



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 46/2015

Breytingar á verði áskriftarþjónustu 365 miðla

I.

Málmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til 365 miðla ehf., dags. 11. september 2014, var 365 miðlum tilkynnt að með ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 *Verðbreytingar á áskriftarþjónustu 365 miðla ehf.* hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að 365 miðlar hafi brotið gegn ákvæðum 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilkynna áskrifendum ekki með fullnægjandi hætti um fyrirhugaðar verðbreytingar þjónustunnar og með því að veita áskrifendum ekki heimild til að slíta samningi vegna breytinganna. Með vísan til 21. gr. b. laga nr. 57/2005 hafi 365 miðlum verið gert að breyta áskriftarskilmálum sínum auk þess sem félaginu hafi verið gert að tilkynna fyrirhugaðar verðbreytingar með fullnægjandi og sannanlegum hætti og gefa áskrifendum kost á að segja þjónustunni upp.

Í ákvörðuninni hafi verið um það fjallað að við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Stöðvar 2 hafi komið í ljós að á síðunni sé sérstakur kafli sem beri heitið „Breytingar á verðskrá“ þar sem birst hafi tilkynningar um fyrirhugaðar breytingar. Þar kæmu ekki fram upplýsingar um rétt áskrifenda til að falla frá samningi vegna breytinganna.

Neytendastofu hafi nú borist kvartanir frá neytendum vegna verðbreytinga á áskriftarþjónustu Stöðvar 2. Í ábendingunum komi fram að þegar áskrift hafi verið sagt upp eftir að reikningur hafi borist hafi þær skýringar fengist frá 365 miðlum að breytingin hafi verið tilkynnt á vefsíðu félagsins og að samkvæmt skilmálum væri þriggja mánaða uppsagnafrestur á áskriftinni.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu 365 miðla, stod2.is, hafi komið í ljós að neðst á síðunni sé tengill á „Tilkynningar“ þar sem fram komi upplýsingar um væntanlegar verðbreytingar. Samkvæmt ábendingunum hafi breytingarnar ekki verið tilkynntar áskrifendum með neinum öðrum hætti.



Í bréfi Neytendastofu kom fram það mat stofnunarinnar að svo virtist sem 365 miðlar hafi ekki farið að ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 þar sem áskrifendum sé ekki tilkynnt um fyrirhugaðar verðbreytingar með öðrum hætti en almennri tilkynningu á heimasíðu félagsins auk þess sem félagið geri í tilkynningunni ekki grein fyrir rétti neytenda til að falla frá samningi áður en verðbreytingin taki gildi. Þá virðist neytendum sem ekki vilji una verðbreytingunum, ekki hafa verið gefinn kostur á að segja þjónustunni upp áður en breytingarnar taki gildi.

Í bréfi Neytendastofu var farið fram á skýringar 365 miðla við ofangreint auk upplýsinga um það til hvaða aðgerða félagið hafi gripið í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu nr. 31/2009.

2.

Svar 365 miðla barst með bréfi, dags. 19. september 2014. Í bréfinu segir að með vísan í 13. gr. áskriftarskilmála 365 miðla áskilji félagið sér rétt til að breyta áskriftarskilmálum, þar á meðal gjaldskrá félagsins. Eins og getið sé um í 13. gr. skuli þær breytingar tilkynntar með að minnsta kosti eins mánaðar fyrirvara á vefsíðunni www.stod2.is og með öðrum sýnilegum hætti.

Þann 31. júlí síðastliðinn hafi 365 miðlar sett tilkynningu um fyrirhugaðar verðbreytingar inn á vefsíðuna og þann 30. ágúst síðastliðinn hafi verið birt tilkynning í Fréttablaðinu um fyrirhugaðar verðbreytingar á áskriftarleiðum 365 miðla.

365 miðlar telji sig með þessum aðgerðum hafa uppfyllt skilyrði 13. gr. áskriftarskilmála félagsins um upplýsingaskyldu um fyrirhugaðar verðbreytingar.

Þess megi þó geta að 365 miðlar hafi velferð viðskiptavina sinna að leiðarljósi og sem dæmi um aukna þjónustu við viðskiptavinum muni þeir á næstu vikum fá aðgang að „Mínum síðum“ á 365.is. Þar komi viðskiptavinurinn til með að hafa greiðan og góðan aðgang að öllum upplýsingum um viðskipti sín hjá 365 miðlum, sem og góðan aðgang að þjónustu- og tækniveri félagsins. Ef horft sé til framtíðar sé stefnt að því að tilkynna breytingar á verðskrá o.s.frv. á reikningi sem berist mánuðinum áður en breytingarnar muni taka gildi.

365 miðlar muni ekki standa í vegi fyrir viðskiptavinum sem vilji ekki una breytttri verðskrá og kjósi að segja sig úr viðskiptum. Í dag séu uppsagnarákvæði mismunandi, allt eftir eðli samninga og áskrifta en kjósi viðskiptavinur að hætta haldi hann óbreyttu verði út umsaminn uppsagnarfrest.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 11. nóvember 2015, fór Neytendastofa fram á að stofnuninni yrði send sú tilkynning sem birt hafi verið í Fréttablaðinu þann 30. ágúst þar sem stofnunin hafi án árangurs leitað tilvísaðrar tilkynningar í blaðinu.



Svar barst með bréfi, dags. 21. nóvember 2015, þar sem Neytendastofu var sent ljósrít af tilkynningunni.

4.

Í bréfi Neytendastofu til 365 miðla, dags. 30. janúar 2015, sagði að frá því að málið hafi verið tekið upp hafi verið tilkynntar frekari verðbreytingar á áskrift Stöðvar 2. Annars vegar sé um ræða verðbreytingu sem kynnt hafi verið í tilkynningu á vefsíðu Stöðvar 2, sem birt hafi verið þann 13. desember 2014 og taka átti gildi þann 1. janúar 2015. Hins vegar sé um að ræða breytingu sem tilkynnt hafi verið á vefsíðu Stöðvar 2 þann 31. desember og taka átti gildi þann 1. febrúar 2015. Í síðarnefndu tilkynningunni hafi verið gerð grein fyrir því að vilji áskrifendur ekki una breytingunni geti þeir sagt áskriftinni upp og greiði þeir þá óbreytt verð út uppsagnarfrest. Við skoðun á Fréttablaðinu sé ekki að sjá að tilkynningar hafi birst í blaðinu um ofangreindar verðbreytingar.

Í ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 hafi komið fram að stofnunin teldi ekki fullnægjandi að breytingar á skilmálum væru tilkynntar á vefsíðu fyrirtækisins, stod2.is. Gera verði þá kröfu til þjónustuveitenda að breytingar séu kynntar með sannanlegum hætti og að þess sé gætt að tilkynningin sé þannig birt að hún nái sannanlega til áskrifenda, eða sé til þess fallin að ná til þeirra.

Athygli Neytendastofu veki jafnframt að þann 30. nóvember 201 hafi verið birt tilkynning á vefsíðu 365 miðla og Stöðvar 2 um að þann 1. janúar 2015 taki gildi breyting á áskriftarskilmálum sem feli í sér að uppsagnir verði að berast í síðasta lagi fyrsta dag mánaðar og byrji uppsagnarfrestur þá að líða fyrsta dag næsta mánaðar. Fyrir breytinguna hafi þurft að tilkynna uppsögn fyrir 11. dag mánaðar til þess að hún tæki gildi fyrsta dag næsta mánaðar. Neytendastofa telji ekki, á grundvelli þeirra laga sem stofnunin hafi eftirlit með, ástæðu til að gera athugasemdir við þá skilmálabreytingu en stofnunin bendi á að við ákvörðun tímamarka verðbreytinga og tilkynninga þar um verði að taka mið af því að neytendur hafi raunverulegt tækifæri til að segja þjónustunni upp.

Samkvæmt ofangreindu sé það mat Neytendastofu að 365 miðlar hafi ekki farið að ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009.

Í lok bréfsins var 365 miðlum gefinn kostur á að koma að frekari skýringum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun í málinu.

5.

Svar 365 miðla barst með bréfi, dags. 23. febrúar 2015. Í bréfinu segir m.a. að með ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 hafi 365 miðlum verið gert að breyta áskriftarskilmálum sínum þannig að í þeim yrði gerð grein fyrir því að verð þjónustu 365 miðla gæti tekið breytingum og að breytingar á skilmálum eða verði þjónustunnar yrði tilkynntar með fullnægjandi og



sannanlegum hætti áskrifendum gefinn kostur á að slíta samningi vegna slíkra breytinga. Í ákvörðuninni hafi m.a. sagt:

„Að mati stofnunarinnar veður að gera þá kröfu til þjónustuveitenda að breytingar séu kynntar með sannanlegum hætti, t.d. með bréfi eða öðrum samsvarandi aðferðum sem teljast fullnægjandi í ljósi aðstæðna hverju sinni. Við slíkar aðstæður verði þó að gæta þess að tilkynning sé þannig birt að hún nái sannanlega til áskrifenda, eða sé til þess fallin að ná til þeirra. Neytendastofa telur tilkynningar 365 miðla sem birtar hafa verið á vefsíðu félagsins ekki fullnægja þeim kröfum.“

Hvað varði áskriftarskilmála 365 miðla hafi áskrifendur félagsins þegar samþykkt þá samningsskilmála sem gildi um áskriftarleiðir þeirra. Núgildandi áskriftarskilmálar 365 miðla hafi tekið gildi þann 1. janúar s.l., en fram að þeim tíma hafi gilt áskriftarskilmálar sem innleiddir hafi verið þann 16. maí 2014.

Hvað varði þær verðbreytingar sem átt hafi sér stað þann 1. september s.l. skuli bent á að þær hafi verið auglýstar á vef félagsins, stod2.is, þann 31. júlí, auk þess sem þær hafi verið auglýstar sérstaklega í Fréttablaðinu þann 30. ágúst, en um 55% þjóðarinnar hafi lesið Fréttablaðið í september 2014. Í ljósi þess mikla fjölda sem lesi Fréttablaðið hafi 365 miðlar talið að framangreindar leiðir hefðu verið „til þess fallnar að ná“ til áskrifenda félagsins. Í því samhengi skuli bent á að í ákvörðuninni hafi ekki verið gerðar kröfur um tiltekið form tilkynninga um væntanlegar breytingar á verði.

Af hálfu 365 miðla skuli það tekið sérstaklega fram að allir þeir áskrifendur sem ekki vilji una við verðbreytingar geti sagt upp samningi sínum og greitt óbreytt verð út uppsagnarfrest sinn. Í ákvæði 13. gr. áskriftarskilmála 365 miðla, sem hafi verið í gildi nánast óbreyttir a.m.k. frá árinu 2013, sé það áréttað sérstaklega að upplýsingar um rétt áskrifenda til að segja upp áskriftarsamningi vegna verðbreytinga verði kynntar sérstaklega á vefnum stod2.is. Í kjölfar verðbreytinga 365 miðla í september hafi sá réttur verið kynntur áskrifendum á vefsíðunni, líkt og gert sé ráð fyrir í skilmálunum. Þeir áskrifendum sem haft hafi samband við 365 miðla eftir verðbreytingarnar og hafi viljað segja upp áskriftarþjónustunni hafi greitt óbreytt gjald út uppsagnarfrestinn. Í öllu falli hafi sú aðferð sem 365 miðlar hafi beitt við að kynna væntanlegar verðbreytingar ekki skaðað hag áskrifenda að neinu leyti.

