



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Ákvörðun nr. 1/2007 í ágreiningsmáli um gildistíma frelsisnúmers

### I.

#### *Kvörtun*

Þann 21. nóvember 2006 barst Póst og fjarskiptastofnun kvörtun [*nafn kvörtunaðila fellt burt vegna trúnaðar*], hér eftir nefndur kvartandi, dags. 21. nóvember 2006, þess efnis að Og fjarskipti ehf. (Vodafone) áskilji sér rétt til þess að loka frelsisnúmeri, án þess að endurgreiða hugsanlega inneign notanda, ef ekki er lagt inn á kortið í þrjú mánuði.

Í erindi sínu gerir kvartandi grein fyrir málavöxtum með svofelldum hætti:

„Árið 2004 keypti undirritaður svokallað frelsis-kort fyrir farsíma, með númerinu [...] af fyrirtæki því sem nú gegnir nafninu Og fjarskipti ehf. og selur sig sem Vodafone.

21 Nóvember, kl 01.06.08 að nóttu fæ ég textaskilaboð um að númerinu verði lokað þann 30 nóvember, ef undirritaður leggi ekki meira fé inn á númerið. Ég hringdi strax í sjálfvirkt upplýsinganúmer og kannaði hver innistæðan væri. Hún reyndist rúmlega þrjú þúsund krónur.

Ég hringdi í þjónustuver fyrirtækisins, og eftir hádegi sama dag í höfuðstöðvar fyrirtækisins. Á báðum stöðum fæ ég sama svar. Að ”reglur” þeirra segi svo til að ef ekki sé lagt inn á kortið í þrjú mánuði sé númerinu lokað, og inneignin ekki endurgreidd.

Rökstuðningur þeirra var að a) reglur þeirra væru að finna á heimasíðu fyrirtækisins, (þ.e. þeir hefðu rétt til að skerða þjónustuna), og b) fyrir því að stela inneigninni, að þetta væri ”vara” með takmarkaðan líftíma, eins og matvæli sem seld eru út úr búð.“

Telur kvartandi að framangreindar reglur fái ekki staðist. Í því sambandi vísar hann til þeirra skilmála sem gilda um óskráð frelsisnúmer, sbr. eftirfarandi:

„Klausan gildistími málfrelsis hljóðar svo:

Virkja þarf hleðslu innan 3ja mánaða frá kaupdegi. Eftir að kortið hefur verið gert virkt getur þú notað innistæðuna í 6 mánuði.

Ef engin innistæða er á símkortinu helst það opið fyrir innhringingar í 6 mánuði frá því að síðasta hleðsla kláraðist.

Fyrri málsgreinin lýtur augljóslega að stofnun númersins. 6 mánaða tímafresturinn til að klára innistæðuna er undarlegur, og að mínu mati óeðlilegur, en verður ekki túlkaður sem leyfi til og samþykki til, að loka númerinu eftir 3 mánuði, og stela innistæðunni.

Seinni málsgreinin, um að innistæðulaus reikningur haldist opinn í 6 mánuði, afsannar fullyrðinguna um vöru með takmörkuðum líftíma, því hvernig má það vera að aðili sem ekki á neitt inni hjá fyrirtækinu eigi rétt á betri þjónustu, (númeri opnu til innhringinga) heldur en sá sem á pening inni hjá því.

Fullyrðingin um takmarkaðan líftíma vörunnar eru óeðlileg, þar sem skráningin í tölvum fyrirtækisins, (númerið og peningarnir sem greiddir hafa verið) úldnar ekki, fúnar ekki, ryðgar ekki, né eyðist á annan náttúrulegan hátt. Þetta er sambærilegt við það að bankar tækju í sína vörslu þá peninga sem væru á bankareikningum sem ekki væri hreyft við í 3 mánuði.

Frelis kort eru seld yfir búðarborð. Um þau hljóta að gilda ákvæði laga um lausakaup. Óeðlilegar takmarkanir, settar eftir á, geta ekki verið geðþóttaatriði söluaðila. “

Sérstök ástæða er til að gjalda varhug við fyrirtækjum á fákeppnismarkaði, eins og símafyrirtækjunum.“

Gerir kvartandi þá kröfu að Og fjarskiptum ehf. verði gert skylt að tilkynna viðskiptavinum um breytingar á viðskiptaskilmálum og að þeir geti þá hætt viðskiptum og tekið inneign sína út.

## II.

### *Sjónarmið málsaðila*

#### 1.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 29. nóvember 2006, var Og fjarskiptum ehf. boðið að tjá sig um fram komna kvörtun. Jafnframt var óskað eftir upplýsingum um hvar nálgast mætti skilmála um heimild Og fjarskipta ehf. til þess að loka frelsisnúmeri, án þess að endurgreiða hugsanlega inneign notanda, ef ekki væri lagt inn á kortið í þrjú mánuði, sbr. það sem kvartandi hafði eftir starfsmönnum fyrirtækisins.

Svar Og fjarskipta ehf. barst stofnuninni með bréfi, dags. 13. desember 2006, en þar segir eftirfarandi:

„Um er að ræða óskráð frelsisnúmer og er því ekki á skrá hvar eða hvenær umrætt frelsis kort var keypt. Ekki eru birtir sérstakir skilmálar fyrir óskráð frelsisnúmer aðrir en þeir sem fylgja með við kaup en þá er að finna í ljósriti með framangreindri kvörtun. Eins og fram kemur í umræddum skilmálum eða leiðbeiningum þarf að virkja óskráð frelsis kort innan 3 mánaða frá kaupdegi. Eftir að kortið hefur verið gert virkt er unnt að nota innistæðu í 6 mánuði. Að því tímabili loknu helst kortið opið fyrir innhringingar í aðra sex mánuði. Sé ekki um neina hreyfingu á innistæðu að ræða á þessu 12 mánaða tímabili er númerið sett í svokallaða sóttkví í 12 mánuði en þá er því lokað. Inneign viðkomandi fynist ekki fyrir en fyrra 12 mánaða tímabilinu lýkur.

Að því er varðar kvartanda sérstaklega þá er skráð í viðskiptakerfi Vodafone að hlaðið hafi verið inn á umrætt kort (óskráð frelsi) þann 21. maí. Sex mánuðum síðar er því sent sms á viðkomandi til þess að gera honum viðvart um að korti verði lokað fyrir úthringingar innan 10 daga. Það er misskilningur hjá kvartanda að miðað sé við þriggja mánaða tímabil.

Rétt er að benda á að nokkuð mikið er um að ferðamenn og aðrir sem dveljast á landinu tímabundið kaupi slík kort til notkunar meðan á dvöl í landinu stendur. Til þess að tryggja hagkvæma nýtingu númera er því nauðsynlegt að hafa reglur um að óvirkum númerum sé lokað eftir ákveðinn tíma og þau sett í sóttkví áður en þeim er úthlutað að nýju. Einnig er rétt að vekja athygli stofnunarinnar á að eðli málsins samkvæmt er ekki hægt að tala um réttthafa þegar um óskráð frelsisnúmer er að ræða enda hefur fyrirtækið ekki neinar upplýsingar um hver sé notandi slíks númers.“

#### 2.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 19. desember 2006, var kvartanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við sjónarmið Og fjarskipta ehf. Í svari sem barst stofnuninni þann 31. desember sl., segir m.a. eftirfarandi:

„Það að opið sé fyrir innhringingar í sex mánuði hjá þeim sem ekkert eiga inni hjá fyrirtækinu sýnir að kostnaðarrök liggja ekki fyrir þessu. Ef einhver kostnaður fellur til vegna þessara númera, þá hlýtur einhver annar að greiða hann (innhringjandinn). Staðreyndin er hins vegar sú að mínu mati að þar sem kerfið er rafrænt fellur engin breytilegur kostnaður til vegna þessara númera.

Það er verjanlegt að loka númeri sem engin innstæða er fyrir. (og þá er sex mánaða tími til að leggja inn aftur eðlilegur).

Það er ekki verjanlegt að loka númeri sem innstæða er fyrir, vegna þess að ekki er hreyfing á innstæðum. Röksemdin um að óvirk númer liggi dauð vegna t.d. erlendra ferðamanna, er [einskins] virði. Það er jafn lítið mál að fylgjast með því rafrænt hvort númerið er í notkun, og hvort innstæðan hreyfist.“

### III.

#### *Forsendur og niðurstaða*

Samkvæmt 1. mgr. 37. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 eiga áskrifendur fjarskiptaþjónustu á einstaklingsmarkiði rétt á því að fjarskiptafyrirtæki geri við þá samning sem að lágmarki skal innhalda þau efnisatriði sem þar eru tilgreind. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins eiga áskrifendur rétt á því að segja samningi fyrirvaralaust upp án greiðslu skaðabóta þegar þeir fá tilkynningu um fyrirhugaða breytingu á samningsskilmálum. Jafnframt skal veita áskrifendum a.m.k. eins mánaðar uppsagnarfrest og skulu þeir upplýstir um rétt sinn til að segja upp samningi að skaðlausu vilji þeir ekki samþykkja hina nýju skilmála.

Í 4. mgr. fyrrnefnds ákvæðis segir að fjarskiptafyrirtæki skulu birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt. Markmið þessa ákvæðis er að stuðla að aukinni neytendavernd með því að gera símnotendum kleift að gera samanburð milli fjarskiptafyrirtækja varðandi verð á símpjónustu og þá skilmála sem um hana gilda. Með því móti eiga símnotendur þess kost að leita hagstæðustu kjara miðað við sína eigin notkun.

Fyrir liggur að kvartandi fékk afhenta skilmála fyrir óskráð frelsisnúmer þegar hann keypti umrætt símkort og hefur Og fjarskipti ehf. upplýst að öðrum skilmálum varðandi þessa þjónustu sé ekki til að dreifa. Er þar m.a. fjallað um gildistíma svo kallaðs málfrelsis. Segir þar að virkja þurfi hleðslu innan þriggja mánaða frá kaupdegi. Eftir að kortið hefur verið gert virkt er hægt að nota innstæðuna í sex mánuði og ef engin innstæða er á kortinu helst það opið fyrir innhringingar í sex mánuði frá því að síðasta hleðsla kláraðist.

Samkvæmt upplýsingum frá Og fjarskiptum ehf. er tilgangur umrædds skilmála að hafa eftirlit með notkun frelsisnúmera og síá út þau númer sem talin eru óvirk samkvæmt framangreindu. eru slík númer sett í svo kallaða sóttkví í 12 mánuði og að þeim tíma liðnum eru þau tilbúin til endurúthlutunar. Telja verður að tilgangur fyrirtækisins sé málefnalegur að þessu leyti og í samræmi við ákvæði laga um fjarskipti nr. 81/2003. Til dæmis er úthlutun símanúmera af hálfu

Póst- og fjarskiptastofnunar til fjarskiptafyrirtækja háð því skilyrði að notkun þeirra sé skilvirk og nýtin, sbr. heimild í c.-lið 2. mgr. 10. gr. laganna.

Framkvæmd skilmálans hefur verið á þann veg að notandi hefur þurft að sýna fram á notkun á símanúmerinu. Er þá horft til þess hvort einhver hreyfing sé á innistæðu kortsins á sex mánaða tímabili frá því að það var gert virkt. Ef engin hreyfing er á innistæðunni á þeim tíma er númerinu lokað fyrir úthringingar. Er notandanum gert viðvart um það með 10 daga fyrirvara í sérstöku smáskilaboði (sms) sem sent er á viðkomandi símanúmer. Frá því að númeri er lokað þarf notandinn innan annarra sex mánaða að virkja kortið aftur með því að kaupa inneign á það. Á því tímabili helst kortið engu að síður opið fyrir innhringar. Í þessu sambandi skiptir ekki máli þótt einhver innistæða kunni að vera á kortinu ef hún liggur á annað borð óhreyfð í sex mánuði samkvæmt framangreindu. Má því segja að það sé ónákvæmt að miða orðalag skilmálans við það að *engin innistæða* sé á kortinu og að í þeim tilvikum haldist það opið fyrir innhringar í sex mánuði frá því að síðasta hleðsla kláraðist. Sömuleiðis er þess ekki getið hvað verður um hugsanlega innistæðu, þ.e. hvort hún fyrnist eða hvort mögulegt sé að fá hana endurgreidda eða færða sem inneign yfir í aðra tegund af þjónustu. Samkvæmt upplýsingum frá Og fjarskiptum ehf. mun reyndin vera sú að innistæðan fyrnist þegar að síðara sex mánaða tímabilinu lýkur. Er það álit Póst- og fjarskiptastofnunar að skilmálar óskráðra frelsisnúmera þurfi að vera skýrari hvað þetta varðar. Hins vegar verður ekki fallist á það með kvartanda að umrædd framkvæmd Og fjarskipta ehf. feli í sér breytingu á skilmálanum sem fyrirtækinu hafi borið að tilkynna honum um í samræmi við 2. mgr. 37. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður að líta til þess að viðskiptaskilmálar sem þessir hafa almennt tíðkast þegar um er að ræða fyrirfram greiðslu vegna tiltekinnar þjónustu. Má sem dæmi nefna þegar keypt eru mánaðar- eða árskort hjá líkamsræktarstöðvum og sólbaðsstofum. Í sumum tilvikum er greitt fyrir ákveðinn fjölda af tímum sem nota verður innan sérstaklega tilgreindra tímamarka. Ef kaupandinn notar einungis hluta af tímunum fyrnist það sem eftir er þegar umræddu tímabili lýkur. Hér á landi, sem og víða í öðrum ríkjum Evrópu, hefur neytendum verið boðin áskriftarleið í farsímaþjónustu sem byggir á slíku fyrirkomulagi. Verður slík áskriftarleið ekki talin vera andstöðu við ákvæði laga um fjarskipti nr. 81/2003.

Að öllu framangreindu virtu er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að umræddur skilmáli, eins og honum hefur verið beitt af hálfu Og fjarskipta ehf., brjóti ekki í bága við lög um fjarskipti nr. 81/2003. Hins vegar er það álit stofnunarinnar að Og fjarskipti ehf. þurfi að endurskoða orðalag skilmálans. Annars vegar varðandi það að síðara 6 mánaða tímabilið, þ.e. þegar númerið er aðeins opið fyrir innhringar, eigi ekki aðeins við í þeim tilvikum þegar engin innistæða er á kortinu og hins vegar að hugsanleg innistæða á kortinu fyrnist hafi engin hreyfing verið á henni í 12 mánuði frá síðustu hleðslu.

#### *Ákvörðunarorð*

Skilmáli Og fjarskipta ehf. um gildistíma talfrelsis, eins og honum hefur verið beitt, brýtur ekki gegn lögum um fjarskipti nr. 81/2003. Hins vegar ber fyrirtækinu að endurskoða orðalag hans í samræmi við þau sjónarmið Póst- og fjarskiptastofnunar sem fram koma í forsendum ákvörðunarinnar.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Virðingarfyllst,

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Björn Geirsson