



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 27/2018

Upplýsingar á vefsíðu Hringiðunnar

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2017 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefsíður fjarskiptafyrirtækja á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tiltekna lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda, 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti, 2000/31/EB, um rafræn viðskipti, og 93/13/EBE, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður íslenskra fjarskiptafyrirtækja með tilliti til samsvarandi ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, og 36. gr. a.-d. laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa; sem innleiða ofangreindar tilskipanir í íslenskan rétt.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan www.hringidan.is, sem rekin er af Hringiðan ehf / Vortex Inc. (Hringiðan), kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Hringiðunnar, dags. 30. janúar 2018, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um helstu



einkenni vöru og þjónustu á vefsíðu Hringiðunnar. Samkvæmt ákvæðunum hvíli skylda á seljanda að gera grein fyrir helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fara fram. Samkvæmt 12. gr. skuli athygli neytanda vakin á helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun. Á vefsíðu Hringiðunnar verði ekki ráðið að þar sé að finna tilgreiningu á þeim landsvæðum sem dreifikerfið nái til, svo sem með korti. Að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram í pöntunarferlinu rétt áður en neytandi leggur fram pöntun, sbr. ofangreind ákvæði.

Þá kom fram að ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði d. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 26. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um verð á vefsíðu Hringiðunnar. Samkvæmt ákvæðunum hvíli afdráttarlaus skylda á seljanda að tilgreina heildarverð þjónustu með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fara fram. Í þeim tilvikum þar sem ekki sé unnt með góðu móti að reikna út heildarverð fyrirfram skuli tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út. Samkvæmt 12. gr. laga nr. 16/2016 skuli athygli neytanda vakin á heildarverðinu með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun. Í pöntunarferli internetþjónustu sé kostnaður vegna aðgangsgjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustunnar en að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram sem hluti heildarverðs í pöntunarferlinu áður en neytandi leggur fram pöntun, sbr. tilvitnuð ákvæði. Þá virðist enn fremur að ekki sé gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift í farsímaþjónustu. Óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um það hvernig staðið væri að gjaldtöku, ef um hana væri að ræða, og hvernig gerð væri grein fyrir hennar þegar kæmi að umfram gagnamagni.

Þá taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðu Hringiðunnar virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 þyrfti að gefa upp hinar áskildu upplýsingar með samfelldum og greiðum hætti.

Í bréfinu kom einnig fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 12. gr., sbr. n. og o. liðir 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um framkvæmd samnings. Ekki yrði séð að á vefsíðunni væri athygli neytanda vakin, með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun, á gildistíma samnings, ef við á, eða skilyrði fyrir uppsögn hans ef hann er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa eða lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, sbr. ofangreind ákvæði.

Jafnframt yrði ekki séð að neytendum væru veittar upplýsingar í pöntunarferlinu, áður en samningur er gerður um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði



neytenda vegna galla á þjónustu, sbr. f. og k. liðir 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. og g. lið 1. mgr., sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfinu var óskað eftir tillögum að úrbótum eða skýringum og athugasemdum frá Hringiðunni vegna ofangreindra athugasemda Neytendastofu. Þá var bent á það í bréfinu að könnunin væri ekki tæmandi um þær lagakröfur sem gerðar eru til fyrirtækja samkvæmt lögum nr. 16/2016, lögum nr. 57/2005, lögum nr. 30/2002 og 36. gr. a.-d. samningalaga nr. 7/1936. Önnur atriði kynnu því að verða tekin til skoðunar síðar telji Neytendastofa tilefni til.

2.

Með tölvubréfi Hringiðunnar til Neytendastofu, dags. 16. febrúar 2018, var óskað eftir svarfresti f.h. Hringiðunnar til 20. febrúar 2018. Með tölvubréfi Neytendastofu var samdægurs fallist á umrædda beiðni. Þá var óskað eftir framlengdum fresti með tölvubréfi, dags. 20. febrúar, til 23. febrúar sem Neytendastofa féllst á. Var svo með tölvubréfi dags. 28. febrúar enn á ný óskað eftir fresti til 5. mars sem Neytendastofa féllst aftur á að veita sem lokafrest til þess að senda inn athugasemdir og skýringar. Með tölvubréfi, dags. 5. mars, var Neytendastofa upplýst f.h. Hringiðunnar að svarbréf hefði verið póstlagt. Neytendastofu barst hins vegar aldrei umrætt bréf. Þrátt fyrir ítrekanir þar um bærust stofnuninni engin frekari svör eða skýringar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Hringiðan ehf / Vortex Inc. (Hringiðan) á vefsíðu sinni hringidan.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Hringiðunnar hafi uppfyllt skilyrði framangreindra ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu í ákvæðum sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti. Gerði Neytendastofa í bréfi sínu til Hringiðunnar, athugasemd við að á vefsíðunni væri ekki að finna tilgreiningu á þeim landsvæðum sem dreifikerfið nái til.

Gerði Neytendastofa, í bréfi sínu til Vodafone, athugasemd við að í pöntunarferli internetþjónustu væri kostnaður vegna aðgangsgjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustunnar og að í pöntunarferli farsímabjónustu virtist ekki vera gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift.



Þá gerði Neytendastofa athugasemdir við að svo virtist sem á vefsíðu Hringiðunnar kæmu ekki fram upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins.

Að lokum gerði Neytendastofa athugasemdir annars vegar við að ekki kæmu fram fullnægjandi upplýsingar um framkvæmd samnings og hins vegar að upplýsingar um framkvæmd kvartana sem og lögbundin úrræði vegna galla vantaði.

Þrátt fyrir ítrekað veitta svarfresti af hálfu Neytendastofu hafa engin svör eða skýringar borist af hálfu Hringiðunnar.

2.

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

Í 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. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

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

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

g. lögbundin réttindi neytanda.”

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laganna skal fyrirtæki sem hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, meðal annars veita upplýsingar um:

„a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar

[...]

f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukagjald og önnur opinber gjöld.“



Af inntaki ákvæðisins má ljóst vera að fyrirtæki sem hyggjast auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu ber, eftir því sem við á og að teknu tillits til þess auglýsingamiðils sem nýttur er, að veita upplýsingar um ýmiss atriði, þ.á.m. helstu eiginleika vörunnar og hið endanlega verð. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendum verulegu máli skuli koma fram.

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í staflíðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða:

„a. helstu eiginleika vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um,

b. nafn seljanda og heimilisfang, ásamt símanúmeri, bréfasímanúmeri og netfangi hans, eftir því sem við á, til að neytandi hafi tækifæri til að ná fljótt sambandi við seljanda og eiga samskipti við hann á skilvirkan hátt og, ef hann starfar á vegum annars seljanda, heimilisfang þess aðila og deili á honum,

[...]

d. heildarverð vöru eða þjónustu, þ.m.t. öll opinber gjöld, eða þegar varan eða þjónustan er þess eðlis að ekki er hægt með góðu móti að reikna út verðið fyrir fram, á hvern hátt verðið er reiknað út og, eftir því sem við á, allan viðbótarkostnað, afhendingar- eða póstgjöld og allan annan kostnað eða, ef ekki er hægt að reikna út þennan kostnað fyrir fram með góðu móti, upplýsingar um að e.t.v. þurfi að greiða slíkan viðbótarkostnað; ef um er að ræða ótímabundinn samning eða áskriftarsamning skal heildarkostnaður fyrir hvert reikningstímabil koma fram í heildarverði; ef greiðslur samkvæmt slíkum samningum eru föst fjárhæð merkir heildarverð einnig mánaðarlegan heildarkostnað; ef ekki er hægt með góðu móti að reikna út heildarverðið fyrir fram skal tilgreint á hvern hátt verðið er reiknað út,

[...]

f. fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram og, eftir því sem við á, framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda,

[...]

k. lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu,

[...]



*n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,
o. lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á.“*

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Í lögum nr. 30/2002 er kveðið á um skyldu til að veita neytendum almennar upplýsingar um þjónustuveitanda. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laganna er þjónustuveitanda skylt að veita greiðan og samfelldan aðgang að upplýsingum um sig, þ.á m. nafni, heimilisfangi og netfangi. Ákvæðið er svohljóðandi:

„Þjónustuveitandi skal veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

- 1. nafni,*
- 2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,*
- 3. kennitölu,*
- 4. pósthfangi, netfangi og öðrum þeim upplýsingum sem gera mögulegt að hafa samband við hann á greiðan hátt,*
- 5. virðisaukaskattsnúmeri þjónustuveitanda,*
- 6. þeirri opinberu skrá sem hann er skráður hjá, svo sem hlutafélagaskrá, samvinnufélagaskrá eða firmaskrá, og*
- 7. leyfi og eftirlitsaðila ef starfsemi hans er háð leyfum.“*

3.

Hér að neðan verður fjallað um athugasemdir Neytendastofu í sömu röð og gert var í upphaflegu bréfi stofnunarinnar til fyrirtækisins.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar um einkenni vöru og þjónustu á vefsíðunni hringidan.is. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni var ekki að sjá að tilgreind væru þau landsvæði sem dreifkerfið nær til. Það er ekki að sjá að bætt hefur verið úr þessum annmarka á vefsíðu félagsins. Hringiðan hefur því brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar um verð á vefsíðunni hringidan.is. Í fyrsta lagi væri í pöntunarferli kostnaður vegna aðgangsgjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustunnar. Í öðru lagi þá virtist sem ekki væri gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift í pöntunarferli farsímaþjónustu. Hringiðan braut þar með gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og d. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Ljóst er að vefsíða



Hringiðunnar hefur hins vegar tekið þeim breytingum að nú er kostnaður vegna aðgangsgjalds innifalinn í heildarverði þjónustunnar og verð á gagnamagni umfram áskrift kemur fram. Telur Neytendastofa að breytt framsetning uppfylli nú kröfur fyrrnefndra ákvæða um upplýsingagjöf um verð vöru og þjónustu. Með vísan til þessa telur Neytendastofa ekki ástæðu til að grípa til aðgerða gagnvart Hringiðunni vegna brotsins.

Þá var fjallað um ófullnægjandi upplýsingagjöf um þjónustuveitanda, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Á vefsíðunni eru upplýsingar skv. ákvæðinu ekki veittar með greiðum og samfelldum hætti. Neytendastofa telur að upplýsingjöf Hringiðunnar sé ófullnægjandi að þessu leyti og brjóti gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um framkvæmd samnings. Snéru þær athugasemdir að upplýsingum um gildistíma samnings og, ef við eigi, skilyrði fyrir uppsögn, hvort um ótímabundinn samning sé að ræða eða hann endurnýjst sjálfkrafa auk upplýsinga um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda. Neytendastofa telur að upplýsingagjöf Hringiðunnar sé ófullnægjandi að þessu leyti og brjóti gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Að lokum snéru athugasemdir Neytendastofu að því að neytendum væru ekki veittar upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði vegna galla á þjónustu. Telur Neytendastofa upplýsingagjöf Hringiðunnar ófullnægjandi að þessu leyti og brjóta gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og f. og k. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

III.

Ákvörðunarorð:

„Hringiðan ehf. / Vortex Inc., Skúlagötu 19, Reykjavík, rekstraraðili hringidan.is, hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. og a. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og a. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um helstu eiginleika vöru eða þjónustu með skýrum greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Hringiðan ehf. / Vortex Inc. hefur brotið gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingarnar með greiðum og samfelldum hætti.



Hringiðan ehf. / Vortex Inc. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningi, gildistíma samningsins og skilyrði fyrir uppsögn hans; með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Hringiðan ehf. / Vortex Inc. hefur brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og f. og k. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, með því að veita ekki upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og um lögbundin úrræði neytenda vegna galla á söluhlut eða þjónustu með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Hringiðan ehf. / Vortex Inc. að koma upplýsingum samkvæmt 2. mgr. 9. gr. og a. lið. 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu; a., f., k., n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, ásamt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, í rétt horf. Verði ekki farið að fyrirmælunum má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og VIII kafla laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.“

Neytendastofa, 17. september 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir