



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 10/2011

Auglýsingar Nova ehf. um 0 kr. Nova í Nova

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans hf., dags. 20. maí 2010, þar sem kvartað var yfir auglýsingum Nova ehf. með yfirskriftinni „0 kr. Nova í Nova“. Af hálfu Símans er þess krafist að Neytendastofa ákvarði með skriflegum og rökstuddum hætti að auglýsingar Nova, sem innihaldi fullyrðinguna „0 kr. Nova í Nova“ brjóti gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 10. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í bréfinu er til þess vísað að í ákvörðun Neytendastofu, frá 27. október 2009, hafi stofnunin bannað Nova að birta fullyrðinguna þegar um áskrift væri að ræða og neytendur þyrftu að greiða mánaðargjald. Í ákvörðuninni segir jafnframt: „Í umkvörðuðum auglýsingum Nova kemur ekki fram hvort auglýsingin eigi við um frelsi eða áskrift og því telur Neytendastofa hana geta átt við um bæði. Samkvæmt framangreindu brýtur auglýsingin gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 10. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.“

Allt frá því að umrædd ákvörðun hafi verið tekin hafi Nova eftir sem áður birt auglýsingar sem innihaldi fullyrðingu þá sem Neytendastofa hafi bannað. Þannig sé í auglýsingum Nova fullyrt, með sama hætti og áður, að mínútuverð vegna símtala úr símanúmeri hjá Nova í annað símanúmer hjá Nova sé 0 krónur. Í auglýsingum Nova sé hvergi tekið fram að fullyrðingin eigi aðeins við um fyrirframgreidda áskrift hjá Nova. Megi því ráða af auglýsingunum að fullyrðingin eigi við um allar áskriftarleiðir hjá Nova, en ekki einungis fyrirframgreidda áskrift. Umræddar auglýsingar hafi birst í fjölda fjölmiðla um nokkra hríð, að því er virðist án athugasemda. Því sé nú lögð fram formleg kvörtun vegna auglýsinganna.



II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 3. júní 2010. Svar barst með bréfi, dags. 16. júní s.á. Í bréfinu segir að Nova leggi áherslu á að það hafi verið full ætlun félagsins að fara að gildandi reglum og tilmælum Neytendastofu um auglýsingar. Strax hafi verið kannað hvernig stæði á athugasemdunum þegar bréf Neytendastofu hafi borist. Því miður hafi komið í ljós að í auglýsingum sem birtust í apríl hafi misfarist að birta upplýsingatexta sem annars hafi fylgt öðrum auglýsingum Nova, s.s. um mánaðargjald áskriftarþjónustunnar.

Með bréfinu fylgdu auglýsingar þar sem Nova vildi sýna fram á að umræddur upplýsingatexti sé hluti af auglýsingunum og þar sé m.a. tekið fram hver mánaðargjöld séu fyrir áskriftarþjónustu Nova. Ljóst sé að viðskiptavinir Nova, bæði þeir sem velji fyrirframgreidda þjónustu og þeir sem velji áskriftarþjónustu og greiði það mánaðargjald sem fram komi í auglýsingunni, njóti þess að mínútuverð sé 0 kr. fyrir símtöl milli Nova notenda. Þessar auglýsingar hafi verið birtar þann 11. janúar 2010 og 24. apríl 2010 og þannig hafi auglýsingum verið háttað fyrir utan fáar undantekningar í apríl 2010, sem Síminn geri að rót kvörtunar sinnar. Þannig sé rangt þegar Síminn láti í veðri vaka að allt frá ákvörðun Neytendastofu þann 27. október 2009 hafi Nova í auglýsingum sínum hvergi skýrt frá mánaðargjaldi áskriftarþjónustu og þannig farið gegn ákvörðun Neytendastofu.

Samkvæmt upplýsingum markaðsstjóra Nova hafi það eingöngu verið iPhone auglýsingar í apríl 2010 ásamt einni almennri auglýsingu á baksíðu Fréttablaðsins þann 30. apríl 2010, þar sem misfarist hafi að birta upplýsingatextann.

Nova ítreki að það sé alrangt að Nova hafi ítrekað brotið gegn lagaákvæðum og brotið með beinum og stórfelldum hætti gegn ákvörðun Neytendastofu. Um mistök hafi verið að ræða þar sem auglýsingar sem birtust nokkrum sinnum í apríl 2010 hafi ekki verið nægilega yfirfarnar. Nova biðjist afsökunar og velvirðingar á mistökunum. Félagið leggi metnað sinn í að upplýsa neytendur á þann hátt að þeir séu meðvitaðir um verð þeirrar þjónustu sem þeir kjósi að kaupa hjá Nova. Með því að birta upplýsingatexta um mánaðargjald fyrir áskriftarþjónustu hafi Nova komið því á framfæri að mánaðargjald sé tekið fyrir eftirágreidda þjónustu og upphæð þess gjalds. Þeir sömu viðskiptavinir greiði hvorki upphafsgjald né mínútuverð fyrir símtöl til annarra Nova notenda og því eigi skilaboðin 0 kr. Nova í Nova nauðsynlegt erindi til þeirra. Nova hafi því tekið fullt tillit til ákvörðunar Neytendastofu en harmi þau mistök sem áttu sér stað við birtingu nokkurra auglýsinga í aprílmánuði 2010.



2.

Með bréfi Neytendastofu til Nova, dags. 3. ágúst 2010, fór stofnunin fram á upplýsingar um það hversu oft umræddar auglýsingar hafi birst í aprílmánuði 2010 og hver kostnaður við birtingu þeirra hafi verið. Svar barst með bréfi, dags. 18. ágúst 2010, þar sem gerð er grein fyrir því að auglýsingin hafi birst þrisvar sinnum og tilgreindur kostnaður við birtingu hvernar þeirra. Í bréfinu segir jafnframt að frá tímabilinu 15. febrúar til 15. júní 2010 hafi Nova birt auglýsingar um 0 kr. Nova í Nova samtals um 20 sinnum. Því sé einungis um að ræða þrjár auglýsingar af 20 þar sem upplýsingatexta vantaði. Ítrekað er að um mistök hafi verið að ræða og Nova leggi mikla áherslu á að farið sé að reglum um góða viðskiptahætti og markaðssetningu.

Ennfremur sé á vefsíðu félagsins að finna skilmerkilegar og ítarlegar upplýsingar um 3G áskrift og frelsisþjónustu, verð fyrir áskrift og hvaða þættir fylgi hverjum þjónustulið.

3.

Í bréfi Neytendastofu til Nova, dags. 25. ágúst 2010, kom fram að athygli stofnunarinnar hafi verið vakin á því að auglýsingar með sömu fullyrðingu, án þess að skilyrði hennar kæmu fram, hafi verið birtar fyrir utan verslun Nova í Kringlunni, á mbl.is og visir.is auk heimasíðu Nova. Raunar hafi þær auglýsingar enn verið birtar á mbl.is og vefsíðu Nova þegar bréf Neytendastofu var sent. Fór stofnunin fram á skýringar Nova á birtingunum.

Svar Nova barst með bréfi, dags. 1. september 2010. Í bréfinu segir að félagið hafi óskað eftir birtingu á auglýsingunum á mbl.is auk þess sem þær hafi verið birtar á nova.is en félagið kannist ekki við að þær hafi verið birtar á vefsíðunni visir.is. Lögð er á það áhersla að auglýsingarnar hafi verið birtar í þeirri trú að þær brytu ekki í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 enda sé í 10. gr. laganna talin upp nánar tiltekin atriði sem veita skuli upplýsingar um í auglýsingum „*eftir því sem við á og að teknu tilliti til þess auglýsingamiðils sem nýttur er*“. Þær auglýsingar sem um ræði séu annars vegar svokallaðir auglýsingaborðar á vefsíðum (e. banner) og hins vegar auglýsing sem birtist í glugga verslunar Nova í Kringlunni. Með hliðsjón af orðalagi 10. gr. laga nr. 57/2005 telji Nova eðli umræddra auglýsinga vera þess háttar að ekki sé raunhæft að koma að þeim upplýsingum sem taldar séu upp í a. – f. lið ákvæðisins.

Þá er í bréfinu um það fjallað að það virðist vera skilningur flestra, ef ekki allra fyrirtækja sem nýti sér auglýsingaborða í markaðssetningu, að ekki sé hægt að koma öllum upplýsingum fyrir þar. Bendir Nova í því sambandi á að bæði Síminn og Vodafone, keppinautar Nova, hafi auglýst þjónustu sína með sambærilegum hætti og Nova.

Í bréfinu kom einnig fram kostnaður við birtingu auglýsingaborðans á mbl.is.



4.

Bréf Nova var sent Símanum til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 21. september 2010, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. desember 2010, var aðilum málsins tilkynnt að því miður væru fyrirsjáanlegar frekari tafir á meðferð málsins en vonast væri til þess að afgreiðslu þess yrði lokið innan fjögurra mánaða.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Síminn hf. yfir því að Nova ehf. hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu, frá 27. október 2009, með því að birta auglýsingar með fullyrðingunni „0 kr. Nova í Nova“ án þess að gera grein fyrir því að viðskiptavinir í áskrift þurfi að greiða áskriftargjald.

Neytendastofa óskaði eftir upplýsingum frá Nova um fjölda birtinga á auglýsingunum og kostnaði við birtingarnar.

Í svörum Nova komu fram þær upplýsingar sem stofnunin óskaði eftir auk þess sem fram komu athugasemdir Nova um að skv. orðalagi 10. gr. laga nr. 57/2005 bæri félaginu ekki skylda til að tilgreina allar upplýsingar sem upp væru taldar í a. – f. liðum ákvæðisins, þegar um væri að ræða auglýsingaborða á vefsíðum.

2.

Í ákvörðun Neytendastofu sem fram kom í bréfi stofnunarinnar til Nova, dags. 27. október 2009, var fjallað um auglýsingar Nova með fullyrðingunni „0 kr. Nova í Nova“. Í niðurstöðum sagði m.a.:

„Neytendastofa hefur farið yfir verðskrá Nova og af henni er ljóst að þeir viðskiptavinir Nova sem eru með s.k. GSM frelsi greiða sannanlega ekkert fyrir símtöl í aðra viðskiptavini Nova. Viðskiptavinir Nova sem eru í áskrift greiða hins vegar 490 kr. mánaðargjald fyrir þjónustuna og geta þá hringt í aðra viðskiptavini Nova án þess að greiða upphafs- eða mínútagjald. Samkvæmt framangreindum ákvörðunum Neytendastofu verður í auglýsingum farsímafyrirtækja á mínútuverði einnig að greina frá öðrum þáttum sem áhrif hafa á verð, s.s. mánaðargjald. Neytendastofa telur ekki ástæðu til að gera athugasemdir við að kynnt sé gjaldið núll krónur Nova í Nova þegar auglýst er GSM frelsi en þegar um auglýsingu á áskrift er að ræða verður að



koma fram að greiða þurfi 490 kr. mánaðargjald. Í umkvörðuðum auglýsingum Nova kemur ekki fram hvort auglýsingin eigi við um frelsi eða áskrift og því telur Neytendastofu hana geta átt við um bæði. Samkvæmt framangreindu brýtur auglýsingin því gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 10. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.“

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. sömu laga var Nova bannað að birta fullyrðinguna í auglýsingum sínum þegar um áskrift væri að ræða og neytendur þyrftu að greiða mánaðargjald.

Í kjölfar ákvörðunarinnar breytti Nova auglýsingum sínum og bætti við upplýsingum um kostnað við mánaðargjald ef neytendur væru í áskrift. Neytendastofa telur þær breytingar fullnægjandi. Í máli þessu hefur hins vegar verið sýnt fram á að þær upplýsingar vantaði í þrjár dagblaðaauglýsingar, auglýsingaborða sem birtir voru á vefsíðunum nova.is, mbl.is og visir.is auk auglýsingar utan á verslun Nova í Kringlunni.

Í gögnum málsins hefur Nova bent á að skv. 10. gr. laga nr. 57/2005 skuli tekið tillit til þess auglýsingamiðils sem nýttur er þegar metið sé hvort allar upplýsingar skv. ákvæðinu skuli koma fram í auglýsingunum. Að teknu tilliti til eðlis auglýsinganna sem birtar voru sem borðar á vefsíðum, telur Nova að félaginu beri ekki skylda til að tilgreina þar þær upplýsingar sem mál þetta snýr að. Neytendastofa bendir á að hvorki í ákvæðinu né umfjöllun um ákvæðið í greinargerð er talið upp hvaða auglýsingar ákvæðið eigi við um og hverjar ekki. Slíkt er því ávallt háð mati á auglýsingunum í hverju og einu máli. 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. Að teknu tilliti til þess að umræddar auglýsingar eru frekar smáar og því takmarkað pláss fyrir upplýsingar, og þegar litið er til þeirra upplýsinga sem birtar voru í auglýsingunni og þess að neytendur geta smellt á auglýsinguna og þar með farið á vefsíðu Nova þar sem upplýsingarnar koma skýrt fram, telur Neytendastofa auglýsingaborða Nova sem birtust á vefsíðunum nova.is, mbl.is og visir.is ekki fela í sér brot gegn ákvörðun stofnunarinnar frá 27. október 2009, eins og málum er hér háttað. Stofnunin telur hið sama eiga við um auglýsingu utan á verslun Nova í Kringlunni.

Hins vegar liggur ljóst fyrir að þær þrjár auglýsingar sem birtust í dagblöðum 6., 26. og 30. apríl 2010 brutu gegn áðurnefndri ákvörðun Neytendastofu.

Í máli þessu liggur fyrir að Nova breytti auglýsingum sínum í kjölfar ákvörðunar Neytendastofu, enda birtust þessar auglýsingar um sex mánuðum eftir dagsetningu ákvörðunarinnar. Þá var um



einstakar auglýsingar að ræða auk þess sem aðrar auglýsingar voru í birtingu á sama tíma þar sem upplýsingarnar komu fram. Þetta telur Neytendastofa að sýni að um mistök hafi verið að ræða. Þá hefur Nova sýnt mikinn samstarfsvilja í málinu. Að teknu tilliti til þessa sem og meðalhófsreglu stjórnslulaga og jafnréttissjónarmiða og með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 telur Neytendastofa rétt að sekta Nova um kr. 500.000 (fimmhundraðþúsundkrónur) fyrir brotið. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

IV. Ákvörðunarorð:

„Nova ehf., Lágmúla 9, Reykjavík, hefur með birtingu dagblaðaauglýsinga með fullyrðingunni „0 kr. Nova í Nova“ án þess að fram komi upplýsingar um áskriftargjald, brotið gegn ákvörðun Neytendastofu sem fram kom í bréfi stofnunarinnar, dags 27. október 2009.

Með heimild í b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Nova ehf. að fjárhæð kr. 500.000- (fimmhundraðþúsundkrónur). Sektina skal greiða í ríkissjóð eigi síðar en þrem mánuðum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 6. maí 2011

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir