



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 28/2018

Upplýsingar á vefsíðu Nova

I.

Málsmeðferð

1.

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

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

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

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., 26. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um



helstu einkenni vöru og þjónustu á vefsíðu Nova. Samkvæmt ákvæðunum hvíli afdráttarlaus skylda á seljanda að gera grein fyrir helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup fara fram. Samkvæmt 12. gr. laga nr. 16/2016 skuli athygli neytanda vakin á helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann leggur fram pöntun. Á vefsíðu Nova þurfi neytandi að leita sérstaklega eftir upplýsingum um hraða niðurhals og upphals netþjónustu. Að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram í pöntunarferlinu rétt áður en neytandi leggur fram pöntun, sbr. ofangreind ákvæði.

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

Jafnframt yrði ekki séð að neytendum væru veittar upplýsingar í pöntunarferlinu, áður en samningur væri gerður um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði neytenda vegna galla á þjónustu, sbr. f. og k. liði 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. og g. lið 1. mgr., sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

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

2.

Með tölvubréfi Nova til Neytendastofu, dags. 15. febrúar 2018, var þakkað fyrir ábendinguna og greint frá því að þetta hefði verið lagfært. Nova hefði sett í loftið nýja vefsíðu og væri að bæta upplýsingarnar hjá fyrirtækinu. Bætt hafi verið inn „Spurt og svarað“ á vefsíðunni. Verið væri að þróa það áfram. Einnig væri verið að gera kaupferlið skýrara. Þá kæmi fram í verðskrá uppsögn á þjónustusamningi. Ef einhver viðskiptavinur hjá Nova óski eftir að hætta í þjónustu þá hafi Nova orðið við því.

3.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Nova, dags. 15. mars 2018, var óskað eftir frekari svörum frá Nova. Neytendastofa teldi ljóst að ný vefsíða væri komin hjá Nova. Óskað var eftir því að bent yrði á hvað hafi verið lagað og/eða hvernig það verði lagað og minnt á að í bréfi Neytendastofu hefði verið óskað eftir tillögum að úrbótum eða skýringum og athugasemdum. Í bréfi Neytendastofu hafi



verið bent á tvö atriði sem virðast þarfnast lagfæringar hjá Nova. Annars vegar að upplýsingar verði að koma fram skýrt í pöntunarferlinu (ekki nóg að komi fyrir í almennum skilmálum) um skilyrði uppsagnar ótímabundinna samninga og ef þeir séu tímabundnir/endurnýjast sjálfkrafa skilyrði fyrir uppsögn og hvert sé lágmarkstímabil skuldbindinga. Hins vegar var spurt um upplýsingar um hraða niðurbals og upphals og hvort það væri rétt skilið að það hafi verið gert með tilvísun í svonefnd Speedtest Awards.

4.

Svar barst með tölvubréfi Nova, dags. 15. mars 2018. Þar kom fram að einungis væri verið að bjóða upp á 6 mánaða þjónustusamning á 4G netþjónustu. Upplýsingar um að búnaður fái á lægra verði komi fram á forsíðunni og einnig í kaupferlinu. Einnig sé hægt að sjá í verðskrá ef viðskiptavinur vilji hætta innan 6 mánaða. Þá hafi Nova viljað setja inn skýrt í spurningum hvað þjónustusamningur væri: „*Með því að gera þjónustusamning í áskrift í 6 mánuði færð þú netbúnað á lægra verði. Þú getur sagt upp þjónustusamningnum áður en 6 mánuðir eru liðnir en greiðir þá uppsagnargjald skv. verðskrá.*“ Að því er varði hraða niðurbals og upphals þá hafi vefsíðunni verið breytt og bætt inn upplýsingum með leit & spurningar þannig þetta kæmi betur fram. Verðlaunin og nýja vefsíðan hafi verið á sama tíma.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Nova hf. á vefsíðu sinni nova.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Nova hafi uppfyllt skilyrði framangreindra ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu í ákvæðum sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti. Gerði Neytendastofa í bréfi sínu til Nova, athugasemd við að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar í pöntunarferli vegna internetþjónustu, um hraða niðurbals og upphals netþjónustu.

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



Í tölvubréfum frá Nova hafa komið fram svör og skýringar við spurningum Neytendastofu auk þess sem greint var frá því að unnið hafi verið að úrbótum með tilliti til þeirra samhliða því að ný vefsíða hafi verið tekin í notkun.

2.

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

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennt framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í erindi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

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

[...]

g. lögbundin réttindi neytenda.”

Í 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

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

„a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar.“

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

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um



upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

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

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

[...]

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

[...]

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

[...]

n. gildistíma samningsins, eftir því sem við á, eða, ef samningurinn er ótímabundinn eða endurnýjast sjálfkrafa, skilyrði fyrir uppsögn hans,

o. lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, eftir því sem við á.“

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

3.

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

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar um einkenni vöru og þjónustu á vefsíðunni nova.is. Neytendastofa telur að það fyrirkomulag sem er á upplýsingagjöf til handa neytendum, vegna kaupa á internetþjónustu á vefsíðu Nova, sé ófullnægjandi þar sem ekki komi fram í pöntunarferli upplýsingar um hraða niðurhals og upphals netþjónustu. Nova hefur því brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingagjöf um framkvæmd samnings. Snéru þær athugasemdir að upplýsingum um gildistíma samnings og, ef við eigi, skilyrði fyrir uppsögn, hvort um ótímabundinn samning sé að ræða eða hann endurnýjist sjálfkrafa auk upplýsinga um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda. Í svörum Nova kom fram að búið væri að gera úrbætur og að upplýsingar væru veittar í verðskrá og spurningum. Neytendastofa telur að ekki sé nægilegt að upplýsingar varðandi framkvæmd samnings komi fram í verðskrá eða spurningum, heldur þurfa



þær að koma skýrt fram í sjálfu kaupferlinu. Neytendastofa telur að upplýsingagjöf Nova sé ófullnægjandi að þessu leyti og brjóti gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

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

III.

Ákvörðunarorð:

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

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

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



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

Neytendastofa, 17. september 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir