



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 10/2007 í kvörtunarmáli um óumbeðin fjarskipti

I. Kvörtun

Með bréfi frá Persónuvernd, dags. 17. nóvember 2006, var kvörtun [.....], dags. 5. nóvember, hér eftir nefndur kvartandi, áframsend Póst- og fjarskiptastofnun til úrlausnar. Lýtur kvörtunin að því að fjarskiptafyrirtækið IP-fjarskipti ehf., sem starfar undir merkjum Hive, hafi ítrekað hringt í símanúmer kvartanda, sem er bannmerkt í símaskrá, í þeim tilgangi að kynna vörur sínar og þjónustu. Er þess óskað að stofnunin grípi til viðeigandi ráðstafanna vegna þessa.

II. Bréfaskipti og málavextir

Í tilefni af framangreindri kvörtun var IP-fjarskiptum ehf. ritað bréf og fyrirtækinu gefinn kostur á því að tjá sig um hana. Í bréfi Póst- fjarskiptastofnunar, dags. 13. desember 2006, var enn fremur fjallað um kvörtunina með tilliti til ákvörðunar stofnunarinnar frá 16. ágúst 2006, sbr. eftirfarandi:

„Í tengslum við kvörtun þessa áréttar Póst- og fjarskiptastofnun þann lagaskilning sem fram kemur í ákvörðun stofnunarinnar frá 16. ágúst 2006. Í þeirri ákvörðun voru teknar til úrlausnar fjórar samskonar kvartanir frá einstaklingum sem hafa orðið fyrir ónæði af völdum markaðssetningarstarfsemi IP-fjarskipta ehf. Komst Póst- og fjarskiptastofnun að þeirri niðurstöðu að IP-fjarskipti ehf. hefði brotið gegn fyrrnefndu lagaákvæði. Um leið hafnaði stofnunin þeim sjónarmiðum sem fyrirtækið bar fyrir sig þess efnis að ekki væri unnt að hlíta lagaákvæðinu.

Í ljósi þess að Póst- og fjarskiptastofnun hefur enn á ný borist kvörtun frá einstaklingi vegna markaðssetningarstarfsemi IP-fjarskipta ehf., þrátt fyrir áður nefnda ákvörðun stofnunarinnar, lítur stofnunin mál þetta alvarlegum augum.“

Svör IP-fjarskipta ehf. bárust með bréfi, dags. 2. janúar 2007. Segir þar að IP-fjarskipti ehf. hafi um nokkurt skeið keypt nafnalista af Lánstrausti hf. og að í lista sem keyptur var í júní 2006 hafi símanúmer kvartanda ekki verið bannmerkt. Síðan segir eftirfarandi:

„Það er stefna IPF að virða bannmerkingar í símaskrá og hefur félagið samkvæmt bestu vitund ekki hringt í bannmerkt númer skráð á [kvartanda].“

Hins vegar beindist athugun IP-fjarskipta ehf. að röngu númeri eins og vakin var athygli á í athugasemdum sem bárust frá kvartanda með bréfi, dags. 21. janúar 2007. Í tilefni þessa óskaði Póst- og fjarskiptastofnun eftir því við IP-fjarskipti ehf. að kanna málið betur, sbr. bréf dags. 2. febrúar 2007.

Í svarbréfi IP-fjarskipta ehf., dags. 12. febrúar 2007, er staðfest að könnun fyrirtækisins hafi beinst að röngu númeri. Hins vegar hafi nánari skoðun leitt í ljós að rétt númer kvartanda hafi einnig verið á nafnalista til úthringinga sem keyptur hafi verið af Lánstrausti hf. Meðfylgjandi bréfinu var ljósrit úr umræddum lista til staðfestingar á því. Með tilliti til þessarar leiðréttingar vísaði fyrirtækið til svara sinna í fyrra bréfi, auk þess sem vísað var á Lánstraust ef stofnunin teldi þörf á frekari fyrirspurnum vegna málsins.

Var kvartanda gefinn kostur á því að tjá sig um skýringar og sjónarmið IP-fjarskipta ehf. Með tölvupósti frá 2. mars 2007 var eftirfarandi athugasemdum komið á framfæri við Póst- og fjarskiptastofnun:

„Vegna svara Hive varðandi hringinga sem ég fékk óumbeðið. Þar er bent á að samkvæmt lista Lánstrausti var ég á lista hjá þeim, sem ég skil ekki. Þegar ég sótti um númerið mitt bað ég um leið að þetta númer yrði bannnúmer. Því skil ég ekki rök Hive að þeir hafa fengið þetta númer á lista hjá Lánstrausti. Það er ekki hægt með skoðun minni að kenna öðrum um, þegar ég hafði hvað eftir annað talað við Hive um að stoppa hringingar til mín án þess að það skipti neinu máli fyrir þá. Hefði aldrei farið með þetta mál svona málefni ef fyrirtækið hefði brugðist rétt við. Góð fyrirtæki bregðast við. Þessi rök Hive standast því ekki. Hvort sem það sé Hive eða Lánstrausti að kenna.“

III. Forsendur og niðurstaða

Í 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. lög nr. 39/2007 um breytingu á fjarskiptalögum, er að finna ákvæði er varðar óumbeðin fjarskipti og á það sér fyrirmynd í 13. persónuverndartilskipunar nr. 2002/58/EB. Tilgangur ákvæðisins er að takmarka það ónæði sem notendur fjarskiptaþjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni, eins og komist er að orði greinargerð sem fylgdi frumvarpinu sem varð að fyrrnefndum lögum. Hugtakið óumbeðin fjarskipti er ekki skilgreint sérstaklega en af efni ákvæðisins má ráða að það eigi við þegar skilaboðum er komið á framfæri með símbrefum, tölvupósti og í almennri talsímaþjónustu. Er 5. mgr. ákvæðisins svohljóðandi:

„Þeir sem nota almenna tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu skulu virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt. Áskrifandi á rétt á að fá vitneskju um hvaðan þær upplýsingar koma sem liggja úthringingu til grundvallar.“

Ákvæði þetta er óundanþægt og gildir til viðbótar við 2. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Samkvæmt því ákvæði er óheimlit að hringja í þá einstaklinga sem hafa skráð sig á bannskrá Þjóðskrár (áður Hagstofu Íslands) þegar um er að ræða markaðssetningu. Er því nauðsynlegt að líta bæði til bannskrár Þjóðskrár og bannmerkinga í símaskrá áður en hringt er í tiltekið símanúmer vegna markaðs- og sölukynninga.

Samkvæmt upplýsingum frá IP-fjarskiptum ehf. var sá nafnalisti sem notaður var til úthringinga keyptur af Lánstrausti hf. Samkvæmt 4. tölulið 5. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga er ekki heimilt að afhenda slíka skrá til nota í tengslum við beina markaðssetningarstarfsemi nema að kannað hafi verið hvort einhver hinna skráðu hefur komið andmælum á framfæri við Þjóðskrá, sbr. áður nefnda 2. mgr. ákvæðisins. Ekkert er fram komið sem bendir til þess að það hafi ekki verið gert. Hins vegar er það hlutverk Persónuverndar að kanna hvort lagaskilyrðum hafi verið fullnægt að því er varðar afhendingu umræddrar skrár til IP-fjarskipta ehf.

Skylda Lánstrausts hf. til að samkeyra nafnalista til úthringinga við bannskrá Þjóðskrár leysir á hinn bóginn IP-fjarskipti ehf. ekki undan skyldu sinni til að virða bannmerkingar í símaskrá samkvæmt 5. mgr. 46. gr. fjarskipalaga. Það er á ábyrgð þess sem notar almenna tal- og farsímaþjónustu, sem lið í markaðssetningu, að ganga úr skugga um að það númer sem hringt er í sé ekki bannmerkt í símaskrá. Dugir því ekki að vísa til ábyrgðar Lánstrausts hf. í þessu sambandi.

Fyrir liggur staðfesting af hálfu IP-fjarskipta ehf. um að hringt hafi verið í símanúmer kvartanda sem sannanlega var hluti af skrá þeirri sem keypt var af Lánstrausti hf.. Umrætt símanúmer var bannmerkt frá skráningu þess þann 3. maí 2005 til þess tíma að það var tekið af skrá þann 20. nóvember 2006 eða á þeim tíma sem markaðssetning IP-fjarskipta ehf. fór fram. Með því að hringja í umrætt símanúmer kvartanda braut IP-fjarskipti gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti.

Ákvörðunarorð

IP-fjarskipti ehf. braut gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 með því að hringja í bannmerkt símanúmer [.....] í tengslum við beina markaðssetningu sína.

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