



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 7/2019

## Upplýsingar um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni tannlaeknastofan.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í júlímánuði 2018 gerði Neytendastofa könnun á vefsíðum tannlækna. Snéri könnunin að því að skoða hvort verðskrá yfir þjónustuliði væri sýnileg á vefsíðunum, sbr. ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og hvort veittar væru upplýsingar um þjónustuveitanda sbr. ákvæði laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Skoðun á vefsíðu Tannlæknastofunnar Turninn sf., tannlaeknastofan.is, sýndi að á vefsíðunni var enga verðskrá að finna auk þess sem vantaði upplýsingar um kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda. Í bréfi Neytendastofu til Tannlæknastofunnar Turnsins, dags. 27. júlí 2018, var vísað til ákvæðis f. liðar 1. mgr. 10. gr. og 2. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 auk 1. og 2. mgr. 2. gr. og 4. gr. reglna nr. 383/2007, um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna. Þá var vísað til 3., 5., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002. Þeim fyrirmælum var beint til Tannlæknastofunnar Turnsins að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf. Að öðrum kosti mætti búast við að tekin yrði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005.

Ekkert svar barst.

##### 2.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 19. desember 2018, kom fram að við skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni tannlaeknastofan.is hafi komið í ljós að á vefsíðuna skorti verðskrá auk þess sem þar sé ekki að finna upplýsingar um kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda. Því yrði ekki séð að Tannlæknastofan Turninn hafi farið að fyrri fyrirmælum Neytendastofu.

Að nýju var þeim fyrirmælum beint til Tannlæknastofunnar Turnsins að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf að viðlögðum sektum.

Ekkert svar barst.



Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni þann 24. janúar 2019 leiddi í ljós að viðeigandi umbætur höfðu ekki verið gerðar.

## II. Niðurstaða

### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa gert kröfu um að Tannlæknastofan Turninn geri viðunandi lagfæringar á vefsíðunni tannlaeknastofan.is. Á vefsíðunni er ekki að finna verðupplýsingar skv. f. lið 1. mgr. 10., sbr. 2. mgr. 10. gr., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eða fullnægjandi upplýsingar um þjónustuveitanda, þar sem upplýsingar skortir um kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda, sbr. 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Engin svör hafa borist frá Tannlæknastofunni Turninn vegna málsins og engar lagfæringar hafa verið gerðar á vefsíðunni.

### 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 1. mgr. 8. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti og raska verulega, eða eru líklegir til að raska verulega, fjárhagslegri hegðun neytenda. Í 1. mgr. 10 gr. laganna er fjallað um hvaða upplýsingar eigi að koma fram í auglýsingum og öðrum sambærilegum viðskiptaaðferðum. Ákvæðið tekur til markaðssetningar í víðum skilningi og á því jafnframt við um vefsíður. Þá segir í ákvæði f. liðar 1. mgr. 10. gr. að veita verði upplýsingar um endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.

Með heimild í 17. og 18. gr. laga nr. 57/2005 hefur Neytendastofa sett reglur nr. 383/2007, um verðupplýsingar á þjónustu tannlækna. Reglurnar kveða á um skyldur þeirra sem selja þjónustu til að verðmerkja og upplýsa neytendur skriflega um söluverð á þjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. reglnanna skal gjaldskrá sem sýnir verð á öllum aðgerðarliðum sem framkvæmdir eru hjá tannlækni liggja frammi á tannlæknastofu. Útdráttur með þeim aðgerðaliðum sem listaðir eru upp í 4. gr. reglnanna skal skv. 2. mgr. 2. gr. birtur á áberandi stað á biðstofu.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skal þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að eftirfarandi upplýsingum um sig:

*„1. nafni,*

*2. heimilisfangi þar sem hann hefur staðfestu,*



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

### 3.

Tannlæknastofan Turninn hefur brotið gegn ákvæðum f. liðar 1. mgr. 10. gr., sbr. 2. mgr. 10. gr., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005 og 3., 6. og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með ófullnægjandi upplýsingagjöf um verð og þjónustuveitanda á vefsíðunni tannlaeknastofan.is

Samkvæmt 19. gr. laga nr. 30/2002 er Neytendastofu falið eftirlit með að farið sé að ákvæðum 6.-7. gr. og 9.-11. gr. laganna. Sé brotið gegn nefndum ákvæðum gilda ákvæði laga nr. 57/2005 um úrræði Neytendastofu, stjórnvaldssektir og málsmeðferð.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Tannlæknastofunnar Turnsins að koma verðupplýsingum og upplýsingum um þjónustuveitanda á vefsíðu sinni, tannlaeknastofan.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Tannlæknastofan Turninn greiða dagsektir í samræmi við 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnsýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Tannlæknastofan Turninn sf., Smáratorgi 3, Kópavogi, hefur með því að birta ekki verðupplýsingar á vefsíðu sinni, tannlaeknastofan.is, brotið gegn f. lið 1. mgr. 10. gr., sbr. 2. mgr. 10. gr., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.**

**Tannlæknastofan Turninn sf. hefur með því að veita ekki upplýsingar um kennitölu, opinbera skráningu og leyfi þjónustuveitanda, á vefsíðunni tannlaeknastofan.is brotið gegn ákvæði 3., 6., og 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.**



**Tannlaeknastofan Turninn sf., skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni tannlaeknastofan.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 29. janúar 2019

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir