



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 23/2012

Auglýsingar IP Fjarskipta ehf., Tals, á Tal Trompi

I.

Erindið

Neytendastofu barst erindi Símans hf. með bréfi, dags. 11. júlí 2011, þar sem kvartað er yfir samanburðarauglýsingum IP Fjarskipta ehf., Tals, þar sem Tal Tromp var kynnt. Í bréfinu segir að í auglýsingunum komi fram samanburður á verði fjarskiptafyrirtækjanna Tals, Vodafone og Símans. Borin séu saman verð, þar sem Tal og Vodafone bjóði afslátt með því skilyrði að keyptir séu að lágmarki þrjú þjónustuliðir, við verð Símans þar sem slík skilyrði séu ekki gerð. Að mati Símans standist samanburðarauglýsingarnar ekki og brjóti gegn 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og 2. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Síminn geri þær kröfur að Neytendastofa banni auglýsingar Tals.

Í bréfinu kemur fram að Tal hafi á síðustu vikum kynnt nýja þjónustuleið sem kölluð sé Tal Tromp. Leiðin sé kynnt á heimasíðu félagsins, tal.is, en auk þess hafi félagið dreift einblöðungum inn á heimili á höfuðborgarsvæðinu þar sem fullyrst hafi verið: „*Tal Tromp er lausnin. 31-44% ódýrara en stóru símafyrirtækin bjóða*“. Þá hafi starfsmenn á vegum Tals „Talherinn“ gengið hús úr húsi og kynnt þjónustuna þar sem fullyrst væri við viðskiptavinum Símans að þeir geti lækkað kostnað vegna fjarskiptaþjónustu um 44%

Síminn telji mjög ámælisvert að halda slíku fram þar sem framsetning Tals hafi í fyrsta lagi verið röng og í öðru lagi byggð upp á ákveðnum forsendum þar sem ekki hafi verið litið til notkunar á þjónustunni og því útilokað að fullyrða neitt um hvort reikningur viðkomandi myndi raunverulega lækka. Því sé ekki hægt að fullyrða að viðskiptavinurinn spari allt að tiltekna prósentu þegar ekki sé litið til mikilvægra breytna eins og notkunar. Telji Síminn rétt að vísa til ákvörðunar Neytendastofu nr. 33/2009 því til stuðnings. Þá sé ekki heldur upplýst að umræddur afsláttur sé bundinn því skilyrði að viðkomandi skuldbindi sig til þess að vera í viðskiptum við



Tal í sex mánuði og þurfi að greiða kr. 15.000 í riftunargjald ákveði viðkomandi að skipta um þjónustuaðila á tímabilinu.

Síminn hafi gert athugasemdir símleiðis við auglýsingar Tals og krafist þess að þeim yrði hætt enda væru þær rangar og ekki um samanburðarhæfar vörur að ræða. Tal hafi brugðist við með því að lagfæra upplýsingar um verð enda hafi sú þjónusta Símans sem vísað var til ekki kostað nema rúmlega 11 þúsund krónur en ekki 15 þúsund eins og Tal hafi fullyrt. Núna sé því haldið fram að Tal sé 27% ódýrara en Síminn. Þótt þessi leiðrétting hafi átt sér stað telji Síminn auglýsingarnar enn stangast á við ákvæði laga nr. 57/2005. Því sé eftir sem áður haldið fram að Tal sé ódýrara en Síminn um tiltekna prósentu en sú fullyrðing sé háð því að viðkomandi kaupi alla þjónustu hjá Tali og noti þjónustuna ekki neitt. Slíkt gangi vitaskuld ekki upp enda megi væntanlega fullyrða að það séu fáir viðskiptavinir sem kaupi sér fjarskiptaþjónustu án þess að nota hana.

Ströng skilyrði séu fyrir því að nota samanburðarauglýsingar en frumskilyrði sé að sjálfsögðu að bornar séu saman sambærilegar vörur og að samanburðurinn sé réttur, sbr. ákvarðanir Neytendastofu nr. 37/2010 og 33/2009.

Síminn telji að ekki sé um samanburðarhæfar vörur að ræða og því sé samanburður óheimill. Þegar gerður sé verðsamanburður þá sé nauðsynlegt að líta til sambærilegar þjónustu og taka fram hvað felist í þjónustunni og hvað ekki. Það sé mat Símans að það sé það mikill munur á milli þeirrar þjónustu sem Tal bjóði upp á annars vegar og þeirrar þjónustu Símans sem Tal vísi til hins vegar, að ekki sé tækt að bera verðlagningu á þjónustunum saman. Þá sé sú þjónusta Vodafone sem tekin sé með í samanburðinn enn ólíkari þeirri þjónustu sem Síminn bjóði upp á.

Síminn vilji leggja áherslu á að Síminn selji ekki þjónustuleiðir sínar með því skilyrði að viðskiptavinurinn fái meiri afslátt ef hann kaupi talsíma, net og farsíma saman. Þannig sé það skilyrði að viðskiptavinurinn kaupi allan pakkann (heimasíma, net og GSM) hjá Tali og Vodafone til þess að geta fengið umrædd kjör sem séu auglýst. Slíkur áskilnaður sé ekki gerður hjá Símanum og séu umræddar þjónustur ekki seldar í „pakka“ heldur með aðskildum hætti. Þegar af þeirri ástæðu beri að banna auglýsingar Tals þar sem þær lúti ekki að samanburðarhæfum vörum/þjónustu. Þegar litið væri á þjónusturnar stakar þá sé mánaðargjald Símans oft lægra en hjá Tali. Þannig kosti farsími „6 vinir óháð kerfi“ kr. 2.190 hjá Símanum en kr. 2.380 hjá Tali. Sá samanburður sem Tal geri sé því ótækur og mjög villandi fyrir neytendur. Þá verði viðskiptavinurinn að binda sig í sex mánuði til þess að eiga kost á þessum kjörum og þurfi síðan að greiða riftunargjald vilji hann segja þjónustunni upp. Þess sé ekki krafist hjá Símanum.



Síminn vilji vekja athygli á því að á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar komi fram umfjöllun um reiknivél stofnunarinnar. Þar komi skýrlega fram að í raun sé ótækt að bera saman verð á tilteknum þjónustuleiðum, sérstaklega þegar um pakka sé að ræða:

„Reiknivélin tekur ekki tillit til persónubundinna sérkjara svo sem vinaafslátta, né heldur pakkaafslátta, heldur er gengið út frá uppgefnu einingaverði á hverri tegund þjónustu. Ástæða þess að ekki er tekið tillit til pakkaafslátta í reiknivélinni er að samsetning pakka er mjög fjölbætt og illa samanburðarhæf. Neytendur sem eru að huga að því hvað hentar þeim best ættu því að skoða notkun sína á einstökum þáttum fjarskiptaþjónustu, t.d. hversu mikil heimasímanotkunin er, hve mikil og hvernig farsímanotkunin er og hversu mikið gagnamagn er raunverulega verið að nota. Síðan má nota reiknivélina til að reikna út hagkvæmasta verð á hverjum þætti fyrir sig. Algengt er t.d. að fólk kaupi þjónustuleið fyrir ADSL nettengingu með inniföldu gagnamagni sem er ýmist of mikið eða of lítið fyrir hina raunverulegu notkun heimilisins.

Neytendur eru hvattir til að skoða reikninga sína fyrir fjarskiptaþjónustu og kynna sér hvernig hin raunverulega notkun þeirra er og hvort sú áskriftarleið sem verið er að nota er sú sem er hagkvæmust. Í þessu sambandi skal þó tekið fram að ekki er hægt að nota Reiknivél PFS til að sannreyna einstaka símareikninga. Til þess eru of margir þættir í þjónustu og notkun persónubundnir einstökum notendum.“

Síminn leggi áherslu á það sem fram komi hjá PFS; að pakkar séu illa samanburðarhæfir. Síminn telji einfaldlega að þær vörur sem séu teknar með hjá Tali séu ósamanburðarhæfar við þjónustu Símans sem sé tekin með í samanburðinn. Megi vekja athygli á nokkrum atriðum er lúti að þjónustu Símans:

Netþjónusta:

- netvarinn sé innifalinn hjá Símanum en ekki í boði hjá Tali,
- hjá Símanum séu í boði fimm pósthólf á móti þremur hjá Tali og
- í safninu bjóðist viðskiptavinum Símans 500MB geymslupláss en Tali bjóði ekki slíka þjónustu.

Heimasími:

- Síminn veiti 50% afslátt í eitt GSM eða heimanúmer í útlöndum í heimasímaáskrift en Tali bjóði ekki slíka þjónustu,
- hjá Tali sé 1000 mínútna hámark á „frítt í heimasíma“ en ekkert hámark sé á þjónustunni hjá Símanum,
- læsingar séu dýrari hjá Tali, 599 kr., en hjá Símanum, 139 kr., og
- útskriftargjald í heimabanka sé 60 kr. hjá Símanum en 139 kr. hjá Tali



GSM:

- Enski boltinn hafi fylgt á 0 kr. með öllum áskriftarpökkum fyrir Netið í símanum hjá Símanum,
- GSM og Internetviðskiptavinir Símans fái betri kjör hjá Tónlist.is,
- Bestu lögin séu eingöngu í boði fyrir GSM og Internetviðskiptavini Símans og
- viðskiptavinir geti skráð sig í Núllið og hringt á 0 kr. milli aðila innan fjölskyldu og með sama lögheimili.

Þá sé ennfremur litið framhjá því í auglýsingum Tals að Síminn bjóði aukna þjónustu sem Tal bjóði ekki upp á eða viðskiptavinurinn þurfi að greiða aukalega fyrir hjá Tali. Sýni þetta að ekki sé um að ræða tækan samanburð enda sé forsenda fyrir samanburðarauglýsingum, einkum þegar verið sé að bera saman verð, að þjónustan sem sé í boði sé sambærileg. Auglýsingar Tals séu því í andstöðu við 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005.

Einnig sé myndræn framsetning auglýsingar Tals röng og til þess fallin að blekkja neytendur. Í auglýsingabæklingi sem Tal hafi dreift og kynnt á heimasíðu félagsins megi mæla hæðir súlnanna. Þar komi í ljós að súla Tals sé 17 mm. há og tákni því hver mm. 500 kr. Súla Símans sé 36 mm. sem ætti þá að gefa merki um 18.000 kr. en ekki 11.620 kr. Hér sé því um ýktan skala á súlu Símans að ræða sem hafi það markmið að blekkja neytendur enn frekar. Þá sé ekki nóg með að Tal setji fram ótækan verðsamanburð heldur séu niðurstöðurnar settar fram á myndrænu formi á villandi hátt til þess að neytendur skynji, ranglega, að þjónusta Símans sé margfalt dýrari en hjá Tali.

Þá vilji Síminn gera sérstaka athugasemd vegna samanburðar við þjónustu Vodafone en Tal taki með þjónustu Vodafone sem Síminn telji að sé verulega dýrari fyrir viðskiptavininn heldur en „6 vinir óháð kerfi“, það sé svokallaða 120 mínútna leið hjá Vodafone. Það komi til að mynda ekki fram í auglýsingunum að neytandinn greiði alltaf upphafsgjald af öllum símtölum samkvæmt þeirri leið. Slík gjaldfærsla eigi sér ekki stað hjá Símanum, þ.e. símtöl til „vinanna“ séu ekki gjaldfærð, hvorki mínútugjald né heldur upphafsgjald. Þessar tvær leiðir séu ekki með neinu sambærilegar og því alfarið ótækt að framkvæma verðsamanburð vegna þeirra. Þá séu símtöl til vana ekki takmörkuð við 120 mínútur líkt og hjá Vodafone auk þess sem leið Vodafone taki yfir 120 mínútur til allra en eftir það sé rukkað hefðbundið gjald. Þetta sýni að um verulega ólíkar leiðir sé að ræða og sú leið sem Síminn bjóði upp á í raun mun ódýrari kostur. Telji Síminn að með þessu sé samanburður á milli Vodafone og Símans ósanngjarn gagnvart Símanum. Verður að skoða þessar fullyrðingar Tals í því ljósi að núna sé til meðferðar hjá Samkeppniseftirlitinu samrunatilkynning vegna samruna Vodafone og Tals.



Síminn telji að fullyrðingar Tals séu til þess fallnar að villa um fyrir neytendum með því að veita þeim rangar upplýsingar um verð og þjónustuframboð.

Í bréfinu gerir Síminn einnig athugasemdir við notkun á orðinu „frítt“. Segir í bréfinu að ekki verði hjá því komist að gera athugasemd við notkun Tals á orðinu „frítt“ sem sé notað full frjálst í kynningarefni Tals. Eins og fram komi í reglugerð nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem undir öllum kringumstæðum teljast óréttmætir, þá sé skv. 20 tölul. bannað að lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða öðru ámóta orðalagi ef neytandinn þurfi að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttunum eða sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins. Ljóst þyki að þar sem greiddar séu kr. 8.500 fyrir þjónustuna á hverjum mánuði blasi við að þjónusta sé fjarri því að vera frí, sbr. einnig ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2011.

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Símans var sent Tali til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. júlí 2011. Svar barst með bréfi Tals, dags. 28. júlí 2011. Í bréfinu segir að Tal vilji taka fram að í auglýsingunum hafi ekki falist nein fullyrðing um að heildarreikningur viðkomandi notenda komi til með að lækka enda fari slíkt eftir notkun hvers og eins. Í umræddum auglýsingum hafi verið leitast við að bera saman kostnað við áskrift. Samanburðurinn hafi aðeins náð til og hafi aðeins verið ætlað að ná til tiltekins afmarkaðs kostnaðar, kostnaðar áskriftarleiða Tals annars vegar og Símans og Vodafone hins vegar. Eins og margoft hafi komið fram í ákvörðunum Neytendastofu geti samanburður verið villandi þegar hann velti á mismunandi notkun neytandans sem geti verið breytileg milli mánaða. Þá hafi Póst- og fjarskiptastofnun oft vakið athygli á því að flóknar og ógagnsæjar gjaldskrár séu vandamál sem dragi úr mögulegum hreyfanleika viðskiptavina og hamli þannig samkeppni og styrki stöðu markaðsráðandi fyrirtækja, sem geti í skjóli stöðu sinnar hegðað sér án tillits til keppinauta og neytenda. Auglýsingum Tals sé einmitt ætlað að forðast flókinn samanburð og sé beint að þeim neytendum sem einfaldlega vilji tiltekna grunnþjónustu og hafi síður áhuga á að kynna sér flókin net fríðinda og sérkjara.

Tal bendir á að eins og lýst sé í umfjöllun um 10. gr. laga nr. 57/2005 og notkun á orðinu „frítt“ þá sé ekki nauðsynlegt í tilteknum einföldum gerðum af auglýsingum að tilgreina allar tiltækar upplýsingar um vöruna þegar neytanda eru tiltækar nægjanlega skýrar upplýsingar um vöruna, sbr. t.d. í auglýsingu á heimasíðu Tals.



Vegna athugasemda Símans um að ekki sé litið til mikilvægra breytna eins og notkunar segir í bréfi Tals að samanburðurinn miði í einföldu auglýsingunum við áskriftargjald án tillits til notkunar. Í samanburðartöflu á heimasíðu Tals sé hins vegar með skýrum hætti vísað til þess hve margar mínútur séu innifaldar í áskriftinni og þá eftir atvikum hvort og þá hvenær þurfi að greiða mínútagjald. Það fari síðan eftir notkun hvers og eins hvort hann þurfi að greiða viðbótargjald og þá hver endanlegur reikningur verði. Tal bendi á að í ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 bendi stofnunin einmitt á vankanta þess að freista þess að bera saman eiginlega notkun neytenda þar sem fram kemur að „[þ]ó hægt sé að bera saman föst gjöld er ekki hægt að bera saman heildarfjárhæðir reikninga“ þar sem „eðli málsins samkvæmt er mánaðarlegur kostnaður neytenda fyrir símtöl, og jafnvel Internet mjög breytilegur enda veltur hann á notkun hvers og eins á hverjum mánuði.“ Tal hafi þar af leiðandi ekki freistað þess að bera saman notkun heldur látið nægja að gera fyrirvara þar að lútandi.

Síminn hafi í bréfi sínu kveðið Tal fullyrða að símreikningur muni raunverulega lækka. Því er vísað á bug af hálfu Tals. Slíkt hafi hvergi verið fullyrt. Fullyrðingar um lækkun varði áskriftina eingöngu, auk þess sem leitast hafi verið við að útskýra hve mikil notkun fylgi áskrift og hvernig gjaldtöku vegna notkunar sé háttáð að því marki sem hún sé mismunandi.

Vísað hafi verið til þess að ekki hafi verið tekið fram að viðskiptavinur Tals þurfi að binda sig í sex mánuði og þurfi að greiða 15.000 kr. riftunargjald. Tal bendir á að samanburðurinn eigi aðeins við um kaup á áskrift. Um riftun fari samkvæmt skilmálum. Tal bendir einnig á að ekki sé venja að tiltaka binditíma í auglýsingum enda sé hann hinn sami hjá öllum fjarskiptafyrirtækjum sem hér um ræði. Um sé að ræða afmarkaðan samanburð á nánar tilgreindum fjárhæðum er lúti að áskriftinni sjálfri. Riftunargjald sé mismunandi en augljóst sé að auglýsingum sem þessum sé ekki ætlað að taka til slíkra atvika enda sé tekið á slíkum atvikum í skilmálum fjarskiptafyrirtækja. Í þessu sambandi vísi Tal einnig til ákvæða e-liðs 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 þar sem fram komi að einungis þurfi að tilgreina rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt hafi neytendur slíkan rétt, þegar meðferð slíkra mála víki frá því sem tíðkist í starfsgreininni. Meðferð riftunarmála hjá Tali sé sambærileg því sem tíðkist hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum. Tal muni þó eins og nánar verði gerð grein fyrir síðar, gera fyrirvara varðandi gjaldtöku, s.s. riftunargjalds, í umræddum auglýsingum framvegis.

Tal vísi því á bug að um rangfærslu hafi verið að ræða í auglýsingum félagsins, þar sem upphaflega hafi komið fram að verð á þjónustu Símans væri 15.000 kr. í stað rúmlega 11.000 kr. Hið rétta sé að upphafleg verð Símans eins og þau voru birt á heimasíðu fyrirtækisins voru hærri en breyttust 1. júní 2011, eftir að Tal hóf sölu á Tal Trompi í lok maí. Að fengnum ábendingum Símans um að verðlækkun hefði átt sér stað hafi Tal breytt viðmiðunarverðunum. Upplýsingar um samanburð hafi því verið réttar þegar þær voru settar á heimasíðu Tals.



Síminn fullyrði að auglýsingar Tals séu háðar því að viðkomandi neytandi noti þjónustuna ekki neitt og sé þar af leiðandi ólöglegt. Þetta sé rangt. Í öllum tilvikum sé gert ráð fyrir að áskriftargjaldinu fylgi tiltekin lágmarksnotkun. Þetta komi skýrlega fram í samanburðartöflu. Þannig fylgi netinu 40 GB niðurhal, heimasíma fylgi 1000 mínútur eða eftir atvikum ótakmörkuð notkun og GSM fylgi einnig mismunandi margar mínútur. Þá komi einnig fram upplýsingar um vanaafslætti og sambærileg fríðindi.

Í erindi Símans hafi verið byggt á því að ekki sé um samanburðarhæfar vörur að ræða. Þegar gerður sé verðsamanburður verði að líta til þess hvað felist í þjónustunni og hvað ekki. Mikill munur sé á milli þeirrar þjónustu sem Tal bjóði upp á og þjónustu Símans. Byggi Síminn m.a. á því að í auglýsingum Tal sé það gert að skilyrði að viðskiptavinurinn kaupi allan pakkann. Þessu er hafnað af hálfu Tals. Eins og fram komi í erindi Símans bjóði fyrirtækið ekki upp á pakka heldur selji þjónustur sínar með aðskildum hætti. Tal bendi á að samanburður á þjónustupakka og aðskildum þjónustum sé ekki bannaður. Í auglýsingum Tals komi skýrt fram að verið sé að markaðssetja þjónustupakka Tals, Tal Tromp. Ekki sé gerð nein tilraun til að villa um fyrir neytendum heldur sé einfaldlega verið að benda á hagræði þess að kaupa umræddan þjónustupakka. Bendir Tal á að í ákvörðun Neytendastofu nr. 37/2009 geri stofnunin ekki athugasemdir við það þó að fjarskiptafyrirtæki hefði borið saman pakkaverð þjónustu og stykkjaverð. Tal sé sammála því sem fram komi á vefsíðu Póst- og fjarskiptastofnunar, og vísað er til í bréfi Símans, um að erfitt sé að bera saman innihald mismunandi samsettra pakka. Bendir Tal á að í auglýsingum félagsins sé ekki leitast við að bera saman allt innihald mismunandi pakka heldur sé einmitt reynt að forðast slíkan samanburð með því að bera einfaldlega saman áskriftarkostnað á þjónustupakka og einstökum þjónustuleiðum og lýsa því hve mikil notkun sé innifalin án þess að tína til öll möguleg viðbótarfríðindi sem þeim kunni að fylgja. Með þessu sé höfðað til þeirra neytenda sem einfaldlega kunni að óska þeirrar grunnþjónustu sem felist í heimasíma, neti og GSM, en hafi síður áhuga á viðbótarþjónustu eða tilteknum fríðindum, s.s. tónlist í GSM símann. Bendir Tal á að í auglýsingunum séu gerðir sérstakir fyrirvarar til að forðast að villa um fyrir neytendum og m.a. bent á að Síminn bjóði upp á ótakmarkað tal í heimasíma. Að mati Tals sé einfaldara að bera saman áskriftarverð og hvað það innihaldi í notkun án þess að tína til öll fríðindi sem þeim kunni að fylgja sem hinn almenni viðskiptavinur kunni að hafa takmarkaðan áhuga á. Samanburður áskriftarverðs höfði eins og áður segi til þeirra sem óski grunnþjónustu og séu ekki endilega með mikla notkun og óski þ.a.l. ódýrra lausna. Tal telji það vera neytendum í hag að benda þeim á hagræði slíkra einfaldra lausna sem felist í samanburði á áskriftarkostnaði.

Varðandi myndræna framsetningu bendi Tal á að verð séu skýrlega tiltekin í krónutölu ofan á súlunum auk þess sem ekki sé neinn kvarði á súlunum. Með þessu sé leitast við að sýna einnig á myndrænan hátt þann töluverða mun sem sé á verðlagningu áskriftar hjá umræddum fjarskiptafyrirtækjum. Tal telji það fjarstæðu að með þessu sé verið að villa á einhvern hátt um



fyrir neytendum enda ekki gert ráð fyrir að þeir mæli auglýsingarnar með kvarða eins og Síminn hafi gert.

Síminn bendi á að litið sé framhjá því í auglýsingum Tals að Síminn bjóði aukna þjónustu sem Tal bjóði ekki eða viðskiptavinurinn þurfi að greiða aukalega fyrir. Sýni þetta að ekki sé um tækan samanburð að ræða. Eins og Tal hafi áður bent á sé aðeins verið að bera saman kostnað við áskrift. Þar af leiðandi sé ekki verið að benda á ýmis fríðindi sem fylgi með. Tal hafi þó gert fyrirvara í auglýsingum um þetta enn ítarlegri en áður til að taka af allan vafa. Fullyrðingum um brot á lögum sé vísað á bug.

Í bréfinu segir að Síminn hafi fullyrt að Tal noti orðið „frítt“ full frjállega og brjóti ákvæði reglugerðar nr. 160/2009. Tal vilji taka fram af þessu tilefni að ekki sé um að ræða villandi framsetningu. Umrætt orð sé eingöngu notað í tengslum við áskriftargjald. Eins og fram komi í samanburðartöflu þá kosti t.d. áskriftin a heimasíma 1.595 kr. hjá Tali og innifalið í henni séu 1000 fríar mínútur í heimasíma. Þessi framsetning sé til þess að gefa viðskiptavini til kynna að fleiri en 1000 mínútur séu ekki innifaldar í áskrift og eftir að „fríu“ mínúturnar séu notaðar þurfi hann að greiða viðbótarkostnað. Þetta komi skýrlega fram, einnig varðandi GSM. Leitast sé við í samanburðinum að gefa til kynna hve mikla notkun áskrift innifeli og sé á engan hallað í því sambandi, t.d. komi fram að ekki þurfi að greiða neinn viðbótarkostnað vegna notkunar í heimasíma Símans. Í þeirri ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2011, sem Síminn vísi til, komi einmitt fram að ekki séu gerðar athugasemdir þegar fjarskiptafyrirtæki noti orðið „frítt“ þegar þau tilgreini jafnframt mánaðargjald. Varðandi aðrar auglýsingar þá sé á auglýsingablöðum vísað til þess að Tal Trompi fylgi Skjár 1 „frítt“ með í eitt ár. Þar sé hvorki skilgreint hvað Trompið innihaldi né hvað það kosti. Neytandinn þurfi því að afla sér frekari upplýsinga. Tal bendi á að viðurkennt sé með vísan til 10. gr. laga nr. 57/2005 að tilteknir auglýsingamiðlar séu þess eðlis að þeir þurfi ekki að innihalda allar upplýsingar sem annars eru áskildar með lögum. Þetta komi m.a. fram í ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2011 en þar segi um 10. gr.:

„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 upplýsingum 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 vísir.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.“

Tal bendi á að umrædd auglýsingablöð séu einföld í framsetningu og myndræn. Þeim sé augljóslega ekki ætlað að veita tæmandi upplýsingar heldur hvetja neytandann til að afla sér frekari upplýsinga, t.d. á heimasíðu Tals. Því sé augljóst að ekki sé um að ræða brot á fyrrgreindri reglugerð.

Síminn hafi vísað til þess að Tal hafi brotið 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 sem kveði á um að þegar um sé að ræða sértílböð í samanburði þurfi að taka fram hvenær tilboðinu ljúki. Tal tekur fram af þessu tilefni að ekki sé um að ræða neitt sértílböð heldur pakka sem standi neytendum til boða þar til annað verði ákveðið.

Ávirðingum um tengsl á milli auglýsingaherferðar Tals og samrunatilkynningar vegna samruna Tals og Vodafone séu fjarstæðukenndar og telji Tal þær ekki svara verðar.

2.

Bréf Tals var sent Símanum til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 3. ágúst 2011, þar kom fram að sæi Síminn ástæðu til að koma að athugasemdum við bréfið yrðu þær að berast stofnuninni innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins.

Neytendastofu bárust athugasemdir Símans með bréfi, dags. 12. ágúst 2011. Í bréfinu segir að Síminn telji rétt að ítreka að það sé ekki aðeins sú auglýsing sem birtist á heimasíðu Tals sem sé tilefni kvörtunarinnar líkt og skilja megum af bréfi Tals. Með erindinu hafi einnig fylgt dreifimiðar sem Tal hafi dreift þótt orðalagi þeirra hafi verið breytt að takmörkuðu leyti. Þá hafi verið birtar auglýsingar í dagblöðum og vefmiðlum auk þess sem fyrirtækið hafi heimsótt neytendur á höfuðborgarsvæðinu með mjög áberandi hætti.

Þessar auglýsingar innihaldi enga fyrirvara um að aðeins sé verið að bera saman tilteknar áskriftarleiðir né heldur sé að finna tilvísun til þess hvar viðkomandi eigi að finna upplýsingar um samanburðinn. Þá sé ekki heldur að finna neinar takmarkanir á þeirri fullyrðingu sem Tal setji fram í auglýsingum sínum, „*Tal Tromp allt að 27% ódýrara*“. Til þess að fyrirbyggja misskilning þá telji Síminn eftir sem áður að sú auglýsing sem hafi birst á heimasíðu Tals sé einnig brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 enda um ótækan samanburð að ræða.

Samandregið þá telji Síminn að eftirfarandi háttsemi Tals sé brot á lögum nr. 57/2005:



- Samanburðarauglýsingar Tals vegna Tal Tromps annars vegar og fjórum tilgreindum þjónustuliðum Símans hins vegar.
- Fullyrðingar um að Tal Tromp sé ódýrara en þjónusta sem Síminn bjóði.
- Fullyrðing um að Síminn bjóði 0% afslátt af tilteknum þjónustuliðum sem Tal noti í samanburðarauglýsingunum.
- Notkun orðsins „frítt“ í auglýsingum í tengslum við Tal Tromp.

Síminn leggi áherslu á að auglýsingar Tals hafi birst í Fréttatímanum og á visir.is sem og mögulega á öðrum stöðum. Í Fréttatímanum og dreifimiðum komi fram eftirfarandi fullyrðing „*Tal Tromp 33-44% ódýrara*“. Eftir ábendingar Símans um að auglýsingarnar standist ekki ákvæði laga nr. 57/2005 hafi ekki verið hætt með auglýsingarnar heldur þeim breytt í „*Tal Tromp allt að 27% ódýrara*“.

Í bréfi Símans kemur fram að Síminn telji óhjákvæmilegt að leiðrétta nokkrar fullyrðingar Tals sem ekki verði betur séð en að séu beinlínis rangar eða villandi. Því hafi verið haldið fram að Síminn hafi breytt verðskrá sinni eftir að Tal hafi hafið sölu á Tal Trompi og lækkað hana. Síminn geri ekki athugasemdir við að Tal bjóði upp á pakkann Tal Tromp og því skipti engu máli hvenær salan á Tal Trompi hafi hafist. Hins vegar hafi Síminn verið búinn að birta nýja verðskrá áður en Tal hafi hafið sölu á Trompinu og því fullyrðing Tals röng.

Þá verði ekki betur séð en að Tal hafi ekki byrjað opinbera kynningu á herferðinni Tal Tromp fyrr en í lok júní eða eftir að ný verðskrá hafi tekið gildi. Auglýsingar um að Tal Tromp væri 33-44% ódýrara en hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum hafi verið birtar í fjölmiðlum fyrst í lok júní. Fyrsta auglýsingin sem birtist á forsíðu Fréttatímans hafi verið þann 24. júní 2011 og dreifing á Tal dreifimiðum með dagblöðum hafi farið fram um mánaðarmótin júní/júlí.

Það sem skipti þó höfuðmáli sé að Tal hafi hafið að kynna Tal Trompið undir lok júní og fullyrt að það væri 44% ódýrara en hjá Símanum. Það sé rangt því Síminn hafi lækkað verðskrá milli þess sem sala á Trompinu hófst og þess sem Síminn gerði athugasemdir við auglýsingarnar. Það þurfi ekki annað en að vísa til dagsetningar tilkynningar Símans þar sem fram komi að tilkynning um verðbreytingar hafi verið birt 30. apríl 2011 og hafi tekið gildi 1. júní 2011.

Skýringar Tals séu í besta falli fjarstæðukenndar sérstaklega þegar litið sé til þess að verðskrárbreytingar Símans hafi verið að meðaltali til hækkunar en ekki lækkunar. Þær leiðir sem Tal hafi notað upphaflega í samanburðinum hafi til að mynda ekki lækkað, heldur hafi bæði GSM áskriftin og Internetáskriftin hækkað þann 1. júní 2011. Mánaðargjald vegna heimasíma hafi staðið í stað og ný áskriftarleið í Interneti hafi byrjað í sölu þar sem innifalið gagnamagn hafi verið 40 GB. Allar þessar upplýsingar hafi verið aðgengilegar á heimasíðu Símans frá 30. apríl 2011.



Í upphaflegum samanburði hafi Tal notað Internetþjónustu hjá Símanum í samanburði sem var með meira gagnamagni en hjá Tali. Þannig hafi Tal borið saman Internetþjónustu hjá Símanum með 60 GB gagnamagni við Internetþjónustu hjá Vodafone og Tali þar sem aðeins 40 GB voru innifalin. Í þeim samanburði sem Tal geri núna sé hins vegar stuðst við Internetþjónustu með 40 GB sem sé að sjálfsögðu ódýrari enda minna gagnamagn innifalið. Þetta sýni svo ekki verði um villst að verðskrárbreytingar Símans hafi ekkert með upphaflegan samanburð að gera enda sé eini liðurinn sem hafi tekið lækkun breyting frá því að styðjast við 40 GB Internet í stað 60 GB. Ekki sé um eiginlega lækkun að ræða heldur noti Tal aðra þjónustuleið heldur en upphaflega hafi verið gert.

Þá komi það mjög skýrlega fram að Tal hafi reiknað með í mismuninn verð á SkjáEinum sem geri verðmuninn enn skakkari. Þannig sýni útreikningar Tals að afslátturinn af þjónustu Tal sé 39% og að það muni 47% á verðlagningu Símans og Tals. Raunverulegur afsláttur hjá Tali hafi verið aðeins 20% þar sem afsláttur vegna SkjásEins hafi aðeins verið tímabundinn í sex mánuði. Þá hefði mismunurinn á milli tilboðs Tals og þeirra þjónustuliða sem Tal hafi tekið hjá Símanum átt að vera mun minni þar sem Tal hafi reiknað áskriftina hjá SkjáEinum ofan á þjónustuliði Símans, þrátt fyrir að Síminn sé ekki sá aðili sem selji SkjáEinn og að afslátturinn vegna SkjásEins væri aðeins tímabundinn til sex mánaða.

Skýringar Tals á því hvers vegna stuðst hafi verið við rangar upplýsingar í samanburðinum í upphafi séu mjög ótrúverðugar í þessu ljósi, sérstaklega þegar litið sé til þess að Tal haldi því fram að Síminn hafi lækkað verðskrá sína en staðreyndin sé hið gagnstæða.

Þá sé því haldið fram í bréfi Tals að Tal hafi aldrei fullyrt að heildarreikningur muni raunverulega lækka. Þetta sé einnig rangt því starfsfólk á vegum Tals hafi gengið á milli húsa og boðið viðskiptavinum Símans að lækka reikninginn. Þessu til viðbótar þá segi á Facebook síðu Tals í svari við fyrirspurn frá viðskiptavini að þeir sem séu í viðskiptum hjá samkeppnisaðilum Tals geti sparað sér vænan skilding á því að fara í Tal Trompið eins og dæmin sýni. Af þessu fái Síminn ekki betur séð en að Tal fullyrði einmitt að unnt sé að spara með því að fara yfir í Trompið þvert á fullyrðingar í bréfi Tals. Slíkt sé útilokað að fullyrða nema verið sé að vísa í heildarreikning enda sé mánaðargjaldið aðeins hluti af raunverulegum reikningi sem viðskiptavinurinn greiði. Jafnvel þótt mánaðargjaldið væri raunverulega ódýrara þá þýði það ekki að þjónustan sé ódýrari. Neytendur þurfi því ekkert að spara þótt mánaðargjald kunni að vera ódýrara. Þá hljóti fullyrðingar um að Tal Tromp sé 27% ódýrara að fela í sér að Tal Tromp sé í heildina ódýrara. Tal geti einfaldlega ekki sannað að Tal Tromp sé raunverulega ódýrara.



Tal haldi því einnig fram að ekki sé um sértilboð að ræða og því eigi 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 ekki við. Síminn geti ekki betur séð en að Tal segi að um sé að ræða tilboð og nægi í því sambandi að vísa til skilmála Tals um Tal Tromp þar sem segir:

„Tal Tromp er sér tilboð sem Tal býður og getur því „Trompið“ komið fram í annari (sic) mynd seinna. Allar þjónustur í Tal Trompi falla undir núverandi skilmála Tals.“ (leturbr. lögm. Símans).

Þá segi í dreifimiðum sem Tal hafi dreift víða um höfuðborgarsvæðið „*Við höfum umkringgt þig með góðu tilboði*“. Þá veiti Tal afslátt vegna SkjásEins í sex mánuði. Viðskiptavinur Tals fái ekki SkjáEinn án endurgjalds heldur greiði viðkomandi fullt verð til SkjásEins og fái tímabundinn viðbótarafslátt af reikningi Tals. Miðað við framangreint sé ekki hægt að skilja skilmála og auglýsingar Tals með öðrum hætti en að um sé að ræða sérstakt tilboð en eðli málsins samkvæmt séu tilboð iðulega tímabundinn ella ekki um tilboð að ræða, heldur venjulegt verð.

Tal haldi því fram að aðeins sé um að ræða samanburð á tilteknum áskriftarleiðum. Þetta sé einnig rangt. Um sé að ræða samanburð á pakka tilboði hjá Tali annars vegar og stökum þjónustuleiðum Símans hins vegar. Einn af þeim liðum sem sé tekinn með í samanburðinn sé Frelsi en það sé fyrirframgreidd þjónustuna sem sé því, eðli málsins samkvæmt, ekki áskrift. Því sé hinn nýi fyrirvari sem fram komi á heimasíðu Tals rangur sem og fullyrðingar um að aðeins sé verið að bera saman áskriftaleiðir.

Í bréfinu segir að Síminn telji einnig nauðsynlegt að gera efnislegar athugasemdir við bréf Tals enda séu veigamiklar villur í samanburðarauglýsingunum til viðbótar við að um ótækan samanburð sé að ræða eins og áður hafi fram komið. Tal hafi þegar breytt auglýsingunum og sett inn fyrirvara að hluta til en eftir sem áður sé samanburðurinn ótækur þar sem um sé að ræða samanburð á pakkatilboði við staka þjónustuliði.

Það sé mikilvægt að því sé haldið til haga að Síminn selji ekki þá pakka sem Tal bjóði upp á. Tal hafi ákveðið að setja saman pakka þar sem félagið hafi valið að hafa ákveðna þjónustuliði innifalda. Fyrir þetta greiði viðskiptavinurinn eitt heildarverð sem sé kr. 8.500. Síðan taki Tal þjónustuliði hjá Símanum sem Tal telji vera sambærilega, en eru það ekki í reynd, og beri það saman við Tromp pakkann.

Samanburðurinn á stökum þjónustuliðunum sé enn fremur rangur þar sem í auglýsingum Tals sé gengið út frá verði sem sé aðeins í boði fyrir þann sem sé með „Allan pakkann“ hjá Tali. Því sé ekki um verðlagningu á stökum þjónustuliðum að ræða eins og ráða megi af auglýsingunum.



Í auglýsingu sem birtist á heimasíðu Tals beri Tal saman tiltekna staka þjónustuliði og í lokin komi fram að viðskiptavinir Tals borgi kr. 8.500 ef þeir kaupi alla þjónustuna hjá Tali. Það segi hins vegar ekki í auglýsingunni að verðið sé háð því að viðkomandi skuldbindi sig til þess að vera í viðskiptum við Tal í sex mánuði sem sé þó skilyrði fyrir afslættinum og riftun kosti viðkomandi töluverðar fjárhæðir.

Þau verð sem vísað sé til hjá Símanum séu ekki háð slíkum skilyrðum en það sé þó ekki heldur tekið fram hjá Tali. Fullyrðingar Tals um að þetta sé venja hjá öllum fjarskiptafyrirtækjum og því þurfi ekki að taka þetta fram sé röng. Þá sé hvergi minnst á þá staðreynd að þau verð sem þarna komi fram séu háð því að viðkomandi sé með „Allan pakkann“ hjá Tali. Bendir Síminn á að Frelsi sé fyrirframgreidd þjónusta og því væri frekar einkennilegt að skuldbinda viðskiptavininn til þess að vera í viðskiptum í sex mánuði og leggja á riftunargjald ef ekki væri farið að því.

Þegar litið sé á samanburðinn lið fyrir lið þá komi í ljós að upplýsingar skorti í auglýsingarnar. Ef byrjað sé á liðnum Internet þá komi fram að verðið sé kr. 4.990 hjá Tali en kr. 5.490 hjá Símanum. Hið rétta sé að á heimasíðu Tals segi að Internet kosti kr. 5.490 hjá Tali en lækki um 500 kr. ef viðkomandi sé með „Allan pakkann“. Það komi hins vegar ekki fram í auglýsingunum að verðið sé háð þessari forsendu. Þegar verð séu háð ákveðnum skilyrðum þá sé nauðsynlegt að geta þess. Það sé brot á 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 að leyna upplýsingum sem skipti máli fyrir neytendur og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.

Hið sama megi segja um heimasímamann en þar ætti verðið að vera kr. 2.010 enda segi hvergi að miðað sé við verð sem fylgi eingöngu þegar viðskiptavinurinn sé í „öllum pakkanum“. Þá bjóði Síminn upp á 50% afslátt af einum útlandavin sem sé ekki í boði hjá Tali en þó hafi Tal ekki tilgreint þessi kjör Símans og ætla megi að það hefði veruleg áhrif á kjör viðkomandi neytenda.

Hvað varði farsíma þá kosti leiðin „GSM 6 vinir Tal í Tal“ kr. 2.880 þegar þjónustan sé seld stök en ekki kr. 2.380. Þá komi fram í skilmálum Tals að Fjölskyldufrelsi fylgi eingöngu með þegar viðskiptavinurinn sé í Trompinu en umrædd þjónusta sé ekki seld stök hjá Tali, að því er best verði séð á heimasíðu félagsins. Auk þess segi í auglýsingunum að þetta gildi fyrir 18 ára og yngri en skilmálar Tals segi að þetta gildi aðeins fyrir þá sem séu yngri en 18 ára. Þarna sé misræmi milli þess sem auglýst sé og síðan skilmála þjónustunnar.

Frelsi sé í boði fyrir alla hjá Símanum óháð aldri og lögheimili og óháð því hvort fjölskyldumeðlimur sé í viðskiptum við Símann eða ekki. Þá þurfi ekki að fjölyrða um að Frelsi sé ekki áskriftarleið og því geti Tal ekki haldið því fram að samanburðurinn sé aðeins á áskriftarleiðum. Sú fullyrðing sé röng og því falli rökstuðningur Tals um sjálfan sig.



Það sé mat Símans að Frelsi sem Síminn bjóði upp á með nánast engum skilyrðum öðrum en þeim að viðkomandi þurfi að greiða fyrir inneignina sé engan vegin samanburðarhæft við Fjölskyldufrelsi Tals sem sé háð því að viðkomandi kaupi Trompið. Slíkt gangi einfaldlega ekki upp og sé augljóslega ekki tækt til samanburðar. Þá sé einnig fráleitt að bera saman 1.500 króna fyrirframgreidda þjónustu hjá tveimur fyrirtækjum án þess að tilgreina mínútagjaldið. Sá sem kaupi fyrirframgreidda þjónustu að fjárhæð kr. 1.500 borgi alltaf 1.500 krónur. Fyrir slíka notendur skipti mínútagjaldið öllu máli en ekki fjárhæð inneignarinnar.

Þá sé það einnig röng framsetning hjá Tal að halda því fram að viðkomandi fái afslátt af kr. 10.915 þar sem Fjölskyldufrelsi sé ekki selt stakt. Viðskiptavinurinn geti ekki fengið afslátt af einhverju sem ekki sé selt sérstaklega heldur fylgi aðeins með þegar hann kaupi „Allan pakkann“.

Neytendastofa hafi áður litið svo á að Tal hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005 með því að bera saman verð á þjónustu sem sé háð því skilyrði að önnur þjónusta sé keypt með, annars vegar og þjónustu þar sem slík skilyrði séu ekki sett, hins vegar, sbr. ákvarðanir nr. 33/2009 og 37/2010. Í þessu máli beri Tal saman heildarverð á tilteknum pakka við nokkrar stakar þjónustuleiðir Símans. Þegar litið sé til verðlagningar Tals og Símans án þess að tekið sé tillit til pakkatilboða sé niðurstaðan sú að verð hjá Tali væri kr. 12.330 en kr. 11.620 hjá Símanum. Miðað við þær forsendur sem Tal gefi sér í auglýsingunum sé Síminn raunverulega ódýrari en ekki dýrari undir þeim lið sem titlaður er „Ætti að vera“. Síminn bjóði hins vegar ekki upp á afslátt þar sem það skilyrði sé sett fyrir viðskiptunum að önnur og ótengd þjónusta sé keypt saman. Því sé ótækt að bera saman verð á pakka sem Tal bjóði upp á annars vegar og Síminn bjóði ekki upp á hins vegar.

Síminn telji einnig að samanburðurinn sé ótækur þar sem gjaldið sem viðskiptavinir Símans greiði fyrir innihaldi meiri þjónustu en sé í boði hjá Tal. Ítarlega hafi verið fjallað um þennan lið kvörtunarinnar í upphaflegu erindi og er því vísað til þeirrar umfjöllunar.

Það sé ótækt fyrir Tal að bera saman tvær þjónustur og stilla þeim upp eins og þær séu sambærilegar þegar staðreyndin sé sú að viðskiptavinir Símans fái meiri þjónustu en Tal bjóði upp á. Í öllu falli verði Tal að gera grein fyrir því hvað viðskiptavinurinn fái fyrir mánaðargjaldið hjá Símanum en það sé ekki heldur gert. Þá mótmæli Síminn því að hinn almenni viðskiptavinur hafi takmarkaðan áhuga á annarri þjónustu en grunnfjarskiptaþjónustu. Viðskiptavinir séu eins ólíkir og þeir séu margir og því ekki hægt að fjölýrða um hverju hinn almenni viðskiptavinur hafi áhuga á og hverju ekki. Síminn bjóði upp á þá þjónustu sem félagið geri vegna þess að það telji eftirspurn vera eftir þjónustunni.



Þessu til viðbótar þá sé sú GSM leið sem sé tekin með hjá Vodafone ekki með nokkru móti sambærileg því sem Síminn bjóði upp á. Þannig innifeli GSM áskrift Vodafone aðeins 120 mínútur á 0 kr., meðan GSM áskrift Símans innihaldi 1000 mínútur í sex númer á 0 kr. Þar muni 880 mínútum sem sé umtalsverður munur. Þá skuli einnig taka fram að Vodafone selji viðkomandi leið staka með 100 mínútum en ekki 120 mínútum. Eins og greina megi af heimasíðu Vodafone þá bætist við 20 mínútur aðeins ef viðkomandi kaupir þrjá þjónustuliðu hjá Vodafone. Slík skilyrði séu ekki sett hjá Símanum sem leiði til þess að samanburður á GSM þjónustu Símans og Vodafone sé ótækur. Hið sama megi segja um aðra þjónustuliði.

Varðandi þá fullyrðingu Tals að umfjöllun Símans um samruna Vodafone og Tals séu ekki svaraverð þá liggi það fyrir að Samkeppniseftirlitið sé að rannsaka samruna félaganna. Ef af samrunanum verði þá verði viðskiptavinir Tals viðskiptavinir Vodafone. Þegar ákvörðun hafi verið tekin um sameiningu þá hljóti fyrirtæki að gæta þess að valda ekki viðskiptalegu tjóni á hagsmunum gagnaðila. Einnig megi benda á að Vodafone sé skráður greiðandi að léninu Tal.is og sé tengiliður réttthafa, þ.e. sá aðili sem hafi heimild til þess að gera breytingar á lénaskráningunni, tilgreindur sem starfsmaður Vodafone. Í því ljósi sé ekki óeðlilegt að Síminn setji spurningamerki við framsetningu auglýsinga Tals sem halli verulega á Símann samanborið við Vodafone. Tal beri ábyrgð á þeim þjónustuleiðum sem séu teknar með í samanburðinn og stilli upp þjónustu Símans og Vodafone með þeim hætti að viðskiptavinur telji að um sambærilega þjónustu sé að ræða. Sérstaklega vekur þetta athygli þar sem upplýsingarnar séu settar fram á vefsvæði sem Vodafone virðist vera greiðandi að. Tal geti þó væntanlega útskýrt hvernig standi á þessu.

Tal virðist misskilja með öllu tilgang þess að þurfa að tilgreina sérstök skilyrði í auglýsingum. Þegar sérstakur afsláttur sé háður tilteknu skilyrði þá verði að taka það fram í auglýsingum enda verði að upplýsa viðskiptavininn um það hvaða skuldbindingar hann þurfi að gangast undir til þess að fá viðbótarafslátt. Tilvísun til Tals skilaréttar hafi enga þýðingu enda gildi þær reglur óháð því hvort viðkomandi kaupir Trompið eða stakar þjónustuleiðir.

Þegar afsláttur sé háður því að viðkomandi skuldbindi sig til þess að kaupa þjónustu í tiltekinn tíma þá verði að taka það fram í tilboðinu. Þar að auki sé það rangt að binditími sé sá sami hjá öllum fjarskiptafyrirtækjum. Þá kannist Síminn ekki við að leggja riftunargjald á viðskiptavini sína enda sé ekki unnt að fá sérstakan afslátt með því að kaupa allar þjónustur saman eins og ítrekað hafi komið fram. Lykilatriði sé þó að viðskiptavinir séu ekki upplýstir um þessar upplýsingar hjá Tali og því um brot á 2. mgr. 9. gr. sem og 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 að ræða, enda hafi þetta óumdeilanlega áhrif á val viðskiptavina þegar komi að því að velja á milli tveggja fyrirtækja.



Það að fullyrða að tiltekin þjónusta sé ódýrari feli eðli málsins samkvæmt í sér að það hljóti að taka til endanlegs verðs sem viðskiptavinurinn greiði. Það skipti viðskiptavininn takmörkuðu máli hvort hluti af þjónustunni sé ódýrari en endanlegt verð sé hærra. Tal fullyrði með almennum hætti í auglýsingum sínum að Tal Tromp sé ódýrara en það sem önnur fjarskiptafyrirtæki bjóði upp á. Síminn bjóði einfaldlega ekki upp á þann pakka sem Tal selji og því geti Tal ekki fullýrt að Tal Tromp sé raunverulega ódýrara.

Trompið sé bundið við tiltekna þjónustuliði sem viðskiptavinurinn hafi ekkert val um en hjá Símanum geti viðskiptavinurinn sett saman þá þjónustuliði sem henti honum best. Þá geti viðskiptavinurinn einnig sleppt tilteknum þjónustuliðum án þess að það bitni á verðlagningunni. Framsetning Tals gefi til kynna að Síminn selji viðkomandi pakka en veiti samt engan afslátt, sbr. liðurinn „afsláttur“ í auglýsingum Tals þar sem segi 0% í dálknum undir Símanum. Þetta sé verulega villandi og raunverulega skaðlegt fyrir Símann. Þá hafi Síminn einnig vakið athygli á því að sú þjónusta Símans sem Tal noti í samanburðinn innifeli margfalt meiri þjónustu en Tal Tromp bjóði upp á.

Neytendur skilji auglýsingar þar sem fullýrt sé að þjónusta sé ódýr þannig að það feli í sér að þjónustan sem þeir greiði sé ódýrari, þ.e. að þeir greiði lægri símareikning hjá Tal en hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum. Það segi ekkert í auglýsingunum að um sé að ræða ódýrara áskriftargjald heldur sé fullýrt að Tal Tromp sé ódýrara og slíkum upplýsingum sé líka komið til neytenda. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2009 hafi Síminn til að mynda ekki mátt nota lægsta mínútuverðið þótt Síminn væri með lægsta mínútuugjaldið. Þannig hafi verið nauðsynlegt að líta til annarra þátta einnig eins og upphafsgjalda og tímamælinga. Með sama skapi sé ekki unnt að halda því fram að tiltekin þjónusta sé ódýrari með því eingöngu að bera saman áskriftargjald. Því sé umrædd fullyrðing Tals villandi og brot á ákvæðum laga nr. 57/2005. Í bréfi Tals sé sagt að fullyrðingar um lækkan varði eingöngu áskrift. Viðskiptavinur geti ekki lækkað símreikning sinn að hluta. Annað hvort lækki símreikningur í heild eða ekki.

Síminn vilji einnig benda á að ef litið sé framhjá því hvað viðkomandi þjónusta innihaldi sem og mínútuugjald, líkt og Tal geri, þá sé augljóst að neytendur geti fengið ódýrari fjarskiptaþjónustu hjá Símanum heldur en Tal bjóði upp á með Tal Trompi. Með því að velja nokkrar leiðir sem séu í boði hjá Símanum geti viðkomandi fengið þjónustu sem innihaldi GSM, ADSL og heimasíma og samanlagt mánaðargjald kosti aðeins kr. 6.320 og því 25% ódýrara en Tal Tromp. Jafnvel með því að bæta við Frelsi upp á kr. 1.500 þá séu mánaðargjöld auk Frelsis samt ódýrari en Tal Tromp. Þegar af þeirri ástæðu geti Tal ekki haldið því fram að Tal Tromp sé ódýrara en þjónusta Símans.

Síminn vilji vekja sérstaka athygli á fullyrðingu Tals um að samanburður áskriftarverðs höfði til þeirra sem óski eftir grunnþjónustu en séu ekki endilega með mikla notkun og óski þ.a.l. ódýrra



lausna. E.t.v. megi benda á að Trompið bjóði upp á umtalsverða notkun, þ.e. gagnamagn upp á 40 GB, GSM leið með 1000 mínútum til sex vana. Trompið sé því fjarri því að vera fyrir þá sem leiti að ódýrari lausnum með litla notkun. Málflutningur Tals sé ekki í samræmi við þá þjónustu sem félagið sé að nota í Trompinu.

Varðandi fullyrðingar Tals um að myndræn framsetning sé til þess að sýna fram á að talsverður munur sé á verðlagningu hjá Símanum og Tali þá er í bréfinu vísað til þess sem áður hafi komið fram. Tal viðurkenni að tilgangurinn sé að sýna neytendum að verulegur munur sé á verðlagningu fjarskiptafyrirtækja og með því að ýkja muninn sé verið að beita sjónrænum blekkingum. Þótt neytendur mæli ekki töfluna þá skynji þeir muninn sjónrænt og upplifi myndina með þeim hætti að Tal Tromp sé umtalsvert ódýrari.

Að öllu ofangreindu virtu telji Síminn að samanburðarauglýsingar Tals og fullyrðingar um að Tal bjóði ódýrari fjarskiptaþjónustu en Síminn ekki standast ákvæði laga nr. 57/2005. Tal hafi valið tiltekinn pakka sem fyrirtækið vilji selja sínum viðskiptavinum með því skilyrði að lágmarki þrjú þjónustuliðir séu keyptir saman og að viðskiptavinurinn skuldbindi sig til sex mánaða. Síminn selji hvern þjónustulið stakan og geri ekki áskilnað um sex mánaða skuldbindingu. Það eitt og sér leiði til þess að óheimilt sé að gera þann samanburð sem gerður sé af Tali. Til viðbótar sé framsetning Tals verulega villandi og röng enda ekki stuðst við verðlagningu á stökum þjónustuliðum hjá Tali heldur miðað við verðlagningu sem sé í „Öllum pakknum“ án þess að þess sé getið. Það sé einfaldlega útilokað fyrir Tal að halda því fram að þjónusta félagsins sé 27% ódýrari en hjá Símanum og ekkert sem liggi fyrir því um að sambærileg þjónusta Tals sé raunverulega 27% ódýrari. Þvert á móti hafi Síminn sýnt fram á að viðskiptavinurinn geti fengið ódýrari fjarskiptaþjónustu hjá Símanum ef hann vilji ódýra lausn sem ekki sé með mikilli notkun.

Um notkun á orðinu „frítt“ segir í bréfinu að Síminn telji skýringar Tals á því að félaginu sé heimilt að nota orðið „frítt“ ekki standast skoðun. Reglugerð nr. 160/2009 sé mjög skýr hvað þetta varði.

Eins og fram komi á heimasíðu Tals fái viðskiptavinurinn áskriftina hjá SkjáEinum ekki frítt heldur borgi hann fulla áskrift til SkjásEins, sem sé kr. 3.490 samkvæmt heimasíðu SkjásEins. Það sé reikningur viðkomandi hjá Tali sem lækki um kr. 2.890. Þá sé ekki tekið tillit til hugsanlegra seðil- eða færslugjalda.

Í fyrsta lagi þá sé áskriftin ekki ókeypiss þar sem afslátturinn sé háður því að viðkomandi greiði fyrir þjónustu sína hjá Tali og í öðru lagi þá sé ekki um annað að ræða en viðbótarafslátt af fjarskiptaþjónustu Tals en viðskiptavinurinn greiði eftir sem áður fullt verð til SkjásEins. Síminn fái því ekki séð hvernig unnt sé að halda því fram að Tali sé heimilt að nota orðið „frítt“ í



kynningum sínum þar sem viðskiptavinurinn greiði sannarlega fyrir SkjáEinn en fái afslátt af viðskiptum sínum við Tal.

Í 7. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, segi að ef tilboð feli í sér kaupauka sé óheimilt að nota orðalag eins og „gjöf“ eða „ókeypis“ um kaupaukann enda feli hann í sér að neytandi greiði fyrir aðra vöru eða þjónustu. Ákvæðið sé nokkuð afdráttarlaust um að óheimilt sé að nota orðið frítt eins og gert sé í tilfelli Tals.

Varðandi fullyrðingar Tals um að fyrirtækinu sé heimilt að nota orðið „frítt“ um símtöl þá telji Síminn það blasa við að slíkt sé óheimilt þegar greitt sé mánaðargjald, sbr. reglugerð nr. 160/2009. Símtalið sé sannanlega ekki frítt í þeim tilfellum sem greitt sé mánaðargjald, jafnvel þótt það sé ekki gjaldfært fyrir það sérstaklega, sbr. dómur Hæstaréttar í máli nr. 347/1990 *Myndsýn hf. gegn samkeppnisráði*. Þar af leiðandi sé ekki heimilt að nota orðið „frítt“ þegar greitt sé fyrir þjónustuna. Ekki sé um það deilt í þessu máli að viðskiptavinurinn greiði að lágmarki kr. 8.500 fyrir Tal Tromp og því óheimilt að nota orðið „frítt“ vegna símtala.

Það megi einnig benda á að í skilmálum Tals fyrir farsímaþjónustu segi fyrirtækið ávallt að notkunin sé innifalin í mánaðargjaldinu sem styðji framangreint um að Tal líti sjálft svo á að símtölin séu ekki „frí“ heldur innifalin í heildarverði. Þannig sé einnig ákveðið ósamræmi í málflutningi Tals og því sem félagið kynni í skilmálum sínum vegna þjónustunnar.

Síminn fái ekki séð hvaða þýðingu það hafi fyrir Tal að vísa til þess að í ákveðnum tilvikum þurfi ekki allar upplýsingar að koma fram um vöruna þegar auglýsingar séu smáar. Staðreynd málsins sé sú að ef viðskiptavinurinn þurfi að greiða fyrir þjónustuna þá sé einhver hluti hennar ekki ókeypis heldur innifalinn í heildarverðinu.

Í bréfinu er einnig fjallað um markaðsherferð Tals, svokallaðan Talher. Þar segir að Síminn vilji koma með sérstaka ábendingu sem fyrirtækið telji nauðsynlegt að vekja athygli Neytendastofu á. Eins og kunnugt sé þá hafi starfsmenn á vegum Tals gengið hús úr húsi að kynna þjónustu Tals. Eftir því sem Síminn fái best vitað þá muni starfsmennirnir hafa afhent neytendum miða þar sem fram komi að Tal Tromp sé „33-44%“ ódýrara og eftir breytingu „9-17%“ ódýrara en hjá stóru fjarskiptafyrirtækjunum. Þá hafi neytendum verið boðið að skrifa sig á lista til þess að fá frekri upplýsingar um þjónustuna. Síminn hafi fengið ábendingar um að í a.m.k. tveimur tilfellum hafi viðskiptavinir Símans ritað nafn sitt á blað með ósk um frekari upplýsingar og í kjölfarið fengið tilkynningu um að þeir hafi flutt sig úr viðskiptum frá Símanum yfir til Tals. Ef um sé að ræða einstök tilvik sem rekja megi til mistaka starfsmanna Tals sé mikilvægt að fyrirtækið tryggi að fyrir liggja samþykki viðskiptavinar fyrir því að hann óski eftir þjónustu félagsins en ekki aðeins beiðni um upplýsingar. Ef um fleiri tilvik sé að ræða líti málið hins vegar mun alvarlegar út og krefjist skoðunar Neytendastofu m.t.t. laga nr. 45/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga.



3.

Bréf Símans var sent Tali til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 16. ágúst 2011. Svar Tals barst stofnuninni með bréfi, dags. 2. september 2011. Í bréfinu er athugasemdum Símans svarað í sömu röð og þær komu fram í bréfi Símans.

Tal telji fyrirtækinu fyllilega heimilt að bera saman þjónustupakka annars vegar og einstaka þjónustuliði hins vegar. Í „pökkum“ sé að finna nokkurskonar magnafslátt sem neytandi fái vegna þess að hann festi kaup á fleiri en einni vöru/þjónustu í einu frá sama aðila. Þegar samkeppnisaðilinn veiti ekki slíkan afslátt sé heimilt að taka tillit til þess í verðsamanburði. Neytandinn geri síðan upp við sig hvort hann hafi áhuga á að kaupa allar þær vörur/þjónustur sem í pakkanum séu. Þessum auglýsingum Tals sé því ekki ætlað að ná til allra neytenda heldur einungis höfða til þeirra sem hafi hug á að kaupa allar þrjár þjónustuleiðirnar. Aðrir neytendur hljóti að bera saman einstakar þjónustuleiðir og höfði pakkalausnin því ekki til þeirra. Eins og áður hafi komið fram hafi Neytendastofa ekki gert athugasemdir við að borið væri saman stykkjaverð og pakkaverð þjónustu í ákvörðun stofnunarinnar nr. 37/2009 *Kvörtun Símans hf. vegna tilboða Og fjarskipta ehf. fyrir viðskiptavini í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu.*

Ítrekað er að auglýsingum Tals sé einungis ætlað að bera saman kostnað við áskrift. Tal fallist því ekki á fullyrðingar Símans um að notkun geti ekki falist í samanburðinum. Eins og skýrlega komi fram í upplýsingum á heimasíðu Tals sé gerður eftirfarandi fyrirvari við verðsamanburðinn:

„Verðsamanburðurinn er á kostnaði við áskriftarleiðir sem eru í boði hjá umræddum fyrirtækjum. Tilgreind er hve mikil notkun fylgi áskrift en ekki er tekið tillit til kaupa á umframnotkun eða aukapjónustu svo sem símtala í 118, annarrar gjaldtöku, s.s. riftunargjalds, né fríðinda sem kunna að fylgja með svo sem tónlist.“

Tal vísi á bug fullyrðingu sem fram komi í bréfi Símans um að sölufulltrúar Tals hafi fullyrt að símreikningur myndi lækka. Vegna tilvísunar Símans til fullyrðingar á Facebook síðu Tals þá sé vakin athygli á því að ekki sé fullyrt að viðkomandi muni spara sér skildinginn, heldur að það sé mögulegt í tilteknum tilvikum. Eins og klárlega komi fram í ofangreindum fyrirvara sé Tal að hvetja símnotendur til að gera samanburð á tilteknum leiðum sem Tal telji að séu samanburðarhæfar og jafnframt sé vísað til þess að viðkomandi fái tiltekna notkun og að ekki sé átt við fríðindi. Með slíkum samanburði telji Tal sig vera að benda neytendum á mögulega lækkun á símkostnaði, þó að teknu tilliti til notkunar, en samanburð að teknu tilliti til eigin notkunar verði síðan hver og einn neytandi að gera. Tal geti því fyllilega tekið undir þá staðhæfingu Símans að þó svo að mánaðargjald sé ódýrara þá þýði það ekki að þjónustan sé ódýrari. Hvaða leið sé ódýrust verði neytandinn sjálfur að sjálfsögðu að meta í ljósi eigin



notkunar, enda geti samanburður í auglýsingum verið villandi þegar hann velti á mismunandi notkun neytandans.

Í bréfinu kemur fram að Tal geri sérstaklega athugasemdir við fullyrðingar Símans um þær upplýsingar sem fram komi um verð Símans í auglýsingum Tals. Eins og Tal hafi áður bent á hafði ný gjaldskrá Símans ekki tekið gildi þegar unnið var að gerð auglýsinganna, eða þegar Tal byrjaði að bjóða Trompið, sem var í lok maí 2011, þó svo að söluherferðin hafi ekki hafist fyrr en síðari hluta júní mánaðar. Tal vilji taka fram að verðsamanburðurinn hafi verið gerður í apríl og maí og við hann hafi verið notaðar upplýsingar sem fram hafi komið á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar og heimasíðum Símans og Vodafone. Tal hafi hafið sölu á Trompinu í lok maí 2011 en verðbreytingar hjá Símanum hafi þá ekki tekið gildi og hafi ekki verið sýndar í þágildandi verðskrá Símans. Upplýsingar um breytt verð hafi aðeins komið fram í fréttatilkynningu Símans. Þar af leiðandi hafi farsímaleið Símans verið miðuð við kr. 1.990 í stað kr. 2.190 og ADSL leið verið miðuð við 60 GB gagnamagn þar sem engar aðrar leiðir hjá Símanum hafi staðið nálægt fyrirhuguðu 40 GB Trompi. Það hafi ekki verið fyrr en í júní byrjun sem Tal hefði geta séð 40 GB leið Símans þar sem hún hafi ekki verið tilkynnt í verðbreytingunum. Tal hafi fyrst fengið vitneskju um 40 GB leiðina í athugasemdum frá Símanum sem hafi verið nokkru eftir að verðskrá Símans tók gildi og eftir að söluátak var hafið. Þá hafi samanburðurinn að sjálfsögðu verið dreginn til baka og leiðréttur.

Tal hafi tekið tillit til athugasemda Símans vegna auglýsinganna þegar í stað. Öll birting hafi verið stöðvuð og hundruð auglýsinga í formi einblöðunga endurprentaðar, glugga- og sérmerkingum breytt, sem og útvarps- og sjónvarpsauglýsingum, til að kynna rétta samanburðinn. Einnig hafi Tal haldið sölunámskeið þegar í stað þar sem áréttaðar voru nýjar tölur og ný framsetning. Til viðbótar hafi verið sett nánari útskýring á öllum samanburði fyrir viðskiptavinum. Ný framsetning auglýsinga Tals hafi tekið mið af því sem viðskiptavinurinn hafi fengið í pakkanum hjá Tali, en það sé 40 GB ADSL, beinir, farsími með sex vinum og frítt Tal í Tal, heimasími og Fjölskyldufrelsi. Í framhaldinu hafi verð tekið saman yfirlit yfir sambærilega þjónustu hinna fjarskiptafyrirtækjanna og samanburður gerður til að sýna hversu mikið viðskiptavinurinn væri að borga fyrir sambærilega þjónustu annarsstaðar. Hvergi hafi verið tilgreint að ótakmörkuð notkun væri innifalin heldur einungis dregið fram hve mikil notkun fylgdi. Til viðbótar hafi SkjárEinn verið tekinn út úr samanburðinum og tekið fram að hann fylgdi með.

Varðandi athugasemdir Símans um riftunargjald og að Frelsi hjá Símanum sé ekki áskriftarleið bendir Tal á að gerður hafi verið fyrirvari varðandi þetta á heimasíðu Tals en þar segi að gjaldtaka, s.s. riftunargjald, sé ekki tekið með í samanburðinum. Varðandi athugasemdir Símans um aldur þeirra sem njóta Fjölskyldufrelsis segir að Tal vilji taka fram að eins og fram komi á heimasíðu Tals gildi það fyrir fjölskyldumeðlimi sem séu 18 ára og yngri. Um hafi verið að ræða



villu á einum stað sem nú hafi verið leiðrétt. Viðskiptavinir hafi í reynd alltaf fengið Frelsið fyrir fjölskyldumeðlimi sem séu 18 ára og yngri.

Tal mótmæli fullyrðingum um að upplýsingar hafi skort í auglýsingarnar. Á heimasíðu Tals komi fram að Internet kosti kr. 5.490 en í Trompi komi fram að Internet kosti kr. 4.990. Trompið sé kynnt sem pakkalausn og komi þetta skýrt fram í auglýsingum sem og á heimasíðu. Af þessum sökum sé augljóst að verðin sem tilgreind séu í auglýsingunum eigi aðeins við um þá sem kaupir allan pakkann.

Tilvísanir Símans í sérkjör eins og 50% afslátt af einum vini í útlöndum skipti ekki máli við samanburð að mati Tals þar sem eingöngu sé borinn saman kostnaður við áskrift og jafnframt sé þess getið hvaða grunnkjör áskrift feli í sér. Viðskiptavinir geti ávallt leitað uppi friðindi, sérkjör og tilboð ef þeir hafi sérstakar þarfi, s.s. vilji afslátt vegna símtala til útlanda. Tal hafi þó brugðist við þeim athugasemdum sem lúti beinlínis að notkun GSM og heimasíma og hafi nú sett fyrirvara varðandi 50% afsláttinn á heimasíðu sína. Ennfremur hafi verið gerður fyrirvari um að viðskiptavinir Símans geti skráð sig í Núllið.

Varðandi fullyrðingu Símans um að Frelsi sé ekki áskriftarleið segir í bréfi Tals að Fjölskyldufrelsi Tals sé inneign upp á kr. 1.500 sem sett sé á annað GSM númer og fylgi GSM áskrift þeirra sem sé í Trompinu og sé því háð áskriftarleiðinni hjá Tali. Tal telji eðlilegt að bera slíkt saman við venjulegt Frelsi hjá Símanum, þó svo að slíkt sé ekki áskrift. Fjölskyldufrelsið sé 1.500 krónu verðmæti sem áskrifendur að Trompi fái mánaðarlega og því sé miðað við Frelsi Símans fyrir kr. 1.500 sem viðskiptavinir þurfi að borga sérstaklega fyrir. Það sé rétt hjá Símanum að Frelsið hjá þeim sé ekki áskriftarleið en það sé hins vegar sambærilegt í þessu tilviki við þá 1.500 krónu inneign sem viðskiptavinir Tals fái. Þessi aðferð sé notuð til að fá réttan samanburð.

Í athugasemdum Símans segi ennfremur að ekki sé hægt að bera saman GSM Fjölskyldufrelsi Tals við GSM Frelsi Símans án þess að bera saman mínútuverð. Tal vilji taka fram í þessu samhengi að mínútuverð hjá Tali sé almennt lægra en hjá Símanum.

Þá telji Tal sérstaka ástæðu til að mótmæla umfjöllun um tengsl við Vodafone. IP fjarskipti sé eigandi lénsins tal.is. Það að tengiliður sé enn tilgreindur sem starfsmaður Vodafone sé augljóslega sökum fyrri tengsla þessara aðila. Leiðrétting allra upplýsinga á heimasíðu ISNIC virðist ekki hafa verið gerð þegar Tal og Vodafone skildu að skiptum. Upplýsingarnar hafi einfaldlega ekki verið uppfærðar og því sé ekki á þeim byggjandi.

Varðandi notkun orðsins „frítt“ þá hafi Tal notað það í tilteknum einfaldari auglýsingum. Um sé að ræða afslátt á þjónustu þannig að greiða þurfi sérstakleg til SkjásEins en sama upphæð sé



síðan dregin frá reikningi Tals, það komi fram í auglýsingum á vefsíðu Tals. Sambærilegar auglýsingar séu á markaði sem Neytendastofa hafi ekki gert athugasemdir við, sbr. ákvarðanir stofnunarinnar nr. 46/2011 og 47/2011 er varða „Tax Free“ auglýsingar Húsasmiðjunnar og Hagkaups. Af hálfu stofnunarinnar hafi ekki verið gerðar athugasemdir við notkun hugtaksins „Tax Free“ þótt varan væri ekki skattfrjáls heldur væri fullum skatti skilað til ríkissjóðs. Veittur afsláttur hafi verið sambærilegur því að um skattfrelsi væri að ræða. Í ákvörðununum komi fram að hvert skatturinn rynni væri ekki til þess fallið að hafa áhrif á ákvörðun neytenda. Tal taki fram að í reynd sé tekið fram á hvers kostnað áskriftin sé, þ.e. að hún sé á kostnað Tals. Ekki sé verið að blekkja neytendur. Fram komi í einföldum auglýsingum Tals að SkjárEinn fylgi með frítt. Eins og Tal hafi áður tekið fram geti form auglýsinga skipt máli og eigi það við hér að ekki sé tilefni til að tilgreina alla fyrirvara á auglýsingum í einföldu formi. Á heimasíðu Tals sem og á dreifimiðum komi fram fyrirvari um að áskriftin sé á kostnað Tals.

Tal mótmæli því að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 46/2000. Í fyrsta lagi hafi upphafleg kvörtun Símans ekki fjallað um það atriði. Í öðru lagi sé ekkert í atvikum málsins sem bendi til þess að Tal hafi brotið gegn ákvæðum laganna og Síminn bendi ekki á nein brot Tals í þessum efnunum en sé með ósannaðar fullyrðingar sem Tal vísi á bug. Gætt hafi verið allra viðeigandi reglna. Fullyrðingar Símans um að viðskiptavinir hafi fengið tilkynningu um flutning þrátt fyrir að hafa aðeins óskað upplýsinga séu rangar.

Að lokum taki Tal fram að fyrirtækið sé lággjalda fyrirtæki með litla yfirbyggingu sem hafi haft forskot á stærri aðila á markaði með því að bjóða fram pakkalausnir og einfaldar og ódýrar leiðir fyrir viðskiptavinum. Tal sé ekki í beinni samkeppni við Símann hvað varði umfangsmeiri og flóknari lausnir. Þar af leiðandi fari Tal ekki þá leið að bera saman alla möguleika á mismunandi fjarskiptabjónustu hinna ýmsu fyrirtækja á markaði, slíkt sé ekki mögulegt. Samkeppni á fjarskiptamarkaði sé hörð og stærri aðilar hafi beitt ýmsum og oft mismunandi meðulum til að freista þess að hafa undir þá smærri á markaði. Auglýsingar séu helsta leið minni aðila til að koma sér á framfæri og fari samkeppni fyrir lítið ef fyrirtækjum verði gert ókleift að undirstrika sérstöðu sína og styrkleika með samanburðarauglýsingum eins og um ræði í máli þessu. Tal hafi leitast við að framkvæma samanburðinn af heilindum og hafi brugðist við athugasemdum Símans og sett fyrirvara til þess að samanburður geti verið sem nákvæmastur og að á engan sé hallað. Tal hafi enn fremur breytt útreikningi og framsetningu auglýsinga sinna til að endurspegla á hverjum tíma réttar og uppfærðar tölur í samanburði sínum. Því sé fullyrðingum um ósannindi og óheiðarleika vísað á bug.

4.

Símanum var sent bréf Tals til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 12. september 2011, og aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun væri þar með lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.



5.

Með bréfi Neytendastofu til Tals, dags. 8. mars 2012, óskaði stofnunin eftir frekari skýringum Tals vegna málsins. Í bréfinu var til þess vísað að í erindi Símans hafi fram komið að félagið teldi Tal hafa brotið gegn ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 þar sem upplýsingar skorti í auglýsingar Tals um tilboðið eins og krafa er gerð um í ákvæðinu. Í svari Tals hafi komið fram að ekki væri um eiginlegt sértílbod að ræða heldur þjónustu sem yrði í boði þar til annað væri ákveðið. Með vísan til 2. mgr. 2. gr. og 1. mgr. 3. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, sem og ákvæða 5. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um það í hve langan tíma Tal Tromp hafi staðið neytendum til boða og hvort fyrirhugað væri að það yrði til sölu í lengri tíma.

Svar Tals barst Neytendastofu með bréfi, dags. 21. mars 2012. Í bréfinu segir að Tal Tromp sé pakki sem standi neytendum til boða lengur en í sex vikur í senn. Tal Trompi sé ætlað að vera hagkvæmasti pakki Tals sem í boði sé hverju sinni. Innihaldi pakkans sé breytt reglulega. Þannig hafi fyrsta Trompið byrjað með símasölu þann 25. maí 2011 og hafi lokið rúmum sex mánuðum síðar, eða þann 30. nóvember 2011. Þá hafi tekið við Tromp nr. 2 sem hafi staðið yfir í rúma tvo mánuði, eða til 9. febrúar 2012. Þriðja Trompið hafi byrjað 9. febrúar 2012 og sé enn í sölu.

Eins og áður hafi komið fram af hálfu Tals sé Trompinu ekki ætlað að vera tilboð heldur hagkvæmasti pakki hverju sinni. Trompið hafi ekki verið kynnt sem tilboð í auglýsingum Tals. Þó hafi verið gerð mistök í skilmálum og í sérstökum Tromp skilmálum, sem nú hafi verið breytt, og notast við orðalagið „tilboð“. Orðalagið hafi verið leiðrétt, enda hafi aldrei staðið til að kynna Trompið sem tilboð heldur sem hagkvæma pakkalausn. Nú segi í skilmálunum „*Tal Tromp er sérstakur pakki sem Tal býður. „Trompið“ getur komið fram í nýrri mynd seinna. Allar þjónustur í Tal Trompi falla undir núverandi skilmála Tals.*“

6.

Símanum var sent svar Tals til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 21. mars 2012. Samhliða því tilkynnti stofnunin að gagnaöflun málsins væri lokið og að bréf Tals bættist við gagnaskrá.

III.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kvartar Síminn hf. yfir auglýsingum IP Fjarskipta ehf., rekstraraðila Tals, á Tal Trompi. Í auglýsingunum er borin saman samsett þjónusta Tals, sem félagið kallar Tal Tromp,



við fjóra þjónustuliði Símans og samsetta þjónustu Vodafone. Tilgangur auglýsinganna er að sýna fram á að þjónusta Tals sé ódýrari og í því sambandi sett fram fullyrðingin: „*Tal Tromp er lausnin. 31-44% ódýrari en stóru símafyrirtækin bjóða*“ sem síðar var breytt og fullyrt að Tal Tromp væri „*allt að 27% ódýrari*“. Í erindi Símans er rakið að Síminn telji Tal hafa brotið gegn ákvæðum 5. gr., 2. og 4. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr., 14. gr. og 2. og 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með birtingu auglýsinganna. Þá er einnig til þess vísað að Tal hafi brotið gegn ákvæði 20. tölul. 1. mgr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með notkun orðsins „frítt“ í auglýsingunum. Af hálfu Tals er því hafnað að auglýsingarnar brjóti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. 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 2. mgr. 6. gr. segir:

„Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

Í greinargerð með frumvarpi þar sem ákvæðið kom fyrst fram segir um það að upplýsingar sem fram komi í auglýsingum eða öðrum viðskiptaaðferðum geti talist brot á ákvæðinu enda þótt þær séu efnislega réttar og sannar.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

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

Með gildistöku breytingalaga nr. 50/2008 var með 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 lögfest að fyrirtæki verði að geta fært sönnur á fullyrðingar sem fram komi í auglýsingum og með öðrum hætti.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:



„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 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.“

Samkvæmt ákvæðinu mega fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 107/2000, þar sem ákvæðið kom fyrst fram í lögum, segir t.d. að allar auglýsingar þar sem auglýsandi fullyrðir að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan samanburð og falli því undir ákvæði laganna. Með gildistöku laga nr. 50/2008 var bætt við nýrri málsgrein og á ákvæðið nú einnig við aðrar svipaðar viðskiptaaðferðir og auglýsingar. Upplýsingar sem fram koma t.d. á vefsíðum fyrirtækja falla því einnig undir ákvæði 15. gr. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a.-h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans var ekki vísað til sérstakra stafliða en Neytendastofa telur ákvæði a.-c. liða koma til álita. Þar segir:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

- a. þær séu ekki villandi,*
- b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,*



c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,“

Í 3. mgr. 15. gr. er um það fjallað að sé getið um sértíloboð í samanburði skuli tiltaka skýrt og ótvírætt á hvaða degi sértíloboðinu ljúki eða, þar sem við eigi, að sértíloboðið sé háð framboði á vörunni eða þjónustunni og á hvaða degi byrjað verði að bjóða tilboðið, hafi það ekki enn tekið gildi.

Í bréfi Neytendastofu til Tals, dags. 8. mars 2012, var vísað til reglna nr. 366/2008, um útsölu og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, sérstaklega ákvæða 2. mgr. 2. gr. og 1. mgr. 3. gr.

Útsölureglur eru settar með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 og koma til fyllingar ákvæði 11. gr. laganna þar sem um það er fjallað að einungis megi auglýsa útsölu ef um raunverulega verðlækkun sé að ræða. Ákvæði 11. gr. sem og reglna nr. 366/2008 er ætlað að koma í veg fyrir að neytendur séu blekkir með villandi upplýsingum um verðhagræði sem í útsölu eða tilboði felst. Í 2. mgr. 2. gr. reglnanna er um það fjallað að þegar vara eða þjónusta hefur verið selt á lækkuðu verði í sex vikur skuli hið lækkaða verð vera venjulegt verð. Þá verður vara eða þjónusta að hafa verið að hafa verið seld á því verði sem tilgreint er sem fyrra verð, áður en til lækkunar kom sbr. 1. mgr. 3. gr.

2.

Kvörtun Símans yfir auglýsingum Tals er í grunninn fjórþætt þar sem kvartað er yfir:

1. samanburði á þjónustu Tals í Tal Trompi annars vegar og þjónustu Símans hins vegar,
2. fullyrðingum um að Tal Tromp sé ódýrara en þjónusta Símans,
3. fullyrðingu um að Síminn bjóði 0% afslátt af tilteknum þjónustum og
4. notkun orðsins „frítt“ í auglýsingunum.

Áður en til efnislegrar umfjöllunar um kvörtunarefnin kemur vill Neytendastofa gera grein fyrir því að í erindi Símans var farið fram á sjálfstæða rannsókn Neytendastofu á markaðsherferð svokallaðs Talhers þar sem Síminn telur Tal hugsanlega hafa brotið gegn ákvæðum laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, sem Neytendastofa hefur eftirlit með. Í bréfum Símans var almennt vísað til þess að félagið teldi a.m.k. tvo viðskiptavinum sína, sem óskuðu einungis eftir frekari upplýsingum um Tal Tromp, hafa verið færðar yfir í þjónustu Tals án þess að þess væri óskað. Engin gögn hafa verið lögð fram því til staðfestingar. Því telur Neytendastofa, eins og málum er hér háttáð, ekki tilefni til frekari rannsóknar á markaðssetningu Tals með Talhernum.



2.1.

Samanburður á þjónustu Tals og Símans

Í fyrsta lagi kvartar Síminn yfir samanburði á þjónustu Tals og Símans sem fram kemur í auglýsingum Tals. Þessi liður kvörtunarinnar er nokkuð ítarlegur og varðar nokkra þætti. Til hægðarauka telur stofnunin rétt að kaflaskipta umfjöllun um þennan lið kvörtunarinnar.

2.1.1

Þjónustan ekki samanburðarhæf

Síminn telur Tal Tromp ekki samanburðarhæft við þá þjónustu sem Síminn býður þar sem þjónusta Símans sé ekki háð því að keypt sé saman Internet, GSM og heimasími.

Neytendastofa hefur fjallað um samanburðarauglýsingar í fjölmörgum ákvörðunum sínum og síðustu ár hafa nokkuð margar þeirra varðað samanburðarauglýsingar fjarskiptafyrirtækjanna. Samanburðarauglýsingum eru settar strangar skorður með ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005 og er eitt af frumskilyrðunum fyrir lögmæti samanburðarauglýsinga að vörurnar eða þjónustan sem borin eru saman verði að vera samanburðarhæf. Við mat á því hvort um samanburðarhæfa vöru eða þjónustu sé að ræða er m.a. litið til þess hvort vara eða þjónusta annars aðilans geti komið í stað vöru eða þjónustu hins.

Síminn hefur í málinu haldið því fram að þjónusta sem seld er í samsettum pakka, eins og Tal Tromp, geti ekki verið samanburðarhæf þjónustu sem ekki er háð því skilyrði að keypt sé önnur þjónusta. Þetta álitaefni kom til umfjöllunar í ákvörðun Neytendastofu nr. 33/2009.¹ Í því máli kom fram það álit stofnunarinnar að farsímaþjónusta sem háð er kaupum á net- og heimasímaþjónustu sé ekki hæf til samanburðar við farsímaþjónustu án annarra skuldbindinga. Neytendastofa hefur þó ekki bannað almennt samanburð á þjónustu sem annars vegar er seld í pakka og hins vegar án skilyrða um önnur kaup. Við samanburð á þjónustu sem seld er í pakka annars vegar og stakra þjónustuleiða hins vegar verður þó að gæta þess að þær stöku þjónustuleiðir sem valdar eru til samanburðar við þjónustu í pakka séu ávallt sambærilegar. Á auglýsanda hvílir skylda til að færa sönnur á það. Í gögnum málsins hefur ekkert komið fram um að þjónustuleiðir Símans sem Tal valdi til samanburðar við þjónustu sína séu ekki sambærilegir við einstaka þjónustuleiði í pakka Tals.

Síminn hefur einnig bent á að þjónusta aðilanna sé ósamanburðarhæf þar sem þjónusta Tals sé háð skilyrðum sem Síminn setji viðskiptavinum sínum ekki. Er þar átt við það skilyrði fyrir tilboði Tals að neytendur verði að gera samning til sex mánaða að viðlögðu 15.000 króna riftunargjaldi. Neytendastofa fær ekki séð að skilyrði um binditíma geri það að verkum að þjónusta aðilanna sem slík sé ósamanburðarhæf.

¹ Kvörtun Símans hf. vegna samanburðarreiknivélar IP-Fjarskipta ehf., Tals.



Að mati Neytendastofu er þjónusta Símans og Tals því samanburðarhæf.

2.1.2.

Myndræn framsetning samanburðarins

Síminn gerir athugasemdir við myndræna framsetningu samanburðarins. Verðsúlurnar ýki verðmun milli félaganna þar sem hver mm. í súlu Tals standi fyrir fleiri krónur en hver mm. í súlu Símans. Tal hafnar þessu enda séu krónutölur tilgreindar við súlurnar.

Séu verðsúlur í samanburðarauglýsingu Tals skoðaðar gaumgæfilega er auðséð að hæðarmunur þeirra er meiri en verðmunur á þjónustu aðilanna gefur tilefni til. Neytendastofa telur myndræna framsetningu á staðreyndum vega mjög þungt í auglýsingum og hafa áhrif á það heildarmat sem neytendur leggja á auglýsinguna. Að mati Neytendastofu veita verðsúlurnar villandi upplýsingar um verð Símans og Tals, jafnvel þó verð í krónum sé tilgreint samhliða súlunum, auk þess að vera ósanngjarnar gagnvart Símanum. Stofnunin telur framsetninguna því brjóta gegn 2. mgr. 6. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. auk 8. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005.

2.1.3.

Viðbótarþjónusta ekki tiltekin í samanburði

Síminn gerir athugasemdir við að áskrift að SkjáEinum sé reiknuð með í mismun á verði Símans og Tals auk þess sem litið sé framhjá því að Síminn bjóði viðskiptavinum sínum aukna þjónustu sem viðskiptavinir Tals þurfi að greiða aukalega fyrir. Tal hefur bent á vegna þessa að um einfaldan samanburð á áskriftargjaldi hafi verið að ræða og því ekki leitast eftir því að kynna ýmis fríðindi sem fylgi með.

Neytendastofa hefur um það fjallað að fyrirtækjum sé í samanburðarauglýsingum heimilt að taka út tiltekinn þátt þjónustu eða vöru keppinauta án þess að greint sé frá öllum liðum þjónustunnar. Er það í samræmi við c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Stofnunin gerir þó kröfu til þess að við samanburðinn sé gætt jafnræðis við ákvörðun um það hvaða þjónustuliði skuli tiltaka og hverja ekki. Við mat á því hvort brotið hafi verið gegn ákvæðum laganna kemur því til skoðunar hvaða upplýsingar og þjónustuliði auglýsandi kaus að tiltaka.

Í öllum auglýsingum Tals sem mál þetta varðar er greint frá því að áskrift að SkjáEinum fylgi frítt með Tali Trompi í sex mánuði. Í sumum samanburðarauglýsingunum hefur áskriftargjald að SkjáEinum verið reiknað inn í verð aðilanna og hjá Tali tilgreint að veittur sé afsláttur sem nemi því. Í bréfum Símans hefur verið á það bent að viðskiptavinum Símans standi t.d. til boða aðgangur að tónlist hjá Tónlist.is án þess að greitt sé sérstaklega fyrir það. Þrátt fyrir að stofnunin fallist á að Tali hafi ekki borið að tilgreina alla viðbótarþætti þjónustu Símans telur Neytendastofa að gæta þurfi samræmis í því hvaða þjónustuliðir séu tilgreindir. Þannig telur



stofnunin að viðbótarafþreying, s.s. aðgangur að tónlist eða sjónvarpi, sé sambærileg og Tali hafi því borið að taka einnig tillit til viðbótarþjónustu Símans í formi tónlistar í þeim auglýsingum þar sem sjónvarpsáskrift hefur áhrif á verðsamanburð. Tal hefur því brotið gegn ákvæðum c. liðar 2. mgr. 15. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005.

2.1.4.

Samanburður við þjónustu Vodafone

Síminn gerir sérstakar athugasemdir við samanburð Tals á þjónustu Símans og Vodafone þar sem þess sé ekki getið í auglýsingunum að hjá Vodafone þurfi viðskiptavinir í GSM þjónustu að greiða upphafsgjald í svokölluð vinanúmer þó ekki sé greitt mínútagjald. Þar sem Síminn innheimti ekki slíkt gjald sé þjónusta þeirra ekki samanburðarhæf. Mismunurinn geri það einnig að verkum að samanburðurinn sé einstaklega ósanngjarn gagnvart Símanum.

Í auglýsingunum þar sem samanburðurinn er sundurliðaður og gerð grein fyrir verði hvers og eins þjónustuliðar fyrirtækjanna er við GSM þjónustu Tals tilgreint að þjónustan innifeli 1000 mínútur og 1000 SMS skilaboð í sex vini auk 1000 mínútna „Fritt Tal í Tal“. Við GSM þjónustu Símans er tilgreint að þjónustan feli í sér 1000 mínútur og 1000 SMS skilaboð í sex vini og við GSM þjónustu Vodafone er tilgreint að þjónustan feli í sér 120 mínútur og 120 SMS skilaboð óháð kerfi. Eins og fram kom í bréfum Símans, og Neytendastofa hefur sannreynt með skoðun á skilmálum Vodafone, innheimtir Vodafone upphafsgjald af símtölunum þó ekki sé greitt mínútagjald í 120 mínútur. Hvorki Tal né Síminn innheimta upphafsgjald af símtölum þar sem ekki er greitt mínútuverð. Neytendastofa telur GSM þjónustu hvers og eins geta komið í stað þjónustu hinna aðilanna. Því er þjónustan sambærileg og samanburðarhæf þrátt fyrir mismun á gjaldfærslu.

Hins vegar telur Neytendastofa að líta verði til þess að í auglýsingunni er við þjónustuliðinn heimasími, greint sérstaklega frá því hjá Símanum að greiða þurfi upphafsgjald af símtölunum þrátt fyrir að ekkert mínútuverð sé greitt. Hjá Tali og Vodafone er ekki greitt upphafsgjald af símtölum úr heimasíma sem ekki bera mínútagjald og er þess sérstaklega getið í auglýsingunni. Að mati Neytendastofu er sú framsetning að greina ekki frá því að greiða þurfi upphafsgjald í símtölum úr GSM síma hjá Vodafone þó ekki þurfi að greiða mínútuverð afar ósanngjörn gagnvart Símanum í ljósi þess að sérstaklega var greint frá því að greiða þurfi upphafsgjald af símtölum úr heimasíma hjá Símanum þó ekki sé greitt mínútuverð. Því er um að ræða brot gegn 2. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þá telur Neytendastofa, að teknu tilliti til þeirra upplýsinga sem Tal kaus að birta í auglýsingunni, að upplýsingar um upphafsgjald símtala í GSM þjónustu Vodafone skipti neytendur máli við skoðun á samanburðinum. Tal braut því einnig gegn ákvæði 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 5. og 8. gr. sömu laga.



Í bréfum Símans var um það fjallað að við mat á þessum lið kvörtunarinnar yrði Neytendastofa að líta til þess að Samkeppniseftirlitið hefði til skoðunar samrunatilkynningu Vodafone og Tals. Eins og málum er hér háttað telur Neytendastofa það ekki hafa áhrif á málið.

2.1.5.

Upplýsingar um tilboðið

Síminn telur auglýsingar Tals brjóta gegn ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 þar sem ekki séu veittar upplýsingar um tilboðið í samanburðarauglýsingunum eins og ákvæðið gerir kröfu um. Í skýringum Tals kom fram að ekki væri um sértílbod að ræða heldur þjónustu sem yrði til boða þar til annað yrði ákveðið. Vegna þessa vísaði Síminn til þess að í skilmálum þjónustunnar væri hún kynnt sem „tilboð“. Við meðferð málsins óskaði Neytendastofa eftir nánari skýringum Tals vegna þessa með vísan til útsölureglna. Fór stofnunin sérstaklega fram á upplýsingar um það í hve langan tíma Tal Tromp hafi verið boðið og hve lengi stæði til að bjóða það áfram.

Neytendastofa hefur ekki gert athugasemdir við að fyrirtæki bjóði neytendum vörur eða þjónustu í samsettum þjónustupökkum gegn lægra verði. Hins vegar telur stofnunin að taka verði tillit til ákvæða laga nr. 57/2005, og eftir atvikum reglna nr. 366/2008, við kynningu og framsetningu á pökkunum. Þannig hefur Neytendastofa áður fjallað um það að kynning á pakka undir þeirri yfirskrift að um tilboð sé að ræða brjóti gegn ákvæðum 5. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 ef pakkinn er til sölu lengur en í sex vikur.²

Í máli þessu hefur af hálfu Tals verið bent á að ekki sé um sértílbod að ræða heldur þjónustu sem sé í boði þar til annað verði ákveðið. Í auglýsingum og öðru kynningarefni sé ekki vísað til þess að um tilboð sé að ræða en fyrir mistök hafi í skilmálum þjónustunnar var vísað til Tal Tromps sem tilboðs.

Neytendastofa telur í ljós leitt að ekki sé um eiginlegt tilboð að ræða sem gera skuli sérstaklega grein fyrir í samanburðarauglýsingum og því er ekki um að ræða brot gegn ákvæði 3. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þá telur stofnunin að sýnt hafi verið fram á að með pakkanum séu raunverulega boðin lægri mánaðargjöld en ef hver og ein þjónustuleið sé keypt stök hjá Tali. Hins vegar telur stofnunin að með því að vísa til pakkans sem tilboðs í skilmálum hafi Tal brotið gegn ákvæðum 5. gr. og d. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæðum 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008 enda var pakkinn seldur lengur en í sex vikur.

² Ákvörðun Neytendastofu nr. 37/2009 *Kvörtun Símans hf. vegna tilboða Og fjarskipta ehf. fyrir viðskiptavini í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu*



2.2.

Tal Tromp allt að 27% ódýrara

Síminn kvartar í öðru lagi yfir almennum fullyrðingum Tals um að Tal Tromp sé ódýrara. Síminn telji framsetninguna ranga auk þess sem ekki sé tekið tillit til notkunar án þess þó að þess sé getið í auglýsingunum. Þar sem ekki sé tekið tillit til notkunar sé útilokað að fullyrða nokkuð um það hvort reikningar neytenda komi til með að lækka um tiltekna prósentu.

Neytendastofa hefur í ákvörðunum sínum fjallað um að ákveðinn ómöguleiki fylgi því að bera saman heildarkostnað við fjarskiptaþjónustu þar sem kostnaður vegna notkunar sé háður mjög mörgum breytum.³ Á hinn bóginn hefur stofnunin einnig tekið ákvarðanir, sem beinst hafa að Tali, vegna almennra fullyrðinga um sparnað þar sem einungis voru borin saman mánaðargjöld. Í þeim tilvikum var með almennum hætti fullyrt að neytendur myndu spara með því að flytja viðskipti sín til Tals án þess að gerð væri grein fyrir því að einungis væri átt við sparnað í formi áskriftargjalda. Með ákvörðuninni var lögð stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.500.000 kr. á Tal fyrir auglýsingarnar.⁴

Í þeim auglýsingum Tals sem hér eru til umfjöllunar segir m.a.: „*Tal Tromp er lausnin allt að 27% ódýrara*“. Að mati Tals eru auglýsingarnar skýrar um að einungis sé átt við mánaðargjald og að ekki sé litið til notkunar.

Þrátt fyrir að í auglýsingum Tals sé ekki vísað til þess að reikningar neytenda geti lækkað um 27% með yfirfærslu til Tals telur stofnunin að þar sem ekki er vísað til mánaðargjalds í tengslum við fullyrðinga geti neytendur ætlað að um 27% heildarlækkun reiknings sé að ræða. Leiða má líkur að því að mánaðargjöld séu stærsti hluti reikninga neytenda en stofnunin telur þó að neytendur geri ekki sérstakan greinarmun á kostnaði annars vegar vegna mánaðargjalda og hins vegar vegna notkunar þegar reikningur er greiddur. Því telur stofnunin að auglýsingar með fullyrðingum um tiltekinn sparnað í mánaðargjöldum verði að bera það mjög skýrt með sér að einungis sé átt við mánaðargjöldin. Því er það mat stofnunarinnar að auglýsingar Tals þar sem fullyrt er með almennum hætti að Tal Tromp sé allt að 27% ódýrar brjóti gegn ákvæðum 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 þar sem þær eru villandi gagnvart neytendum auk þess sem þær brjóta gegn ákvæðum 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 þar sem þær fela í sér villandi og ósanngjarnan samanburð gagnvart keppinautum. Með birtingu auglýsinganna hefur Tal einnig brotið gegn ákvörðun Neytendastofu sem fram kom í bréfi stofnunarinnar til Tals þann 19. janúar 2009 sem og ákvörðun nr. 37/2010.

³ Ákvörðun Neytendastofu nr. 7/2009 *Kvörtun Símans hf. yfir auglýsingum Og fjarskipta ehf. á áskriftaleiðinni Vodafone Gull*

⁴ Ákvörðun Neytendastofu nr. 37/2010 *Auglýsingar IP-fjarskipta ehf., Tals, með fullyrðingum um lægra verð*



Í erindi Símans voru varðandi þennan lið kvörtunarinnar einnig gerðar athugasemdir við að í upphaflegum auglýsingum Tals hafi verðsamanburður miðað við gjaldskrá Símans sem fallin var úr gildi. Síminn hafi gert athugasemdir við Tal sem breytti auglýsingunum í kjölfar þess. Neytendastofa telur gögn málsins sýna með fullnægjandi hætti að Tal hafi unnið samanburðinn með hliðsjón af þeirri gjaldskrá Símans sem í gildi var þegar auglýsingarnar voru fyrst birtar. Stofnunin hefur í ákvörðunum sínum lagt afar ríka skyldu á auglýsanda í samanburðarauglýsingum til þess að gæta að því að upplýsingar sem fram komi í auglýsingunum séu réttar á hverjum tíma. Ljóst er að Síminn gerði athugasemdir við auglýsingar Tals hvað þetta varðar og voru auglýsingarnar leiðréttar strax. Því telur Neytendastofa ekki ástæðu til að fjalla nánar um fullyrðingar um sparnað í upphaflegum auglýsingum Tals.

2.3.

Villandi framsetning á afsláttum

Þriðji liður kvörtunar Símans varðar framsetningu samanburðarauglýsingar Tals þar sem fram komi að Síminn veiti 0% afslátt af þjónustu sinni. Í auglýsingum sem birtar voru á heimasíðu Tals var sundurliðað verð fyrir hvern þjónustulið Tals Tromps og borið saman við verð á hverjum þjónustulið Símans annars vegar og Vodafone hins vegar. Síminn telur framsetninguna villandi gagnvart neytendum og afar ósanngjarna gagnvart Símanum þar sem auglýsingin gefi til kynna að Síminn bjóði þjónustu sína í pakka, eins og Tal og Vodafone, án þess þó að veita afslátt frá almennu mánaðargjaldi.

Í auglýsingunni er þjónusta Tals, Símans og Vodafone borin saman með þeim hætti að þjónusta hvers og eins er sett upp í lóðréttan dálk. Dálkur Tals er auðkenndur með myndmerkinu TAL TROMP, dálkur Símans er auðkenndur með myndmerki Símans og dálkur Vodafone með myndmerki Vodafone. Neytendastofa telur að myndmerki Tals Tromps gefi augljóslega til kynna að um pakka sé að ræða sem gangi undir heitinu Tal Tromp. Þegar þjónustuliðirnir hafa verið listaðir upp er tilgreint neðst í hverjum dálki annars vegar hvað verðið „*Ætti að vera*“ og hins vegar hvað „*Þú borgar*“. Þá er afsláttur frá því verði sem ætti að vera og því sem borgað er gefinn upp í prósentum og að lokum tilgreindur í prósentum mismunur á verði Símans annars vegar og Vodafone hins vegar við verð Tals. Í auglýsingunni er ekki greint frá því hvort þjónusta Símans og Vodafone sé seld í pakka eða ekki.

Nú þegar hefur verið um það fjallað að Neytendastofa telji Tal ekki hafa brotið geng ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að bera saman þjónustu Tals sem seld er í pakka við þjónustu Símans sem ekki er háð því skilyrði, enda séu þær þjónustuleiðir sem bornar eru saman sambærilegar og hæfar til samanburðar. Með það fyrir augum telur stofnunin ekki ástæðu til að gera athugasemd við framsetningu á heildarverði þjónustunnar og afsláttar sem veittur er ef þjónustan er keypt í pakka. Tal og Vodafone bjóða viðskiptavinum sínum upp á afslátt af heildarverði ef þjónustan er keypt í pakka, sem Síminn gerir ekki. Þá telur stofnunin að í ljósi þess að Tal og Vodafone hafa



auglýst pakka sína oft og með áberandi hætti þá ættu almennir, upplýstir, neytendur að gera sér grein fyrir því að afsláttur Tals og Vodafone sé tilkominn vegna þess að fyrirtækin bjóða þjónustu sína í pakka.

2.4.

Notkun á orðinu „frítt“

Í fimmta lagi gerir Síminn athugasemdir við notkun Tals á orðinu „frítt“ í auglýsingum sínum, bæði á einblöðungum sem bornir voru í hús sem og á heimasíðu félagsins, tal.is.

Eins og áður hefur komið fram eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir, sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta gegn góðum viðskiptaháttum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, sbr. 8. gr. laganna. Með heimild í 2. mgr. 8. gr. hefur ráðherra sett reglugerð nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir. Í 20. tölul. 1. gr. reglugerðarinnar segir að það teljist óréttmætir viðskiptahættir að:

„lýsa vöru með orðunum „ókeypis“, „frítt“, „án endurgjalds“ eða ámóta orðalagi ef neytandinn þarf að greiða eitthvað annað en óhjákvæmilegan kostnað við að senda svar við viðskiptaháttum þessum og sækja eða greiða fyrir afhendingu hlutarins.“

Í auglýsingum Tals segir „Frítt Tal í Tal“, „Frítt í alla heimasíma á Íslandi og ekkert upphafsgjald“ og „SkjárEinn fylgir frítt með í hálf t. ár“. Um tvær fyrri fullyrðingarnar segir í bréfum Tals að orðið hafi verið notað í tengslum við áskriftargjald eins og gerð hafi verið krafa um í ákvörðun Neytendastofu nr. 10/2011⁵. Notkun orðsins í auglýsingunni gefi þannig til kynna að innifalið í mánaðargjaldi þjónustunnar sé tiltekinn fjöldi mínútna í tali og eftir að þeim mínútum lýkur komi til viðbótarkostnaðar. Um notkun orðsins tengdu áskrift að SkjárEinum þá hafi það einungis komið fram í tilteknum einfaldari auglýsingum. Um sé að ræða afslátt á þjónustu þannig að neytendur greiði sérstaklega til SkjárEins en fái lækkun á reikningi sínum um sömu upphæð hjá Tali. Neytendastofa hafi ekki gert athugasemdir við slíka framsetningu í ákvörðun sínum nr. 46/2011 og 47/2011, sem fjölluðu um notkun Hagkaups og Húsasmiðjunnar á hugtakinu „Tax Free“. Þá hefur Tal bent á að skv. ákvæði 10. gr. laga nr. 57/2005 sé ekki nauðsynlegt í tilteknum einföldum gerðum af auglýsingum að tilgreina allar upplýsingar um vöruna þegar neytendur geta nálgast upplýsingarnar t.d. á heimasíðu Tals. Einblöðungar Tals séu einfaldir í framsetningu og þeim augljóslega ekki ætlað að veita tæmandi upplýsingar.

⁵ Auglýsingar Nova ehf. um 0 kr. Nova í Nova



Í fyrsta lagi vill Neytendastofa geta þess að ákvæði 20. tölul. 1. mgr. reglugerðar nr. 160/2009 bannar með öllu notkun orðsins og því kemur ekki til álita hvort um einfaldar auglýsingar sé að ræða þar sem ekki þurfi að veita allar nauðsynlegar upplýsingar, sbr. 10. gr. laga nr. 57/2005.

Í bréfum Tals var vísað til ákvörðunar Neytendastofu nr. 10/2011 þar sem Nova ehf. var bönnuð notkun fullyrðingarinnar „0 kr. Nova í Nova“, ef auglýsingin gæti átt við um áskriftarþjónustu Nova, án þess að fram í henni kæmi að greiða þyrfti sérstakt mánaðargjald. Fullyrðingar Tals sem um ræði í máli þessu og fullyrðingar Nova sem til álita komu í áðurnefndri ákvörðun eru mjög áþekkar. Neytendastofa telur þó að gera verði greinarmun á orðunum „frítt“ og „0 kr.“ í tengslum við kynningu á mínútuverði og upphafsgjaldi símtala. Þannig telur stofnunin hugtakið „frítt“ mun víðtækara en hugtakið „0 kr.“ og líklegra til að vekja með neytendum þá hugmynd að ekki komi til greiðslu neins kostnaðar. Telur stofnunin þar ekki skipta máli hvort mánaðargjald sé tiltekið samhliða fullyrðingu um að þjónustan sé frí. Þá telur stofnunin einnig að ekki verði hjá því komist að banna notkun orðsins í þeirri mynd sem Tal notar það enda er með reglugerð nr. 160/2009 lagt algert bann við notkun þess þurfi neytendur að greiða einhvern kostnað tengdan vörunni eða þjónustunni.

Tekið skal fram að Neytendastofa hefur nú þegar haft til meðferðar mál vegna notkunar Tals á orðinu „frítt“ í tengslum við kynningu á mínútuverði símtala hjá félaginu. Því máli lauk með bréfi stofnunarinnar, dags. 12. desember 2008, þar sem fram kom að ekki yrði gripið til frekari aðgerða þar sem Tal hafði látið af notkun orðsins. Í bréfinu sagði einnig að yrði Tal uppvíst að notkun þess þaðan í frá mætti búast við að gripið yrði til sekta.

Neytendastofa telur notkun orðsins „frítt“ í tengslum við áskriftargjald að SkjáEinum ekki standast. Kemur þar ekki til álita hvort greitt sé til SkjásEins og sérstakur afsláttur veittur af þjónustu Tals til samræmis við áskriftargjaldið. Neytendur þurfa ávallt að greiða mánaðargjald fyrir Internet, GSM og heimasíma til þess að njóta þjónustunnar auk þess sem greiða þarf grunnjald af sjónvarpinu eða leigugjald fyrir myndlykil, eins og fram kemur í auglýsingunum.

Með vísan til ofangreinds hefur Tal brotið gegn ákvæði 20. tölul. 1. mgr. reglugerðar nr. 160/2009 sem og ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. lið 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005.

3.

Hér að ofan hefur verið um það fjallað að Tal hafi í sex tilfellum brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með birtingu auglýsinga sinna um Tal Tromp. Þar af eru tvö af brotunum ítrekuð brot. Neytendastofa hefur áður bannað Tali notkun orðsins „frítt“ við kynningu á kostnaði við símtöl í GSM þjónustu Tals auk þess sem stofnunin hefur áður bannað Tali að kynna með almennum hætti fyrir neytendum að þeir geti lækkað fjarskiptakostnað sinn með því að flytja þjónustu sína



til Tals, án þess að greina frá því að átt sé við lækkun á mánaðargjöldum. Hvað síðara brotið varðar er hér um að ræða þriðja brot Tals.

Að teknu tilliti til ofangreinds telur Neytendastofa ástæðu til að beita heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 og leggja stjórnvaldssekt á félagið. Neytendastofa hefur nú þegar lagt 2.500.000 kr. stjórnvaldssekt á Tal, með ákvörðun stofnunarinnar nr. 37/2010, vegna fullyrðingar um almenna lækkun án þess að fram komi að einungis sé átt við lækkun á mánaðargjöldum. Í ljósi þess hve margþætt brot Tals er og að teknu tillit til þess að í tveimur tilfellum er um ítrekað brot að ræða telur Neytendastofa hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt á Tal að fjárhæð 7.500.000 kr. (sjöoghálfmilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

IV.

Ákvörðunarorð:

„IP fjarskipti ehf., Suðurlandsbraut 24, Reykjavík, rekstraraðili Tals, hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með villandi framsetningu á myndrænum samanburði á verði þjónustu Tals, Símans og Vodafone.

IP fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og c. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að taka ekki tillit til viðbótarþjónustu Símans sem sambærileg er þjónustu Tals í verðsamanburði á þjónustu Tals, Símans og Vodafone.

IP fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að gera ekki grein fyrir upphafskostnaði símtala í GSM þjónustu Vodafone í verðsamanburði á þjónustu Tals, Símans og Vodafone.

IP fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 2. mgr. 2. gr. reglna nr. 366/2008, um útsölur og aðra sölu þar sem selt er á lækkuðu verði, með því að vísa til Tals Tromps sem *tilboðs* í skilmálum sínum þegar pakkinn stendur neytendum til boða lengur en í sex vikur.

IP fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., d. liðar 1. mgr. 9. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og



markaðssetningu, með því að fullyrða með almennum hætti að þjónusta Tals sé ódýrari án þess að greina frá því að fullyrðingin eigi eingöngu við um mánaðargjald.

IP fjarskipti ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr. og d. liðar 1. mgr. 9. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæðis 20. tölul. 1. mgr. reglugerðar nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljast undir öllum kringumstæðum óréttmætir, með notkun orðsins „frítt“ í tengslum við verð á símtölum innan kerfis í GSM þjónustu Tals, í tengslum við verð á símtölum í heimasímaþjónustu Tals og í tengslum við áskrift að SkjáEinum.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, bannar Neytendastofa IP fjarskiptum að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Með heimild í a. og b. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á IP fjarskipti að fjárhæð 7.500.000 kr. (sjöoghálfmilljónkróna). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 14. maí 2012

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir