

ÚRSKURÐUR

ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 16/2010

Kæra Ingólfs Georgssonar á ákvörðun Neytendastofu 15. september 2010.

1. Þann 10. febrúar 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 16/2010: Kæra Ingólfs Georgssonar á ákvörðun Neytendastofu frá 15. september 2010. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 13. október 2010, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu, dags. 15. september 2010, um að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir breyttum kjörum svokallaðs Risafrelsis Vodafone. Í kærinni gerir kærandi svohljóðandi kröfu: „Að Vodafone bakki með að breyta kjörum til hins verra hjá þeim sem tóku tilboðinu (tóku þá alvarlega) áður en Vodafone breytti því og til áréttingar, þá felst í kröfunni, að allur annar kostnaðarauki, sem kemur fram í reikningum Vodafone frá því að þeir aftengdu sjálfvirku áfyllinguna verði endurgreiddur.“ Til vara er svohljóðandi krafa gerð: „Að Vodafone bakki með taxtabreytinguna við mig einan, þar með, að ég fái reikningana frá því að aftenging sjálfvirku áfyllingarinnar var framkvæmd, leiðrétt til jafns við taxtann fyrir aftengingu“. Áfrýjunarnefnd neytendamála lítur svo á að í kærinni felist krafa um að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Hinn 15. júní 2010 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun frá kæranda vegna fyrirvaralausra breytinga á kjörum í Risafrelsi. Í kvörtuninni sagði m.a.: „Eftir gríðarlega auglýsingaherferð á RISAFRELSINU, ekki hef ég skráð hjá mér hvenær varð lát á, segja þeir eftir því sem ég sé það: Allt í plati, við erum hættir við. Í boði: next/continue: upp með veskið, 1000 kall í viðbót ef þú vilt halda í þessa 5 vini óháð kerfi-símtöl og SMS. Svo má geta þess að 1000 mínútur og 500 SMS, áður auglýst innifalin, eru hér eftir 800 mínútur og 400 SMS sem þú DREIFIR AÐ VILD Í VINANÚMERIN, þ.e. ekki lengur í alla farsíma á Íslandi. Þetta er auglýst sem NÝTT OG BETRA og hafðu það!, take it or leave it.“ Í kvörtuninni sagði jafnframt að þetta væri í fyrsta lagi gjörsamlega óþolandi og í öðru lagi skólabókardæmi um villandi auglýsingar. Ef svona ætti að ganga yfir neytendur gæfi kærandi ekki mikið fyrir hlutverk eftirlitsstofnana við eftirlit eða mótun á löggjöf. Í rökstuðningi fyrir kvörtuninni var jafnframt vísað til lítilsvirðingar og niðurlægingar neytenda og tekið fram að krafan væri að Vodafone bakkaði með að breyta kjörum hjá þeim sem tóku tilboðinu áður en því var breytt.

5. Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar til Og fjarskipta ehf. (Vodafone), dags. 28. júní 2010, var framkomin kvörtun kynnt og þess farið á leit að félagið gerði grein fyrir því hvernig staðið hefði verið að umræddum skilmálabreytingum og með hvaða hætti notendum þjónustunnar hefði verið tilkynnt um breytingarnar. Svar barst með bréfi, dags. 15. júlí 2010. Þar er tekið fram að Risafrelsi sé ákveðin áfyllingarleið sem viðskiptavinur í fyrirfram greiddri farsímaþjónustu hjá Vodafone geti nýtt sér. Risafrelsi sé því ekki eiginleg þjónustuleið eins og hefðbundin áskriftarþjónusta, heldur sé um að ræða inneign þar sem mögulegt sé að njóta ávinnings í 30 daga frá kaupum. Þrjár tegundir af Risafrelsi hafi verið (og séu) í boði. Verðið sé ýmist 990 kr., 1.990 kr. eða 2.990 kr. og ávinningurinn sé mismunandi eftir því hvaða tegund viðskiptavinnurinn velji.
6. Þann 1. júní 2010 hafi sú breyting verið gerð að verð á Risafrelsinu sem áður kostaði 1.990 kr. hafi verið lækkað niður í 990 kr. Á hinn bóginn hafi verðið hækkað á Risafrelsinu sem áður kostaði 990 kr. upp í 1.990 kr. Áfyllingarleiðirnar tvær hafi þannig haft sætaskipti. Breytingarnar hafi verið kynntar á heimasíðu Vodafone, auk þess sem auglýsingar hafi verið birtar í útvarpi og sjónvarpi. Þá hafi allir viðskiptavinir, sem keypt höfðu Risafrelsi í mars, apríl og maí 2010 fengið SMS-skeyti þar sem breytingarnar voru tilkynntar og fólk hvatt til að kynna sér málið á Mínum síðum á vodafone.is eða hringja í 1414.
7. Þeir viðskiptavinir sem skráðir hafi verið með Risafrelsi í sjálfvirkri áfyllingu hafi fengið SMS-tilkynningu um breytinguna og þeir látnir vita að sjálfvirk áfylling hefði verið aftengd. Þeim hafi verið bent á að hafa samband við Vodafone ef þeir vildu endurnýja sjálfvirku áfyllinguna. Vodafone telji sig hafa staðið eðlilega að umræddum breytingum. Viðtökur viðskiptavina hafi almennt verið góðar og ekki hafi verið brotið á rétti viðskiptavina, enda væri fyrirtækinu heimilt að gera breytingar á sínum áfyllingar- og þjónustuleiðum hvenær sem væri. Vodafone vilji ítreka að hér sé um að ræða áfyllingar á fyrirframgreiddri símaþjónustu og þær þurfi ekki að tilkynna með sama hætti og verð- og skilmálabreytingar á áskriftarþjónustu sem greidd sé eftir á.
8. Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 20. júlí 2010, var kæranda kynnt svar Vodafone og gefinn kostur á að gera athugasemdir við það. Svar barst með tölvubréfi kæranda, dags. 18. ágúst 2010. Þar var tekið fram að kvörtunin snérist um, að 1.000 mínútur og 500 SMS í 5 vini óháð kerfi í 30 daga í Risafrelsi, hafi breyst þannig að 1.000 mínútur urðu 800, 500 SMS urðu 400 og gjaldið hækkaði úr 990 kr. í 1.990 kr. Ekki sé hægt að fá vinina 5 í Risafrelsinu fyrir minna en 1.990 kr. eins og sakir standi. Í auglýsingum um Risafrelsi hafi staðið: „Risafrelsi – Þú hefur aldrei upplifað annað eins“. Eftir breytinguna hafi verið sett inn: „Nýtt og betra“.
9. Í tölvubréfi kæranda er krafa hans síðan áréttuð og tekið fram að tilefni kröfunnar sé auglýsingaherferðin sem snérist um Risafrelsið, innihald hennar og umfang: Texti auglýsinganna, tíðni eða fjöldi og tímabil, tilkostnaður, og tímabil frá því að auglýsingunum linnu og þar til breytingin var gerð. Þjónustufyrirtæki mættu sjá hag sínum best borgið í því að hann fari saman við hag viðskiptavinarins, ekki í því að seilast eins langt ofan í vasa hans og hægt sé að komast upp með, jafnvel til skamms tíma, m.a. með villandi auglýsingum, blekkingum og svikum. Auglýsingar sem takandi sé mark á hafi langtímaáhrif og kærandi spyr til hvers lógó sé, jafnvel

keypt dýrum dómum, ef ekki sé hægt að taka mark á þeim sem standi á bak við það. Svarbréfið frá Vodafone sé heimskulegt, mikið bull, illa skrifað og ótrúlega flauturslega.

10. Með bréfi til kæranda, dags. 1. september 2010, tilkynnti Póst- og fjarskiptastofnun að hún hefði tekið kvörtun kæranda til skoðunar og komist að þeirri niðurstöðu að hún gæti ekki látið málið til sín taka þar sem kvörtunin félli utan verksviðs stofnunarinnar. Stofnunin starfi á grundvelli laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003 og laga um fjarskipti nr. 81/2003. Hlutverk stofnunarinnar sé að hafa umsjón með framkvæmd fjarskipta og póstmála hér á landi eftir því sem mælt sé fyrir um í framangreindum lögum og öðrum lögum, sbr. 1. gr. laga nr. 69/2003. Stofnunin sé því aðeins bær til þess að skoða þau álitaeefni er varði beinlínis starfssvið stofnunarinnar. Ljóst sé að sú háttsemi Vodafone sem lýst sé í kvörtuninni feli ekki í sér brot á umræddum lögum.
11. Í bréfinu segir síðan að það sé hins vegar á forræði Neytendastofu að hafa eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og eftirlit með gagnsæi markaðarins. Kvartandi telji auglýsingar Vodafone villandi og því verði að telja að álitaeefnið geti hugsanlega fallið undir verksvið Neytendastofu, í samræmi við 2. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005 og 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Telji kvartandi hins vegar að frekari þörf sé á afskiptum Póst- og fjarskiptastofnunar að málinu sé þess óskað að stofnuninni verði gerð grein fyrir rökstuddum athugasemdum þess efnis innan tiltekins frests. Berist engin svör innan þess tíma muni stofnunin framsenda erindið til Neytendastofu í samræmi við ákvæði 2. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993. Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 3. september 2010, var kvörtunin framsend Neytendastofu.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

12. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 15. september 2010, komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að ekki væri ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda. Í bréfinu er fyrst vísað til erindis kæranda til Póst- og fjarskiptastofnunar og tekið fram að það hafi verið framsent Neytendastofu. Samkvæmt 2. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005 skuli Neytendastofa m.a. annast framkvæmd laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Í lögnum sé fjallað um viðskiptahætti, vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda og háttsemi milli fyrirtækja.
13. Álitaeefnið sem hér um ræði varði breytingu Vodafone á svokölluðu Risafrelsi þann 1. júní 2010. Í svarbréfi Vodafone til Póst- og fjarskiptastofnunar komi fram að þeir viðskiptavinir sem keypt hafi Risafrelsi í mars, apríl og maí 2010 hafi fengið sent SMS-skeyti þar sem breytingar voru kynntar. Auk þess hafi breytingar verið kynntar á heimasíðu Vodafone, sem og í útvarpi og sjónvarpi. Þá hafi þeir viðskiptavinir sem verið hafi með Risafrelsi í sjálfvirkri áfyllingu fengið SMS skilaboð um breytinguna og sjálfvirka áfyllingin verið aftengd. Viðskiptavinum hafi verið bent á að hafa samband við Vodafone vildu þeir endurnýja sjálfvirka áfyllingu eftir breytinguna. Að mati Neytendastofu hafi Vodafone framkvæmt breytinguna á kjörum Risafrelsisins með fullnægjandi hætti og stofnunin geri ekki athugasemdir við breytta þjónustu Vodafone á

Risafrelsi. Samkvæmt framangreindu sjái Neytendastofa ekki ástæðu til aðgerða í málinu. Í lok bréfsins er vakin athygli á málskotsheimild til áfrýjunarnefndar neytendamála.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR ANNARRA

14. Í kærðu, dags. 13. október 2010, kemur fram að málið snúist um það hvort Vodafone sé stætt á að hækka svo fljótt sem gert var tiltekinn taxta í kjölfar umfangsmikillar auglýsingaherferðar í sjónvarpi og prentuðum auglýsingaþykklöðungum, svo eitthvað sé nefnt. Frá sjónarhóli kæranda velti allt á umfangi og innihaldi auglýsinganna um Risafrelsið, ásamt tímasetningum varðandi auglýsingarnar og tímasetningu taxtabreytingarinnar. Nánar tiltekið þurfi að skoða nákvæmlega texta auglýsinganna, tíðni eða fjölda og tímabil sem þær nái yfir, tilkostnað, a.m.k. stærðargráðuna, tímasetningu á því þegar auglýsingunum linnti og þegar taxtabreytingin var gerð. Kærandi sé ekki í aðstöðu til að afla gagna um framangreind atriði en fari fram á að áfrýjunarnefndin afli þeirra sem málsagna. Kærandi sé afar ósáttur við mat og niðurstöðu Neytendastofu, sem hafi það hlutverk m.a. að annast eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu og vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda.
15. Með bréfi, dags. 18. október 2010, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 29. október 2010, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Samkvæmt gögnum málsins hafi Vodafone breytt skilmálum Risafrelsis þann 1. júní 2010 með þeim hætti að áfyllingarleiðirnar á verðinu 990 kr. og 1.990 kr. hafi haft sætaskipti, líkt og fram komi í bréfi Vodafone, dags. 15. júlí 2010. Félagið hafi tilkynnt viðskiptavinum sínum breytinguna með SMS-skeytum, auglýsingum og tilkynningu á heimasíðu Vodafone. Einnig hafi Vodafone aftengt sjálfvirkar áfyllingar viðskiptavina vegna breytinganna. Áfyllingin hafi 30 daga gildistíma og eftir þann tíma falli inneignin niður sem og öll fríðindi sem henni fylgi. Í samræmi við framangreint líti Vodafone svo á að ekki hvíli skylda á fyrirtækinu til að tilkynna um breytta þjónustu eins og þegar neytendur séu í áskriftarþjónustu.
16. Neytendastofa tekur fram að fyrirtæki geti að meginstefnu til breytt verði og þjónustu sinni án þess að tilkynna neytendum það sérstaklega áður. Það eigi hins vegar ekki við þegar neytandi sé í samningssambandi við fyrirtæki um áframhaldandi viðskipti. Ætli fyrirtæki að gera breytingar á verði eða þjónustu í þeim tilvikum verði í samningnum að vera kveðið á um heimild fyrirtækis til að gera einhliða breytingar á honum með því að tilkynna neytanda um breytinguna. Hvíli þá sú skylda á fyrirtæki að tilkynna breytt fyrirkomulag þannig að neytanda gefist ráðrúm til að segja sig frá samningnum. Slíkt sé ekki tilfellið þegar neytandi kaupir inneign eða inneignarkort, enda sé ekki verið að breyta inneign neytanda sem hann hafi þegar greitt fyrir.
17. Neytendastofa tekur einnig fram að svo virðist sem kærandi telji að auglýsingar á tímabilinu fyrir eða nálægt 1. júní 2010, hafi skuldbundið fyrirtækið gagnvart neytendum til að breyta ekki samsetningu Risafrelsis. Vísi kærandi til umfangs auglýsinga, tímasetningar o.s.frv. því til stuðnings, án þess þó að nefna sérstakar auglýsingar Vodafone. Í lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 séu Neytendastofu veittar lagaheimildir til að

bregðast við viðskiptaháttum sem að mati stofnunarinnar séu óréttmætir. Ákvæði laganna fjalli m.a. um bann við rangri og villandi upplýsingagjöf um söluvöru, þar á meðal í auglýsingum. Ekkert hafi komið fram í málinu sem gefi til kynna að Vodafone hafi auglýst svokallað Risafrelsi með þeim hætti að villandi geti talist í skilningi laganna. Þrátt fyrir að auglýsingar Vodafone á tímabilinu fyrir 1. júní 2010 hafi hljóðað uppá önnur kjör en stóðu neytendum til boða eftir þann tíma, geti Neytendastofa ekki metið slíkar auglýsingar villandi, enda engu lofað um að breytingar yrðu ekki viðhafðar. Að öðru leyti vísi Neytendastofa til gagna málsins.

18. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 1. nóvember 2010, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Athugasemdir bárust með tölvubréfi, dags. 4. desember 2010, eftir að frestur hafði verið framlengdur að beiðni kæranda. Í tölvubréfinu lýsir kærandi furðu yfir því að þurfa að verjast kröfu Neytendastofu, til viðbótar hækkunum Vodafone. Hann undrist að Neytendastofa sé gengin í lið gegn neytandanum, þegar málafærslan hafi flust á æðra stjórnarsýslustig. Hann spyr hvort það geti verið hlutverk Neytendastofu að sækja mál gegn neytandanum og verja eigin verk á kostnað neytanda þegar mál hafi verið kært, og hvort Neytendastofa sé þannig að vinna samkvæmt tilgangi sínum eða gegn honum.
19. Í tölvubréfi kæranda er næst rakið að í þykklöðungi sem hann hafi fengið frá Vodafone hafi boðist: „Risafrelsi – Þú hefur aldrei upplifað annað eins“. Í 990 kr. Risafrelsi hafi falist: „5 vinir óháð kerfi – símtöl og SMS, 1000 mínútur og 500 SMS innifalin, 500 kr. inneign“. Þetta sé sá kostur sem kærandi hafi valið. Í 1.990 kr. Risafrelsi hafi falist: „0 kr. í alla Vodafone GSM síma, 500 mínútur innifaldar, 1000 SMS óháð kerfi, 1.990 kr. inneign“. Þar hafi líka sagt: „Risafrelsi í mánaðarlegri sjálfvirkri áfyllingu af debet- eða kredit korti gildir sem GSM í Vodafone Gull“. Einnig: „Ef þú ert skráður fyrir Risafrelsi í sjálfvirkri áfyllingu á 30 daga fresti getur þú verið viss um að ávinningurinn falli aldrei niður vegna þess að þú gleymdir að fylla á“.
20. Kærandi rekur einnig hvað felist í „Risafrelsi – nýtt og betra“ (eftir breytingar). Í 1.990 kr. Risafrelsi felist: „5 vinir óháð kerfi – símtöl og SMS, 800 mínútur og 400 SMS sem þú dreifir að vild á vinanúmerin, 1500 kr. inneign“. Þetta sé lægsta verð með vinum, sem í boði sé eftir taxtabreytingu. Í 990 kr. Risafrelsi felist: „0 kr. í alla Vodafone farsíma, 400 mínútur í alla Vodafone farsíma og 1.000 SMS í alla farsíma á Íslandi, 990 kr. inneign“. Í kynningu segi: „Með sjálfvirkri mánaðarlegri áfyllingu af debet- eða kreditkortu getur þú verið viss um að Risafrelsi sé alltaf virkt“. Í öllum tilvikum eigi við að inneign og ávinningur gildi í 30 daga frá áfyllingu.
21. Kærandi tekur fram að í svarbréfi Vodafone til Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 15. júlí 2010, segi að Risafrelsi sé „ekki eiginleg þjónustuleið eins og hefðbundin áskriftarþjónusta, heldur er um að ræða inneign sem nýtist í 30 daga frá kaupum.“ Í þessu samhengi séu orðin „eiginleg“ og „hefðbundin“ í flokki „óskiljanlegra útskýringa“ fyrir kæranda. Hann fái ekki séð þann eðlismun sem skipt geti sköpum á annars vegar „hefðbundinni áskriftarþjónustu“ og hins vegar „sjálfvirkri áfyllingu á 30 daga fresti“ þ.a. þú getir „verið viss um að ávinningurinn falli aldrei niður vegna þess að þú gleymdir að fylla á“. Hann spyr hvort sjálfvirk áfylling sé ekki áskriftarþjónusta. Ef ekki, hvað geri þá gæfumuninn. Kærandi geti ekki heldur skilið orðið „sætaskipti“ eins og fyrirsvarsmenn Vodafone og Neytendastofu. Það sé „NÝTT OG BETRA“ eða hitt þá heldur sem

setjist í nýju sætin, fyrir utan það að kærandi fái engan veginn séð að sætaskipting geti komið málinu við, fremur en „eiginleg“ og „hefðbundin“. Þetta kalli kærandi „mikið bull“.

22. Kærandi tekur einnig fram að í greinargerð Neytendastofu segi: „Það á hins vegar ekki við þegar neytandi er í samningssambandi við Vodafone um áframhaldandi viðskipti.“ Kærandi líti svo á að hann, sem var í sjálfvirkri áfyllingarþjónustu, hafi verið í samningssambandi við Vodafone um áframhaldandi viðskipti. Neðar í greinargerð Neytendastofu segi að kærandi hafi ekki nefnt sérstakar auglýsingar Vodafone. Kærandi vitni þó í stóru orðin í prentuðu auglýsingunum. Sjónvarpsauglýsingarnar hafi líklega verið fyrirferðarmestar og alla vega yfirþyrmandi. Kærandi hafi ekki haldið skrá yfir þær og kunni þær ekki utan að.
23. Kærandi vísar til þess að í niðurlagi greinargerðar Neytendastofu segi: „Ekkert hefur komið fram í málinu, sem gefur til kynna að Vodafone hafi auglýst s.k. Risafrelsi með þeim hætti að villandi geti talist í skilningi laganna [...] enda engu lofað um að breytingar yrðu ekki viðhafðar“. Vegna þessa vilji kærandi rifja upp í stuttu máli að 990 kr. hafi orðið 1.990 kr., 1.000 mínútur orðið 800 mínútur, 500 SMS óháð kerfi orðið 400 SMS í vinanúmerin 5 eingöngu, og 500 kr. inneign hafi orðið 1.500 kr. inneign, sem étist upp á 30 dögum hvort sem hún nýtist eða ekki. Allir þættirnir nema inneignin hafi versnað og þar sé verið að þvinga neytendann til að kaupa hvort sem það komi honum að notum eða ekki. Peningaútlátin ein hækki um liðlega 100% eða 12.000 kr. á ári.
24. Kærandi spyr hvort það sé í finu lagi að auglýsa linnulaust „Risafrelsi – Þú hefur aldrei upplifað annað eins“, bara til að það náist í neytanda, hækka svo taxtann eins og raun beri vitni og halda svo áfram og auglýsa þá „NÝTT OG BETRA“ Risafrelsi. Aldrei sé víst hægt að vera of grófur því auðvitað viti enginn hvað morgundagurinn beri í skauti sér „enda engu lofað um að breytingar yrðu ekki viðhafðar“. Kærandi svari neitandi og ef þetta séu ekki villandi auglýsingar, blekkingar og svik, þá viti kærandi ekki hvað það sé. Þá haldi hann líka að spara mætti hjá Neytendastofu.
25. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 8. desember 2010, voru Og fjarskiptum ehf. (Vodafone) send fyrirbyggjandi gögn á kærustigi og óskað eftir afstöðu þess til kærunnar. Svar barst með bréfi, dags. 23. desember 2010. Þar er tekið fram að líkt og greini í niðurstöðu Neytendastofu virðist kærán ekki byggja á meintu tilteknu broti gegn lögum nr. 57/2005. Vodafone telji þegar af þeirri ástæðu að vísa beri málinu frá áfrýjunarnefndinni. Þá verði ekki séð að kröfugerð kæranda eigi sér stoð í tilvitnuðum leiðum. Allt að einu telji Vodafone að umræddar auglýsingar og skilmálar á þjónustuleiðinni Risafrelsi brjóti á engan hátt í bága við ákvæði laga nr. 57/2005.
26. Risafrelsi sé ákveðin áfyllingarleið sem viðskiptavinur í fyrirframgreiddri farsímaþjónustu hjá Vodafone geti nýtt sér. Hægt sé að kaupa staka áfyllingu en einnig að skrá sig fyrir sjálfvirkri mánaðarlegri áfyllingu. Risafrelsi sé því ekki eiginleg þjónustuleið eins og hefðbundin áskriftarþjónusta, heldur sé um að ræða inneign þar sem mögulegt sé að njóta ávinnings í 30 daga frá kaupum. Þann 1. júní 2010 hafi sú breyting verið gerð að verð á Risafrelsi sem áður kostaði 1.990 kr. hafi verið lækkað niður í 990 kr. en Risafrelsi sem áður kostaði 990 kr. verið hækkað upp í 1.990 kr. Áfyllingarleiðirnar hafi þannig haft sætaskipti.

27. Breytingarnar hafi verið kynntar á heimasíðu Vodafone, auk þess að auglýsingar hafi verið birtar í útvarpi og sjónvarpi. Þá hafi allir viðskiptavinir, sem keypt höfðu Risafrelsi í mars, apríl og maí 2010, fengið SMS-skeyti þar sem breytingarnar voru tilkynntar og fólk hvatt til að kynna sér málið á Mínum síðum á vodafone.is eða hringja í 1414. Þeir viðskiptavinir sem skráðir hafi verið með Risafrelsi í sjálfvirkri áfyllingu hafi fengið SMS-tilkynningu um breytinguna og verið látnir vita að sjálfvirk áfylling hefði verið aftengd. Þeim hafi verið bent á að hafa samband við Vodafone ef þeir vildu endurnýja sjálfvirku áfyllinguna. Þess megi geta að um 7.000 viðskiptavinir hafi verið í Risafrelsi fyrir breytingu og flest allir hafi komið aftur í viðskipti og einungis tveir látið í ljós óánægju sína með kvörtun til Vodafone.
28. Vodafone vilji árétta að svokallað Risafrelsi sé áfyllingar- og þjónustuleið sem feli í sér fyrirframgreidda þjónustu og Vodafone telji sig ekki þurfa að tilkynna breytingar með sama hætti og verð- og skilmálabreytingar á áskriftarþjónustu. Viðskiptavinur geti ákveðið að segja upp þjónustu sinni hvenær sem er og þessi þjónustuleið feli þar af leiðandi ekki í sér neina skuldbindingu gagnvart Vodafone og því ekki um sambærilegar þjónustur að ræða. Vodafone telji sig hafa heimild til að gera breytingar á áfyllingar- og þjónustuleiðum sínum hvenær sem er. Vodafone hafi engu að síður gert allt sem hægt væri að ætlast til af því til að upplýsa neytendur um þá breytingu sem gerð hafi verið í þeim tilgangi að neytendur gætu brugðist við þeim. Að þessu sögðu telji Vodafone að niðurstaða Neytendastofu hafi verið rétt þar sem Vodafone hafi staðið að breytingum á kjörum Risafrelsisins með fullnægjandi hætti miðað við lög nr. 57/2005.
29. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 30. desember 2010, var kæranda kynnt framangreint bréf Og fjarskipta ehf. (Vodafone). Tekið var fram að áfrýjunarnefnd neytendamála teldi ástæðu til að veita kæranda færi á að tjá sig um bréfið áður en málið yrði tekið til úrskurðar. Svar barst með tölvubréfi hans, dags. 28. janúar 2010, eftir að fresturinn hafði verið framlengdur að beiðni kæranda. Þar er, vegna tilvísunar Vodafone til þess að kæran byggji ekki á „meintu tilteknu broti gegn lögum nr. 57/2005“, m.a. vitnað til skrifna Charles Colson og C. S. Lewis. Kærandi víkur svo að nefndum lögum nr. 57/2005 en tekur fram að þar sem hann sé gjörsamlega óvanur að lesa lagagreinar, treysti hann því að nefndarmenn áfrýjunarnefndarinnar beiti þeim af sinni kunnáttu, ef þurfa þyki.
30. Í VII. kafla sé fjallað um gagnsæi markaðarins og í 19 gr. um hlutverk Neytendastofu við að efla verðskyn neytenda. Kærandi telji, eins og fram komi í bréfi hans, dags. 4. desember 2010, að Vodafone beiti villandi auglýsingum, blekkingum og svikum, þveröfugt við niðurstöðu Neytendastofu. Í 6. gr. komi fram að fyrirtæki þurfi að geta fært sönnur á fullyrðingar sem settar séu fram í auglýsingum eða með öðrum hætti. Kærandi spyrji hvernig hægt sé að færa sönnur á að „NÝTT“ Risafrelsi, sé „BETRA“ en hið eldra, þ.e. hafi batnað fyrir neytandinn, en sé ekki villandi og feli í sér blekkingu og svik, sbr. einnig 9. gr. Það sé ekki hægt.
31. Kærandi tekur fram að í einfeldni hafi hann talið sig vera skjólstæðing Neytendastofu, sem hefði heilan her lögfræðinga, sem nytu launa af skattfé almennings. Hann hafi ekki talið sig sjálfan þurfa að lesa lögina. Það væri verk umræddra lögfræðinga, ef þurfa þætti og heilbrigð skynsemi dygði ekki ein og sér. Eftir síendurteknar tuggur í bréfum frá Vodafone, m.a. um sætaskiptin, sem

kærandi hafi þegar svarað, og tilvitnanir Vodafone og Neytendastofu í lögin, hafi kærandi lesið lögin í gegn og bendi nú á framangreind atriði sem lögfræðingunum hafi annaðhvort yfirsést eða lesi með allt öðrum hætti en kærandi. Hann bendi og á 20. gr. laganna, um að Neytendastofa geti krafist allra upplýsinga sem nauðsynlegar þyki.

32. Kærandi tekur einnig fram að hann vilji koma því á framfæri að Tal, sem einu sinni hafi boðið 11 vini, hafi ekki breytt kjörum þeirra sem tekið hafi því boði meðan það gildi, hvorki fjölda vina né verðinu. Þetta hafi verið staðfest við kæranda í dag í 1817. Þetta sé ekki lengur í boði, en annað hafi tekið við. Þegar kærandi hafi greitt síðasta reikning sinn, í gegnum 1414, hafi honum verið neitað um að fá skráð á kvittunina að upphæðin væri „greidd með fyrirvara um leiðréttingu“, eins og skráð hafi verið við greiðslu fyrri reikninganna, í gegnum Landsbankann og í einu tilviki í gegnum 1414. Starfsmaðurinn hafi gefið upp eiginnaftan sitt, en ekki viljað gefa upp föðurnafnið. Hafi hann sagt eiginnaftan duga, enda væri enginn með sama nafn hjá fyrirtækinu. Starfsmaðurinn hafi ráðfært sig við yfirmann sinn og þetta hafi verið úrskurður þess síðarnefnda. Tölvubréfi kæranda fylgdu afrit af tveimur auglýsingum Vodafone.

NIÐURSTAÐA

33. Í máli þessu er deilt um þá ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða vegna kvörtunar kæranda yfir breyttum kjörum svokallaðs Risafrelsis Vodafone. Hinn 1. júní 2010 gerðu Og fjarskipti ehf. (Vodafone) breytingu á skilmálum Risafrelsis og kærandi telur að sú breyting hafi verið villandi og farið í bága við lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, líkt og rakið er að framan. Neytendastofa komst að öndverðri niðurstöðu sem kærandi leitar hér endurskoðunar á.
34. Vodafone telur að vísa beri málinu frá áfrýjunarnefndinni þar sem kærán virðist ekki byggja á meintu tilteknu broti gegn lögum nr. 57/2005. Ekki er fallist á þau sjónarmið, enda hefur kærandi skýrlega lýst því að hann telji umræddar breytingar villandi og að þær hafi farið í bága við lög nr. 57/2005. Í ljósi atvika að þessu leyti sem og rannsóknarreglu 10. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 eru engin efni til að vísa kærinni frá heldur verður tekið til athugunar hvort breytingin teljist hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005, en önnur lög á eftirlitssviði Neytendastofu þykja ekki koma til álita í málinu.
35. Umrætt Risafrelsi felur í grundvallaratriðum í sér að gegn greiðslu á tiltekinni fjárhæð hlýtur neytandinn tiltekinn ávinning, þar á meðal tiltekna inneign, sem gildir í 30 daga eftir að greiðslan á sér stað. Um þrenns konar fjárhæðir er að ræða, sem veita mismunandi ávinning. Eftir að Risafrelsið hafði verið auglýst um nokkra hríð, þar á meðal hvaða ávinningur fælist í hverjum hinna þriggja flokka, gerði Vodafone breytingar á þeim ávinningi sem í flokkunum felast, og auglýsti hina breyttu skilmála í kjölfarið. Ekki verður talið að auglýsingar Vodafone fyrir og eftir breytingar, sem fyrir liggja í málinu, hafi verið villandi og á þann hátt brotið gegn 9. gr. eða öðrum ákvæðum laga nr. 57/2005. Þær fólu enda fyrst og fremst í sér upplýsingar um það hvað í umræddu Risafrelsi fælist og ljóst er að meginágreiningur aðila lýtur að því hvort auglýsingarnar

fyrir breytingar leiði til þess að breytingarnar hafi brotið gegn lögum nr. 57/2005, fremur en að hinar fyrri auglýsingar teljist villandi einar og sér.

36. Áfrýjunarnefnd neytendamála telur ekki að auglýsingarnar leiði til þess að breytingarnar á Risafrelsinu teljist hafa brotið gegn lögum nr. 57/2005. Í auglýsingunum kom fram að gegn greiðslu á tiltekinni fjárhæð hlytist tiltekinn ávinningur í 30 daga. Jafnvel þótt möguleikinn á sjálfvirkri mánaðarlegri áfyllingu hafi verið kynntur, verða auglýsingarnar ekki skildar sem loforð um að Vodafone muni til frambúðar ekki gera neina breytingu á einstökum flokkum. Ekki liggur annað fyrir en að þeir sem gengu til viðskipta á grundvelli eldri skilmálanna, hafi notið þess ávinnings í 30 daga sem auglýstur hafði verið, auk þess sem ljóst er að Vodafone gætti að því að þeir sem gengið höfðu til viðskipta á grundvelli fyrri auglýsinganna gengju ekki til viðskipta samkvæmt nýju skilmálunum án þess að taka afstöðu til þeirra. Þannig voru sjálfvirkar áfyllingar aftengdar og viðkomandi neytendum tilkynnt um breytinguna og bent á að hafa samband við Vodafone ef þeir vildu endurnýja sjálfvirku áfyllinguna. Þá leitaðist Vodafone við að kynna umrædda breytingu, líkt og nánar er rakið í hinni kærðu ákvörðun.
37. Samkvæmt framangreindu verða fyrri auglýsingar kæranda ekki taldar hafa falið í sér loforð um að þau kjör sem þar voru auglýst giltu til frambúðar og ekki liggur annað fyrir en að þeir neytendur sem keypt höfðu 30 daga ávinning fyrir breytingar hafi notið hinna auglýstu kjara út það tímabil. Ef neytendur voru ósáttir við kjörin eftir breytingu áttu þeir þess allan kost að beina viðskiptum sínum annað, án nokkurra eftirmála, og Vodafone leitaðist við að tryggja að þeir væru upplýstir um breytinguna og gengju ekki til frekari viðskipta nema meðvitaðir um hana. Þótt það geti eðlilega vakið gremju þegar verði og kjörum á markaði er breytt verður ekki talið að umrædd háttsemi teljist til óréttmætra viðskiptahátta í skilningi ákvæða laga nr. 57/2005, þar á meðal 9. gr. um villandi viðskiptahætti. Því eru ekki tilefni til endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að ekki sé ástæða til aðgerða í málinu.
38. Samkvæmt öllu framansögðu ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson