



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 33/2014

vegna gjaldfærslu Hringdu ehf. fyrir reikiþjónustu utan EES-svæðisins

I.

Erindið

Þann 27. ágúst 2014 barst Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) erindi frá fjarskiptafyrirtækinu Hringdu ehf. þar sem óskað var eftir umsögn stofnunarinnar vegna kvörtunar er varðar gagnareikisnotkun í Tyrklandi. Með bréfi stofnunarinnar dags. 6. nóvember 2014, var Hringdu ehf. tilkynnt að málið yrði tekið fyrir sem ákvörðun af hálfu stofnunarinnar, sbr. 10. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun

II.

Málavextir

2.1

Hringdu ehf. óskar eftir túlkun á gildissviði reikireglugerðar, dags. 27. ágúst 2014

Þann 27. ágúst 2014 barst stofnuninni tölvupóstur frá fjarskiptafyrirtækinu og þjónustuveitandanum Hringdu ehf. (hér eftir Hringdu) þar sem óskað var eftir umsögn stofnunarinnar vegna kvörtunar [...] ¹ er varðar gagnareikisnotkun í Tyrklandi. Í tölvupósti Hringdu kemur m.a. fram:

„Viðskiptavinur hjá okkur fór til Tyrklands og þann 14. júlí sl. Sáum við 18759kb notkun á númerinu á einu bretti. Þar sem þetta kom svo fljótt að kerfið lokaði ekki á númerið fyrr en of seint. Í skjali Póst og fjarskiptastofnunar (1. Ákvörðun nr. 10/2013. Vegna kvörtunar um gjaldfærslu Hringdu ehf. fyrir reikiþjónustu. kemur fram í grein 4.1 að þessi ákvörðun á einungis við lönd innan EES-Svæðisins sem Tyrkland er ekki. VV hinsvegar benti mér á skjal frá (2. Berec "Body of European

¹ Nafn kvartanda er fellt út með tilliti til trúnaðar.

Regulators for Electronic Communication". Í 67 grein þess skjals kemur fram að þessar reglur gilda innan sem utan EES“

Ágreiningur í máli þessu er því annars vegar tilkominn vegna túlkunar á því hvort að reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 531/2012 frá 13. júní 2012 um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins, sbr. reglugerð um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES nr. 1174/2012, gildi einnig utan EES-svæðisins og hvort að Hringdu hafi uppfyllt tilkynningarskyldu sína gagnvart viðskiptavinum.

Hins vegar lýtur ágreiningur að reikningi viðskiptavinnar kvartanda vegna notkunar á reikiþjónustu í Tyrklandi en kvartandi (þ.e. dóttir greiðanda) fór í ferðalag til Tyrklands í júlí 2014 og þegar heim var komið hljóðaði reikningur upp á 60.351 kr., fyrir 18,25 mb gagnanotkun í gegnum 3G eftir dvölinu á Tyrklandi.

2.2

Stofnunin óskar eftir svörum frá Hringdu, tölvupóstur dags. 1. september 2014

Póst- og fjarskiptastofnun sendir tölvupóst á Hringdu, dags. 1. september 2014 þar sem stofnunin óskar eftir svörum um hvort einhver samningur sé í gildi milli fjarskiptafyrirtækisins Hringdu og fjarskiptafyrirtækja í Tyrklandi, ef slíkur samningur væri í gildi óskaði stofnunin enn fremur eftir upplýsingum hvort ákvæði væri í samningnum um rauntíma á gagnanotkun.

2.3

Hringdu svarar tölvupósti stofnunarinnar, dags. 5. september 2014

Þann 5. september 2014 barst stofnuninni tölvupóstur þar sem vísað er til þess að Tyrkland hafi ávallt verið á svæði 4 hjá Hringdu og að ástæðu þess mætti rekja til samninga fjarskiptafyrirtækisins við heildsöluaðila (IMC Ísland) en þeir eru með reikisamninga við erlendu fjarskiptafyrirtækin og bjóða Hringdu verð.

2.4

Túlkun stofnunarinnar á gildissviði reikireglugerðar, dags. 19. september 2014

Þann 19. september 2014 sendi stofnunin túlkun sína á gildissviði reikireglugerðar EB nr. 531/2012 á Hringdu. Í bréfi stofnunarinnar var m.a. vísað til þess að umtalsvert misræmi væri á milli reikigjalda innan EES-svæðisins og reikigjalda sem viðskiptavinir stofna til þegar þeir ferðast utan þess og eru reikningar oft umtalsvert hærri en verð innan EES. Þá var enn fremur vísað til þess að ef rekstraraðili landsins sem heimsótt er utan EES-svæðisins býður ekki upp á að veitandi reikiþjónustu vakti notkun viðskiptavinnarinnar í rauntíma, er veitanda reikiþjónustunnar ekki skylt að bjóða upp á tiltekin fjárhæðarmörk eða magn til verndar viðskiptavinnu.

Þá var í bréfi stofnunarinnar vísað í 15. gr. fyrrnefndrar reglugerðar er varðar gagnsæis- og verndarráðstafanir fyrir reikigagnaþjónustu í smásölu. Þar kemur skýrt fram að þjónustuveitendur heimaneta skulu tryggja að reikiviðskiptavinir þeirra séu nægilega vel upplýstir, bæði áður en og eftir að samningur er gerður um gjöldin af notkun þeirra á reikigagnaþjónustu. Upplýsa skal viðskiptavinum á þann hátt að þeir átti sig auðveldlega á fjárhagslegum afleiðingum slíkrar notkunar og geti fylgst með og haft stjórn á hversu miklu fé þeir verja í reikigagnaþjónustu.

Jafnframt var vísað til 6. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar en þar segir að ákvæðið gildi einnig um reikiþjónustu sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum utan EES-svæðisins og sem veitt eru af veitanda reikiþjónustu. Meginregla 15. gr. reglugerðarinnar á einnig við um lönd utan EES-svæðisins þó með þeim fyrirvara sem fram kemur í öðrum undirlið málsgreinarinnar, þ.e. að ákvæðið eigi ekki við ef rekstraraðili heimsóttá netsins í landinu sem ferðast er í, sem er utan EES, býður ekki upp á að veitandi reikiþjónustu vakti notkun viðskiptavinarins í rauntíma. Skylda hvílir þó um að tilkynna viðskiptavini með SMS sendingu við komu í landið, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir ákveðna upphæð séu ekki til staðar, sbr. þriðja undirlið málsgreinarinnar.

Þá óskaði stofnunin jafnframt eftir svörum Hringdu vegna eftirfarandi spurninga:

„Hvort samningur IMC Ísland við tyrkneska félagið, sem reikiþjónusta Hringdu byggir á, geri ráð fyrir vöktun notkunar á rauntíma?“

Hvort SMS hafi verið sent á viðskiptavin við komu hans til Tyrklands um að vöktun og hámark notkunar ættu ekki við vegna farsímanotkunar í Tyrklandi?“

Frestur til að svara ofangreindum spurningum var veittur til 3. október 2014.

2.5

Svarbréf Hringdu dags. 29. september 2014

Fjarskiptafyrirtækið Hringdu svarar bréfi stofnunarinnar með tölvupósti þann 29. september 2014. Samkvæmt tölvupósti Hringdu var SMS sent á kvartanda við komuna til Tyrklands og var SMS sendingin svo hljóðandi: „*Velkomin til Turkey að fa símtal kostar 98.00 p.min, hringja heim kostar 531.00 p.min, p. MB kostar 3307.00. Nanar á hringdu.is*“

Líkt og fram kemur í svörum félagsins berast gögn frá tyrkneska félaginu ekki á rauntíma og segir orðrétt í tölvupósti Hringdu:

„[Þ]ar sem að gögnin berast á fimm mínútna fresti, en hvert “session“ fer hæglega yfir þann tíma og berast því ekki fyrr en í næstu sendingu að “sessioni“- loknu“.

Með “session“ er átt við td. símtal sem að varir 12 mín. Upplýsingarnar um það símtal berast ekki fyrr en að símtalinu loknu eða allt að fimm mínútum eftir að því líkur. Það sama á við um netnotkun.

Hraðinn á 3G netsambandinu stjórnar því hversu hratt viðkomandi getur notað gagnamagn.

Ef að við horfum á hóflegt dæmi þar sem að hraðinn er 6,3Mb/s niður og 1,5Mb/s upp. Þá má hæglega nota 0,97 MB á sekúndu. Ef að sessionið varir 5 mínútur (300sek), þýðir það að viðkomandi gæti í raun notað 291 MB í Tyrklandi áður en að við sjáum það“

Þá segir í svari Hringdu að viðskiptavinir fái SMS sendingu þegar lokað er fyrir gagnamagn vegna notkunar en samningar Hringdu við lönd utan EES-svæðisins gera það að verkum að félagið fær ekki gögnin nægilega oft til þess að geta haft þakið virkt líkt og mögulegt er innan EES. Þá segir jafnframt orðrétt:

„Afstaða Hringdu í þessu máli er að viðskiptavinur fær SMS um kostnaðinn vegna gagnamagns við komuna til Tyrklands og ber því sjálfur ábyrgð á þeirri notkun. Við höfum lásana á, en eins og fram kemur hér að ofan, er ekki unnt að læsa fyrr en upplýsingar hafa borist. Samkvæmt tilskipun PFS ber Hringdu heldur ekki að vera með samninga utan evrópusambandsins þar sem að læsa skal á viðskiptavini eftir að ákveðnu þaki er náð. Við reynum þó að komast eins nálægt því og hægt er.“

2.6

Kvartanda boðið að koma að athugasemdum dags. 24. október 2014

Í kjölfar svarbréfs Hringdu áframsendi Póst- og fjarskiptastofnun afrit af skýringum Hringdu á kvartanda 24. október 2014, auk þess sem stofnunin óskaði eftir upplýsingum um hvort kvartandi féllist á þær skýringar sem þar komu fram. Var kvartanda að auki gefinn kostur á því að koma að athugasemdum og skýringum.

2.7

Tölvupóstur kvartanda dags. 5. nóvember 2014

Stofnuninni barst tölvupóstur frá kvartanda dags. 5. nóvember 2014. Í tölvupóstinum segir orðrétt:

„Undirritaður getur ekki séð að útskýringar Hringdu.is uppfylla kröfur sbr. 6 mgr. 15 gr reikireglugerðar EB nr. 531/202. Við komu til tyrklands er rétt að Hringdu.is sendi sms skilaboð um gjald á reikiþjónustu. Hins vegar barst engin varúðartilkyning frá Hringdu.is sem upplýsti viðskiptavin um að það væri ekki fjárhæðarþak á reikigjaldi í viðkomandi landi en í 15 gr. reglugerðar segir (skv. bréfi frá PFS):

"Ef viðskiptavinur velur þjónustuna sem um getur í fyrsta undirlið 3. mgr., skulu kröfurnar sem kveðið er á um í 3. mgr. ekki gilda ef rekstraraðili heimsóttar netsins í heimsóttar landinu utan Sambandsins heimilur ekki veitanda reikiþjónustu að vakta notkun viðskiptavinarins í rauntíma. Í því tilviki skal tilkynna viðskiptavinum með smáskilaboðum við komu í það land, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðarmörk séu ekki til staðar"

Fyrir meðalupplýsta viðskiptavini er grundvallaratriði og eitt af meginmarkmiðum reikireglugerðar EB að fjarskiptaþjónustuaðilinn fullnægi tilkynningarskildu um reikigjald og þá ef ekki er til staðar í einstökum löndum.

Með ofangreint í huga þykir undirrituðum ljóst að Hringdu.is uppfyllti ekki tilkynningarskyldu og erfitt að sjá fyrir málefnaleg rök fyrir að rukka hærri fjárhæð en 50EUR.“

2.8

Hringdu boðið að koma að athugasemdum 6. nóvember 2014

Í bréfi dags. 6. nóvember 2014 og ítrekun í tölvupósti dags. 19. nóvember 2014 var fjarskiptafyrirtækinu Hringdu boðið að koma athugasemdum sínum á framfæri við tölvupóst kvartanda dags. 5. nóvember 2014. Frestur var veittur til 24. nóvember 2014. Hringdu var tilkynnt í fyrirnefndu bréfi og tölvupósti að ákvörðun yrði tekin á grundvelli þeirra gagna sem liggja fyrir í málinu ef engar athugasemdir myndu berast.

Hringdu hafði samband símleiðis 26. nóvember 2014 þar sem starfsmaður þess upplýsti stofnunina að félagið hefði engu við að bæta.

III. Lagaumhverfi

3.1

Almennt

Póst- og fjarskiptastofnun starfar á grundvelli laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Lög nr. 69/2003 fela Póst- og fjarskiptastofnun almennt stjórnarsýsluhlutverk á sviði fjarskipta og þá sér í lagi eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Er hlutverk stofnunarinnar m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að efla virka samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í fjarskiptalögum er jafnframt gert ráð fyrir að stofnunin gæti hagsmuna almennings m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að ákveðinni lágmarks fjarskiptaþjónustu, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs og að ákveðnu marki stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur. Reynist fjarskiptafyrirtæki hafa brotið gegn fjarskiptalögum, hefur stofnunin heimild til að knýja á um að fjarskiptafyrirtæki geri úrbætur.

Fela fyrrgreind lög og afleiddar heimildir þannig í sér margþætt hlutverk sem stofnunin hefur að gegna þegar kemur t.a.m. að því að stuðla að vernd og hagsmunum neytenda í samskiptum sínum við starfandi fjarskiptafyrirtæki á markaði.

Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, skal stofnunin láta kvörtun neytanda til sín taka ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi. Í þessu sambandi skal taka fram að stofnunin er aðeins bær til að skoða þau álitaeftni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir framangreind lög og afleiddar heimildir.

Í 35. gr. fjarskiptalaga er fjallað um hámarksverð í heild- og smásölu fyrir reikisímtöl í farsímanetum en þar segir í 1. mgr. ákvæðisins að fjarskiptafyrirtæki, sem veita reikiþjónustu hér á landi, skuli sjá til þess að heild- og smásöluverð fyrir reikiþjónustu í farsímaneti, sem eigi sér upphaf eða ljúki innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES), sé ekki hærra en hámarksverð sem þar gildir. Með heimild í 2. mgr. ákvæðisins hefur verið sett reglugerð hér á landi um reikiþjónustu í almennum farsímanetum,² þar sem

² Reglugerð um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan Evrópska efnahagssvæðisins nr. 1174/2012.

m.a. er kveðið á um hámarksverð í heildsölu fyrir reikisímtöl í farsímanetum, hámarksverð í smásölu fyrir reikisímtöl í farsímanetum, hámarksverð í heild- og smásölu fyrir SMS-, MMS-þjónustu og aðra gagnaflutningsþjónustu í farsímanetum, Evrópugjaldskrá, gagnsæi smásölu- og Evrópugjaldskrár svo fátt eitt sé nefnt. Verður nánar fjallað um reglugerð þessa í kafla 3.2. hér að neðan.

3.2

Reglugerð um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES nr.1174/2012

Með reglugerð um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan Evrópska efnahagssvæðisins nr. 1174/2012 var reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 531/2012 um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins frá 13. júní 2012, innleidd hér á landi. Markmið reglugerðar nr. 1174/2012 er að tryggja að notendur almennra farsímaneta á ferðalagi innan EES greiði aðeins hóflegt verð fyrir reikiþjónustu þegar þeir hringja eða taka á móti símtölum í farsímaþjónustu. Þá er leitast við að efla neytendavernd og val neytenda um leið og hvatt er til samkeppni milli rekstraraðila farsímaneta. Reglugerðin tekur til gjalda sem rekstraraðilum farsímaneta er heimilt að leggja á fyrir að veita alþjóðlega reikiþjónustu fyrir símtöl í farsímaþjónustu með upphaf og lúkningu innan EES og tekur bæði til gjalda milli rekstraraðila netkerfa í heildsölu og gjalda sem þjónustuveitendur heimaneta leggja á í smásölu.

3.3

Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 531/2012 um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins

Markmið reglugerðarinnar nr. 531/2012 er fyrst og fremst að draga úr mismun á landsbundnum gjaldskrá og reikigjaldskrá, þar sem reynt er að koma í veg fyrir umtalsverðan verðmun á milli heimaverðs og reikiverðs. Jafnframt að tryggja að notendur farsíma á ferðalagi innan Evrópu borgi ekki óhóflegt verð, í samanburði við samkeppnishæf, innlend verð, fyrir reikiþjónustu innan Evrópu, þegar þeir hringja eða taka á móti símtölum í talsímaþjónustu, senda eða taka á móti smáskilaboðum og nota pakkaskipta gagnaflutningsþjónustu. Þannig á að stuðla að snurðulausri starfsemi innri markaðarins og ná fram öflugri neytendavernd en tryggja um leið samkeppni milli rekstraraðila farsímaneta og viðhalda bæði hvatningu til nýsköpunar og valfrelsi neytenda. Mælir reglugerðin m.a. fyrir um reglur sem miða að því að auka gagnsæi í verðlagningu sem og að bæta upplýsingamiðlun um gjöld til notenda reikiþjónustu.

Með umræddri reglugerð er verið að koma í veg fyrir að neytendur standi frammi fyrir því að fá óvænta og háa reikninga fyrir síma- og netnotkun erlendis. Þannig miðar reglugerð þessi að því að vernda neytendur með því að setja ákveðið hámarksverð á smásöluverð símtala sem og gagnanotkun í farsíma eða með netlyklum auk þess sem hún kveður á um upplýsingaskyldu fjarskiptafyrirtæka til viðskiptavina um að þeir séu að nota reikiþjónustu, hvaða verð það er sem gildir, auk þess sem tilkynna ber þeim þegar notkun þeirra hefur náð ákveðnu hámarkspaki sem er 50 evrur.³

Líkt og fram kemur í formálsorðum reglugerðarinnar er umtalsvert misræmi á milli reikigjalda innan EES-svæðisins og reikigjalda sem viðskiptavinir stofna til þegar þeir ferðast utan þess og eru reikningar oft umtalsvert hærri en verð innan EES. Þar sem

³ Umræddu hámarkspaki er þó hægt að breyta ef viðskiptavinur kys t.a.m. að hafa herra þak eða vill jafnvel afnema slíkt haft yfirhöfuð.

samræmd nálgun á gagnsæi og verndarráðstöfunum varðandi reiki utan EES er ekki til staðar, eru neytendur ekki öryggir um réttindi sín sem hamlar því oft að þeir noti farsíma sína utan EES. Ef rekstaraðili landsins sem heimsótt er utan EES-svæðisins býður ekki upp á að veitandi reikiþjónustu vakti notkun viðskiptavinarins í rauntíma, er veitanda reikiþjónustunnar *ekki* skylt að bjóða upp á tiltekin fjárhæðarmörk eða magn til verndar viðskiptavinum.

3.3.1

Gagnsæi smásölugjalda fyrir reikisímtöl og – smáskilaboð - 14. gr. reglugerðarinnar

Í 14. gr. reglugerðarinnar er fjallað um gagnsæi smásölugjalda fyrir reikisímtöl og smáskilaboð en þar segir m.a. í 1. mgr. ákvæðisins að:

„[t]il að gera reikiviðskiptavinum viðvart um að þeir þurfi að greiða reikigjöld, þegar hringt er eða tekið á móti símtali eða við sendingu smáskilaboða, skuli sérhver veitandi reikiþjónustu, þegar viðskiptavinir koma til aðildarríkis annars en þess þar sem sá sem veitir þeim landsbundna þjónustu er, nema viðskiptavinurinn hafi tilkynnt veitanda reikiþjónustu að hann þarfnist ekki þeirrar þjónustu, sjálfkrafa veita viðskiptavininum persónubundnar grunnupplýsingar um verðlagningu reikigjalda (að meðtöldum virðisaukaskatti) í gegnum skilaboðþjónustu, án óþarfa tafa og endurgjaldslaust, sem viðskiptavinurinn þarf að greiða fyrir að hringja og taka á móti símtölum eða senda smáskilaboð í aðildarríkinu sem heimsótt er.“

Enn fremur segir í 2. mgr. ákvæðisins að:

„ Í þessum persónubundnu grunnupplýsingum verðlagningu skulu koma fram þau hámarksgjöld (í gjaldmiðli reikningsins sem viðskiptavinurinn fær frá þeim sem veitir honum landsbundna þjónustu) sem viðskiptavinurinn kann að þurfa að greiða [...] “

Þá er tilgreint í sjötta undirlið 1. mgr. 14. gr. að ákvæði fyrsta, annars, fjórða og fimmta undirliðs greinarinnar gildi einnig um reikiþjónustu fyrir talsíma og smáskilaboð sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum *utan* EES-svæðisins og sem veitt er af veitanda reikiþjónustu.

3.3.2

Gagnsæis – og verndarráðstafanir fyrir reikiþjónustu í smásölu 15. gr. reglugerðar
Í 15. gr. reglugerðarinnar um gagnsæis- og verndarráðstafanir fyrir reikigagnaþjónustu í smásölu segir að:

„[þ]jónustuveitendur heimaneta skulu tryggja að reikiviðskiptavinir þeirra séu nægilega vel upplýstir, bæði áður en og eftir að samningur er gerður um gjöldin af notkun þeirra á reikigagnaþjónustu [...] [og]⁴ [u]pplýsa skal viðskiptavini á þann hátt að þeir átti sig auðveldlega á

⁴ Innskot Póst- og fjarskiptastofnunar.

fjárhagslegum afleiðingum slíkrar notkunar og geti fylgst með og haft stjórn á hversu miklu fé þeir verja í reikigagnaþjónustu[...].“

3.3.3

Reikiþjónusta sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum utan EES-svæðisins

Í 6. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar kemur fram að ákvæðið skuli gilda um reikiþjónustu sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum utan EES-svæðisins og sem veitt eru af veitanda reikiþjónustu. Í 6. mgr. 15. gr. segir orðrétt:

„Ákvæði þessarar greinar, að málsgrein 5 undanskilinni, og með fyrirvara um annan og þriðja undirlið þessarar málsgreinar, skulu einnig gilda um reikigagnaþjónustu sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum utan Sambandsins og sem veitt eru af veitanda reikiþjónustu.

Ef viðskiptavinur velur þjónustuna sem um getur í fyrsta undirlið 3. mgr., skulu kröfurnar sem kveðið er á um í 3. mgr. ekki gilda ef rekstraraðili heimsóttá netsins í heimsóttá landinu utan Sambandsins heimilar ekki veitanda reikiþjónustu að vakta notkun viðskiptavinarins í rauntíma.

Í því tilviki skal tilkynna viðskiptavinum með smáskilaboðum við komu í það land, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðarmörk séu ekki til staðar.“

Eins og sjá má á ofangreindu á meginregla 15. gr. reglugerðarinnar einnig við um lönd utan EES-svæðisins þó með þeim fyrirvara sem fram kemur í öðrum undirlið málsgreinarinnar, þ.e. að ákvæðið eigi ekki við ef rekstraraðili heimsóttá netsins í landinu sem ferðast er í sem er utan EES-svæðisins býður ekki upp á að veitandi reikiþjónustu vakti notkun viðskiptavinarins í rauntíma. Þó hvílir ávallt sú skylda á fjarskiptafyrirtæki, að tilkynna viðskiptavini með smáskilaboðum við komu í landið, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir ákveðna upphæð séu ekki til staðar.

IV.

Forsendur og niðurstaða

4.1

Tilkynningarskylda sbr. reglugerð EB nr. 531/2012

Svo sem rakið hefur verið hér að ofan eru ákveðnar skyldur lagðar á herðar þjónustuveitenda í gagnvart viðskiptavinum sínum en um er að ræða ákveðnar gagnsæis- og verndarráðstafanir fyrir reikigagnaþjónustu í smásölu samanber áðurnefnda 15. gr. reglugerðarinnar. Ráðstafanirnar fela í fyrsta lagi í sér að viðskiptavinum ber að fá senda tilkynningu, eða svonefnd sjálfvirk skilaboð, um að þeir séu að nota reikiþjónustu, grunnupplýsingar um gjöld fyrir veitingu reikigagnaþjónustu skulu koma fram, nema viðskiptavinur hafi tilkynnt um annað, og skulu þessar grunnupplýsingar um gjaldskrár koma fram í farsamskiptatæki viðkomandi í hvert sinn er reikiviðskiptavinur fer inn í annað aðildarríki.

Enn fremur gildir umrætt ákvæði um reikiþjónustu sem viðskiptavinir reikiþjónustu nota á ferðalögum utan EES-svæðisins, sbr. 6. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar þó með þeim fyrirvara sem tilgreindur er í öðrum og þriðja undirlið málsgreinarinnar.

Líkt og fram kemur hér að ofan er fjarskiptafyrirtækið Hringdu ekki að fá upplýsingar í rauntíma. Þá segir í svari Hringdu að viðskiptavinir fái SMS sendingu þegar lokað er fyrir gagnamagn vegna notkunar en samningar Hringdu við lönd utan EES-svæðisins gera það að verkum að félagið fær gögnin ekki nægilega oft til þess að geta haft þakið virkt líkt og mögulegt er innan EES.

Í slíkum tilvikum hvílir engu að síður skylda á þjónustuveitenda að tilkynna viðskiptavinum með smáskilaboðum við komu í landið, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðarmörk séu ekki til staðar, sbr. þriðja undirlið 6. gr. 15. gr. reglugerðarinnar.

Ofangreint ber það með sér að gerðar eru ríkar kröfur til þjónustuveitenda um að upplýsa og tilkynna viðskiptavinum sínum um þá reikigagnþjónustu sem veitt er, hvort heldur sem er verðskrá slíkrar þjónustu eða hver notkun viðskiptavinar er. Ef slíkar upplýsingar eru ekki veittar á rauntíma er gerð krafa um að upplýsa viðskiptavin um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tilekin fjárhæðarmörk séu ekki til staðar.

4.2

Vanræksla á tilkynningarskyldu fjarskiptafyrirtækja

Ágreiningurinn í þessu máli lýtur einnig að reikningi kvartanda vegna notkunar hans á reikigagnþjónustu utan EES-svæðisins. Við komu til Tyrklands upplýsir Hringdu kvartanda með smáskilaboðum með eftirfarandi skilaboðum:

„Velkomin til Turkey ad fa simtal kostar 98.00 p.min, hringja heim kostar 531.00 p.min, p. MB kostar 3307.00. Nánar á hringdu.is“

Engin tilkynning barst hins vegar frá Hringdu með upplýsingum um að fjárhæðarmörk væru ekki til staðar í viðkomandi landi líkt og krafist er í þriðja undirliði 6. mgr. 15. gr. reglugerðarinnar segir:

„Í því tilviki [sem upplýsingar berast ekki á rauntíma]⁵ skal tilkynna viðskiptavinum með smáskilaboðum við komu í það land, án ástæðulausrar tafar og án endurgjalds, um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðarmörk séu ekki til staðar.“

Út frá ofangreindu telur kvartandi að þjónustuveitandinn Hringdu hafi ekki uppfyllt tilkynningarskyldu og telur jafnframt að erfitt sé að finna málefnaleg rök fyrir að rukka hærrí fjárhæð en 50 evrur.

Þegar horft er til reikireglugerðarinnar sem slíkrar þá ber að geta þess að ekki er að finna frekari umfjöllun um hina eiginlegu framkvæmd þjónustuveitanda á slíkum tilkynningum eða skort á þeim, t.a.m. þau tilvik þegar slík tilkynningarskylda fer af

⁵ Innskot Póst- og fjarskiptastofnun [sem upplýsingar berast ekki á rauntíma].

einhverjum ástæðum forgörðum, hvernig fjarskiptafyrirtæki skuli tryggja að slíkar tilkynningar berist. Ætla má þó, að mati stofnunarinnar, ef horft er til markmiða reglugerðarinnar, sem óumdeilanlega miðar að því að auka gagnsæi og vernda neytendur, að í þeim tilvikum sem misbrestur verður á, þá hvíli sönnunarbyrðin á þjónustuveitanda að sýna fram á annað. Að áliti stofnunarinnar uppfyllti umrætt smáskilaboð ekki tilkynningarskyldu til fulls, sbr. 15. gr. reikireglugerðarinnar þar sem Hringdu tilkynnti ekki kvartanda í smáskilaboðunum um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðamörk væru ekki til staðar fyrir umrætt land.

Þótt reglugerðinni sé þannig ætlað það hlutverk að vernda neytendur og auka gagnsæi þá verður hún, að mati stofnunarinnar, ekki túlkuð á þann veg að afleiðingar af brotum á henni geti fært neytanda ríkari rétt heldur en leitt hefði af því að eftir henni hefði verið farið.

Með hliðsjón af ofangreindu er það því niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að Hringdu hafi ekki uppfyllt tilkynningarskyldu þar sem Hringdu upplýsti ekki kvartanda um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki fyrir tiltekin fjárhæðarmörk væru ekki til staðar. Slíkt brýtur í bága við 6. mgr. 15. gr. reglugerðar EB nr. 531/2012, sbr. reglugerð nr. 1174/2012, sbr. e. staflið, 2. mgr. 35. gr. fjarskiptalaga. Stofnunin hefur þó engar lagalegar heimildir til þess að leysa úr ágreiningi er varðar fjárhæð reikninga.⁶

Póst- og fjarskiptastofnun getur ekki tekið afstöðu til þess hvaða afleiðingar það hefur að tilkynningarskylda hafi verið vanrækt, þ.e. hvort reikningur skuli falla niður, greitt skuli 50 evra hámark eða eitthvað annað gjald ákvarðað. Með öðrum orðum þá hefur Póst- og fjarskiptastofnun engar heimildir til að hlutast til um slíkan einkaréttarlegan ágreining, en slíkt fellur ekki innan þess verkahringis eða þeirra valdheimilda sem löggjafinn hefur falið stofnuninni. Er lausn á slíkum ágreiningi á forræði íslenskra dómstóla. Aðilar geta þar af leiðandi ekki fengið fullnustu á slíkum kröfum í stjórnarsýslumáli fyrir Póst- og fjarskiptastofnun, heldur ber að leggja slíka kröfu fyrir dómstóla.

⁶ Sjá hér ákvörðun nr. 10/2013 vegna kvörtunar um gjaldfærslu Hringdu ehf. fyrir reikiþjónustu, dags. 19. júní 2013

Ákvörðunarorð

Hringdu ehf., braut gegn 15. gr. reglugerðar EB nr. 531/2012 um gagnsæis- og verndarráðstafanir fyrir reikigagnþjónustu í smásölu, þar sem að félagið tilkynnti ekki kvartanda við komu til Tyrklands með smáskilaboðum, um að upplýsingar um uppsafnaða notkun og trygging fyrir því að fara ekki yfir tiltekin fjárhæðarmörk væru ekki til staðar.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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 að viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess, sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, samkvæmt 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Reykjavík, 1. desember 2014

Hrafnkell V. Gíslason

Halla María Sveinbjörnsdóttir