Enda þótt 365 miðlum hafi talið að ofangreindur birtingarháttur fullnægi skilyrðum ákvörðunar Neytendastofu, hafi verið tekin ákvörðun um það í desember 2014 að tilkynna framvegis sérstaklega um væntanlegar verðbreytingar í reikningum sem sendir séu áskrifendum. Sá háttur muni framvegis vera hafður á við birtingu tilkynninga um væntanlegar verðbreytingar 365 miðla.

Verðbreytingar 365 miðla þann 1. janúar 2015 hafi átt rót að rekja til breytinga á virðisaukaskatti, en ekki til breytinga 365 miðla á verðskrá. Breytingarnar hafi verið



samþykktar á Alþingi þann 12. desember, eða 19 dögum áður en velflestir seljendur þjónustu og vöru hafi þurft að taka tillit til þeirra við gjaldtöku sína.

Verðbreytingar sem eigi rót að rekja til opinberra breytinga á hlutfalli vörsluskatta séu ekki á ábyrgð 365 miðla. Þá hafi þeir vörsluskattar sem 365 miðlar og aðrir seljendur þjónustu innheimti af viðskiptavinum sínum eign íslenska ríkisins. Tilkynningar um breytta gjaldtöku vegna slíkra breytinga séu því ekki heldur á ábyrgð hans. Væntanlegar verðbreytingar vegna breyttrar álagningar virðisaukaskatts hafi engu að síður verið tilkynntar áskrifendum á vefsíðu 365 miðla daginn eftir að þær hafi verið samþykktar á Alþingi, eða þann 13. desember.

Í samræmi við þá ákvörðun sem tekin hafi verið í desember 2014, um að tilkynna um væntanlegar verðbreytingar á útsendum reikningum, hafi athygli áskrifenda verið vakin á verðbreytingum 365 miðla sem skyldu taka gildi þann 1. febrúar 2015, með tilkynningu sem fylgt hafi öllum reikningum, en tilkynningin hafi verið svohljóðandi:

„Vinsamlegast kynnið ykkur verð- og þjónustubreytingar sem munu verða birtar 1. janúar á www.365.is/tilkynningar“

Væntanlegar verðbreytingar hafi raunar verið birtar einum degi fyrr, eða þann 31. desember 2014.

Í tilkynningunni hafi verið tíundaðar allar væntanlegar verðbreytingar 365 miðla. Ennfremur hafi verið vakin athygli á rétti áskrifenda sem ekki hafi sætt sig við verðbreytingarnar að segja upp þjónustunni, sem og til að greiða óbreytt áskriftargjald út uppsagnarfrestinn, en þar hafi sagt:

„Hafi viðskiptavinur ekki áhuga á að halda áfram núverandi áskrift samkvæmt nýrri verðskrá, hefur hann tök á að segja upp áskriftinni og greiða samkvæmt fyrri verðskrá út uppsagnarfrestinn.“

Tilkynninguna megi enn finna á vefsíðu 365 miðla.

Ofangreint verklag sé að öllu leyti í samræmi við ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009.

6.

Í bréfi Neytendastofu til 365 miðla, dags. 30. mars 2015, segir að opinber tilkynning í Fréttablaðinu, í tilefni verðbreytinga þann 1. september, hafi verið birt tveimur dögum fyrir verðbreytingu sem þá hafi verið laugardagur og því hafi neytendur tæplega átt raunverulega kost á að segja þjónustunni upp áður en verðbreytingin tæki gildi. Þá telji Neytendastofa ástæðu til að gera sérstaklega athugasemdir við að þess sé ekki gætt í öllum tilkynningum tengdum verðbreytingunum að áskrifendur eigi kost á að segja þjónustunni upp áður en breytingin taki gildi og þurfi þá ekki að sæta gjaldskrárbreytingunni. Skýringar 365 miðla um



að áskrifendum hafi staðið til boða að greiða óbreytt verð fyrir áskriftaþjónustuna á uppsagnartímabili hafi þeir sagt þjónustunni upp í kjölfar hækkunarinnar eða vísun til þess að 55% þjóðarinnar hafi lesið Fréttablaðið umræddan dag feli að mati Neytendastofu ekki í sér að farið hafi verið með fullnægjandi hætti að fyrirmælum ákvörðunar stofnunarinnar nr. 31/2009.

Neytendastofa telji skýringar vegna verðbreytinga í tilefni virðisaukaskattbreytinga þann 1. janúar 2015 fullnægjandi og muni stofnunin ekki gera frekari athugasemdir þar við.

Neytendastofa telji þær breytingar sem gerðar hafi verið, þ.e. að fram komi á greiðsluseðlum að verðbreytingar séu væntanlegar, vera til þess fallnar að fullnægja kröfum laganna og ákvörðunar nr. 31/2009. Neytendastofa óski þó eftir afriti af greiðsluseðli þar sem tilkynningin komi fram svo stofnuninni sé unnt að meta framsetningu tilkynningarinnar og hvort hún komi fram með nægilega skýrum hætti.

7.

Svar 365 miðla barst með bréfi, dags. 30. apríl 2015. Í bréfinu segir að vegna verðbreytinga þann 1. september og tilkynninga í tengslum við hana sé ítrekað að enginn áskrifenda 365 miðla hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni þar sem þeim hafi verið heimilt að greiða óbreytt og áður umsamið verð út uppsagnarfrest sinn og þyrftu þá ekki að greiða herra verð en þeir höfðu áður samið um, nema þeir væru sjálfir hlynntir því. Engu að síður harmi 365 miðlar það ef aðferðir félagsins við tilkynningar um verðbreytingar hafi farið á skjön við ákvörðun Neytendastofu frá 2009. Tekið verði fullt tillit til ábendinga Neytendastofu við verðbreytingar í framtíðinni.

Enda þótt 365 miðlar harmi ofangreindan misbrest, sé þó vert að benda á að rúmlega fimm ár höfðu liðið frá því að umrædd ákvörðun Neytendastofu var tekin. Mannabreytingar hjá 365 miðlum, sem átt hafi sér stað frá árinu 2009 hafi átt mikinn þátt í því að rétt verklag við auglýsingar um verðbreytingar hafi ekki verið viðhaft í þetta sinn.

Í fyrra erindi 365 miðla hafi verið bent á að tilkynning hafi verið send áskrifendum um verðbreytingar sem fyrirhugaðar hafi verið þann 1. febrúar. Í erindi Neytendastofu hafi sagt að þær breytingar sem gerðar hafi verið á framkvæmt 365 miðla við tilkynningu um verðbreytingu væru til þess fallnar að fullnægja kröfum laga nr. 57/2005 og ákvörðunar Neytendastofu nr. 31/2009. Hins vegar hafi verið óskað eftir afriti af greiðsluseðli til þess að unnt væri að meta framsetningu tilkynningarinnar og hvort hún hefði komið fram með nægilega skýrum hætti. Af því tilefni sendist Neytendastofu afrit af einum slíkum greiðsluseðli, sem sendur hafi verið í heimabanka áskrifenda um miðjan desember 2014, um einum og hálfum mánuði áður en verðbreytingarnar hafi tekið gildi.

Það skuli að endingu tekið fram að 365 miðlar vilji leggja sig fram um að fara að tilmælum og ákvörðunum Neytendastofu hvað varði aðferðir við tilkynningar um fyrirhugaðar



verðbreytingar. Hafi misbrestir orðið á þeirri framkvæmd á síðasta ári, telji félagið að úr þeim vanköntum hafi nú þegar verið bætt.

8.

Með bréfi Neytendastofu, dags 7. júlí 2015, var 365 miðlum tilkynnt að fyrirséðar væru frekari tafir á afgreiðslu málsins en að vonast væri til þess að afgreiðslu yrði lokið innan tveggja mánaða.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort 365 miðlar ehf. hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 með því að tilkynna viðskiptavinum sínum ekki með fullnægjandi hætti um væntanlegar verðbreytingar á áskriftarþjónustu félagsins og tilkynna þeim að sama skapi um rétt sinn til að segja samningi upp sætti þeir sig ekki við verðbreytingarnar.

Í svörum 365 miðla hefur komið fram að breytingar hafi verið gerðar á áskriftarskilmálum í kjölfar ákvörðunarinnar og kveðið með skýrari hætti á um rétt félagsins til að gera breytingar á verði þjónustunnar. Breytingarnar hafi verið tilkynntar á vefsíðu félagsins og ekki hafi verið staðið í vegi fyrir því að þeir sem ekki vilji una hækkuninni segi þjónustunni upp. Þá hafi einnig verið birtar tilkynningar í Fréttablaðinu. Nú hafi verðbreytingarferli verið breytt á þá leið að áskrifendum sé tilkynnt á reikningi um fyrirhugaðar verðbreytingar og bent á að kynna sér þær nánar á heimasíðu félagsins.

2.

Í ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 sagði m.a.:

„Almennt skipar verð fyrir vöru eða þjónustu veigamikinn þátt í ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Endurspeglast sá veigamikli þáttur m.a. í því að mörgum ákvæðum laga nr. 57/2005 er sérstaklega ætlað að vernda fjárhagslega hagsmuni neytenda og sporna gegn villandi og óréttmætum viðskiptaháttum sem áhrif hafa á fjárhagslega hegðun neytenda. Vegna þessa, og með vísan í j. lið 1. mgr. viðauka I við tilskipun ráðsins nr. 93/13/EBE, telur Neytendastofa mikilvægt að í þeim samningum sem heimila breytingu á verði skuli kveðið á um skyldu seljanda til að tilkynna neytanda um fyrirhugaðar verðbreytingar með skýrum og sannanlegum hætti. Í áskriftarskilmálum 365 miðla er fjallað um að áskriftargjald sé samkvæmt gjaldskrá á hverjum tíma. Síðar í skilmálunum er um það fjallað að 365 áskilji sér rétt til að breyta skilmálunum. Að mati Neytendastofu kemur ekki fram með nægilega skýrum hætti að áskriftargjald skv. gjaldskrá geti tekið breytingum á áskriftartímabili.“



Síðar í ákvörðuninni sagði einnig:

„Í skilmálum 365 kemur fram að breytingar á skilmálum verði kynntar á vefsíðu fyrirtækisins stod2.is. Að mati Neytendastofu er slík tilkynning ekki fullnægjandi. Um er að ræða þjónustu sem felur í sér áskrift að sjónvarpsdagskrá og því telur stofnunin ekki eðlilegt að gera þá kröfu til viðskiptavina að vefsíða fyrirtækisins sé reglulega skoðuð. Að mati stofnunarinnar verður að gera þá kröfu til þjónustuveitenda að breytingar séu kynntar með sannanlegum hætti, t.d. með bréfi eða öðrum samsvarandi aðferðum sem teljast fullnægjandi í ljósi aðstæðna hverju sinni. Við slíkar aðstæður verði þó að gæta þess að tilkynningin sé þannig birt að hún nái sannanlega til áskrifenda, eða sé til þess fallin að ná til þeirra. Neytendastofa telur tilkynningar 365 miðla sem birtar hafa verið á vefsíðu félagsins ekki fullnægja þeim kröfum.“

3.

Í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu nr. 31/2009 var skilmálum 365 miðla breytt og óumdeilt er í málinu að félagið hefur farið að þeim þætti ákvörðunarinnar sem snýr að því að bæta skilmála þess.

Verðbreytingar hafa verið tilkynntar á sérstök stað á vefsíðu Stöðvar 2. Meðan á meðferð máls sem leiddi til ákvörðunar nr. 31/2009 stóð var sérstakur kafli á síðunni sem bar heitið „Breytingar á verðskrá“ en í dag ber hann heitið „Tilkynningar“. Þá hafa tilkynningar a.m.k. í einhverjum tilvikum verið birtar í formi fréttu í Fréttablaðinu en í þeim tilkynningum hafa ekki komið fram upplýsingar um rétt neytenda til að segja áskriftinni upp vilji þeir ekki sætta sig við verðbreytingarnar. Við meðferð þessa máls hefur verklagi verið breytt þannig að nú er áskrifendum tilkynnt um fyrirhugaðar verðbreytingar á reikningum. Tilkynningin kemur þannig fram að þess er getið að verðbreyting sé væntanleg frá tilteknum degi og að nánari upplýsingar megi finna undir „Tilkynningar“ á vefsíðu Stöðvar 2. Á meðan á meðferð þessa máls stóð hefur verklagi við tilkynningar á vefsíðu Stöðvar 2 einnig verið bætt þannig að nú er þess ætíð gætt að neytendum er gerð grein fyrir því að þeir geti sagt þjónustunni upp vilji þeir ekki sætta sig við verðbreytingarnar.

Eins og að ofan greinir var í ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 sérstaklega á því tekið að stofnunin teldi tilkynningu á vefsíðu félagsins ekki fullnægjandi og að gæta þyrfti þess að gera neytendum grein fyrir því að þeir geti sagt þjónustunni upp. Neytendastofa telur þær tilkynningar sem í einhverjum tilvikum hafa birst í Fréttablaðinu ekki uppfylla skilyrði ákvörðunarinnar þrátt fyrir skýringar 365 miðla um að samkvæmt könnun hafi 55% landsmanna lesið umrætt eintak Fréttablaðsins. Þá liggur jafnframt fyrir að 365 miðlar gerðu neytendum ekki í öllum tilvikum grein fyrir því að þeir gætu sagt þjónustunni upp vegna breytinganna. Neytendastofa telur því liggja fyrir að 365 miðlar fóru ekki að ákvörðun stofnunarinnar nr. 31/2009 með fullnægjandi hætti fyrr en við meðferð þessa máls nú.



Samkvæmt 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn:

*„a. ákvæðum laga þessara, og reglum settum samkvæmt þeim um bann við óréttmætum viðskiptaháttum, sbr. II.-V. kafla,
b. stjórnvaldsreglum og ákvörðunum Neytendastofu gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla og fyrirmælum Neytendastofu, sbr. 21. gr. b.“*

Með vísan til ofangreinds og atvika málsins í heild telur Neytendastofa nauðsynlegt að nýta heimild til álagningu stjórnvaldssektar fyrir brot 365 miðla gegn ákvörðun stofnunarinnar nr. 31/2009. Við ákvörðun um fjárhæð sektarinnar skal þó tekið sérstakt tillit til þess að gerðar voru breytingar á skilmálum félagsins strax í kjölfar ákvörðunarinnar og að nokkuð er um liðið og breytingar hafa orðið á starfsfólki félagsins, eins og lögð hefur verið sérstök áhersla á af 365 miðlum. Þá hefur félagið sýnt stofnuninni góðan samstarfsvilja við meðferð málsins og nú gert fullnægjandi breytingar á verkferlum við tilkynningu um verðbreytingar. Að teknu tilliti til þessa sem og að höfðu hliðsjóni af meðalhófsreglu og jafnræðisreglu auk stjórnvaldssekta í sambærilegum tilvikum telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á 365 miðla stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 kr. (sjöhundruðogfimmtíuþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð.

III.

Ákvörðunarorð:

„365 miðlar ehf., Skaftahlíð 24, Reykjavík, brutu gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 Verðbreytingar á áskriftarþjónustu 365 miðla ehf. með því að tilkynna neytendum ekki með fullnægjandi hætti um fyrirhugaðar verðbreytingar og rétt þeirra til að segja þjónustunni upp af því tilefni.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er 365 miðlum ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 kr. (sjöhundruðogfimmtíuþúsundkrónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 3. nóvember 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir