

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 7/2018**

Kæra Hringiðunnar ehf. og Vortex Inc. [á ákvörðun Neytendastofu nr. 27/2018](#) frá 15. október 2018.

1. Þann 30. apríl 2019 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 7/2018: Kæra Hringiðunnar ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 15. október 2018. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 25. júlí 2018, hafa kærendur kært til áfrýjunarnefndar neytendamála framangreinda ákvörðun Neytendastofu. Með ákvörðuninni komst Neytendastofa í fyrsta lagi að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu 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. Í öðru lagi að kærendur brotið gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, með því að veita ekki upplýsingarnar með greiðum og samfelldum hætti. Í þriðja lagi að kærendur hefðu brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita ekki upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningi, gildistíma sammingsins og skilyrði fyrir uppsögn hans með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Í fjórða lagi að kærendur hefðu brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og f. og k. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 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. Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beindi Neytendastofa þeim fyrirmælum til kæranda að koma upplýsingum samkvæmt 2. mgr. 9. gr. og a. lið. 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, a., f., k., n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 ásamt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 í rétt horf.
3. Kæruheimild er í a. lið 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005, sbr. 1. mgr. 19. gr. laga nr. 30/2002, 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 og 1. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016.

**MÁLAVEXTIR**

4. Í hinni kærði ákvörðun er rakið að í nóvember 2017 hafi Neytendastofa framkvæmt 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. Voru meðal annars hafðar til hliðsjónar 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.

5. Neytendastofa mun af þessu tilefni hafa kannað vefsíður íslenskra fjarskipta fyrirtækja 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. Með umræddum ákvæðum hafi framangreindar tilskipanir verið innleiddar í íslenskan rétt.
6. Taldi Neytendastofa að vera kynni að vefsíðan [www.hringidan.is](http://www.hringidan.is), sem rekin væri af kærendum, uppfyllti ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Hringiðunnar, dags. 30. janúar 2018, var kærendum greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt. Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði b. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og a. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði a. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um helstu einkenni vöru og þjónustu á vefsíðu Hringiðunnar. Samkvæmt ákvæðunum hvíldi skylda á seljanda að gera grein fyrir helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup færu fram. Samkvæmt 12. gr. skyldi athygli neytanda vakin á helstu eiginleikum þjónustunnar með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann legði fram pöntun. Á vefsíðu kæranda yrði ekki ráðið að þar væri að finna tilgreiningu á þeim landsvæðum sem dreifikerfið næði til, svo sem með korti. Að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram í pöntunarferlinu áður en neytandi legði fram pöntun.
7. Í bréfinu kom einnig fram að ákvæði d. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 2. mgr. 9. gr. og f. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og ákvæði d. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. og 26. gr., auk ákvæða V. kafla laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um verð á vefsíðu Hringiðunnar. Samkvæmt ákvæðunum hvíldi afdráttarlaus skylda á seljanda að tilgreina heildarverð þjónustu með skýrum og greinargóðum hætti áður en kaup færu fram. Í þeim tilvikum þar sem ekki væri unnt með góðu móti að reikna út heildarverð fyrirfram skyldi tilgreint á hvern hátt verðið væri reiknað út.
8. Samkvæmt 12. gr. laga nr. 16/2016 skyldi athygli neytanda vakin á heildarverðinu með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann legði fram pöntun. Í pöntunarferli internetþjónustu væri kostnaður vegna aðgangsgjalds ekki innifalinn í heildarverði þjónustunnar en að mati Neytendastofu ættu upplýsingarnar að koma fram sem hluti heildarverðs í pöntunarferlinu áður en neytandi legði fram pöntun, sbr. tilvitnuð ákvæði.
9. Þá virtist enn fremur að ekki væri gerð grein fyrir verði á gagnamagni umfram áskrift í farsímabjónustu. Óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um það hvernig staðið væri að gjaldtöku, ef um hana væri að ræða, og hvernig gerð væri grein fyrir hennar þegar kæmi að umfram gagnamagni.

10. Ennfremur taldi stofnunin að ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðu kæranda virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um kennitölu og virðisaukaskattsnúmer fyrirtækisins. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 þyrfti að gefa upp hinar áskildu upplýsingar með samfelldum og greiðum hætti.
11. Í bréfinu kom einnig fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 12. gr., sbr. n. og o. liðir 1. mgr. 5. gr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um framkvæmd samnings. Ekki yrði séð að á vefsíðunni væri athygli neytanda vakin, með skýrum og auðskiljanlegum hætti, rétt áður en hann legði fram pöntun, á gildistíma samnings, ef við ætti, eða skilyrði fyrir uppsögn hans væri hann ótímabundinn eða endurnýjaðist sjálfkrafa eða lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda samkvæmt samningnum, sbr. ofangreind ákvæði.
12. 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. liðir 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, sbr. og g. lið 1. mgr., sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.
13. Í bréfinu var óskað eftir tillögum að úrbótum eða skýringum og athugasemdum frá kærendum vegna framangreindra athugasemda Neytendastofu. Þá var bent á það í bréfinu að könnunin væri ekki tæmandi um þær lagakröfur sem gerðar eru til fyrirtækja samkvæmt lögum nr. 16/2016, lögum nr. 57/2005, lögum nr. 30/2002 og 36. gr. a.-d. samningalaga nr. 7/1936. Önnur atriði kynnu því að verða tekin til skoðunar síðar teldi Neytendastofa tilefni til.
14. Í hinni kærðu ákvörðun er rakið að með tölvubréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 16. febrúar 2018, var af hálfu kæranda óskað eftir svarfresti til 20. febrúar 2018. Fallist hafi verið á beiðnina. Þá hafi verið óskað eftir framlengdum fresti með tölvubréfi, dags. 20. febrúar, til 23. febrúar, sem Neytendastofa hafi fallist á. Með tölvubréfi, dags. 28. febrúar, hafi enn á ný verið óskað eftir fresti til 5. mars, sem Neytendastofa hafi fallist á að veita sem lokafrest til þess að senda inn athugasemdir og skýringar. Með tölvubréfi, dags. 5. mars, hafi Neytendastofa verið upplýst um að svarbréf hefði verið póstlagt. Neytendastofu hafi hins vegar aldrei borist umrætt bréf.
15. Þrátt fyrir ítrekanir þar um bærust stofnuninni engin frekari svör eða skýringar.

### **ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU**

16. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar eru viðeigandi lagaákvæði rakin. Er síðan vísað til og raktar þær athugasemdir sem Neytendastofa gerði með bréfi sínu, dags. 30. janúar 2018. Í fyrsta lagi hafi verið gerðar athugasemdir við upplýsingar um einkenni vöru og þjónustu á vefsíðunni hringidan.is. Við skoðun Neytendastofu á vefsíðunni hafi ekki verið að sjá að tilgreind væru þau landsvæði sem dreifkerfið nái til. Ekki megi sjá að bætt hafi verið úr þessum annmarka á vefsíðu félagsins. Hringiðan hafi 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.

17. Í öðru lagi hafi upplýsingagjöf kæranda verið ófullnægjandi í skilningi 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Á vefsíðu kæranda séu upplýsingar sem tilgreindar séu í ákvæðinu ekki veittar með greiðum og samfelldum hætti. Upplýsingagjöfin brjóti því gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002.
18. Í þriðja lagi hafi upplýsingagjöf um framkvæmd samnings verið ófullnægjandi. Upplýsingar um gildistíma samnings, skilyrði fyrir uppsögn, hvort um ótímabundinn samning væri að ræða eða hann endurnýjaðist sjálfkrafa auk upplýsinga um lágmarkstímabil skuldbindinga neytanda hafi ekki verið tilgreindar. Neytendastofa telji að upplýsingagjöf kæranda 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.
19. Í fjórða lagi hafi neytendum ekki verið veittar upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði vegna galla á þjónustu. Telji Neytendastofa upplýsingagjöf kæranda 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.

#### **RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

20. Í kæru, dags. 15. október 2018, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
21. Að því er varðar upplýsingagjöf um helstu eiginleika vöru, sbr. 2. mgr. 9. gr. og a. lið 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 og a. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 telja kærendur að uppfyllt hafi verið ákvæði 1. mgr. 5. gr. Vefsíða kæranda sé ekki vefverslun og engin kaup fari fram í gegnum síðuna án aðkomu starfsmanna kæranda. Allir viðskiptavinir fái fullnægjandi upplýsingar innan hæfilegs frests eins og áskilið sé í ákvæðinu. Kærendur vísa til lögskýringargagna þar sem fram komi að neytendur skuli fá umræddar upplýsingar áður en þeir séu skuldbundnir af samningi. Enginn vafi sé á því að neytandi geti ekki orðið skuldbundinn af samningi með því einu að skoða vefsíðu kæranda. Neytendur þurfi að eiga frekari samskipti við kærendur til að fá nánari upplýsingar. Lagaákvæði sem byggja á fjarsölu eigi því ekki við um vefsíðu kæranda sem hin kærða ákvörðun taki til.
22. Að því er varðar það hvort upplýsingar hafi verið veittar með greiðum og skjótum hætti, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002, leggja kærendur fram útprentun af umræddri vefsíðu og vísa til þess að þar komi fram allar umræddar upplýsingar. Verði því ekki séð að kærendur veiti ekki umræddar upplýsingar með greiðum og samfelldum hætti. Þá er vísað til þess að 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 eigi ekki við um vefsíðuna, sbr. framangreint.
23. Neytendastofa gerði athugasemdir við kæru með greinargerð, dags. 31. október 2018. Þar er í fyrsta lagi bent á kærendur hafi ekki nýtt sér andmælarétt sinn við meðferð málsins hjá stofnuninni. Þá hvíli sönnunarbyrði á seljanda samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laga nr. 16/2016 um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf. Hafi hin kærða ákvörðun verið reist á

fyrirliggjandi gögnum. Þau gögn hafi borið með sér að neytendur gætu gert samninga við kæranda á umræddri vefsíðu. Málinu hafi því verið lokið með hinni kærðu ákvörðun.

24. Í öðru lagi bendir Neytendastofa á að hugtakið fjarsölusamningur sé skilgreint í 2. gr. laga nr. 16/2016. Þar segi í 5. tölulið að fjarsölusamningur sé samningur seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu sem gerður sé með fjarskiptaaðferð. Í 3. tölulið segi að fjarskiptaaðferð sé sérhver aðferð sem nothæf sé til þess að stofna til samnings milli neytanda og seljanda án þess að þeir hittist. Í 4. tölulið segi að fjarsala sé skipulögð sala á vöru og þjónustu þar sem notuð sé ein eða fleiri fjarskiptaaðferð við gerð samnings.
25. Í greinargerðinni er rakið að lög nr. 16/2016 hafi verið sett til innleiðingar tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda, sbr. 30. gr. laga nr. 16/2016. Í 7. tölulög 2. gr. tilskipunarinnar sé fjarsölusamningur skilgreindur sem samningur á milli seljanda og neytanda, sem sé gerður um skipulegt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu án þess að seljandinn og neytandinn séu viðstaddir samtímis í eigin persónu, þar sem eingöngu einn eða fleiri fjarsamskiptamiðlar séu notaðir allt fram að og á þeim tíma sem gengið sé frá samningnum.
26. Samkvæmt 3. gr. laga nr. 2/1993 um Evrópska Efnahagssvæðið skuli skýra lög og reglur, að svo miklu leyti sem við eigi, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggja. Í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 16/2016 vísi löggjafinn sérstaklega til leiðbeiningaskjals framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um skýringu nokkurra ákvæða. Ljóst sé því að löggjafinn hafi ætlað skýrslunni vægi við skýringu laganna. Til að tryggja einsleita framkvæmd tilskipunarinnar á Evrópska Efnahagssvæðinu telji Neytendastofa rétt að litið sé til ákvæða tilskipunarinnar og skýrslu framkvæmdastjórnarinnar við túlkun laga nr. 16/2016.
27. Af umfjöllun fyrrgreinds leiðbeiningarskjals um skilgreiningu á hugtakinu fjarsölusamningur undir lið 5.1 sé ljóst að það teljist til fjarsölusamnings þegar samningur sé gerður með fleiri en einni fjarskiptaaðferð svo sem í gegnum vefsíðu og í gegnum síma. Samkvæmt þessu sé ljóst að aðferðir kæranda við sölu á þjónustusinni séu mismunandi og að minnsta kosti tvær þeirra teljist að mati Neytendastofu til fjarsölu. Ljóst sé því að vefsíðan verði að uppfylla upplýsingakröfur sem gerðar séu til fjarsölusamninga. Í öllu falli telji Neytendastofa að kærendum beri að sýna fram á, með haldbærum gögnum, að samningsgerðinni sé þannig háttað að seljandi og neytandi hittist í öllum tilvikum og fari yfir samninginn áður en gengið sé frá honum þannig að samningarnir geti í einhverjum tilvikum ekki fallið undir hugtökin „fjarsala“ eða „fjarsölusamningur“ líkt og kærandi hafi haldið fram, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 16/2016.
28. Í þriðja lagi bendir Neytendastofa á að við meðferð málsins hafi Neytendastofa gert athugasemdir við að kennitölu og virðisaukaskattsúmer vantaði á vefsíðuna þar sem aðrar upplýsingar um þjónustuveitanda væri að finna. Samkvæmt 5. tölulið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 skuli þjónustuveitandi veita greiðan og samfelldan aðgang að virðisaukaskattsúmeri

þjónustuveitanda. Ljóst sé af gögnum málsins að virðisaukaskattsnúmer kæranda hafi ekki verið að finna á vefsíðunni á þeim tíma þegar Neytendastofa gerði athugasemdir sínar. Hafi upplýsingagjöf á vefsíðunni því verið í andstöðu við ákvæði 1. mgr. 6. gr. laganna líkt og fram komi í ákvörðunarorðum.

29. Með bréfi, dags. 5. nóvember 2018, var kærendum boðið að koma á framfæri athugasemdum sínum vegna greinargerðar Neytendastofu. Ekkert svar barst frá kærendum.

## **NIÐURSTADA**

30. Í máli þessu leita kærundur endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að kærundur hafi í fyrsta lagi 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. Í öðru lagi að kærundur hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu með því að veita ekki upplýsingarnar með greiðum og samfelldum hætti. Í þriðja lagi að kærundur hafi brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 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. Í fjórða lagi að kærundur hafi brotið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og f. og k. liðum 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 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.
31. Af gögnum málsins verður ráðið að kærandinn Hringiðan ehf. sé fyrirtæki sem sérhæfi sig í sölu fjarskiptaþjónustu, einkum og sér í lagi með því að veita internetþjónustu til einstaklinga og fyrirtækja en jafnframt símaþjónustu. Verður ekki annað ráðið en að hin kærða ákvörðun líti að starfsemi þessa kæranda og þá sérstaklega vefsíðunni hringidan.is.
32. Í lögum nr. 16/2016 er að finna reglur sem gilda um samninga um sölu á vörum og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í 5. gr. laganna er að finna ákvæði um upplýsingagjöf sem fara skal fram innan hæfilegs frests áður en svokallaðir fjarsölusamningar eru gerðir. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. skulu upplýsingar samkvæmt 5. gr. vera óaðskiljanlegur hluti fjarsölusamnings. Í 2. mgr. sömu lagagreinar er mælt fyrir um að á seljanda hvíli sönnunarbyrði um að farið sé að kröfum laganna um upplýsingagjöf. Í V. kafla laganna er síðan að finna sérstakar skyldur vegna fjarsölusamninga.
33. Samkvæmt 5. tölulið 2. gr. laga nr. 16/2016 teljast fjarsölusamningar vera þeir samningar sem gerðir eru á milli seljanda og neytanda um kaup á vöru eða þjónustu með fjarskiptaáðferð. Samkvæmt 3. tölulið sömu lagagreinar er fjarskiptaáðferð sérhver áðferð sem er nothæf til þess

að stofna til samnings milli neytanda og seljanda án þess að þeir hittist. Í 4. tölul. 2. gr. segir síðan að fjarsala sé skipulögð sala á vöru og þjónustu þar sem notuð sé ein eða fleiri fjarskiptaaðferðir við gerð samnings.

34. Kærendur hafa dregið í efa að markaðssetning á vefsíðu þeirra teljist til fjarsölu í framangreindum skilningi. Því eigi framangreind ákvæði laga nr. 16/2016 ekki við. Með lögum nr. 16/2016 voru tekin upp í íslenskan rétt ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytanda. Umrædd tilskipun leysti af hólmi tilskipun ráðsins 85/577/EBE frá 20. desember 1985 um að vernda neytendur þegar samningar eru gerðir utan fastra starfsstöðva og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB frá 20. maí 1997 um neytendavernd vegna fjarsölusamninga. Er markmið tilskipunarinnar að samræma reglur aðildarríkja EES-svæðisins um m.a. hvaða atriði seljanda er skylt að upplýsa neytanda um áður en samningur um kaup á vörum eða þjónustu verður skuldbindandi í tilviki samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.
35. Að því er fjarsölusamninga varðar segir í 7. tölul. 2. gr. tilskipunarinnar að fjarsölusamningur sé „samningur á milli seljanda og neytanda, sem er gerður um skipulagt kerfi fyrir fjarsölu eða þjónustuveitingu án þess að seljandinn og neytandinn séu viðstaddir samtímis í eigin persónu, þar sem eingöngu einn eða fleiri fjarsamskiptamiðlar eru notaðir allt fram að og á þeim tíma sem gengið er frá samningnum“. Er í leiðbeiningum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins vísað til þess að skilgreiningin eigi við um alla samninga sem komist á þar sem einungis séu notaðar fjarskiptaaðferðir á borð við internetið, síma eða faxtæki. Hún eigi einnig við þegar neytandinn komi á starfsstöð fyrirtækis til þess að afla sér upplýsinga um vöru eða þjónustu en gangi síðan frá samningi utan starfsstöðvarinnar í gegnum fjarskiptabúnað. Skipti þar ekki máli hvort notaðar séu fleiri en ein fjarskiptaaðferð, svo sem vefsíða fyrirtækis og sími.
36. Í gögnum málsins liggja fyrir skjáskot sem tekin voru af hálfu Neytendastofu af heimasíðu kæranda. Af þeim verður ekki annað ráðið en að hægt hafi verið að „panta“ ákveðnar gerðir þjónustu á vefsíðunni þó svo að þar virðist neytanda einnig hafa boðist að annars vegar senda kæranda tölvupóst en hins vegar að panta símtal við þjónustufulltrúa á vegum kæranda. Í athugasemdum kæranda segir um þetta að neytandi geti ekki orðið skuldbundinn af samningi með því einu að fara í gegnum vefsíðuna, enda séu næstu skref ávallt að senda tölvupóst á kæranda, hringja eða fara á starfsstöð hans til þess að fá nánari upplýsingar. Þrátt fyrir afstöðu Neytendastofu sem fram kom í upphaflegu bréfi stofnunarinnar til kærands Hringiðunnar ehf., og í hinni kærðu ákvörðun hafa kærendur hvorki við meðferð málsins hjá Neytendastofu né fyrir áfrýjunarnefndinni upplýst á hvaða hátt samningar komist á milli kærands Hringiðunnar ehf. og viðskiptavina fyrirtækisins. Af þessu verður ekki annað ráðið en að gengið hafi verið út frá að samningur gæti komist á milli neytanda og kæranda með fjarskiptaaðferð, þó svo að þær aðferðir gætu eftir atvikum verið í formi „pöntunar“ á vefsíðu kæranda, símtals eða tölvupósts. Í ljósi þessa, og þar sem kærendur hafa ekki skýrlega hafnað því að samningar hafi getað komist á í gegnum síma eða tölvupóst eða sýnt fram á að samningar fari einungis

fram á starfsstöð Hringiðunnar ehf., verður ekki talið að kærundur hafi hnekkð þeirri niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar að samningarnir hafi verið fjarsölusamningar í skilningi laga nr. 16/2016.

37. Í hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að brotið hefði verið 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 þar sem kærandinn Hringiðan ehf. upplýsti ekki um þau landsvæði sem dreifikerfi fyrirtækisins tæki til. Kærundur hafa hvorki mótmælt því að umræddar upplýsingar teljist til helstu eiginleika þjónustunnar né lagt fram gögn um að kærandinn Hringiðan ehf. hafi veitt þær. Með vísan til þessa, og þar sem kærundur hafa ekki hnekkð þeirri niðurstöðu Neytendastofu að um hafi verið að ræða fjarsölusamninga, verður staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að brotið hafi verið gegn umræddum lagaákvæðum.
38. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að kærandinn Hringiðan ehf. hefði brotið gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita ekki upplýsingar samkvæmt ákvæðunum með greiðum og samfelldum hætti. Kærundur hafa lagt fram skjáskot af heimasíðu Hringiðunnar ehf. og telja að þar komi umræddar upplýsingar fram. Af hálfu Neytendastofu hefur verið bent á að á skjáskotunum sé hvorki að finna upplýsingar um kennitölu né virðisaukaskattsnúmer seljanda.
39. Samkvæmt 1. mgr. laga nr. 30/2002 gilda lögum um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu, en í 1. tölulið 2. gr. laganna er rafræn þjónusta í þessum skilningi þjónusta sem almennt er veitt gegn greiðslu, úr fjarlægð, með rafrænum hætti að beiðni þjónustuþega. Kærundur hafa ekki dregið í efa að umrædd lög taki til starfsemi kærandans Hringiðunnar ehf. Í athugasemdum við 6. gr. laganna í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 30/2002 segir að kröfuna um greiðan aðgang skuli túlka með hliðsjón af þeirri tækni sem til sé hverju sinni og þeim miðli sem notaður sé við að veita rafræna þjónustu. Ef veitt sé rafræn þjónusta á netinu skuli vera unnt að nálgast upplýsingarnar á heimasíðu veitandans eða á undirliggjandi síðum ef ljóst sé á heimasíðunni hvar upplýsingarnar sé að finna. Kærundur hafa hvorki lagt fram gögn sem bera með sér að Hringiðan ehf. hafi, áður en hin kærða ákvörðun var tekin, upplýst á heimasíðu sinni um kennitölu sína né virðisaukaskattsnúmer. Verður því staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að brotið hafi verið gegn 6. gr. laga nr. 30/2002.
40. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að brotið hefði verið gegn 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og n. og o. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 þar sem ekki hefði verið upplýst hvort eða hvernig neytendum væri kynntur gildistími samnings, skilyrði fyrir uppsögn, hvort um ótímabundinn samning væri að ræða, hvort samningur endurnýjaðist sjálfkrafa eða upplýsingar um lágmarkstímabil skuldbindinga. Í gögnum málsins liggja fyrir skilmálar kærandans Hringiðunnar ehf., en eins og að framan greinir er ekki ljóst af kæru eða gögnum málsins með hvaða hætti samningar komast á milli kærandans og viðskiptavina hans. Þótt að í skilmálunum sé að einhverju marki tekin afstaða til framangreindra atriða hafa kærundur hvorki við meðferð málsins hjá Neytendastofu né fyrir áfrýjunarnefndinni upplýst

hvernig samskiptum við seljendur hafi verið háttað í aðdraganda samningsgerðar. Verður því staðfest niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar um að brotið hafi verið gegn framangreindum ákvæðum.

41. Í hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að neytendum hefðu ekki verið veittar upplýsingar um framkvæmd og meðferð kvartana af hendi seljanda og lögbundin úrræði vegna galla á þjónustu. Neytendastofa telur upplýsingagjöf kæranda ófullnægjandi að þessu leyti og brjóta gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 og f. og k. liðum 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016. Með vísan til þess að kærundur hafa ekki lagt fram upplýsingar eða gögn sem hnekkja þeirri niðurstöðu Neytendastofu að samningar kærandans Hringiðunnar ehf. hafi verið fjarsölusamningar og þess að engin gögn liggja fyrir nefndinni um að framangreindar upplýsingar hafi verið veittar verður hin kærða ákvörðun staðfest að þessu leyti.
42. Með vísan til alls framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson