



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 24/2012

## Auglýsing Símans á internetþjónustu

### I.

#### Erindið

Neytendastofu barst erindi Nova ehf., dags. 20. október 2011, þar sem kvartað er yfir auglýsingu Símans hf. á fjórum þjónustuleiðum internetþjónustu sem birtist í Fréttablaðinu þann 1. október 2011. Í bréfinu kemur fram að auglýsingin innihaldi upplýsingar um mánaðargjöld þjónustuleiðanna, auk þess sem vakin sé athygli á því að svokallaður Netvari fylgi með internetþjónustu Símans og að möguleiki sé á Sjónum Símans. Nova telji auglýsinguna brjóta í bága við 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 10. gr. og 14. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

Í bréfinu segir að brot Símans felist í því að hvergi sé getið um hver raungjöld þeirra sem velja internetþjónustu Símans verða, en samkvæmt athugun Nova séu þau allt önnur en markaðsherferð Símans gefi fyrirheit um. Fram komi í auglýsingunni að svokölluð *Leið 1* kosti 4.990 kr. á mánuði, en að *Leið 4* kosti 7.690 kr. á mánuði og felist munurinn í inniföldu gagnamagni. Þess sé hins vegar hvergi getið að auk hins kynnta mánaðargjalds bætist við mánaðarleg leiga á beini (e. router) sem sé 450 kr. á mánuði, þ.e. 5.400 kr. á ári, eða að stofngjald internetþjónustu sé samkvæmt gjaldskrá 6.048 kr. sem sagt sé falla niður gegn bindisamningi. Þá sé þess heldur ekki getið að Síminn bjóði internetþjónustu sína aðeins gegn áskrift að heimalínu, sem alla jafna þýðir heimasíma, en eftir mikla leit á heimasíðu Símans hafi fundist upplýsingar um svokallað línugjald ef viðkomandi vilji aðeins hafa internet en ekki heimasíma. Nova telji þó fullvíst að fáir velji línugjaldið en að flestir eða allir velji heimasímagjaldið. Línugjald sé nú 1.210 kr. á mánuði, eða 14.520 kr. á ári, en grunnjald heimasíma sé 1.990 kr. á mánuði eða 23.880 kr. á ári. Gjald fyrir aðgang að Sjónum Símans sé 490 kr. á mánuði eða 5.880 kr. á ári.

Samkvæmt þessu muni þeir einstaklingar sem nýti sér auglýsta internetþjónustu hjá Símanum raunverulega þurfa að greiða talsvert hærri fjárhæðir fyrir þjónustuna heldur en það gjald sem



auglýst sé í markaðsherferðinni. Sem dæmi muni *Leið 1*, sem auglýst sé að kosti 4.490 kr. á mánuði, í raun kosta neytandann:

Leið 1: Stofngjald, 6.048 kr.

Leið 1: Mánaðargjald, 4.490 kr. á mánuði.

Leið 1: Beinir, 450 kr. á mánuði.

Leið 1: Línugjald, 1.250 kr. á mánuði. Heimasími grunnáskrift 1.990 kr. á mánuði

Leið 1: Alls ódýrasti háttur: 6.190 kr. á mánuði, þ.e. 1.700 kr./mán hærra en kynnt er, eða 38%.

Leið 1: Algengasti háttur: 6.930 kr. á mánuði, þ.e. 2.440 kr./mán hærra en kynnt er, eða 54%.

Auk þessa bætist við stofngjald hjá þeim viðskiptavinum sem ekki geri bindisamning, auk mánaðargjalds 490 kr. á mánuði hjá þeim viðskiptavinum sem velja Sjónvarp Símans. Þá bætist enn fremur við önnur gjöld fyrir umfram gagnamagn og tölvuvara/öryggisþakka ef við eigi. Kostnaður neytandans á ári geti því aldrei orðið 53.880 kr. (12x4.490 kr.) eins og gefið sé til kynna í auglýsingum Símans. Þvert á móti sé líklegast að heildarkostnaðurinn verði 83.160 kr. eða 29.280 kr. hærra en auglýst sé. Þeir fáu sem kynnu að velja, eða fréttu yfirhöfuð af því að mögulegt sé að velja línugjald í stað heimasíma, myndu engu að síður greiða 20.400 kr. meira en auglýsingaherferð Símans kynni.

Af ofangreindu dæmi fái Nova ekki séð annað en að auglýsingar og markaðsherferð Símans séu afar villandi og til þess fallin að blekkja neytendur til viðskipta við Símann, gegn allt að 54% hærra mánaðarlegu gjaldi en kynnt sé. Neytendastofa hafi ítrekað gert grein fyrir afstöðu sinni þess efnis að í auglýsingum þurfi að koma fram allir þættir sem hafi áhrif á verð, sbr. ákvarðanir Neytendastofu nr. 7/2009 og 16/2009. Í síðarnefndri ákvörðun segi m.a.:

*„Að mati Neytendastofu eru auglýsingar þar sem ekki er greint frá þeim þáttum sem hafa áhrif á endanlegt verð til þess fallnar að raska verulega fjárhagslegum hagsmunum neytenda, sbr. 1. mgr. 8. gr. sömu laga. Þá teljast það einnig villandi viðskiptahættir að gefa neytendum rangar upplýsingar um verð, sbr. d-lið 1. mgr. 9. gr. sömu laga.“*

Auglýsingar Símans um internetþjónustu greini ekki frá mikilvægum þáttum sem hafi áhrif á endanlegt verð þjónustunnar og brjóti því gegn ofangreindum lagaákvæðum.

Nova geri þær kröfur að málið verði tafarlaust tekið til meðferðar hjá Neytendastofu í samræmi við heimildir stofnunarinnar samkvæmt lögum nr. 57/2005 og að gripið verði til viðeigandi aðgerða gagnvart Símanum. Nova krefjist þess að Neytendastofa banni Símanum að birta umræddar auglýsingar þar sem þær brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá krefjist Nova þess að Neytendastofa taki jafnframt ákvörðun um að Símanum verði gert að sæta stjórnvaldssektum í



samræmi við 22. gr. laga nr. 57/2005. Í þessu sambandi vísi Nova til þess að um sé að ræða markaðsráðandi fyrirtæki á umræddum markaði samkvæmt ítrekuðum ákvörðunum samkeppnisyfirvalda og þar af leiðandi verði að gera sérstaklega strangar kröfur til þess að fyrirtækið hegði sér í samræmi við lög og reglur og þær kröfur sem gerðar séu til fyrirtækja í markaðsráðandi stöðu.

Sérstaklega þyki ástæða að nefna að Neytendastofa hafi ítrekað úrskurðað gegn Símanum um brot gegn lögum nr. 57/2005, sbr. ákvarðanir nr. 16/2009, 26/2010 og ákvörðun þann 2. maí 2011 í máli nr. 2010/0846. Að mati Nova sé því um að ræða ítrekað brot af hálfu Símans og rétt að Neytendastofa taki tillit til þess við ákvörðun aðgerða gagnvart Símanum í máli þessu.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindi Nova var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 25. október 2011. Svar Símans barst með bréfi, dags. 9. nóvember 2011. Í bréfinu kemur fram að Síminn hafni með öllu að auglýsingarnar fari gegn lögum nr. 57/2005 og telji ekki tilefni til að Neytendastofa beiti sér í málinu. Í reynd telji Síminn kvörtunina vera það fráleita að Neytendastofa verði að vísa henni frá.

Síminn vilji einnig vekja athygli á því að auglýsingar Símans vegna internettenginga í gegnum fastanetið hafi ekki áhrif á internetþjónustu Nova í gegnum 3G kerfið þar sem Samkeppniseftirlitið hafi staðfest að ekki sé um staðgönguþjónustu að ræða. Nova bjóði ekki upp á internetþjónustu gegnum fastanetið eftir því sem Síminn fái best séð af heimasíðu Nova. Þar sem háttsemi Símans á þessum markaði hafi engin áhrif á starfsemi Nova og augljóst sé að Nova sé ekki neytandi í skilningi laganna geti Nova ekki átt aðild að málinu.

Sú auglýsing sem Nova kvarti undan sé auglýsing á ADSL þjónustu Símans en ekki annarri þjónustu og þegar af þeirri ástæðu sé augljóst að kvörtun Nova eigi ekki við nein rök að styðjast. Þeir liðir sem Nova telji að þurfi að taka inn í mánaðargjaldið leggist ekki ofan á mánaðargjaldið sem neytendur greiði. Sú krafa sem Nova fari fram á, sé að Símanum sé óheimilt að auglýsa hvað mánaðargjald af tiltekinni þjónustu sé og þurfi að taka í heildina alla mögulega og ómögulega þjónustuliði sem viðskiptavinurinn þurfi ekki að kaupa hjá Símanum. Það sé augljóst að ekki sé unnt að fallast á slíkan málalátbúnað. Þá geti Síminn ekki séð hvað sé villandi við að auglýsa mánaðargjald vegna tiltekinna ADSL leiða.



Í auglýsingunum sé kynnt hvert sé mánaðargjald fjögurra áskriftarleiða og komi mjög skýrt fram í öllum þeirra að um sé að ræða mánaðargjald vegna viðkomandi þjónustuleiða. Ekki sé verið að auglýsa talsímabjónustu, ekki sé verið að auglýsa annars konar viðbótarþjónustu, ekki verið að halda því fram að tiltekin þjónusta sé ókeypis og aðeins verið að benda á að ADSL þjónusta opni á möguleikann á Sjónvarpi Símans. Sé því mánaðarverðið sannarlega endanlegt og raunverulegt mánaðargjald á ADSL þjónustu og innihaldi virðisaukaskatt.

Framsetning á auglýsingunni sé með nákvæmlega sama hætti og þeirra aðila sem bjóði upp á ADSL þjónustu. Nova bjóði reyndar ekki upp á slíka þjónustu. Til viðbótar þá séu allar upplýsingar um þjónustuna mjög aðgengilegar á heimasíðu Símans.

Til þess að geta notað ADSL þjónustu þá þurfi viðkomandi einstaklingur beini (e. router), tölvu og rafmagn. Til þess að geta notað 3G þjónustu Nova þá þurfi viðkomandi einnig tölvu og almennt einnig búnað eins og Nova pung, netlykil eða nettengil. Þá megi einnig geta þess að þar sem ADSL þjónusta sé aðeins veitt í gegnum fastanetið þá þurfi viðkomandi að hafa aðgang að fastanetinu, hvort sem það sé gert með heimasíma eða án heimasíma. Það væri ekki með skynsamlegum hætti hægt að halda því fram að þau fyrirtæki sem bjóði upp á ADSL þjónustu þurfi að tiltaka allt það sem viðskiptavinurinn þurfi að gera til þess að geta notað þjónustuna enda verði að ætla að neytendum sé almennt kunnugt um í hverju ADSL þjónusta felist.

Það sé a.m.k. ljóst að Nova auglýsi aldrei allan þann kostnað sem falli til vegna þess búnaðar sem viðskiptavinur þurfi að kaupa til þess eins að geta notað þjónustu Nova, s.s. farsíma eða nettengil. Þá sé meira að segja dæmi um að Nova auglýsi þjónustu með 0 kr. í símtölum án þess að geta þess að viðkomandi þurfi að greiða gjald til þess að fá þjónustuna. Þannig hafi Nova verið að auglýsa netsíma Nova með orðinu 0 kr. Nova í Nova en geti þess ekki að viðskiptavinurinn þurfi að greiða árgjald til þess að vera með þjónustuna. Ólíkt því dæmi sem Nova kvarti yfir þá verði viðskiptavinurinn að greiða þessa fjárhæð til Nova til þess að geta notað þjónustuna. Sýni þetta hversu fráleit og ótrúverðug kvörtun Nova sé. Enda væri það ógjörningur að koma slíkum upplýsingum á framfæri í auglýsingum. Megi hér benda á að í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008 komi eftirfarandi fram:

*„Þegar auglýst er í útvarpi eða sjónvarpi og jafnvel á prenti er ekki raunhæft að koma að þeim upplýsingum sem taldar eru upp í a–f-liðum og er því lagt til að heimilt sé að taka tillit til þess miðils sem notaður er.“*

Allar þær upplýsingar sem viðskiptavinurinn þurfi til þess að taka ákvörðun um viðskipti séu aðgengilegar á heimasíðu Símans. Auglýsingin lúti eingöngu að mánaðargjaldinu eins og ítrekað hafi komið fram. Þá þurfi heldur ekki að taka fram atriði sem almenn vitneskja sé um líkt og það að kaupa bíl leiði eðli málsins samkvæmt til þess að viðkomandi verði að kaupa bensín,



tryggingar, greiða opinber gjöld og önnur rekstrartengd gjöld sem fylgi því að nota bíl og að hafa leyfi til þess að aka bílnum. Með sama hætti blasi við að ekki sé hægt að nota ADSL þjónustu án þess að vera með aðgang að fastanetinu eða eiga beini. Þá þjónustu sé hægt að kaupa hjá öðrum en Símanum og því þurfi ekki að tilgreina slíkar upplýsingar í auglýsingum um mánaðargjald vegna ADSL þjónustu hjá Símanum.

Rétt sé að geta þess að unnt sé að kaupa beini hjá mörgum fyrirtækjum sem bjóði ekki upp á internetþjónustu, s.s. hjá EJS og Nýherja. Þá þurfi viðskiptavinur Símans ekki að kaupa heimasíma hjá Símanum, heldur geti fengið þjónustuna hjá Tal, Vodafone, Hringdu eða einhverjum öðrum þjónustuaðila. Þá sé heldur ekki verið að auglýsa talsímabjónustu heldur internetþjónustu.

Nova nefni einnig önnur gjöld í erindi sínu sem Nova bæti við mánaðarverð Símans, þ.e. mánaðargjald Sjónvarps Símans, gjöld fyrir umframgagnamagn og tölvuvara/öryggispakka ef við eigi. Óþarft sé að eyða of mörgum orðum í slíkan málflutning enda augljós tilraun til að tiltaka allt það sem tengst getur internetþjónustu að einhverju marki og reyna að fella það undir mánaðarverðið.

Sjónvarp Símans sé valkvæð þjónusta sem sé aðskilin internetþjónustunni og hafi ekkert að gera með ADSL mánaðargjaldið. Segi enda í öllum auglýsingunum að það sé möguleiki á Sjónvarpi Símans með ADSL. Sjónvarpið sé hins vegar sjálfstæð þjónusta.

Varðandi umframgagnamagn sé hver þjónustuleið fyrir sig auðkennd með gagnamagni enda séu leiðirnar á mismunandi verði. Þegar aðeins sé verið að auglýsa mánaðarverð þurfi ekki að auglýsa notkunargjöld enda komi þau fram á heimasíðu Símans þar sem allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram um þjónustuna.

Nova nefni önnur gjöld, s.s. vegna tölvuvara/öryggispakka. Það þurfi ekki að taka fram að eitthvað gjald bætist við mánaðarverðið sem sé háð því að viðskiptavinurinn óski sérstaklega eftir slíkri þjónustu. Þá sé heldur ekki verið að auglýsa tölvuvarann eða öryggispakkann í auglýsingunum heldur aðeins mánaðargjald ADSL og það sé vel hægt að nota ADSL þjónustu án þeirra.

Síminn geti ekki annað en gert athugasemdir við fullyrðingu Nova um að Nova hafi ekki getað fundið upplýsingar á heimasíðu Símans um svokallað línugjald fyrr en eftir mikla leit. Það sé sannarlega sérkennilegt að Nova hafi þurft að takast á hendur „mikla leit“ við að finna þær upplýsingar, enda séu þær aðgengilegar á sama svæði og upplýsingar um internetáskriftir Símans. Í auglýsingunni sé aðeins verið að kynna tiltekna þjónustu þannig að viðskiptavinurinn geti með sjálfstæðum hætti metið hvað þjónustan kosti hjá öðrum aðilum. Þá geti



viðskiptavinurinn með sjálfstæðum hætti skoðað hvað önnur þjónusta sem ekki sé verið að auglýsa kosti hjá öðrum aðila, s.s. beinir, talsími, o.s.frv.

Þá segir í bréfi Símanum að auglýsingarnar fari ekki í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Því sé auk þess hafnað að ákvarðanir Neytendastofu nr. 7/2009 og 16/2009 eigi við í málinu eða leiði til þess að háttsemi Símanum orki tvímælis. Nova telji auglýsingar Símanum brjóta gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Líkt og áður hafi verið ítrekað sé verið að kynna mánaðargjald tiltekinna ADSL þjónustuleiða en ekki aðra þjónustu.

Eins og komi fram í verðskrá Símanum þá kosti þjónustan sannarlega það sem greint sé frá í auglýsingunni enda komi það fram í fylgiskjölum með kvörtun Nova. Leið 1 kosti þannig 4.490 kr. og Leið 2 kosti 5.490 kr. Það þurfi vart að rökstyðja þetta frekar enda blasi við að Síminn geti sannað að auglýst mánaðargjald sé hið rétta mánaðargjald. Verði því að hafna þessum málflutningi Nova.

Þá sé ekki hægt að fallast á það að viðskiptahættir Símanum séu villandi skv. 9. gr. laganna enda hafi það verið rökstutt að ekki hafi verið veittar rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu í auglýsingunum, sbr. d-lið 1. mgr. 9. gr. sem Nova vísi til. Aðeins sé verið að auglýsa mánaðargjald á ADSL þjónustu en ekki öðrum þjónustum sem viðskiptavinum Símanum standi til boða en geti einnig keypt annars staðar frá. Þá komi allar upplýsingar fram um þjónustuna á heimasíðu Símanum þar sem verðskrá þjónustunnar og annarrar þjónustu sé kynnt.

Jafnframt sé því hafnað að brotið sé gegn 10. gr. laganna enda komi fram endanlegt mánaðarverð fyrir þá þjónustu sem auglýst sé og vísist til fyrri rökstuðnings varðandi það. Af því leiði að Síminn hafni alfarið að hafa beitt óréttmætum viðskiptaháttum skv. 5. gr. og 8. gr. laganna og í sama ljósi sé því hafnað að brotið sé gegn 14. gr. laganna enda ekki um rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar að ræða.

Nova vísi í rökstuðningi sínum til ákvarðana Neytendastofu sem að mati Símanum styðji ekki málstað Nova. Í ákvörðun nr. 7/2009 hafi Vodafone m.a. verið talið brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 þar sem félagið hafi auglýst fast gjald óháð notkun án þess að geta þess að þak væri á notkuninni. Í þessu máli sé auglýst verð Símanum mánaðargjald með tiltekinni og auglýstri notkun innifalinni. Því blasi við að umrætt mál Vodafone eigi ekkert skylt við auglýsingar Símanum.

Í ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2009 hafi verið talið brot hjá Símanum að greina ekki frá upphafsgjöldum símtala í auglýsingu um lægsta mínútuverðið. Neytendastofa hafi talið að með upphafsgjöldum símtala væri um að ræða gjöld sem óhjákvæmilegt væri að taka tillit til þar sem það hefði áhrif á endanlegt mínútuverð. Þar þyrfti t.d. ekki að taka fram hvað mánaðargjaldið





hafi verið sem hafi þó sannanleg áhrif á endanlegt verð þjónustunnar í heild. Ekkert þeirra gjalda sem Nova bendi á að vanti í auglýsingar Símanans séu sambærileg og upphafsgjöld símtala.

Mánaðarleg leiga á beini sé valkvæð, hægt sé að fá heimalínu frá fjarskiptafyrirtæki að eigin vali og stofngjaldið sé almennt ekki greitt þegar gerður sé sex mánaða samningur, en það hafi ekki áhrif á endanlegt mánaðarverð sem auglýst sé. Ákvörðun nr. 16/2007 eigi því heldur ekki við í málinu.

Síminn hafni því alfarið að sektarúrræði laga nr. 57/2005 eigi við í málinu enda sé það tæplega alvarlegt ef fyrirtæki auglýsi hvað mánaðarverð tiltekinnar þjónustu sé hátt. Allar aðrar upplýsingar séu aðgengilegar á vef Símanans þar sem frekari upplýsingar megi finna um viðkomandi ADSL leiðir.

Þá mótmæli Síminn því harðlega að vera í markaðsráðandi stöðu enda sé það ekki með neinum hætti rökstutt af hálfu Nova hvernig Síminn sé í markaðsráðandi stöðu í dag. Þá verði ekki séð að það skipti máli varðandi lög nr. 57/2005 enda hafi Samkeppniseftirlitið eftirlit með háttsemi markaðsráðandi fyrirtækja en ekki Neytendastofa, eins og Nova þekki mætavel.

Við blasi að auglýsing Símanans á mánaðargjaldi ADSL þjónustu feli ekki í sér brot á lögum nr. 57/2005. Þeir þjónustuliðir sem Nova telji að þurfi að tiltaka hafi ekki áhrif á endanlegt mánaðarverð þjónustunnar. Þá sé um að ræða aðskilda þjónustu sem unnt sé að kaupa annars staðar en hjá Símanum eða viðskiptavinurinn hafi val um að bæta við. Því séu hvorki um rangar, ófullnægjandi né villandi upplýsingar að ræða í auglýsingum Símanans. Þá sé Nova ekki starfandi á markaði fyrir internetþjónustu í gegnum fastanetið og því hafi auglýsingarnar engin áhrif á Nova.

## 2.

Bréf Símanans, dags. 9. nóvember 2011, var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 7. desember 2011. Svar Nova barst með bréfi, dags. 22. desember 2011. Þar segir að Nova geri athugasemd við þá afstöðu Símanans að þar sem auglýsingar Símanans varði internetþjónustu um fastanet, sem sé ekki staðgönguþjónusta við internetþjónustu Nova um 3G net, hafi umræddar auglýsingar „engin áhrif“ á starfsemi Nova. Að mati Símanans eigi Neytendastofa því að vísa erindinu frá. Nova bendi einfaldlega á að hvort sem internetþjónusta um fastlínu teljist vera fullkomin staðgönguþjónusta við internetþjónustu um 3G net eða ekki sé augljóst að um tengda þjónustu og markaði sé að ræða sem hafi áhrif hvor á annan. Síminn sé markaðsráðandi keppinautur Nova samkvæmt margstaðfestum úrskurðum samkeppnisyfirvalda og háttsemi félagsins á mörkuðum sem báðir aðilar starfi á eða mörkuðum sem séu nátengdir þeim hafi að sjálfsögðu áhrif á starfsemi Nova. Nova eigi því fulla aðild og hagsmuni af því að bera málið undir Neytendastofu.



Hvað sem því líði þá sé úrlausnarefni málsins einfalt. Nova veki athygli á því að Síminn auglýsi með áberandi hætti þjónustuleiðir fyrir ADSL þjónustu sína. Í auglýsingum Símans sé þess hvergi getið að neytendur geti ekki keypt eða nýtt sér ADSL þjónustu Símans nema gegn mánaðarlegu gjaldi fyrir aðgang að fastanetinu, þ.e. heimasíma eða línugjald. Líklega þurfi þeir einnig að leigja svokallaðan beini, þrátt fyrir fullyrðingar Símans um annað, en Nova hafi ekki getað fengið staðfest frá þjónustufulltrúa Símans að viðskiptavinur hafi möguleika á að nota sinn eigin beini og hvort hann sé þá rétt stilltur fyrir ADSL þjónustu Símans. Eftir atvikum væri Neytendastofu rétt að kanna það atriði sjálfstætt. Staðreynd málsins sé, hvað sem því líði, að neytendur geti ekki verslað umrædda vöru nema þeir gerist fyrst viðskiptavinir fastlínubjónustu. Þannig hafi athugasemd Nova ekkert með það að gera að viðskiptavinum í ADSL þjónustu Símans bjóðist einnig aðrar ADSL þjónustur gegn gjaldi. Það sé hið besta mál. Eftir standi að þeir verði að greiða fyrir fastanet til þess að fá ADSL. Þannig hafi Nova tiltekið í upphaflegu erindi sínu dæmið um viðskiptavin sem velji ódýra ADSL þjónustuleið en vilji ekki hafa heimasíma, viðskiptavinurinn verði samt sem áður að greiða fyrir aðgang að fastaneti, heimasíma eða línugjald.

Inntak erindis Nova sé að Nova telji það óeðlilegt að Síminn auglýsi þjónustu sem geri kröfu til þess að viðskiptavinur sé áskrifandi að fastanetsþjónustu, án þess að það komi nokkurs staðar fram í auglýsingunni.

Bent sé á að fjarskiptafélögunum sé ætlað að geta þess í auglýsingaefni sínu hver séu meginskilyrði þess að ákveðin þjónusta fáiast afhent. Nova bendi á að mánaðargjald að fastanetinu, hvort sem það er heimasími eða línugjald, er það hátt að umrætt gjald vegur mjög hátt í heildarverði fyrir t.d. ADSL þjónustuna. Í bréfi Símans komi þetta skýrt fram þrátt fyrir að Síminn reyni að fela inntak athugasemdarinnar með eftirfarandi hætti:

*„Til þess að geta notað ADSL þjónustu þá þarf viðkomandi einstaklingur beini (e. router), tölvu og rafmagn. Til þess að geta notað 3G þjónustu Nova þá þarf viðkomandi einnig tölvu og almennt einnig búnað eins og Nova pung, netlykil eða nettengil. Þá má einnig geta þess að þar sem ADSL þjónusta er aðeins veitt í gegnum fastanetið þá þarf viðkomandi að hafa aðgang að fastanetinu, hvort sem það er gert með heimasíma eða án heimasíma.“*

Nova ítreki því erindi sitt og fari fram á að Neytendastofa tryggi að þegar verðlagning þjónustu, svo sem ADSL, sé auglýst þá beri Símanum að geta þess hvort viðkomandi þjónusta fáiast aðeins afhent gegn annarri undirliggjandi þjónustu og þá hvert verð hennar sé.

### 3.

Bréf Nova, dags. 22. desember 2011, var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. desember 2011. Svar Símans barst með bréfi, dags. 22. desember 2011. Þar kemur fram





að Síminn árétti kröfu sína um að Neytendastofa vísi málinu frá enda eigi Nova ekki aðild að því og til vara að Neytendastofa hafni kvörtuninni.

Síminn telji nauðsynlegt að leiðrétta nokkrar staðreyndavillur í bréfi Nova. Fyrir það fyrsta sé það rangt að Síminn sé markaðsráðandi keppinautur Nova. Þá hafi það ekki verið „margstaðfest“ að Síminn sé markaðsráðandi á þeim mörkuðum sem Nova og Síminn starfi á. Eftir því sem næst verði komist hafi það aldrei verið staðfest endanlega að Síminn sé markaðsráðandi á þeim mörkuðum sem Nova starfi á, eftir að Nova kom inn á markaðinn. Til að mynda muni ekki nema um 15 prósentustigum á markaðshlutdeild Nova og Símans á farsímamarkaði samkvæmt nýlegri tölfræðiskýrslu Póst- og fjarskiptastofnunar. Mismunur af þeirri gráðu sýni að Síminn sé ekki markaðsráðandi á þeim markaði. Þá hafi Nova verið með hærri markaðshlutdeild en Síminn um tíma á markaði vegna þráðlausrar gagnaflutningsþjónustu (e. mobile broadband). Sú staðreynd að Síminn hafi í einhverjum málum verið talinn markaðsráðandi löngu áður en Nova hafi komið inn á markað hafi ekki þýðingu enda mat á markaðsráðandi stöðu byggt á stöðunni á viðkomandi tíma en ekki í fortíðinni. Þannig hafi markaður fyrir þráðlausa gagnaflutningsþjónustu ekki verið til fyrr en fyrir nokkrum árum síðan.

Frá því Nova hafi komið inn á markaðinn hafi Samkeppniseftirlitið tekið eina ákvörðun sem lúti að stöðu Símans eftir árið 2007. Sú rannsókn hafi beinst að sölu á 3G netlyklum og í sömu ákvörðun hafi einnig verið staðfest að ADSL þjónusta og þráðlaus gagnaflutningsþjónusta væru ekki hluti af sama markaði. Þótt Samkeppniseftirlitið hafi talið að um tengda markaði væri að ræða þá sé það enn sem komið er aðeins afstaða Samkeppniseftirlitsins í máli sem hafi ekki verið endanlega til lykta leitt.

Sá munur sem sé á þráðlausri gagnaflutningsþjónustu og bandbreiðri þjónustu í gegnum fastanetið sé of mikill til þess að sala á einum markaði hafi nægileg áhrif á öðrum markaði svo um sama eða tengda markaði sé að ræða. Að mati Símans hafi ekki verið sýnt fram á að um tengda markaði sé að ræða. Fullyrðing Nova þar um breyti engu enda ekki rökstutt frekar eða stutt með vísan til tölfræðilegra gagna. Því hafi háttsemi Símans á ADSL markaði ekki áhrif á Nova. Í III. kafla laga nr. 57/2005 sé mælt fyrir um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda. Óumdeilt sé að Nova geti ekki átt aðild að málum er lúti að þeim ákvæðum sem þar koma fram enda ekki neytandi.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 sé mælt fyrir um háttsemi milli fyrirtækja. Það sé óumdeilt að auglýsingar Símans séu ekki samanburðarauglýsingar og því eigi 15. gr. laganna ekki við. Þá séu auglýsingar Símans ekki til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eftir þjónustu Nova enda óumdeilt að Nova bjóði ekki upp á internetþjónustu í gegnum fastanetið. Þessu til stuðnings megi benda á heimasíðuna reiknival.is sem Póst- og fjarskiptastofnun haldi úti. Á síðunni sé hægt að velja og skoða verðlagningu á nettengingum. Bent skuli á að þegar nettenging sé valin komi



engin þjónusta frá Nova þar sem Nova bjóði ekki upp á nettengingar í gegnum fastanetið. Þjónustframboð Nova komi fram þegar 3G netlyklar séu valdir. Nova hafi því ekki mikilvægra og sérstakra hagsmuna að gæta af úrslitum málsins og geti því ekki talist aðili þess. Beri af þessum ástæðum að hafna aðild Nova og vísa málinu frá.

Í bréfi Símans kemur fram að Síminn hafni með öllu að auglýsingarnar fari gegn lögum og telji ekki tilefni til að Neytendastofa beiti sér í málinu. Auglýsingar Símans hafi snúist um ADSL þjónustu. Verið sé að auglýsa mánaðarverð á ákveðinni þjónustu og skýrlega tekið fram að um mánaðarverð fyrir ADSL þjónustu væri að ræða. Óumdeilt sé að uppgefið verð hafi verið endanlegt mánaðarverð viðkomandi þjónustu.

Með auglýsingunni hafi ekki verið kynnt fyrir neytendum talsímaþjónusta eða heimtaugagjald og því ekki tilefni til þess að taka það fram í auglýsingunni. Á heimasíðu Símans þar sem fram komi hvaða ADSL leiðir séu í boði, komi fram að þeir sem ekki vilji hafa talsíma geti greitt línugjald án heimasíma. Því komi upplýsingarnar fram á heimasíðu Símans með skýrum og aðgengilegum hætti.

Það sé almenn vitneskja að til þess að fá ADSL þjónustu þurfi viðkomandi að vera með aðgang að fastanetinu. Síminn fái því ekki skilið athugasemd Nova um að Síminn hafi verið að reyna að fela þá staðreynd í bréfi sínu, dags. 9. nóvember 2011. Skýrt hafi komið fram í bréfinu að sá sem noti ADSL þjónustu verði að sjálfsögðu að hafa aðgang að fastanetinu. Það sé jafn augljóst og að það þurfi að nota farsíma til þess að nota farsímaþjónustu.

Nova rökstyðji ekki með neinum hætti hvernig háttsemi Símans feli í sér brot á lögum nr. 57/2005. Sérstök athygli sé vakin á því að Nova vísi ekki í lagaákvæði í athugasemdum sínum, ásamt því sem ekki sé útskýrt með hvaða hætti það að kynna neytendum hvert sé mánaðarverð ADSL þjónustu, geti verið villandi, rangt eða ófullnægjandi.

Í samanburði mismunandi internetþjónustu á reiknivél Póst- og fjarskiptastofnunar, reiknival.is komi fram mánaðarverð viðkomandi þjónustuleiðar með nákvæmlega sama hætti og Síminn auglýsti og Nova hafi kvartað yfir. Þar sé eingöngu verið að bera saman mánaðarverð auk notkunar eftir atvikum. Enginn vafi leiki á því að í samanburðarauglýsingum sé heimilt að gera samanburð á tilteknum eiginleikum vöru, sbr. ákvörðun Neytendastofu nr. 4/2010. Í því máli hafi auglýsandi aðeins bent á að punktasöfnun væri hraðari en tilgreindi ekki kostnaðinn við hvern punkt. Hafi Neytendastofa ekki talið það villandi þar sem samanburðurinn næði aðeins til punktastofnunar. Með sama hætti geti það ekki verið villandi að auglýsa rétt mánaðarverð á tiltekinni þjónustu – enda komi skýrt fram í auglýsingunni að um sé að ræða mánaðarverð mismunandi ADSL áskriftarleiða. Umrætt verð standi öllum til boða óháð því hvort þeir kaupri aðra þjónustu hjá Símanum.



Raunar telji Síminn það óeðlilegt að taka fram að viðkomandi yrði að vera með talsíma og ef svo væri ekki þyrfti að greiða línugjald. Slíkar upplýsingar komi þegar fram á heimasíðu Símans. Myndi Síminn taka fram að viðkomandi yrði að vera með talsíma eða greiða línugjald væri ákveðin hættu á því að neytendur myndu skilja slíkar fullyrðingar sem svo að viðkomandi yrði að vera með talsíma í viðskiptum hjá Símanum. Það gæti hallað á aðra aðila sem Síminn sé í samkeppni við á markaði vegna ADSL þjónustu.

Eins og Nova sé kunnugt um þá geti viðskiptavinur keypt talsímapjónustu og internetþjónustu hjá sitt hvorum aðila. Það sé því líklegt að endanlegt verð sem viðskiptavinurinn greiði til Símans sé aðeins mánaðarverð vegna ADSL. Því sé eðlilegt að kynning á einum þjónustulið sé alfarið aðskilin frá kynningu á öðrum þjónustulið sem viðkomandi þurfi ekki að kaupa hjá Símanum. Þá telji Síminn einnig rétt að benda á að þau fyrirtæki sem Síminn sé í samkeppni við um ADSL þjónustu, s.s. Vodafone, Tal og Hringdu, auglýsi ekki sérstaklega að viðkomandi þurfi að hafa fastanetið eða talsíma heldur sé mánaðarverðið auglýst án þess að tekið sé fram að viðkomandi þurfi að hafa aðgang að fastanetinu.

Við blasi að auglýsing Símans á mánaðargjaldi ADSL þjónustu feli ekki í sér brot á lögum nr. 57/2005. Svo virðist vera að það eina sem Nova geri athugasemd við sé að Síminn hafi ekki tekið fram í auglýsingum sínum að ADSL þjónusta sé aðeins í boði í gegnum fastanetið og viðkomandi þurfi að vera með aðgang að því. Þar sem ADSL þjónusta hafi verið í boði í fjölda ára og neytendur almennt meðvitaðir um þá staðreynd að þjónustan sé aðeins í boði í gegnum fastanetið geti Síminn ekki séð að það sé brot á lögum nr. 57/2005 að taka ekki fram það sem almenn vitneskja sé um. Rúmlega 100 þúsund tengingar á Íslandi hafi ljósleiðara eða ADSL tengingu og megi því draga þá ályktun að flest heimili þekki uppbyggingu ADSL þjónustu. Það séu ekki villandi viðskiptahættir að taka ekki fram það sem almenn vitneskja sé um.

Þá séu auglýsingar Símans í fullu samræmi við framsetningu PFS á reiknival.is þar sem fram komi auglýsingar um mánaðarverð þjónustu án tillits til þess hvaðan talsímapjónusta sé keypt eða hver sé kostnaður vegna heimtaugar. Áréttu beri að þær upplýsingar sem Nova telji þurfa að tiltaka hafi ekki áhrif á endanlegt mánaðarverð vegna ADSL þjónustunnar. Viðskiptavinur sem kaupir talsíma hjá Tali geti keypt ADSL þjónustu hjá Símanum svo dæmi sé tekið. Það hafi engin áhrif á verð vegna ADSL þjónustu. Því sé uppgæfið mánaðarverð sannarlega endanlegt verð vegna ADSL þjónustu.

Tekið skuli fram vegna athugasemdar Nova um beina (e. router) að viðskiptavinurinn þurfi ekki að leigja beini af Símanum til að fá ADSL þjónustu. Honum standi það þó vissulega til boða enda sé það ein af mörgum þjónustum sem Síminn bjóði upp á fyrir viðskiptavini ADSL þjónustu.



#### 4.

Bréf Símans var sent Nova til upplýsingar með bréfi Neftendastofu, dags. 21. janúar 2012, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu kvartar Nova yfir auglýsingum Símans á mánaðarverði fjögurra internetþjónustuleiða. Neftendur borgi hærra verð því ekki sé gerð grein fyrir öðrum kostnaði á borð við stofngjald, leigu á beini, línugjald, heimasímaáskrift, umfram gagnamagn og Netvara. Þetta séu mikilvægir þættir sem hafi áhrif á endanlegt verð þjónustunnar en komi hvergi fram í auglýsingum og séu auglýsingarnar því villandi og til þess fallnar að blekkja neftendur. Háttsemin sé alvarleg þar sem um sé að ræða fyrirtæki í markaðsráðandi stöðu. Nova krefst þess að Neftendastofa beiti viðeigandi aðgerðum, banni og sektum. Að mati Nova brjóti auglýsingarnar gegn ákvæðum 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 10. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Í svörum Símans kemur fram að því sé hafnað að auglýsingarnar brjóti gegn lögum nr. 57/2005 og þess krafist að málinu verði vísað frá. Auglýsingarnar hafi ekki áhrif á Nova því ekki sé um að ræða staðgönguþjónustu þar sem Nova bjóði ekki upp á internetþjónustu í gegnum fastanetið. Nova sé ekki neftandi og geti ekki átt aðild að málinu. Þjónustuliðirnir sem Nova nefni hafi ekki áhrif á endanlegt mánaðarverð. Um sé að ræða aðskilda þjónustu sem unnt sé að kaupa annars staðar en hjá Símanum eða að viðskiptavinurinn hafi val um að bæta við. Skýrt komi fram að um endanlegt verð fyrir ADSL þjónustu sé að ræða. Þá séu auglýsingar Símans í fullu samræmi við samanburðarreiknivél á vefsvæði Póst- og fjarskiptastofnunar. Ekki sé um rangar, ófullnægjandi né villandi upplýsingar að ræða í auglýsingunum.

##### 2.

Í erindi sínu krefst Síminn þess að kvörtun Nova verði vísað frá þar sem Nova geti ekki haft stöðu aðila í málinu. Hugtakið aðili máls hvorki skilgreint í lögum nr. 57/2005 né í stjórnsýslulögum nr. 37/1993.

Af athugasemdum greinargerðar frumvarps þess er varð að stjórnsýslulögum verður ráðið að hugtakið aðili máls beri að skýra rúmt, þannig að ekki sé einungis átt við þá sem eiga beina aðild að máli heldur einnig þá sem hafa óbeinna hagsmuna að gæta og við mat á því lítið til hvers tilviks fyrir sig. Nova hefur haldið því fram að Síminn hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 sem



Neytendastofu er falið eftirlit með. Að mati Neytendastofu keppa báðir aðilar á sama markaði. Af því leiðir að Nova hefur að minnsta kosti óbeinna hagsmuna að gæta af úrlausn málsins. Telur Neytendastofa því ekki tilefni til frávísunar kvörtunar Nova.

### 3.

Í erindi sínu vísar Nova til 5. gr., 4. mgr. 6. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 10. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 4. mgr. 6. gr. laganna er svohljóðandi:

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

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 er svohljóðandi:

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

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennt 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 og í d. lið segir að átt sé við rangar upplýsingar um:

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



Í 10. gr. laga nr. 57/2005 eru tilgreindar þær upplýsingar sem veita skal í auglýsingum, þó að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er. Skv. greinargerð með ákvæðinu er meginreglan sú að veita skuli allar þær upplýsingar sem virkilegu máli skipta fyrir neytendur. Í erindi Nova er ekki vísað til tiltekinn ákvæða 10. gr. Í auglýsingum þeim sem kvartað er yfir er vísað til verðs þjónustunnar og koma því að mati Neytendastofu til álita ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. þar sem fram kemur að gefa skuli upp endanlegt verð vöru og þjónustu og ákvæði 2. mgr. 10. gr. sem er svohljóðandi:

*„Haft 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.“*

Ákvæði 1. másl. 2. mgr. 10. gr. er því undantekning frá þeirri reglu að gefa skuli upp endanlegt verð.

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

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

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

#### 4.

Í auglýsingunni sem um er deilt, eru meðal annars kynntar áskriftarleiðir Símans í internetþjónustu. Verð hvernar áskriftarleiðar er kynnt sem mánaðarverð. Þá er vísað til símanúmers og heimasíðu Símans. Óumdeilt er að allar þær upplýsingar um verð og annan kostnað sem Nova telur skorta í umræddri auglýsingu er að finna á heimasíðu Símans.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að Síminn fari rangt með mánaðarverð áskriftarleiðanna eins og það er kynnt í auglýsingunni. Neytendastofa telur því ljóst að nægilegar sönnur hafi verið færðar á fullyrðingar um rétt mánaðarverð áskriftarleiðanna í auglýsingunni.





Í málinu hefur Nova bent á að í auglýsingum Símans séu ekki tilgreindar upplýsingar um verð og annan kostnað sem hugsanlega geti haft áhrif á endanlegt verð sem skylt sé að veita upplýsingar um í auglýsingum, sbr. f. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005. Síminn hefur aftur á móti bent á að endanlegt mánaðarverð sé réttilega gefið upp og kostnaður sá er Nova nefni hafi ekki áhrif á það verð. Eins og fyrr greinir skal samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna, eftir því sem við á, tekið tillit til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, þegar skylda til birtingar upplýsinga a-f. liða ákvæðisins er metin. Hvorki í ákvæðinu né umfjöllun um ákvæðið í greinargerð er greint frá 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 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.

Af gögnum málsins verður ráðið að neytendur geti ýmist komist hjá að greiða þá kostnaðarliði sem tilgreindir eru í erindi Nova eða keypt þjónustuna eða tilskilinn búnað af öðrum aðilum á markaði en Símanum. Að mati Neytendastofu hafa því framangreindir kostnaðarliðir ekki áhrif á endanlegt mánaðarverð hinnar auglýstu þjónustu.

Þá telur Neytendastofa að líta beri til þess að Síminn hafi gert fullnægjandi ráðstafanir til að gera upplýsingar um framangreinda kostnaðarliði aðgengilegar fyrir neytendur með skýrum hætti á heimasíðu fyrirtækisins.

Eins og málum er hér háttáð telur Neytendastofa auglýsinguna hvorki innihalda rangar né villandi upplýsingar og telst hún ekki brjóta gegn ákvæðum 4. mgr. 6. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 10. gr. né 14. gr. laga nr. 57/2005. Því er ljóst að viðskiptahættir Símans eru ekki óréttmætir og teljast þeir því hvorki brjóta gegn ákvæðum 5. gr. né 8. gr. laga nr. 57/2005.



**IV.**

**Ákvörðunarorð:**

**„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“**

Neytendastofa, 23. maí 2012

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir