fyrri skýringar vegna orðalagsins „*frí uppsetning*“, ljósleiðarinn sé lagður gjaldfrjálst inn á heimili, endabúnaður tengdur gjaldfrjálst og sé ekki tekinn niður þrátt fyrir að heimili hætti að nýta sér þjónustu ljósleiðarans.

Hringdu vísi á bug þeim röksemdafærslum sem fram komi í svarbréfi Símans vegna blaðagreinar Játvarðs Jökuls Ingvarssonar sem birst hafi í Morgunblaðinu. Hringdu standi staðfastlega við að greinin hafi verið rituð í eigin nafni Játvarðs Jökuls, ásamt því sem hann hafi gert grein fyrir starfsheiti sínu. Í svarbréfi Símans hafi verið vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 18/2009 en af því tilefni telji Hringdu rétt að áréttta að umrætt mál sé á engan hátt sambærilegt þeim aðstæðum sem um ræði í þessu máli. Tilefni og samhengi þeirra ummæla sem um ræði í ákvörðun nr. 18/2009 varði fyrirspurn á spjallsíðu Brimborgar um verð á tiltekinni vöru. Sú blaðagrein sem um ræði í þessu máli sé hins vegar skrifuð af fagmanni í greininni, sem setji hana fram með faglegum hætti og á faglegum vettvangi. Greinin sé sett fram af honum persónulega og sé send inn á hans eigin nafni, en ekki fyrirtækisins, að frumkvæði hans sjálfs. Greinin sé birt í fjölmiðli, innan um fjölda annarra greina sem skrifaðar séu ýmist af fagfólki eða almennum borgurum, en ekki á vefsvæði eða á miðli sem Hringdu haldi úti eða beri ábyrgð á. Greinin sé ekki svar við fyrirspurn eða erindi sem beint hafi verið til Hringdu. Hljóti hér því að vera um misskilning eða óskhyggju af hálfu Símans að ræða ef samanburður þessara tveggja mála leiði fyrirtækið að sömu niðurstöðu. Þá verði einnig að benda á að greinin geti ekki flokkast undir viðskiptahætti skv. 6. tölul. 3. gr. laga nr. 57/2005 og því eigi ákvæði laganna ekki við um hana.

4.

Bréf Hringdu var sent Símanum til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. nóvember 2012, auk þess sem málsaðilum var tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



III. Niðurstaða

1.

Í máli þessu er til umfjöllunar kvörtun Símans hf. yfir auglýsingum Hringdu ehf. og blaðagrein framkvæmdastjóra Hringdu sem birtist í Morgunblaðinu þann 12. júní 2012. Kvörtunin snýr að því að í auglýsingum Hringdu segi að félagið bjóði „100 Mb/s internet á 1.995 kr.“ án þess að fram komi að greiða þurfi mánaðarlegt aðgangsgjald til Gagnaveitu Reykjavíkur fyrir ljósleiðara. Í auglýsingu sem birtist á baksíðu Fréttablaðsins hafi sagt: „*Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu.*“ auk þess sem fram hafi komið fullyrðingar um stöðugri og öruggari tengingu og fría uppsetningu ljósleiðara auk einkunnarorða félagsins „*Hringdu – það er ódýrara*“. Grein eftir framkvæmdastjóra Hringdu, sem birtist í Morgunblaðinu, bar fyrisögnina „*Ljós...hvað?*“ þar sem fjallað hafi verið um netþjónustu og vöruframboð Hringdu og keppinauta félagsins á íslenskum netþjónustumarkaði, þ.m.t. vöruframboð Símans. Telur Síminn að Hringdu hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. og d. lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr., f. lið 1. mgr. og 2. mgr. 10. gr., 13. gr., 14. gr. sem og 1. mgr. og a., c. og e. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, en að auki gegn ákvæði 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmætir.

Hringdu hefur alfarið hafnað athugasemdum Símans. Það geti ekki talist villandi að Hringdu auglýsi verð þjónustu sinnar og geti ekki legið á fyrirtækinu að auglýsa verð sem annað fyrirtæki innheimti. Þó sé í auglýsingu vísað inn á heimasíðu Hringdu til frekari upplýsinga og þar komi fram allar upplýsingar um ljósleiðarann. Einkunnarorð fyrirtækisins feli í sér orðaleik sem villi ekki um fyrir neytendum eða blekki þá. Sögnin að „fífla“ sé tekin úr íslendingasögum þar sem merking orðsins sé að tæla einhvern til ásta. Markmið Hringdu með orðalagi auglýsingarinnar hafi verið að hvetja neytendur til þess að gangast ekki við gylliboðum Símans og kynna sér frekar ódýrari ljósleiðaraþjónustu Hringdu. Rakið er í svörum Hringdu að ljósleiðari veiti stöðugri og öruggari nettengingu en kopar. Þá er fjallað um að Gagnaveita Reykjavíkur leggi ljósleiðara gjaldfrjálst inn á heimili þeirra sem þess óski auk þess sem endabúnaður sé tengdur gjaldfrjáls og ekki tekinn niður þrátt fyrir að heimili hætti að nýta sér þjónustuna. Um grein framkvæmdastjóra félagsins í Morgunblaðinu segir að hann sé fagmaður innan fjarskiptageirans og að greinin hafi verið skrifuð og birt af honum persónulega og lýsi hans eigin skoðunum. Greinin sé þannig ekki sett fram í nafni fyrirtækisins, þrátt fyrir að höfundur greinarinnar taki fram í lok hennar að hann gegni stöðu innan fyrirtækisins.



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 fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 2. mgr. 6. gr. segir:

„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Í greinargerð með frumvarpi þar sem ákvæðið kom fyrst fram segir um það að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna sem er í III. kafla þeirra 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., sem einnig er í III. kafla, 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 erindi Símans var sérstaklega vísað til b. og d. liða. Þar segir að átt sé við rangar upplýsingar um :



„b. helstu einkenni vöru eða þjónustu, t.d. notkun, samsetningu eða árangur sem vænta má af notkun hennar, [...]

d. verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértílbod 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. 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 f. lið 1. mgr. 10. gr. segir að gefa skuli upp endanlegt verð vöru og þjónustu. Þá er ákvæði 2. mgr. 10. gr. svohljóðandi:

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

Í 1. mgr. 13. gr. laganna segir að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Ákvæðið er í IV. kafla laganna og felur í sér vernd annarra hagsmuna neytenda en fjárhagslegra.

14. gr. laganna hljóðar svo:

„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.“



Lagagreinin felur í sér vernd á hagsmunum keppinauta vegna háttsemi fyrirtækja í atvinnurekstri.

Í 1. mgr. 15. gr. er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans var vísað til a., c. og e. liða 2. mgr. sem eru svohljóðandi:

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

a. þær séu ekki villandi, [...]

c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill, [...]

e. ekki sé kastað rýrð á vörumerki, vöruheiti, önnur auðkenni, vöru, þjónustu, starfsemi eða aðstæður keppinautar, eða þeim sýnd lítilsvirðing,“

Í 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009 er um það fjallað að það teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir viðskiptahættir að:

„lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

3.

Erindi Símans snýr annars vegar að fullyrðingum í auglýsingu Hringdu og hins vegar að ummælum framkvæmdastjóra Hringdu sem birtust í aðsendri grein í Morgunblaðinu. Verður nú farið yfir hvert kvörtunarefni í sömu röð og í erindi.

3.1

Í fyrsta lagi snýr kvörtun yfir auglýsingu Hringdu að því að í auglýsingunni segi að Hringdu bjóði „100 Mb/s internet á 1.995 kr.“ en þess sé ekki getið að til þess að geta nýtt þjónustuna þurfi að greiða línugjald til Gagnaveitu Reykjavíkur. Auglýsingin hafi birst sem heilsíðuauglýsing á baksíðu Fréttablaðsins og því hafi Hringdu verið í lófa lagið að tilgreina allar nauðsynlegar upplýsingar og undanþága um þann auglýsingamiðil sem nýttur er, skv. 10. gr. laga nr. 57/2005, eigi því ekki við. Af hálfu Hringdu hefur verið á það bent að sú þjónusta sé ekki keypt af Hringdu og það geti ekki talist villandi að félagið auglýsi verð á þjónustu sem það bjóði. Allar upplýsingar séu skýrar og aðgengilegar á heimasíðu Hringdu og þar komi einnig fram það gjald sem greiða þurfi til Gagnaveitu Reykjavíkur. Af hálfu Hringdu var í



Þessu sambandi einnig vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 24/2012 *Auglýsing Símans á internetþjónustu*.

Í tilvitnaðri ákvörðun Neytendastofu nr. 24/2012 taldi stofnunin Símann ekki hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með birtingu tiltekinnar auglýsingar á netþjónustu þrátt fyrir að hafa ekki tilgreint öll gjöld sem tengdust netþjónustunni og greiða þurfi auk mánaðargjalds. Í því máli var um að ræða ýmis gjöld sem neytendur geta ýmist kosið að greiða ekki og gjöld sem þeir geta ákveðið að greiða til annars þjónustuveitanda, þrátt fyrir að nýta sér Internetþjónustu Símans. Í máli því sem hér er til umfjöllunar hefur Hringdu ekki tilgreint aðgangsgjald sem greiða þarf fyrir aðgang að ljósleiðara. Neytendur komast ekki hjá því að greiða gjaldið, þeir hafa ekki val um þjónustuveitanda og þar að auki er umrætt gjald herra en hið auglýsta mánaðargjald Internetþjónustu Hringdu.

Samkvæmt f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 skal í auglýsingum, eftir því sem við á og að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, tilgreina endalegt verð vöru eða þjónustu. Hvorki í ákvæðinu sjálfu né í lögskýringargögnum er gerð grein fyrir því hvaða auglýsingar eða viðskiptaaðferðir ákvæðið eigi við um og hverjar ekki. Slíkt er háð mati hverju sinni. Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð segir þó að meginreglan sé sú að allar upplýsingar sem virkilega skipti máli fyrir neytendur skuli koma fram. Þegar auglýst sé í útvarpi eða sjónvarpi, og jafnvel á prenti, sé ekki raunhæft að koma öllum upplýsingunum að sem taldar séu upp í 10. gr. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli koma fram í auglýsingum eða við mat á því hvort það teljist villandi að birta ekki tilteknar upplýsingar, sbr. 2. mgr. 9. gr. laganna, hefur Neytendastofa m.a. litið til þess hvaða upplýsingar auglýsandi hefur kosið að birta.

Í umræddri auglýsingu Hringdu er gefið upp mánaðargjald fyrir Internet hjá Hringdu auk þess sem í auglýsingunni segir „*Betra verð*“. Neytendastofa gerir ekki athugasemdir við að Hringdu setji upp það mánaðargjald sem fyrirtækið leggur á þjónustu sína en Neytendastofa telur upplýsingar um aðgangsgjald að ljósleiðara, sem í þessu tilfelli er þar að auki herra en hið auglýsta mánaðargjald Hringdu, mikilvægar fyrir neytendur og því villandi að tilgreina gjaldið ekki. Ætli neytendur að nýta sér þjónustu Hringdu hafa þeir ekki val um aðgangsgjald og komast ekki hjá því að greiða gjaldið til Gagnaveitu Reykjavíkur.

Að teknu tilliti til áhrifa aðgangsgjaldsins á það heildarverð sem neytendur greiða fyrir þjónustuna, þó hluti þess sé ekki greiddur til Hringdu, og m.t.t. framsetningar og stærðar auglýsingarinnar sem og þeirra upplýsinga sem Hringdu kaus að birta telur Neytendastofa villandi gagnvart neytendum og brjóta gegn ákvæðum d. liðar 1. mgr. sem og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með því að tilgreina aðgangsgjaldið ekki auk þess sem endanlegt verð er ekki tilgreint sbr. f. lið 1. mgr. 10. gr. Er því um að ræða óréttmæta viðskiptahætti skv. 8. gr. sömu laga. Ákvæði 8., 9. og 10. gr. eru í III. kafla laganna og því er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.



3.2

Í öðru lagi snýr kvörtun yfir auglýsingu Hringdu að fullyrðingunni: „*Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu.*“ Samkvæmt skýringum Hringdu var markmið auglýsingarinnar að stuðla að virkri samkeppni og hvetja neytendur til þess að ganga ekki að gylliboðum Símans en kynna sér frekar ódýra ljósleiðaraþjónustu Hringdu. Auglýsingunni hafi verið ætlað að vera svar við auglýsingu Símans þar sem goshverir séu notaðir til samlíkingar við Ljósnet Símans. Þá hefur Hringdu vísað til þess að merking orðsins að „fífla“ hafi í áraradír verið sú að tæla einhvern til ásta.

Neytendastofa fær ekki séð með hvaða hætti hinni umkvörtuðu fullyrðingu sé ætlað að vísa til þess að Síminn tæli neytendur til ásta. Þá fær stofnunin ekki séð að í fullyrðingunni felist áskorun um að gera verðsamanburð á þjónustu Símans annars vegar og Hringdu hins vegar. Stofnunin telur fullyrðinguna ekki verða skilda öðruvísi en viðvörun Hringdu um að neytendur skuli ekki láta Símann plata sig eða jafnvel hafa sig að fífla. Vísun um að fá „*Ljósleiðarann alla leið inn í stofu*“ telur stofnunin augljósa vísun til Ljósnets Símans og þess að með þeirri þjónustu Símans sé ljósleiðari ekki lagður alla leið inn á heimili neytenda. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2010 var fjallað um kvörtun Gagnaveitu Reykjavíkur yfir kynningum Símans á Ljósneti þar sem Gagnaveitan taldi markaðssetninguna villandi og brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 þar sem ljósleiðarinn væri ekki lagður alla leið inn á heimili notenda heldur væri notast við koparheimtaug frá símsstöð. Neytendastofa komst að þeirri niðurstöðu að ekki væri um villandi markaðssetningu eða brot gegn ákvæðum laganna að ræða með því að kalla þjónustuna Ljósnet þrátt fyrir að þjónustan færi í gegnum koparheimtaug frá símsstöð.

Með lögum nr. 57/2005 er ekki komið í veg fyrir að fyrirtæki tjái sig um keppinauta sína eða viðskiptahætti þeirra en í lögnum eru þó settar ákveðnar skorður við því að slíkt sé ekki gert með ósanngjörnum hætti eða þannig að vegið sé að keppinauti, vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Þá þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á allar fullyrðingar sínar, þ.m.t. þær sem snúa að keppinautum og fullyrðingum um vöru eða þjónustu keppinauta.

Eins og áður segir fær Neytendastofa ekki séð að í fullyrðingunni felist hvatning til neytenda um að kynna sér ljósleiðaraþjónustu Hringdu sem sé ódýrari en þjónusta Símans. Þvert á móti telur Neytendastofa felast í henni viðvörun um að Síminn plati eða hafi neytendur að fíflum og þeir í raun hvattir til að nýta sér frekar ljósleiðaraþjónustu Hringdu heldur en Ljósnet Símans. Neytendastofa telur Hringdu ekki hafa sýnt fram á réttmæti fullyrðingarinnar auk þess sem stofnunin telur að með henni sé með ósanngjörnum hætti vegið að Símanum og fullyrðingin sé því ekki í samræmi við góða viðskiptahætti milli fyrirtækja eins og lög nr. 57/2005 kveða á um. Stofnunin fær hins vegar ekki séð að neytendum séu veittar villandi eða rangar upplýsingar eins og þær eru tilgreindar í 9. gr. laganna.

Um er að ræða samanburðarauglýsingu sem uppfylla verður skilyrði 15. gr. laga nr. 57/2005 og má hún því m.a. ekki vera villandi, gera þarf samanburð á eiginleikum vöru eða þjónustu



að meðtöldu verði ef vill, auk þess sem ekki má kasta rýrð á keppinaut. Í fullyrðingunni er vegið að Símanum án þess að gerður sé nokkur samanburður á þjónustu Símans og Hringdu og virðist eini tilgangur fullyrðingarinnar vera sá að kasta rýrð á Símann og Ljósnet Símans.

Með vísan til alls ofangreinds telur Neytendastofa Hringdu með fullyrðingunni „*Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu*“, hafa brotið geng ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og c. og e. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

3.3

Í þriðja lagi snýr kvörtun yfir auglýsingu Hringdu að því að fullyrt sé að tenging hjá Hringdu um ljósleiðara sé stöðugri og öruggari án þess að það sé frekar rökstutt í auglýsingunni. Hringdu bendir á að um sé að ræða markmið félagsins og loforð til hugsanlegra viðskiptavina. Því sé ekki haldið fram að þjónusta Hringdu sé stöðugri eða öruggari en þjónusta Símans, eða nokkurs annars, heldur telji Hringdu þjónustu sína vera stöðugri og öruggari en almennt gengur og gerist.

Í hinni umkvörtuðu auglýsingu er ekki gefið til kynna að það sé markmið Hringdu að Internettenging sem félagið býður sé stöðugri og öruggari heldur er það sett fram með afdráttarlausum hætti. Fullyrðingarnar eru í miðstigi og því gefa þær ekki einungis til kynna að tenging Hringdu sé stöðug og örugg heldur að hún sé stöðugri og öruggari en tengingar annarra. Því telur Neytendastofa að Hringdu verði að færa sönnur á fullyrðingarnar.

Í skýringum Hringdu hefur verið vísað til fræðirita um að öryggi ljósleiðara sé meira en koparvírs auk þess sem vísað hefur verið til þess að það megi gera að því skóna að Síminn treysti sér ekki til að tryggja nægan uppítíma VDSL Internettenginga þar sem vararafmagn sé ekki til staðar í götuskápum en afar ólíklegt sé hins vegar að rafmagnstruflanir komi til með að hafa áhrif á tengingar í gegnum ljósleiðara. Hringdu hefur ekki lagt fram nein gögn eða haldbær rök, sem ekki eru byggð á getgátum, til stuðnings þeirri fullyrðingu að Internettenging Hringdu sé stöðugri og öruggari en annarra sem bjóða slíkar tengingar. Því verður að telja fullyrðingarnar ósannaðar og brjóta gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Með hinum ósönnuðu fullyrðingum eru neytendum veittar rangar eða villandi upplýsingar um helstu einkenni þjónustu Hringdu og því er einnig um að ræða brot gegn b. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 8. gr., laganna. Þá fela hinar ósönnuðu fullyrðingar í sér villandi samanburð skv. a. lið 2. mgr. 15. gr. Ákvæði 8., 9. og 15. gr. eru í III. og V. kafla laga nr. 57/2005 og því er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.

3.4

Í fjórða lagi snýr kvörtun yfir auglýsingu Hringdu að fullyrðingunni „*Frí uppsetning*“. Uppsetning netbúnaðarins sé háð kaupum á netþjónustu og því geti hún ekki talist frí, sbr. 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009. Í skýringum Hringdu kom fram að um sé að ræða endurgjaldslausu uppsetningu af hálfu Gagnaveitu Reykjavíkur sem ekki sé háð kaupum á



þjónustu af Hringdu eða öðrum þjónustuveitanda. Hvorki Hringdu né Gagnaveita Reykjavíkur rukki fyrir uppsetninguna og því sé hún frí.

Samkvæmt skilmálum Gagnaveitu Reykjavíkur er ljósleiðari settur upp án endurgjalds gegn fimm mánaða bindingu eftir að frítímabili, sem er einn mánuður, líkur. Skilyrði þess að fá umrædda þjónustu fría er því það að gerður sé sex mánaða bindisamningur. Hætti neytandi við að nýta sér ljósleiðara eftir að hann hefur verið lagður greiðir hann gjald sem nemur fimm mánaða aðgangsgjaldi, skv. skilmálum Gagnaveitu Reykjavíkur.

Notkun á lýsingum eins og frítt eða ókeypis telst undir öllum kringumstæðum til óréttmætra viðskiptahátta þurfi neytandinn að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að svara tilboðinu. Þar sem uppsetning ljósleiðarans er háð því að greitt sé fimm mánaða aðgangsgjald getur þjónustan ekki talist *frí* skv. 20. tölul. 1. mgr. reglugerðar nr. 160/2009. Hringdu hefur því brotið gegn áðurnefndu ákvæði, sem og ákvæði 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005. Hringdu ber ábyrgð á framsetningu og birtingu auglýsinga sinna og því hefur ekki áhrif við ákvörðun um brot að um þjónustu þriðja aðila sé að ræða eða sambærilega framsetningu og sá aðili hefur á þjónustu sinni.

3.5

Í fimmta lagi er kvartað yfir slagorði félagsins „*Hringdu – það er ódýrara*“. Að mati Símans felur slagorðið í sér fullyrðingu og samanburð á verði Hringdu og annarra fjarskiptafélaga fyrir fjarskiptaþjónustu. Þegar litið sé til þess að orðin „*það er ódýrara*“ fylgi strax á eftir skráðu vörumerki Hringdu verði það túlkað svo að það sé fyrirtækið sjálft sem sé ódýrara en ekki sú athöfn að hringja. Hringdu bendir hins vegar á að um orðaleik sé að ræða og ekki verði séð að slagorðið sé villandi fyrir neytendur eða feli í sér blekkingar. Þá komi ekki fram við hvað sé miðað og því ekki slegið á föstu að Hringdu sé ódýrast eða ódýrara en hvað eða hverjir. Uppruni slagorðsins sé sá að félagið kappkosti við að vera ódýrara. Slagorðið hafi hins vegar aldrei verið notað fyrir farsímaþjónustu Hringdu þar sem hægt sé að færa rök fyrir því að ákveðin notendamynstur séu ódýrari hjá öðrum fjarskiptafélögum.

Eins og áður hefur fram komið ber fyrirækjum að geta sannað fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti. Þessi skylda nær til allra fullyrðinga, óháð því hvort þær innihaldi lýsingarorð í efsta stigi. Krafa um sönnun helst í hendur við það hversu afdráttarlaus fullyrðingin er og í hvaða samhengi hún er sett fram. Umrædd fullyrðing Hringdu er slagorð félagsins og kemur fram í flestum auglýsingum og á heimasíðu, þó fram hafi komið að slagorðið sé ekki birt samhliða auglýsingum um farsímaþjónustu Hringdu.

Neytendastofa telur fullyrðinguna geta vísað til þess að sú þjónusta sem Hringdu bjóði sé ódýrari en þjónusta keppinauta. Markmið Hringdu um að veita ódýrari þjónustu eða skýringar þess efnis að um orðaleik sé að ræða hefur ekki áhrif á það mat stofnunarinnar. Hringdu virðist vera að nokkru leyti meðvitað um að notast ekki við fullyrðinguna þegar félagið getur ekki staðið á henni enda komu fram skýringar um að ekki væri notast við fullyrðinguna þegar



farsímaþjónusta væri auglýst. Hringdu hefur hins vegar ekki með neinum hætti vísað til verðsamanburðar eða reynt með öðrum hætti að færa sönnur á fullyrðinguna fyrir aðra þjónustu sem félagið býður. Fullyrðingin er því ósönnuð og brýtur gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Fullyrðingar um að fyrirtæki sé ódýrara en keppinautar þess eru að mati Neytendastofu til þess fallnar að hafa áhrif á fjárhagslega hagsmuni neytenda auk þess að vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum og brjóta því gegn 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005. Ákvæði 8., 9. og 14. gr. eru í III. og V. kafla laganna og því er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. laganna.

4.

Aðilum málsins greinir á um það hvort umkvörtuð blaðgrein framkvæmdastjóra Hringdu sé sett fram persónulega í nafni framkvæmdastjórans eða fyrir hönd Hringdu. Í greininni eru gerðar athugasemdir við Ljósnet Símans samanborið við Ljósleiðara Gagnaveitu Reykjavíkur auk þess sem því er velt upp hvort verðsamráð sé með Símanum, Vodafone og Tali á Internetmarkaði. Undir lok greinarinnar eru fyrirtækið Hringdu og þjónusta þess kynnt og gerð grein fyrir því hversu miklu ódýrari þjónusta Hringdu sé. Greinin er skrifuð í nafni Játvarðs Jökuls Ingvarssonar sem er framkvæmdastjóri Hringdu og er þess getið í lok greinarinnar. Af samhengi greinarinnar, þ.e. þess að gerðar eru athugasemdir við Ljósnet Símans og velt upp hugsanlegu verðsamráði á markaði en um leið vakin athygli á ágæti Hringdu og þjónustu þess fyrirtækis, telur Neytendastofa greinina skrifaða vegna tengsla greinarskrifanda við Hringdu og að henni sé ætlað að hafa áhrif á samkeppni milli Hringdu og annarra fyrirtækja á fjarskiptamarkaði. Þá telst kynning á vöru eða þjónustu til viðskiptahátta skv. 6. tölul. 3. gr. laga nr. 57/2005.

Kvörtun Símans snýr að því að í greininni segi:

1. „... íslenski netmarkaðurinn er í dag litaður af fákeppni og brellum stóru aðilanna sem hugsa meira um ímyndarauglýsingar og greiðslu sekta vegna samkeppnisbrota en um verðlag og hag neytandans.“
2. „Það að koma með ljósleiðarann aðeins nær fólki heitir víst „Ljósnet“ í dag. Betra væri að kalla vöruna „Ljósliki“, vegna þess að gamli koparinn verður ávallt flöskuhálsinn þegar kemur að hraða á nettengingunni, við uppsetningu af þessu tagi. Hraði í gegnum Ljósnetið verður ávallt minni en nú er auglýst þegar fjarlægð húsa frá götukassa er lengri en 200 metrar. Þetta er þó kannski í samræmi við vöruframboð Símans á nettengingum sem einkennist af óskýrum gylliboðum um „allt að“ einhvern hraða á tengingum, sem svo sjaldnast stenst þegar á hólminn er komið.“
3. „... enda er það alþekkt að ljósleiðari er framtíðarlausn heimila fyrir veituþjónustu sem og tryggari kostur með miklu meiri hraða en tengingar þar sem gamli koparinn kemur við sögu.“
4. „Þetta minnir óneitanlega á frægt samráð oliufyrirtækjanna. Eina útskýringin önnur en samráð væri sú að þessir aðilar keyptu þjónustu í heildsölu á sama tíma hjá sama aðilanum, sem verður þó að draga stórlega í efa.“



5. „Stóru fyrirtækjunum verður að veita heilbriggt aðhald, annars munu þau halda áfram að okra á landanum eins og þau hafa lagt í vana sinn.“

Eins og áður hefur komið fram koma lög nr. 57/2005 ekki í veg fyrir að fyrirtæki tjái sig um keppinauta sína eða þjónustu þeirra en í lögnum eru þó settar ákveðnar skorður við því að slíkt sé ekki gert með ósanngjörnum hætti eða þannig að vegið sé að keppinauti, vöru eða þjónustu sem keppinautur býður.

Í greininni eru gerðar athugasemdir við þjónustu Símans, því velt upp að verðsamráð sé á netmarkaði og fjallað um þjónustu Hringdu. Neytendastofa telur greinina vera samanburðarauglýsingu skv. 15. gr. laga nr. 57/2005 enda teljast það samanburðarauglýsingar ef vísað er með beinum eða óbeinum hætti til keppinauta, vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Þá nær ákvæðið einnig til svipaðra viðskiptahátta og auglýsinga, skv. 4. mgr. þess.

Neytendastofa fær ekki séð að vísun til samkeppnislagabrota, gylliboða og okurs af hálfu Símans og annarra stórra aðila á netmarkaði sé til annars ætluð en að kasta rýrð á keppinauta Hringdu og þjónustu þeirra og hafa með því áhrif á ákvörðun neytenda og eftirspurn eftir þjónustunni. Því telur stofnunin um að ræða brot gegn 8. gr., 14. gr. og e. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 auk þess sem stofnunin telur framsetningu greinarinnar ósanngjarna gagnvart Símanum og öðrum keppinautum og því einnig um að ræða brot gegn 2. mgr. 6. gr. sömu laga. Þar sem ákvæði 8., 14. og 15. gr. eru í III. og V. kafla laganna er einnig um að ræða brot gegn 5. gr. þeirra.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Hringdu ehf., Grensásvegi 22, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki aðgangsgjalds í auglýsingum sínum á netþjónustu.

Hringdu ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og c. og e. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu fullyrðingarinnar: „*Ekki láta Símann fífla þig og fáðu Ljósleiðarann alla leið inn í stofu.*“

Hringdu ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., b. liðar 1. mgr. 9. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með fullyrðingum um stöðugri og öruggari tengingu.

Hringdu ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og 20. tölul. 1. gr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með fullyrðingu um fría uppsetningu netbúnaðar sem háð er greiðslu fimm mánaðar aðgangsgjalds.

Hringdu ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu fullyrðingarinnar: „*Hringdu – það er ódýrara*“.

Hringdu ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. mgr. 6. gr., 8. gr., 14. gr. og e. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu eftirfarandi ummæla í blaðagrein forsvarsmanns félagsins:

- „... íslenski netmarkaðurinn er í dag litadur af fákeppni og brellum stóru aðilanna sem hugsa meira um ímyndarauglýsingar og greiðslu sekta vegna samkeppnisbrota en um verðlag og hag neytandans.“
- „Það að koma með ljósleiðarann aðeins nær fólki heitir víst „Ljósnet“ í dag. Betra væri að kalla vöruna „Ljósliki“, vegna þess að gamli koparinn verður ávallt flöskuhálsinn þegar kemur að hraða á nettengingunni, við uppsetningu af þessu tagi. Hraði í gegnum Ljósnetið verður ávallt minni en nú er auglýst þegar fjarlægð húsa frá götukassa er lengri en 200 metrar. Þetta er þó kannski í samræmi við vöruframboð Símans á nettengingum sem einkennist af óskýrum gylliboðum um „allt að“ einhvern hraða á tengingum, sem svo sjaldnast stenst þegar á hólminn er komið.“



- „... enda er það alþekkt að ljósleiðari er framtíðarlausn heimila fyrir veitubjónustu sem og tryggari kostur með miklu meiri hraða en tengingar þar sem gamli koparinn kemur við sögu.“
- „Þetta minnir óneitanlega á frægt samráð olúfyrirtækjanna. Eina útskýringin önnur en samráð væri sú að þessir aðilar keyptu þjónustu í heildsölu á sama tíma hjá sama aðilanum, sem verður þó að draga stórlega í efa.“
- „Stóru fyrirtækjunum verður að veita heilbrigt aðhald, annars munu þau halda áfram að okra á landanum eins og þau hafa lagt í vana sinn.“

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er Hringdu ehf. bönnuð birting ofangreindra fullyrðinga og bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Bannið tekur gildi einni viku frá birtingu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptahætti og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 10. október 2013

Tryggvi Axelsson
Forstjóri

Sigurjón Heiðarsson