

Mánudagurinn 29. mars 1999 kl. 09:30

125. fundur samkeppnisráðs

Ákvörðun nr. 11/1999

Kvörtun Landssíma Íslands hf. yfir *Frítali* Tals hf.

I.

Erindið

Samkeppnisstofnun barst erindi frá Landssíma Íslands hf., dags. 2. desember 1998, þar sem kvartað er yfir auglýsingum Tals hf. á einni af þjónustuleiðum fyrirtækisins sk. *Frítali*. Í erindinu segir:

„Landssími Íslands fer þess á leit við Samkeppnisstofnun að hún láti til sín taka hvort auglýsingar Tals hf. á þjónustuflokki sem nefndur er „frítal“ kunni að brjóta í bága við ákvæði VI. kafla samkeppnislaga um góða viðskiptahætti, einkum 20. og 21. gr. samkeppnislaga.

Forsaga málsins er sú að í rýnihópi sem stjórnað var af Gallup hefur komið fram sá skilningur hjá unglingum að „frítal“ væri þjónusta sem Tal veitti frítt, þ.e. ókeypis, á kvöldin og um helgar. Þjónusta þessi er til að mynda auglýst eftir veðurfréttir á Stöð 2 með slagorðinu: „frítal á kvöldin og um helgar“.

Rétt er að geta þess að verkefni rýnihópsins var ekki að ræða þetta atriði sérstaklega heldur kom þessi misskilningur í ljós þegar verið var að ræða gjaldskrár fyrir GSM þjónustu Landssímans og Tals. Þá kom fram að nokkrir einstaklingar innan hópsins töldu að ókeypis væri að hringja á kvöldin og um helgar hjá Tali hf. ...

Landssíminn telur, með hliðsjón af því sem að framan er getið svo og almennum málskilningi, orðalagið „frítal á kvöldin og um helgar“ villandi og megi skilja á þann hátt að boðið sé upp á ókeypis þjónustu á kvöldin og um helgar. Er því full ástæða til að ætla að almenningur geti misskilið þetta orðalag og þá sérstaklega ungir neytendur, eins og fram hefur komið. Hið umrædda slagorð er því þannig fallið til að telja mönnum trú um að þjónusta

sem í raun þarf að greiða fyrir sé veitt ókeypis, en slíkt samræmist vart ákvæðum samkeppnislaga.“

II.

Málsmeðferð

1.

Erindi Landssímans var sent Tali til umsagnar og er svar fyrirtækisins dags. 28. desember 1998. Þar segir m.a.:

„„Frítal“ er þjónustuleið sem kynnt var ítarlega strax við opnun Tals hinn 5. maí sl. Í söluefni hefur gjaldskrá þessarar þjónustuleiðar ætíð verið kynnt, en hún byggir á ódýrari gjöldum á kvöldin og um helgar, þ.e.a.s. þegar þorri fólks er í fríi. Heitið er skráð vörumerki. Þessi þjónustuleið hefur verið ein vinsælasta þjónustuleið fyrirtækisins og hefur enginn viðskiptavinur haft samband við Tal með misskilning sem rekja megi til nafngiftarinnar. Enginn notandi hefur talið að hann eigi rétt á ókeypis símtölum á kvöldin og um helgar og krafist niðurfellingar á símgjöldum á þessum tímum.

Frítal er heiti sem byggir á íslenskri málhefð um notkun á forskeytinu „frí-“, í merkingunni frí, þ.e.a.s. frítími, leyfi, sumarfrí eða ferðalag. Mjög þekkt eru í viðskiptum orðin fríhöfn og fríkort og þekkjum við engan sem reiknar með að fá tollfrjálsan varning í Fríhöfninni í Leifsstöð án endurgjalds eða ókeypis vörur í Hagkaupi þegar Fríkorti er framvísað. Einnig má benda á að kynnt hefur verið „Frístundaáskrift“ Landssímans í GSM og NMT kerfum. Sú nafngift hefur eftir okkar vitund ekki valdið þeim misskilningi að símnotkun í frístundum sé gjaldfrjáls.

Hvað varðar einstök atriði sem upp kunna að koma í rýnihópum Gallup getur Tal ekki haft neina sérstaka skoðun, þar sem Gallup hefur neitað að vinna þjónustuverkefni fyrir Tal hf. vegna mikilla tengsla sinna við Landssíma Íslands hf.“

2.

Umsögn Tals var send Landssímanum til athugasemda og bárust þær þann 19. janúar 1999. Þar ítrekar Landssíminn kröfur sínar en síðan segir í erindinu:

„Eins og fram kemur í bréfi Landssímans er það orðalagið „frítal á kvöldin og um helgar“ sem auglýst er án nokkurra frekari skýringa á því hvað felst í þjónustunni, sem Landssíminn telur að brjóti í bága við ... ákvæði samkeppnislaga. Þjónustan er t.a.m. auglýst á þennan hátt eftir veðurfréttir á Stöð 2 og með blaðaauglýsingum...

Hvað varðar skilgreiningar á orðunum „frihöfn“ og „frístundir“ vísast í Orðabók Menningarsjóðs. Þar kemur fram að forskeytið frí\r merkir; 1 frjáls, óhindraður. 2 endurgjaldslaus. Forskeytið „frí“ í frihöfn merkir að þar séu viðskiptavinir frjálsir undan sköttum og tollum en er í engu tengt fríi sem frístund. Af þessum ástæðum hefur Landssími Íslands nefnt þær áskriftir sem henta frítímanum „frístundaáskrift“ en ekki „fríáskrift“ vegna þess misskilnings sem forskeytið frí veldur í þessu sambandi.

Orðið frítal bendir því til þess að fólk tali frjálst eða endurgjaldslaust en ekki að það tali í frístundum sínum. Ef þá merkingu á að leggja í þennan ágæta áskriftarflokk ætti hann fremur að heita „frístundatal“ eða „frítímatatal“.

Enn er vísað til þess misskilnings er fram kom í rýnihópi unglunga sem stjórnað var af Gallup og vísað er til í bréfi Landssímans, dags. 1. desember sl. (sic), Gallup er alþjóðlega viðurkenndur aðili í markaðsrannsóknnum.“

3.

Athugasemdir Landssímans voru sendar Tali til frekari athugasemda og bárust þær dags. 29. janúar sl. Þar segir m.a.:

„Það skal enn endurtekið að „Frítal“ er þjónustuleið sem kynnt var ítarlega strax við opnun Tals hinn 5. maí sl. og í söluefni hefur gjaldskrá þessarar þjónustuleiðar ætíð verið kynnt og hefur enginn viðskiptavinur haft samband við Tal með misskilning sem rekja megi til nafngiftarinnar. Enginn notandi hefur talið að hann eigi rétt á ókeypis símtölum á kvöldin og um helgar og af þeim sökum krafist niðurfellingar á símgjöldum á þessum tíma.

Það eru miklir hagsmunir hvers viðskiptaaðila í opinni samkeppni að leyna aldrei ef um gjaldtöku er að ræða fyrir einstaka þjónustuflokka, því slíkur misskilningur myndi skapa stórkostlegt álag á þjónustuver og sölustarf viðkomandi aðila. Þetta virðist samkeppnisaðila okkar því miður ekki vera ljóst ef hann heldur að við höfum hag af að reyna að koma slíkum misskilningi af stað og hörmum við það.

Í fyrra svarbréfi Tals hf. um ofangreint efni voru nefnd nokkur dæmi sem ekki hafa hingað til valdið þeim misskilningi að um „ókeypis“ þjónustu sé að ræða, þ.e.a.s. „Fríhöfn“ og „Frikort“. Bæði dæmin standa. Halda má áfram, ef menn hafa nennu til slíks, að nefna fjölda orða þar sem forskeytið „frí-“ kemur fyrir, án þess að neinn misskilningur sé um það að viðkomandi atriði sé ókeypis eða án endurgjalds, s.s. „Frikirkja“ („kirkja sem söfnuður kostar sjálfur“), „Frílisti“ („listi um vörur sem innflutningur er frjáls á“) og „Fríríki“ (borgríki með meiri og minni sjálfsstjórn í sérmálum“).

Þar sem í ...bréfi Landssíma Íslands hf. er enn vísað í rýnihóp á vegum Gallup, er aftur ítrekað sem fram kom í síðasta bréfi okkar að Gallup hefur neitað að vinna þjónustuverkefni fyrir Tal hf. vegna mikilla tengsla sinna við Landssíma Íslands hf. Það stendur, hvað svo sem Landssími Íslands hf. hefur um það að segja...“

III.

Álit auglýsinganefndar

Auglýsinganefnd, ráðgjafanefnd samkeppniráðs, fjallaði um mál þetta á fundi sínum þann 3. mars sl. Fundinn sátu Atli Freyr Guðmundsson, Sólveig Ólafsdóttir og Jóhannes Gunnarsson. Nefndin var ekki sammála um niðurstöðu í málinu en álit nefndarmanna er eftirfarandi eins og segir í fundargerð:

„Sólveig Ólafsdóttir telur að framsetning Tals hf. á „frítal“ þjónustuleiðinni sé með þeim hætti að hún valdi ekki ruglingi. Í auglýsingunum komi skýrt fram hvað átt sé við s.s. „Frítal – fyrir frítímann“ og „Frítal – á kvöldin og um helgar“. Heitið vísi beint til frítíma. Ekkert gefi neytendum til kynna að átt sé við að símtöl séu „frí“ enda væri þá um „frítt-tal“ að ræða en ekki „frítal“. Þá sýni reynsla Tals að neytendur hafi ekki skilið heiti þjónustuleiðarinnar með þeim hætti að símtöl séu án endurgjalds.

Atli Freyr Guðmundsson og Jóhannes Gunnarsson telja að heitið „frítal“ á þjónustu Tals hf. geti gefið neytendum til kynna að símtöl séu „frí“. Heitið sé því tvírætt og geti villt um fyrir neytendum.

Auglýsinganefnd ákvað að vísa máli þessu til samkeppnissráðs til ákvörðunar.“

IV. Niðurstaða

1.

Á fundi samkeppnisráðs, þann 29. mars 1999, var ákvörðun tekin í máli þessu. Fundinn sátu Brynjólfur Sigurðsson, Atli Freyr Guðmundsson, Karitas Pálsdóttir og Skarphéðinn Þórisson.

2.

Í máli þessu er til umfjöllunar kvörtun Landssíma Íslands yfir heiti þjónustuleiðar Tals, *Fríтали*. Auglýsingar þær sem hér um ræðir eru aðallega í slagorðaformi, annarsvegar „*Frítal – fyrir frítímann*“ og hinsvegar „*Frítal – á kvöldin og um helgar*“.

Kvartandi telur að auglýsingarnar séu villandi sérstaklega fyrir ungt fólk sem haldi að notkun GSM síma á kvöldin og um helgar sé án endurgjalds hjá Tali. Af gögnum málsins má sjá að Landssíminn kallar sambærilega áskrift *Fristundaáskrift*.

Í svörum Tals kemur fram að *Frítal* vísi til þess að símtöl eru ódýrari í frítíma alls þorra fólks, þ.e. á kvöldin og um helgar. Jafnframt kemur fram að Tal hafi ekki orðið vart við að heiti þjónustunnar hafi valdið ruglingi hjá viðskiptamönnum þeirra. Þá vísar Tal í málflutningi sínum til annarrar sambærilegrar notkunar á forskeytinu frí- s.s. Fríkort.

Kvartandi telur að auglýsingar Tals brjóti í bága við ákvæði 20. og 21. gr. samkeppnislaga nr. 8/1993. Í 20. gr. segir:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Í 21. gr. laganna segir:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna,

þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.

Auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir skulu ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum vegna forms þeirra eða sökum þess að skírskotað er til óviðkomandi mála.“

3.

Tal býður upp á mismunandi þjónustuleiðir fyrir viðskiptamenn sína. Nöfn leiðanna eru dregin af þeirri þjónustu sem við á. Þjónustuleiðirnar eru eins og fyrirtækið kynnir þær:

Altal – fyrir almenna notkun

Frítal – fyrir frítímann, Frítal – á kvöldin og um helgar

Tímatal – meiri tími minna verð

Talfrelsi – enginn símreikningur

Tal12 – frábær leið til að eignast GSM síma á góðu verði (áskrifandi að GSM þjónustu Tals í 12 mánuði)

Landssími Íslands hf. býður upp á þrjá mismunandi áskriftarflokka til GSM-notenda. Þessir flokkar eru eins og fyrirtækið kynnir þá:

Almennáskrift – hagstæður kostur allan daginn

Stórnotendaáskrift – sparnaður fyrir þá sem eru „alltaf“ í símanum

Frístundaáskrift – ódýrara á kvöldin og um helgar

Þá býður Landssíminn einnig upp á sk. GSM Frelsi – þú átt það inni, sem er GSM þjónusta án símreiknings.

4.

Kynningargögn þau sem Tal gefur út um þjónustuleiðir fyrirtækisins liggja fyrir í máli þessu. Meðal þeirra upplýsinga sem neytendur fá í hendur, hvort heldur þegar þeir leita upplýsinga um þjónustuleiðirnar eða þeir gerast viðskiptamenn, er verðskrá fyrirtækisins og einblöðungar um viðkomandi þjónustuleið.

Í verðskrá Tals kemur fram í töfluformi t.d. verð á mínútu fyrir símtöl hvort heldur á dagtaxta eða kvöld- og helgartaxta. Skýrt kemur fram að í *Frítals*þjónustuleiðinni kostar mínútan á kvöld- og helgartíma 10 kr. Símtöl á

dagtaxta kosta 25 kr. mínútan. *Frítals*þjónustuleiðin býður upp á lægsta verðið fyrir símtöl á kvöld- og helgartíma.

Á einblöðungi um *Frítal* segir:

„*Frítal* er þjónustuleið sem sniðin er að þörfum þeirra sem þurfa aðallega að nota GSM símann sinn á kvöldin og um helgar. Þá er líka mun ódýrara að hringja en á daginn. Ef þú hefur mikið að gera á daginn og getur lítið notað símann þinn þá geta aðrir samt alltaf náð í þig og ef þú svarar ekki í símann þá svarar Talhólfið fyrir þig.“

Þessar sömu upplýsingar koma fram í kynningarbæklingi Tals *Komdu með í loftið* og á heimasíðu fyrirtækisins. Þá er viðskiptavinum Tals bent á að í þjónustuveri fyrirtækisins sé allan sólarhringinn hægt að fá upplýsingar um þjónustuleiðirnar.

5.

Samkeppnisráð telur að þjónustuleið Tals *Frítal* gefi neytendum ekki til kynna að sú þjónusta sem í henni felist fái án endurgjalds. Er það mat ráðsins að af samhengi þeirra slagorða sem notuð eru með heiti þjónustunnar sé ekki ástæða til að ætla að þau leiði almennt til misskilnings enda gefur ekkert til kynna að þjónustan sé án endurgjalds. Fyrir liggur að neytendur fá ítarlegar og fullnægjandi upplýsingar um gjaldskrá þjónustunnar áður en samningur kemst á við fyrirtækið. Hafi vafi skapast hjá einhverjum neytendum er ljóst að við frekari athugun málsins leiðréttist hann áður en til notkunar þjónustunnar kemur.

Það er því mat samkeppnisráðs að nafnið *Frítal* veiti neytendum ekki rangar eða villandi upplýsingar um þá þjónustu sem veitt er. Notkun nafnsins er því ekki brot á ákvæðum 20. og 21. gr. samkeppnislaga.

V.
Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til að hafast frekar að í máli þessu.“

Bókun Atla Freys Guðmundssonar:

„Ég tel að heitið Frítal á þjónustu Tals hf. geti gefið neytendum til kynna að símtöl séu „frí“. Heitið sé því tvírætt og geti villt um fyrir neytendum.

Ég greiði því ekki atkvæði.“