



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 55/2014

**Fullyrðingar í auglýsingum Nova ehf.  
um mun á gagnahraða 4G og 3G og ADSL**

**I.  
Erindið**

Með bréfi Símans hf. til Neytendastofu, dags. 2. júlí 2013, er kvartað yfir auglýsingum Nova ehf. í blöðum og á heimasíðu fyrirtækisins. Í erindinu segir að í auglýsingunum komi fram rangur og villandi samanburður á hraða 4G farsímatenginga við 3G og ADSL tengingar keppinauta.

Þannig sé fullyrt að hraði á 4G neti Nova sé tífaldur á við hraða á 3G neti. Einnig sé fullyrt að hraði gegnum svokallaðan 4G pung sé tífalt hraðari en í gegnum 3G pung.

Staðreyndin sé hins vegar sú að samkvæmt upplýsingum Símans muni hraðinn á 4G neti Nova ná 100/Mb/s að hámarki. Fyrir liggir að 3G net Símans nái 42/Mb/s að hámarki. Að þessu gefnu sé munurinn því ríflega tvöfaldur (2,4 sinnum hraðari) en ekki tífaldur. Hér sé því um alvarlegar rangfærslur að ræða sem séu til þess fallnar að villa um fyrir neytendum og kasta rýrð á vöru keppinautar.

Þá beri að hafa í huga að þar sem notendur deili hraðanum þegar þeir noti 4G og 3G senda geti verið villandi að lofa ofurhraða eins og gert sé í auglýsingunum. Afköst 4G sendis (sem styðji 100Mb/s í heildina) sem 100 noti samtímis sé um 1 Mb/s sem flokkist varla sem ofurhraði. Því sé hætt við að viðskiptavinurinn upplifi ekki umtalaðan „ofurhraða“ sem Nova auglýsi.

Fram komi á heimasíðu Nova að algengur hraði ADSL tenginga sé 6 Mb/s. Síminn auglýsi ADSL tengingar með allt að 12 Mb/s hraða. Í yfir 80% tilvika fái viðskiptavinir Símans með ADSL netáskrift full 12 Mb/s. Það sé því rangt og villandi að tala um að 6Mb/s sé algengur hraði.

Þá megi benda á að Nova velji að bera 4G tæknina saman við ADSL fastlínutengingar. Meirihluti heimila á markaðnum eigi kost á öflugri tengingum heima við en ADSL. Þau geti bæði tengst



Ljósneti og/eða ljósleiðara sem bjóði allt að 50 – 100 Mb/s hraða sem ekki þurfi að deila með öðrum á aðgangslagnum.

Tæknin sé flókin og því erfitt að lofa ákveðinni upplifun þegar komi að þráðlausum nettengingum eins og 3G og 4G. Allar slíkar fullyrðingar orki tvímælis auk þess að vera rangar sbr. rökstuðning hér að framan.

Telja verði að ofangreindar fullyrðingar hvort þær séu fram settar í auglýsingum eða á heimasíðu Nova fari gegn III. og V. kafla laga 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Nánar tiltekið sé hér um að ræða óréttmæta viðskiptahætti sem raski verulega eða séu líklegir til að raska fjárhagslegri hegðun neytenda sbr. 8. gr. laganna. Jafnframt séu þessir viðskiptahættir villandi þar sem þeir séu líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti sbr. 9. gr. laganna.

Að sama skapi gangi fullyrðingarnar gegn V. kafla laganna, nánar tiltekið 14. og 15. gr. þeirra enda sé ljóst að með þeim sé í það minnsta óbeint vísað til keppinautar eða vöru og þjónustu sem keppinautur bjóði, með röngum, villandi og ósanngjörnum hætti.

## **II.**

### **Málsmeðferð**

#### **1.**

Erindi Símans var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. júlí 2013. Í bréfinu kemur fram að auk 8., 9., 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 sem vísað væri til í erindinu teldi Neytendastofa að 5. gr. laganna kæmi einnig til álita í málinu.

Svar Nova er dags. 7. ágúst 2013. Þar segir að Nova hafni því með öllu að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Allar upplýsingar sem fram komi í auglýsingunum séu réttar, þær séu ekki villandi og feli í sér réttan samanburð.

Fullyrðing Nova um tífaldan hraðamun á 3G og 4G þjónustu sé sannreynanleg og markmið Nova með auglýsingunum sé að upplýsa neytendur um þann raunmun sem sé á almennri 3G og 4G þjónustu. Mikilvægt sé að átta sig á að 3G þjónusta og 4G þjónusta feli í sér annars vegar fræðilegan hraða og hins vegar raunhraða. Rétt sé að benda á að málflutningur Símans að því er varði þann mun sem sé á hraða 3G og 4G þjónustu byggi á röngum forsendum.



3G tæknin styðji fræðilega allt að 14,4 Mb/s gagnahraða. Í raunverulegri notkun sýni þjónusta sem byggir á 3G tækni að hún veiti notandanum mun lægri gagnahraða eða 2 – 4 Mb/s þar sem notandinn samnýti þráðlausu þjónustuna með fleiri notendum og vegna þess að hin þráðlausu skilyrði séu yfirleitt ekki fullkomin og í raun varla nokkurn tíma, eins og vel sé þekkt.

4G þjónusta sé af nýrri kynslóð háhraða fjarnetsþjónustu og sé umtalsverð breyting í samanburði við hina hefðbundnu 3G þjónustu sem felist í því að gagnahraði í báðar áttir sé verulega hærri en áður auk þess sem viðbragð sé mun betra. 4G tæknin styðji fræðilega allt að 150 Mb/s gagnahraða. Í raunverulegri notkun sýni þjónusta sem byggir á 4G tækni að hún veiti notandanum mun lægri gagnahraða eða 20-40 Mb/s þar sem notandinn samnýti þráðlausu þjónustuna með fleiri notendum og vegna þess að hin þráðlausu skilyrði séu yfirleitt ekki fullkomin og í raun varla nokkurn tíma, eins og vel sé þekkt.

Hvort sem stuðst sé við fræðilegan hámarkshraða eða þann hraða sem neytendur geti vænst þá sýni það sig að samanburður leiði til meira en tífalds munar á þeirri hefðbundnu 3G þjónustu sem Nova hafi boðið í allnokkur ár og hinni nýju 4G þjónustu. Sömu leiðis sé unnt að staðreyna að meira en tífaldur hraðamunur sé á þeirri 3G þjónustu sem Síminn bjóði viðskiptavinum sínum á höfuðborgarsvæðinu í samanburði við hina nýju 4G þjónustu Nova.

Framlögð gögn sanni að a.m.k. tífaldur hraðamunur sé á hefðbundinni 3G þjónustu og 4G þjónustu. Í því skyni að tryggja að forsendur umræddra auglýsinga væru réttar hafi Nova kynnt sér raunsamanburð á 3G þjónustunni og 4G þjónustunni og þær niðurstöður hafi borið að sama brunni.

Þannig geti Nova vísað til mælinga sem óháður aðili, Hvammshlíð, hafi gert á hraða 4G þjónustu Nova. Þar komi fram að hraði 4G tenginga Nova hafi mælst að meðaltali um 29 Mb/s í niðrhali og um 14 Mb/s í upphali sem sé að mati Hvammshlíðar samsvarandi ljósnetstengingum (VDSL). Um leið sé ljóst að þessi hraði sé að jafnaði um tíu sinnum meiri en sá hraði (2-4 Mb/s) sem Nova hafi upplýst í öllu sínu kynningarefni fyrir 3G þjónustu.

Þá hafi farið fram önnur mæling á vegum Nova þar sem borin hafi verið saman annars vegar 4G þjónusta Nova á höfuðborgarsvæðinu og hins vegar 3G þjónusta Símans á höfuðborgarsvæðinu. Um hafi verið að ræða 12 mælistaði sem valdir hafi verið af handahófi og á hverjum stað hafi verið gerðar þrjár mælingar. Samskonar tæki hafi verið notuð fyrir báða aðila og samskonar mælingar. Sá samanburður hafi leitt í ljós að 4G þjónusta Nova á höfuðborgarsvæðinu hafi mælst vera 11,7 sinnum hraðari í niðrhali að meðaltali en 15,5 sinnum meiri í upphali.

Þegar Nova hafi hafið innleiðingu og markaðssetningu á 4G kerfi hafi verið eðlilegt að upplýsingagjöf til neytenda hafi byggst á samanburði hinnar nýju þjónustu við hina hefðbundnu



3G þjónustu sem neytendur þekki og hafi reynslu af á íslenskum fjarskiptamarkaði. Hinn fræðilegi 42 Mb/s hámarkshraði sem málflutningur Símans taki mið af byggi á 3G+ tækni sem fyrst hafi verið hleypt af stokkunum fyrir viðskiptavinum Símans þann 1. júlí 2013, á örfáum stöðum á landinu, þ.e. 19 af líklega 200 – 300 3G sendastöðum Símans.

Í bréfi Símans vísi fyrirtækið til þess að notendur deili hraða kerfisins svo að kerfi Nova geti eingöngu afkastað 1 Mb/s fyrir hvern notanda ef um sé að ræða 100 samtímatalendur. Hér sé um að ræða grundvallar misskilning á því hvernig fjarskiptakerfi virki. Staðreyndin sé sú að hver burðartíðni í sendum Nova sé 150 Mb/s en ekki 100 og í hverjum sendi séu nokkrar burðartíðnir. Því sé alrangt að halda því fram að hver notandi dragi niður gagnahraða á þann hátt sem Síminn lýsi.

Hvað varði meinta villandi notkun á hugtakinu 3G í auglýsingunum telji Nova að það blasi við að átt sé við þau almennu 3G fjarskiptakerfi sem neytendur noti og þekki. Við mat á því hvaða fullyrðing teljist felast í auglýsingunum verði að horfa til þess hvaða skilning dæmigerður neytandi megi leggja í þær.

Rétt sé að benda á að þróun á fjarskiptamarkaði sé afar hröð og sífellt séu kynntar til sögunnar tækninýjungar bæði í rekstri fjarskiptakerfa sem og í vöruframboði á smásölustigi. Það blasi við að hinn dæmigerði neytandi á fjarskiptamarkaði hafi ekki yfir að ráða sérfræðipækkingu og þekki því ekki tækniheiti á fjarskiptamarkaði. Þvert á móti verði að gera ráð fyrir að meðalneytandanum séu vel kunnug hugtökin 3G og 4G sem hafi verið notuð við markaðssetningu á fjarskiptaþjónustu hér á landi. Af því leiði að í máli þessu verði að miða við almenna vitneskju og fyrirliggjandi reynslu neytenda þ.e. af þeirri almennu 3G þjónustu sem hafi verið í boði hér á landi. Það sé því eðlilegt að meðalneytandinn leggi þann skilning í hugtakið 3G að átt sé við þá þjónustu sem hann hafi reynslu af.

Þá væri óraunhæft að gera þá kröfu til Nova að fyrirtækið þyrfti við upplýsingagjöf í auglýsingum að telja upp öll hugsanleg heiti á fjarskiptakerfum sem keppinautar kunni að innleiða og markaðssetja á íslenskum fjarskiptamarkaði.

Í bréfi Símans hafi komið fram að umfjöllun Nova um að algengur raunhraði á ADSL tengingum sé um 6 Mb/s sé röng og villandi. Síminn auglýsi ADSL tengingar með allt að 12 Mb/s hraða og að í yfir 80% tilvika fái viðskiptavinir Símans með ADSL netáskrift full 12 Mb/s. Þessu sé mótmælt af hálfu Nova. Bent skuli á að málflutningur Símans að þessu leyti komi illa heim og saman við nýbirta rannsókn um raunhraða gagnatenginga í Evrópu þar sem m.a. hafi verið mældur raunhraði íslenskra xDSL tenginga þ.e. bæði ADSL og Ljósnets/vDSL. Þar komi m.a. fram að íslenskir neytendur geti ekki vænst þess að fá meira en 61% af þeim hraða sem þeim sé boðinn, þ.e. um 7 Mb/s en ekki 12 Mb/s. Sérstaklega sé tekið fram að mælingarnar séu allar



teknar á besta tíma, þ.e. þegar álag sé með allra minnsta móti. Á annatíma sé þar með örugglega mun lægri en 7 Mb/s. Af þessu sé ljóst að raunhraði ADSL tenginga á Íslandi sé mun nær því að vera 6 Mb/s en 12 Mb/s. Það sé kappsmál hjá Nova að neytendum séu veittar raunsannar upplýsingar sem endurspegli þann raunhraða sem búast megi við að neytendur fái.

Í 15. gr. laga nr. 57/2005 sé fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur bjóði. Samanburðarauglýsingar séu leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind séu í a.–h. liðum 2. mgr. 15. gr. laganna.

Síminn reki ekki sérstaklega hvernig umþrættar auglýsingar og kynningarefni brjóti gegn 15. gr. Einvörðungu sé vikið stuttlega að því að Nova velji að bera saman 4G tækni við ADSL fastlínutengingar og að meirihluti heimila eigi kost á öflugri tengingu heima við en ADSL, ýmist með Ljósneti eða ljósleiðara. Þá megi ráða af bréfi Símans að fyrirtækið telji að auglýsingarnar og kynningarefni kast á einhvern hátt rýrð á þjónustu Símans.

Nova telji að ekki sé óbeint vísað til keppinautar eða vöru eða þjónustu sem keppinautur bjóði enda beri öll framsetning auglýsingarinnar þess merki að verið sé að miðla til neytenda hinum nýju þjónustumöguleikum 4G netsins samanborið við hið eldra þjónustuframboð 3G hjá Nova. Því telji Nova að ekki sé um að ræða samanburðarauglýsingu í skilningi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Jafnvel þótt talið verði að um samanburðarauglýsingu sé að ræða þá telji Nova að öll skilyrði 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 séu uppfyllt.

Auglýsingar Nova séu því ekki villandi og brjóti ekki gegn 9. gr. eða 14. gr. laga nr. 57/2005. Þar með uppfylli auglýsingarnar einnig skilyrði a. liðar 15. gr. sömu laga.

Hvað varði b. og c. lið 15. gr. þá verði samanburðurinn að taka til vöru eða þjónustu sem fullnægi sömu þörfum. Auk þess skuli samanburðurinn skv. c. lið gerður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika. Þá sé til þess að líta að skv. tölfræði frá Póst- og fjarskiptastofnun þá hafi innan við 20% tenginga verið yfir ljósleiðara um áramótin 2012 – 2013 og engar upplýsingar liggi fyrir um þann fjölda sem sé með ljósnetþjónustu sem sé tiltölulega nýleg þjónusta. Við val á samanburðarþjónustu hafi verið kappkostað að upplýsa um samanburð við þjónustu sem sé almenningi almennt kunn. Ákvæði b. og c. liðar 15. gr. geri ekki að skilyrði að samanburður verði að taka til allra mögulegra þjónustuleiða sem í boði séu. Augljóst sé að 4G þjónusta uppfylli sömu þarfir neytenda og ADSL tenging og rétt sé farið með staðreyndir um gagnahraða og aðrar upplýsingar.



Fráleitt sé að kastað sé rýrð á þjónustu Símans með auglýsingunum og kynningarefni. Hvergi sé minnst á Símann og þaðan af síður að samanburðurinn feli í sér að kastað sé rýrð á þætti í starfsemi Símans. Skilyrði e. liðar 15. gr. séu því ekki uppfyllt.

Þá verði að telja að öll önnur skilyrði 2. mgr. 15. gr. séu uppfyllt en Síminn hafi ekki rökstutt með neinum hætti hvernig auglýsingarnar og kynningarefnið kunni að brjóta gegn einstökum stafliðum 15. gr.

Að öllu virtu og þar sem ekki sé um að ræða brot gegn 9. gr., 14. gr. eða 15. gr. laga nr. 57/2005 sé ljóst að háttsemin feli heldur ekki í sér óréttmæta viðskiptahætti skv. 5. gr. eða 8. gr. laganna.

## 2.

Bréf Nova var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 12. ágúst 2013. Svar Símans er dags. 30. ágúst 2013.

Þar segir að af málflutningi Nova megi ráða að 3G þjónusta takmarkist við hinn fræðilega hámarkshraða 14,4 Mb/s. Í því felist misskilningur. Í upphafi 3G tækninnar hafi fræðilegur hámarkshraði verið 2 Mb/s en með tilkomu HSDPA hafi algengur hraði farið í 7,2 Mb/s og síðar 14,4 Mb/s. Þróunin hafi ekki látið þar staðar numið og síðan 2010, hafi Síminn boðið 21 Mb/s á völdum stöðum og nú 42 Mb/s. Með sömu 3G tækni verði einnig hægt að bjóða 84 Mb/s. Í samanburði milli kerfa skipti litlu máli hvort miðað sé við fræðilegan hámarkshraða eða hraða sem notendur geti búist við að fá þegar þeir tengist viðkomandi kerfi.

Nova fullyrði að fræðilegur hámarkshraði þeirra 4G kerfis sé 150 Mb/s. Fyrirtækið hafi ekki lagt neitt á borðið um að sá hraði sé tiltækur í þeim 4G sendum sem fyrirtækið hafi sett upp. Framleiðendur farsímastöðva setji gjarnan inn takmörk á þann hraða sem ákveðin farsímastöð veiti og hægt sé að hækka þann hraða með hugbúnaðarleyfum sem kosti nokkrar fjárhæðir.

Hluti 3G kerfis Símans sé þannig útbúinn að hann veiti svonefnda HSPA+ þjónustu. Fyrstu sendarnir hafi verið settir upp árið 2010 og hafi þeir haft 21 Mb/s fræðilegan hámarkshraða. Nú hafi bæst við 19 sendar sem hafi 42 Mb/s fræðilegan hámarkshraða og sé ætlunin að bæta við enn fleiri sendum með þeim hraða. Jafnvel þótt miðað sé við að sendar í 4G kerfi Nova geti veitt 150 Mb/s fræðilegan hámarkshraða sé fullyrðing um að það sé tífoldur hraði 3G kerfis ekki rétt. 150 Mb/s sé aðeins rúmlega 7 sinnum meira en 21 Mb/s, um 3,6 sinnum meira en 42 Mb/s og aðeins 1,8 sinnum meira en 84 Mb/s. Það verði að teljast undarleg röksemdarfærsla að bera saman tvö kerfi þannig að geta annars þeirra sé metin eins og hún hafi verið á ákveðnum tímamarki í fortíðinni en geta hins sé metin miðað við nýjustu og bestu aðstæður.



Nova vísi í mælingar sem Hvammshlíð hafi gert á sumarhúsasvæði í Skorradal. Mælingarniðurstöður þessar séu ekki vefengdar enda séu þær mjög í samræmi við fyrri fullyrðingar Símans um að hraði sá sem notandi upplifi sé verulega minni en sá fræðilegi hámarkshraði sem oft sé gefinn upp þegar fjallað sé um getu farsímakerfa. Hins vegar kviki Síminn ekki frá þeirri staðreynd að geta farsímastöðva skiptist milli þeirra notenda sem noti tiltekna farsímastöð samtímis. Tæknimenn Nova komist ekki framhjá því náttúrulegumáli þótt þeir fullyrði annað í skrifum sínum og auglýsingum. Í mælingum Hvammshlíðar sé hvergi að finna upplýsingar um fjölda samtímanotenda meðan mæling hafi átt sér stað. Það séu því líkur á því að mælingar hafi átt sér stað þegar notkun netsins var lítil og geta þess því öll fallið mælingamanninum í skaut þegar mælingin hafi átt sér stað. Þetta segi ekkert um raunverulega upplifun þegar margir notendur séu tengdir netinu samtímis.

4G kerfi Nova hafi verið í gangi síðan í apríl 2013 og lítill hluti símtóla styðji nú 4G. 3G kerfi Símans hafi verið í notkun síðan árið 2007 og flest símtól styðji 3G. Fyrir því séu verulegar líkur að samtímanotendur séu mun fleiri á 3G kerfi Símans en á 4G kerfi Nova. Þetta skipti sköpum í samanburðinum og geri hann óraunhæfan.

### 3.

Bréf Símans var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 4. september 2013. Svar Nova er dags. 23. september 2013. Þar segir að mál þetta snúist um að neytendur séu upplýstir um þann mun sem sé á þeirri þjónustu sem þeir þekki og þeim standi almennt til boða.

Um sé að ræða þá 3G þjónustu og ADSL þjónustu sem neytendur þekki og þá 4G þjónustu sem Nova bjóði. Nova hafi eingöngu bent á þann raunmun sem sé á hraða 3G og 4G tenginga og ADSL og 4G tenginga. Hafi Nova sýnt fram á að tífaldur munur sé á hraða 3G og 4G þjónustu og þrefaldur munur sé á hraða ADSL og 4G þjónustu. Þetta sé sannanlega sú upplifun sem neytendur geti vænst enda sýni mælingar Nova og óháðra aðila fram á það.

Í bréfi Símans sé því haldið fram að litlu máli skipti hvort miðað sé við fræðilegan hámarkshraða eða hraða sem notendur megi búast við að fá þegar þeir tengist viðkomandi kerfum. Nova bendi á að þetta sé einfaldlega ekki rétt. Samanburður á raunhraða sýni aðra mynd. Öll umfjöllun og markaðssetning Nova gangi út á að neytendum séu birtar raunsannar upplýsingar um hve búast megi við miklum hraða þegar þeir tengist farsímanetum. Þessar upplýsingar séu ekki úr lausu lofti gripnar heldur styðjist þær við skýrar niðurstöður mælinga. Nova bendi á að þrátt fyrir allt tal Símans um fræðilegan hámarkshraða í örfáum nýjum 3G+ sendum þá tali staðreyndirnar sínu máli. Niðurstöður mælinganna sýni einfaldlega þennan mikla mun á hraða þeirrar þjónustu sem mæld hafi verið. Mælingarnar hafi verið gerðar og þær sýni að raunmunur sé jafn mikill og raun beri vitni. Fullyrðingar Nova styðjist við niðurstöður mælinganna og séu ekki settar fram með villandi hætti.





Síminn kjósi að fetta fingur út í mælingarnar og að þær séu ómarktækar vegna álags samtímanotenda. Þessu hafni Nova. Það sé alrangt hjá Símanum að halda því fram að hver notandi dragi niður gagnahraða á þann hátt sem Síminn lýsi. Þannig verði að leiðrétta það sem fram komi í svarbréfi Símans um að fræðilegur hámarkshraði í 4G kerfi Nova geti vart verið 150 Mb/s. Fræðilegur hámarkshraði í núverandi 4G kerfi Nova sé 150 Mb/s á hverri burðartíðni og Nova setji alla jafna upp 3 slíkar burðartíðnir (20 MHz bandbreidd), þ.e. hver sendir hafi fræðilega 3 x 150 Mb/s burðargetu sem dreifist á þá notendur sem séu innan þjónustusvæðis viðkomandi sendis. Þessum burðartíðnum megi vel fjölga og gæti t.d. verið fjölgað í 6 x 150 Mb/s þ.e. 900 Mb/s fyrir hvern sendi ef þörf væri á. Vissulega sé um samnýtingu á burðartíðninni að ræða en með þessum aðferðum sé afkastagetan aukin m.t.t. fjölda þeirra notenda sem þjónað sé á hverjum tíma.

Í bréfi Símans sé fjallað um að óeðlilegt sé að bera saman fjarskiptakerfi sem séu svo ólík að stærð. Nova bendi á að stærð fjarskiptakerfa í þessu samhengi skipti ekki máli heldur sé hraði þeirra það sem skipti máli.

Þá sé einkennileg sú krafa Símans að Nova eigi að þurfa að bera saman gagnahraða í 4G kerfi sínu við fræðilegan hámarkshraða í örfáum sendum Símans sem styðjist við svo kallað 3G+ kerfi. Síminn víki hvergi að þeim mælanlega raunhraða sem standi neytendum til boða. Sé stuðst við þess rök Símans gæti Síminn sett upp einn afar öflugan sendi í annars víðfeðmu neti 3G senda, fellt hann undir 3G hugtakið eins og fyrirtækinu hugnist og heimtað að enginn samanburður keppinauta verði gerður nema við hæsta fræðilegan hraða í þeim sendi. Það segi sig sjálfst að það sé ósanngjörn krafa sem hunki þá raunverulegu upplifun sem neytendum standi til boða og byggi á raunverulegum mælingum.

Að því er varði hugtakanotkunina 3G+ eða Turbo 3G séu mörg dæmi um notkun og markaðssetningu á 3G eða Turbo 3G þjónustu. Ekki þurfi annað en að slá orðin inn á leitarvélina Google á Netinu.

Í bréfi Símans sé vikið að því að það sé undarleg röksemdafærsla að bera saman tvö kerfi þannig að geta annars þeirra sé metin eins og hún hafi verið á ákveðnum tíma í fortíðinni en geta hins miðist við nýjustu og bestu aðstæður. Nova bendi á að nær allur hluti 3G nets Símans sé einmitt enn í „fortíðinni“. Uppsetning örfárra 3G+ senda breyti því ekki að 3G kerfi Símans byggi í grunninn á gömlu 3G tækninni og mælingarnar sem lagðar hafi verið fram sýni að minnsta kosti tífaldan mun á hraða.

Á það skuli bent að vissulega séu þráðlaus fjarskiptakerfi háð takmörkunum. Það breyti þó ekki þeirri staðreynd að 4G kerfi Nova sem uppsett sé með hámarksbandbreidd (2x20MHz) og með





hámarksafkastagetu (150 Mb/s á burðargetu) á svæði sem nái til um 70% íbúa landsins sé umtalsvert afkastameira en það gamla 3G kerfi sem neytendur hafi um lengri og skemmri tíma haft aðgang að hér á landi. Þar breyti engu þó svo að fræðilegur hámarkshraði í örfáum 3G+ sendum Símans sé sagður 42 Mb/s. Nova hafi sýnt fram á að hinn raunverulegi munur sé tífaldur.

Áréttað sé að niðurstöður rannsóknar framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins hafi verið að neytendur fái aðeins rúm 60% af auglýstum hraða á besta tíma þegar álag kerfanna sé með allra minnsta móti. Rannsóknin hafi verið framkvæmd með viðurkenndri aðferðarfræði af óháðu fagfólki. Þá skuli sérstaklega áréttað að Síminn hafi háa markaðshlutdeild á markaði fyrir ADSL þjónustu og því byggji mælingarnar augljóslega á þjónustu Símans að því leyti. Síminn hafið að þessu leyti enga tilraun gert til þess að sýna eða upplýsa hver raungæði þjónustunnar sé.

#### 4.

Bréf Nova var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. október 2013. Svar Símans er dags. 15. október 2013. Þar segir m.a. að í bréfi Nova sé því haldið fram að 3G tækni sé gömul en 4G tækni sé ný. Hugtakið „gömul tækni“ sé ákaflega vandmeðfarið og jafnvel þótt hægt sé að stimpla einhverja aðferð eða tækni með því hugtaki sé ekki þar með sagt að tæknin sé lakari en önnur sem fái stimpilinn „ný tækni“. Sannleikurinn sé sá að bæði 3G og 4G byggist á háþróuðum aðferðum fjarskiptatækninnar sem hafi verið þekktar um áratuga skeið.

Það sem skipti megin máli sé sú staðreynd að Nova hafi ekki tekist að sanna fullyrðingar sínar og beri einfaldlega halla af því.

#### 5.

Bréf Símans var sent Nova með bréfi Neytendastofu, dags. 18. október 2013. Svar Nova er dags. 29. október 2013. Þar segir m.a. að ekkert komi fram í bréfi Símans sem hrakið geti röksemdir Nova. Nova hafi sýnt fram á að tífaldur munur sé á hraða 3G og 4G þjónustu og þrefaldur munur sé á hraða ADSL og 4G þjónustu.

#### 6.

Með bréfi Neytendastofu til Símans og Nova, dags. 29. nóvember 2013, tilkynnti stofnunin að gagnaöflun málsins væri lokið. Bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

#### 7.

Í bréfi IP fjarskipta ehf. (Tal) til Neytendastofu, dags. 21. ágúst 2013, barst Neytendastofu kvörtun yfir sömu auglýsingum og kvörtun Símans snéri að. Þannig er í bréfinu kvartað yfir fullyrðingum Nova á heimasíðu þar sem segir að 4G þráðlaust háhraðanet Nova gefi þrisvar sinnum meiri hraða en ADSL. Til þess að slík fullyrðing standist þurfi allar 4G tengingar Nova



að vera a.m.k. 36 Mb/s. Fullyrðingin standist ekki og Nova geti ekki fært sönnur á. Slíkt feli í sér brot á 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005.

## 8.

Bréf Tals var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. ágúst 2013. Þar kom fram að Neytendastofa teldi að auk 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 kæmu 5. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laganna jafnframt til álita. Svar Nova er dags. 2. september 2013. Þar segir að því sé hafnað að auglýsingar þær sem kvartað sé yfir brjóti gegn ákvæðum lag nr. 57/2005.

Í 4. mgr. 6. gr. laganna komi fram að fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum eða með öðrum hætti þurfi fyrirtæki að geta fært sönnur á. Í auglýsingu Nova segi að 4G þráðlaust háhraðanet Nova gefi þrisvar sinnum meiri hraða en ADSL. Í því skyni að tryggja að forsendur auglýsingarinnar væru réttar hafi Nova kynnt sér vel raunsamanburð á ADSL og 4G þjónustu og báru niðurstöðurnar að sama bruni.

Markmið auglýsinganna sé að upplýsa neytendur um þann raunmun sem sé á 4G og ADSL þjónustu. Mikilvægt sé að átta sig á því að bæði ADSL og 4G þjónusta feli í sér annars vegar fræðilegan hraða og hins vegar raunhraða. 4G þjónusta sé af nýrri kynslóð háhraða farnetsþjónustu. Í raunverulegri notkun sé þjónusta sem byggir á 4G tækni að veita notandanum mun lægri gagnahraða eða 20-40 Mb/s þar sem notandinn samnýti þráðlausu þjónustuna með fleiri notendum og vegna þess að hin þráðlausu skilyrði séu yfirleitt ekki fullkomin. Tal fari því með rétt mál þegar bent sé á að raunhraði 4G tenginga sé um 20-40 Mb/s.

Í bréfi Tals vísi fyrirtækið til þess að hraði ADSL tenginga sé 12 Mb/s. Ekki sé þar vikið að því hvort átt sé við raunhraða eða fræðilegan hraða. Tal auglýsi á vefsíðu sinni „*Alltaf mesti hraðinn- allt að 12Mb/s*“. Komi það illa heim og saman við nýbirta rannsókn framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um raunhraða gagnatenginga í Evrópu þar sem mældur hafi verið m.a. raunhraði íslenskrar xDSL tenginga, þ.e. bæði ADSL og Ljósnets.

Þar komi m.a. fram að íslenskir neytendur geti ekki vænst þess að fá meira en 61% af þeim hraða sem þeim sé boðinn, þ.e. 7 Mb/s í niðurbili en ekki 12 Mb/s. Sérstaklega sé tekið fram að mælingarnar séu allar teknar á besta tíma, þ.e. þegar álag sé með minnsta móti. Upplifun á annatíma sé örugglega mun lægra en 7 Mb/s. Af þessu sé ljóst að raunhraði ADSL tenginga á Íslandi sé mun nær því að vera um 7 Mb/s en full 12 Mb/s.

Kappsmál Nova sé að neytendum séu veittar raunsannar upplýsingar um þá þjónustu sem þeim standi til boða. Fullyrðingar um hraða „*allt að*“ séu hins vegar síður til þess fallnar að vera neytendum til hagsbóta.



Ofangreindu til frekari stuðnings vísi Nova til mælinga sem óháður aðili, Hvammshlíð, gerði á hraða 4G þjónustu Nova. Þar komi fram að hraði 4G tenginga hafi mælst að meðaltali um 29 Mb/s í niðurhali. Sé það þrisvar sinnum meiri hraði að jafnaði en sá hraði sem í raun réttu megi búast við af ADSL tengingum.

Ljóst sé því að upplýsingar um gagnahraða séu ekki settar fram með villandi hætti. Þá sé auglýsingunum ekki beint gegn keppinautum sérstaklega. Séu auglýsingarnar því ekki villandi í skilningi 9. gr. laga nr. 57/2005. Þá sé samanburður Nova á 4G þjónustu við ADSL þjónustu ekki brot á 2. mgr. 15. gr. sömu laga. Þar sé fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint sé vísað til keppinauta.

Eins og að framan sé rakið séu auglýsingar Nova ekki villandi og brjóti því ekki í bága við ákvæði 9. gr. eða 14. gr. laga nr. 57/2005. Þar með uppfylli auglýsingar Nova einnig skilyrði a. liðar 15. gr. sömu laga.

Að því virtu sé heldur ekki um að ræða brot gegn 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005.

## 9.

Bréf Nova, dags. 2. september 2013, var sent Tali til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. september 2013. Svar Tals er dags. 12. september 2013. Þar segir m.a. að Tal telji útskýringar Nova gefa með skýrum hætti til kynna að fyrirtækið geti ekki fært sönnur á þá fullyrðingu að 4G þráðlaust háhraðanet Nova gefi í í raun og veru í öllum tilvikum þrisvar sinnum meiri hraða en ADSL. Þá sé mótmælt þeim fullyrðingum um að upplýsingar um „*allt að*“ hraða séu síður til þess fallnar til að vera neytendum til hagsbóta. Tal hafi t.d. fullyrt í sínum auglýsingum að ADSL+ tengingar Tals séu með allt að 12 Mb/s hraða. Hið rétta sé að sú tækni ráði við allt að 24 Mb/s hraða. Tal geti ekki lofað að sá hraði sé alltaf fyrir hendi og því séu hófsamari lýsingarorð notuð.

Tal bendi á að þær mælingar sem Nova hafi vísað til varðandi prófanir óháðs aðila Hvammshlíðar hafi verið gerðar á sumarbústaðalandi í Skorradal en að mati Tals sé vafasamt að vísa til slíkra mælinga sem sönnun þess að 4G tengingar séu þrisvar sinnum hraðari. Þau 29 Mb/s sem vísað sé til séu einungis meðaltal auk þess sem rökréttara væri að mati Tals að gera prófanir þar sem ADSL tenging sé í boði.

## 10.

Bréf Tals, dags. 12. september 2013, var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu dags. 8. október 2013. Svar Nova er dags. 18. október 2013. Þar segir m.a. að lögð hafi verið fram viðhlítandi gögn sem sýni ótvírætt þann mikla mun sem sé á raunhraða ADSL og 4G háhraðatenginga. Þá séu fullyrðingar Tals um 24 Mb/s fullyrðingar um fræðilegan hraða. Nova



auglýsi hins vegar allt að 12 Mb/s hraða sem komi illa heim og saman við niðurstöður rannsókn framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins. Þá sé vandséð hvernig Nova hefði átt hefði átt að nýta sér niðurstöður rannsóknar Hvammshlíðar með öðrum hætti svo gefið gæti raunsanna mynd af mældum hraða.

## 11.

Með bréfum Neytendastofu til Tals og Nova, dags. 28. nóvember 2013, tilkynnti stofnunin að gagnaöflun væri lokið. Bréfinu fylgdi skrá yfir gögn málsins.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Þau tvö mál sem hér eru til umfjöllunar snúa að auglýsingum Nova um 4G farnetþjónustu. Að mati Símans og IP fjarskipta (Tals) kemur í auglýsingunum fram rangur og villandi samanburður á hraða 4G farnetþjónustu við 3G þjónustu Símans og ADSL tengingar Símans og Tals. Þannig sé fullyrt að hraði á 4G neti Nova sé tíu sinnum meiri en hraði á 3G neti. Þá kemur fram í auglýsingunum að 4G þráðlaust háhraðanet Nova gefi þrisvar sinnum meiri hraða en ADSL tenging.

Af hálfu Símans hefur m.a. verið á það bent að samkvæmt upplýsingum Símans muni hraðinn á 4G neti Nova ná 100 Mb/s að hámarki. Fyrir liggi að 3G net Símans nái 42 Mb/s að hámarki. Að þessu gefnu sé munurinn því ríflega tvöfaldur (2,4) en ekki tífaldur. Fram komi á heimasíðu Nova að algengur hraði ADSL tenginga sé 6 Mb/s. Síminn auglýsi ADSL tengingar með allt að 12 Mb/s hraða. Í yfir 80% tilvika fái viðskiptavinir Símans með ADSL netáskrift full 12 Mb/s.

Af hálfu Tals hefur m.a. komið fram að til þess að fullyrðing Nova um að 4G þráðlaust háhraðanet Nova gefi þrisvar sinnum meiri hraða en ADSL tenging Tals, þurfi allar 4G tengingar Nova að vera a.m.k. 36 Mb/s.

Nova fullyrðir að allar upplýsingar sem fram komi í auglýsingunum séu réttar, þær séu ekki villandi og feli í sér réttan samanburð. Fullyrðingarnar byggji á niðurstöðum tveggja rannsókna sem sýni fram á réttmæti þeirra. Gera verði greinarmun á því að 3G þjónusta og 4G þjónusta feli í sér annars vegar fræðilegan hraða og hins vegar raunhraða. 3G tæknin styðji þannig fræðilega allt að 14,4 Mb/s gagnahraða en í raunverulegri notkun sýni þjónusta sem byggji á 3G tækni að notandanum sé veittur mun minni gagnahraði eða 2–4 Mb/s þar sem notandinn samnýti þráðlausu þjónustuna með fleiri notendum. 4G þjónusta sé af nýrri kynslóð háhraða farnetþjónustu og sé umtalsverð breyting í samanburði við hina hefðbundnu 3G þjónustu sem felist í því að



gagnhraði í báðar áttir sé verulega hærrí en áður auk þess sem viðbragð sé mun betra. 4G tækni styðji fræðilega allt að 150 Mb/s gagnhraða en í raunverulegri notkun sýni þjónusta sem byggir á 4G tækni að notandanum sé veittur mun lægri gagnhraði eða 20-40 Mb/s þar sem notandinn samnýti þráðlausu þjónustuna með fleiri notendum. Þá segir Nova að fullyrðingar Símans og Tals um allt að 12 Mb/s hraða með ADSL tengingum fyrirtækjanna komi illa heim og saman við nýbirta rannsókn um raunhraða gagnatenginga í Evrópu þar sem m.a. hafi verið mældur raunhraði íslenskra xDSL tenginga, þ.e. bæði ADSL og Ljósnets/vDSL. Þar komi m.a. fram að íslenskir neytendur geti ekki vænst þess að fá meira en 61% af þeim hraða sem þeim sé boðinn, þ.e. um 7 Mb/s en ekki 12 Mb/s.

## 2.

Í gögnum málsins hefur verið vísað til þess að auglýsingar Nova brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., 9. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram að óréttmætir viðskiptahættir séu bannaðir. Bannið gildi 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.

Samkvæmt 4. mgr. 6. gr. laganna þurfa fyrirtæki að geta fært sönnur á allar fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum þeirra. Fullyrðingarnar eiga að vera réttar og sannar og viðeigandi á þeim tíma sem þær eru birtar. Þá þurfa fyrirtæki að gæta þess að viðeigandi gögn til sönnunar fullyrðingunni liggi fyrir þegar auglýsingin er birt. Geti fyrirtæki ekki sannað fullyrðingar sínar geta þær verið til þess fallnar að fela í sér óréttmæta viðskiptahætti.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er í III. kafla laganna og á við um fjárhagslega hagsmuni neytenda. Ákvæðið er svohljóðandi:

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

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.



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

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

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

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

*„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“*

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega skv. ákvæðinu ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinauti 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. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. liðum 2. mgr. 15. gr.

### 3.

Um er að ræða samanburðarauglýsingar þar sem fullyrt er með almennum hætti og án nokkurra fyrirvara eða skýringa að hraði á 4G neti Nova sé tíu sinnum meiri en á 3G og þrisvar sinnum meiri en ADSL.

Með gögnum málsins hefur Nova lagt fram tvær rannsóknir á hraða netþjónustunnar, annars vegar rannsókn sem óháður aðili vann á 4G neti Nova og hins vegar rannsókn sem Nova framkvæmdi sjálft á 4G þjónustu sinni og 3G þjónustu Símans. Í bréfum Nova í máli þessu hefur verið vísað til niðurstaðna rannsóknanna með þeim skýringum að fyrrnefnda rannsóknin sýni að hraði 4G tengingar Nova sé að meðaltali 29 Mb/s í niðurhali og um 14 Mb/s í upphali sem leiði af sér að hraði tengingarinnar sé um tíu sinnum hraðari en sá hraði sem Nova hafi um árábil kynnt



fyrir 3G þjónustu sína, þ.e. 2-4 Mb/s. Um síðarnefndu rannsóknina segir í bréfum Nova að niðurstöður hennar sýni að 4G þjónusta Nova hafi að meðaltali 11,7 sinnum meiri hraða í niðurrhali og 15,5 sinnum meiri hraða í upphali en 3G þjónusta Símans.

Í bréfum Nova er vísað til skýrslu Evrópusambandsins um gagnahraða nettenginga vegna fullyrðinga um þrisvar sinnum meiri hraða með 4G en ADSL. Samkvæmt þeirri skýrslu geti notendur á Íslandi ekki gert ráð fyrir að nettenging þeirra nái nema sem nemi 61% af fræðilegum hraða tengingarinnar. Auglýsingar Tals og Símans um „*allt að 12Mb/s*“ hraða á ADSL þjónustu fyrirtækjanna fáist ekki staðist m.v. niðurstöður skýrslunnar og því sé í samanburði Nova miðað við að raunhraði sé um 7 Mb/s.

Neytendastofa telur ekki forsendur til að gera athugasemdir við framkvæmd rannsókna Nova eða þeirra hlutlausu aðila sem mældu gagnahraða 4G farnets Nova. Þá telur Neytendastofa ekki ástæðu til að gera athugasemdir við samantekt Nova um tiltekinn meðalmun á hraða þjónustunnar. Framhjá því verður þó ekki litið að auglýsingar Nova og þær fullyrðingar sem þar koma fram gefa með engu móti til kynna að um tiltekið meðaltal sé að ræða. Þegar niðurstöður rannsókna eru skoðaðar má sjá að talsverðar sveiflur eru á hraða, sem eðlilegt er þegar um farnetþjónustu er að ræða. Sveiflurnar leiða m.a. til þess að mesti mismunur á gagnahraða upphals 4G þjónustu Nova og 3G þjónustu Símans er 192,3 faldur og mestur er hann í niðurrhali 33,9 faldur. Minnstur er mismunurinn milli gagnahraða 4G þjónustu Nova og 3G þjónustu Símans 0,7 faldur í upphali og 1,5 faldur í niðurrhali. Tekið skal fram að í öllum tilvikum er hraði 4G þjónustu Nova meiri en 3G þjónustu Símans. Rannsóknirnar sýna að neytendur geta ekki treyst á að 4G þjónusta Nova færi þeim ávallt tíu sinni meiri hraða en með 3G þjónustu þó hún sé það í einhverjum tilvikum og jafnvel töluvert meiri í öðrum tilvikum.

Þegar litið er til fullyrðinga í auglýsingum Nova eru þær að mati Neytendastofu ekki í samræmi við niðurstöður rannsóknarinnar enda gefur orðalag auglýsinganna ekki með nokkrum hætti til kynna að um meðalmun sé að ræða og að neytendur geti ekki í öllum tilvikum gert ráð fyrir slíkum hraðamun. Hið sama má segja um fullyrðingar í auglýsingum um hraðamun á 4G þjónustu Nova og ADSL. Í auglýsingunum er fullyrt með afar afgerandi hætti án nokkurra fyrirvara eða skýringa að hraðamunur sé þrefaldur þegar í ljós hefur verið leitt að hraði 4G farnetsins getur verið afar misjafn þar sem hraði upphals getur t.a.m. farið niður í 0,27 Mb/s og hraði niðurrhals í 7,62 Mb/s eins og dæmi eru um í rannsókn Hvammshlíðar á hraða 4G þjónustu Nova.

Með vísan til alls ofangreinds telur Neytendastofa auglýsingar Nova villandi gagnvart neytendum og ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Auglýsingarnar brjóta að mati Neytendastofu gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 er Nova bönnuð frekari birting auglýsinganna.





**IV.  
Ákvörðunarorð:**

**„Nova ehf., Lágmúla 9, Reykjavík, hefur með birtingu fullyrðinga um að 4G þjónusta Nova sé tíu sinnum hraðari en 3G og fullyrðinga um að 4G þjónusta Nova sem þrisvar sinnum hraðari en ADSL brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 14. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Nova ehf. bönnuð frekari birting auglýsinganna. Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“**

Neytendastofa, 15. desember 2014

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir