

PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

SUÐURLANDSBRAUT 4
108 REYKJAVÍK

SÍMI 510 1500 PÓSTUR PFS@PFS.IS
FAX 510 1509 VEFUR WWW.PFS.IS



[Nafn fjarlægt vegna trúnaðar]

Reykjavík, 11. janúar 2018

Málsnúmer: 2017110021

Skjalalykill: 13.3.5

Málefni: Rökstuðningur fyrir ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 11. desember 2017, um niðurfellingu máls vegna kvörtunar gagnvart Íslandsbanka

Vísað er til tölvupósts, dags. 28. desember 2018, þar sem óskað var eftir rökstuðningi fyrir ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar dags. 11. desember 2007 í máli nr. 2017110021, varðandi kvörtun gagnvart Íslandsbanka. Sérstaklega er óskað eftir rökstuðningi varðandi lagalega stöð fyrir því að fella málið niður. Eftirfarandi er umbeðinn rökstuðningur.

Málavextir

Þann 30. október 2017 sendi [nafn fjarlægt vegna trúnaðar] kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar (hér eftir PFS) þar sem kvartað var yfir óumbeðnum tölvupósti frá Íslandsbanka. Þá var kvartað yfir vinnslu Íslandsbanka á netfangi kvartanda sem hann taldi hafa verið notað í ólögumætum tilgangi. Kvartandi taldi um að ræða beina

markaðssetningu án fyrirfram samþykkis sem gangi í berhögg við 1. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Kvartandi kvaðst ekki vera í viðskiptasambandi við Íslandsbanka lengur, en hann hafi látið loka síðasta reikningi sínum hjá bankanum í ágúst 2017.

Kröfur kvartanda voru að viðurkennt yrði að Íslandsbanka hafi verið óheimilt að senda honum umræddan tölvupóst. Að viðurkennt yrði að Íslandsbanka hafi verið óheimilt að nýta þær persónuupplýsingar um kvartanda sem hann hafði undir höndum til að senda honum umrædd fjarskipti. Að Íslandsbanki eyði þeim persónuupplýsingum sem hann hefur um kvartanda og/eða hætti að vinna með þær framvegis, að undanskyldri geymslu og vinnslu sem er skyld skv. lögum. Íslandsbanki tilkynni kvartanda og/eða Persónuvernd hvaða persónuupplýsingum um kvartanda hann hafi eytt á grundvelli kröfunnar. Óskað var eftir að sá hluti málsins sem falli undir verksvið Persónuverndar verði áframsendur þangað.

Póst- og fjarskiptastofnun sendi Íslandsbanka bréf vegna málsins þann 15. nóvember 2017. Í bréfinu voru leiðbeiningar um gildandi reglur varðandi óumbeðin fjarskipti. Þá óskaði stofnunin eftir því að Íslandsbanki tæki afstöðu til þess hvort að markaðssetning hafi verið í samræmi við ákvæði 46. gr. laga um fjarskipti og ennfremur var bankanum boðið að koma með frekari athugasemdir og skýringar vegna málsins.

Þann 30. nóvember 2017 barst svarbréf frá Íslandsbanka. Í bréfinu viðurkenndi Íslandsbanki að mistök hafi verið gerð við gerð lista vegna útsendingar tölvupósta að því leyti að nafn kvartanda átti ekki að vera á listanum. Bankinn kvaðst hafa yfirfarið verklag í því skyni að sambærileg atvik gerist ekki aftur auk þess sem netfangi kvartanda hafi verið eytt úr kerfum bankans.

Þann sama dag sendi PFS kvartanda afrit af svari Íslandsbanka í tölvupósti. Í tölvupóstinum sagði ennfremur að í ljósi svars bankans þá teldi PFS ekki ástæðu til frekari aðgerða og hygðist loka málinu.

Þann 4. desember 2017 sendi kvartandi tölvupóst til PFS þar sem óskað var eftir afriti af gögnum málsins og lýst efasemdum um að málið væri nægilega upplýst til þess að taka ákvörðun um lokun þess.

Með tölvupósti, dags. 7. desember 2017 voru afrit af gögnum málsins send kvartanda og í tölvupóstinum sagði jafnframt:

Bankinn hefur verið upplýstur um hvaða reglur á sviði fjarskipta gilda um sendingar SMS skilaboða í markaðsskyni. Bankinn hefur viðurkennt mistök og gerir ekki ágreining um að sending skilaboðanna hafi verið óheimil.

Það er vinnuregla hjá PFS að þegar sendandi viðurkennir að ekki hafi verið rétt staðið að sendingu og ekki er um ítrekuð brot að ræða, þá er látið staðar numið eftir að viðkomandi hefur verið leiðbeint um hvaða reglur gilda. Það skal tekið fram að PFS hefur ekki heimild til að beita sektum.

Það skal einnig tekið fram að ekki hafa borist fleiri kvartanir vegna bankans.

Hvað varðar vinnslu bankans á upplýsingum um þig þá er það á verksviði Persónuverndar að fjalla um það, eins og þú bendir á. PFS hyggst því ekki gripa til frekari aðgerða í þessu máli. Vinsamlega láttu mig vita hvort þú vilt að við framsendum erindið eða hvort þú vilt senda það sjálfur til Persónuverndar.

Eftir að hafa fengið send afrit af gögnum málsins sendi kvartandi PFS tölvupóst þann 10. desember 2017 þar sem segir m.a.:

Ég get því miður ekki sætt mig við þau málalok þar sem ég tel að málið hafi ekki verið nægilega upplýst sbr. rannsóknarregluna.

Stofnunin hafi ekki gætt þess með fullnægjandi hætti að fá nánari upplýsingar frá bankanum um þær aðgerðir sem hann segist hafa framkvæmt í bréfi sínu til stofnunarinnar dags. 29. nóvember sl. þrátt fyrir óskir mínar um slíkt. Í umræddu bréfi bankans liggja heldur ekki fyrir afstaða hans til spurningar stofnunarinnar um hvort fjarskiptin hafi falið í sér markaðssetningu í skilningi 46. gr. fjarskiptalaga né umbeðinn rökstuðning. Bankinn hafi því í raun hvorki tekið afstöðu til þeirrar spurningar stofnunarinnar né tjáð að hann hafi ekki viljað svara henni.

Þá vil ég taka það fram að tilvísuð vinnuregla PFS um að láta staðar numið við svona aðstæður getur ekki létt af þeim kröfum sem á liggja stofnuninni um upplýsta ákvarðanatöku eins og rannsóknarreglan ber með sér.

Ætli stofnunin samt sem áður að loka málinu á þessu stigi geri ég þá kröfu hér með um formlega stjórnsýsluákvörðun.

Þann 11. desember 2017 sendi PFS kvartanda svohljóðandi ákvörðun:

Vísað er til kvörtunar þinnar, dags. 30. október 2017, og annarra samskipta vegna óumbeðinna fjarskipta Íslandsbanka. Póst- og fjarskiptastofnun telur mál þetta nægilega upplýst. Íslandsbanki hefur viðurkennt mistök sem fólust í því að nota tölvupóstfang þitt til útsendingar á kynningarefni og kveðst hafa afmáð tölvupóstfang þitt úr sínum skrá. Bankinn gerir ekki ágreining um það að ekki hefði átt að senda þér umræddan póst. Þar með telur stofnunin ekki vera um að ræða ágreining í málinu sem skera þarf úr með ákvörðun.

Póst- og fjarskiptastofnun hefur ákveðið að loka málinu. Ef þú óskar eftir nánari rökstuðningi fyrir þeirri ákvörðun, skv. 21. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993, þá þarft þú að leggja fram slíka ósk innan 14 daga frá móttöku þessa bréfs.

Ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar eru kærnanlegar til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála og skal kæra berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar sbr. 13. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og 5. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málskotsgjald.

Með tölvupósti dags. 28. desember 2017 óskaði kvartandi eftir rökstuðningi fyrir ákvörðun PFS um að loka málinu.

Þann 11. janúar 2018 framsendi PFS þann hluta erindisins sem snýr að vinnslu upplýsinga um kvartanda til Persónuverndar.

Málsástæður og lagarök.

Samkvæmt 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003 geta neytendur beint kvörtunum til Póst- og fjarskiptastofnunar ef þeir telja að fjarskipta fyrirtæki eða póstrekkandi brjóti gegn skyldum sínum. Í greininni er ekki kveðið á um skyldu PFS til þess að taka við kvörtunum neytenda vegna annarra fyrirtækja en fjarskipta fyrirtækja og póstrekkenda.

Þrátt fyrir að 10. gr. laga um PFS fjalli ekki um ágreining neytenda við önnur fyrirtæki en fjarskipta fyrirtæki og póstrekkendur þá hefur stofnunin tekið til skoðunar mál sem varða óumbeðin fjarskipti frá öðrum fyrirtækjum. Sú framkvæmd byggir einkum á almennu eftirlitshlutverki PFS með fjarskiptalögum, skv. 3. gr. laga um PFS og 2. mgr. 2. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Afskipti PFS af slíkum málum hafa falist í því að uppfræða fyrirtæki um þær reglur sem gilda um óumbeðin fjarskipti og í þeim málum þar sem ágreiningur er uppi um hvort fjarskipti hafi verið í samræmi við 46. gr. laga um fjarskipti hefur PFS skorið úr þeim ágreiningi með ákvörðun. Í því sambandi er m.a. höfð hliðsjón af 2. mgr. 10. gr. laga um PFS þar sem aðeins er gert ráð fyrir ákvörðun PFS ef ágreiningur er til staðar.

Málsmeðferð PFS á málum sem varða 46. gr. laga um fjarskipti miðar ekki að því að beita sendanda viðurlögum enda hefur stofnunin ekki heimildir til þess skv. lögum. Viðurlög skv. 74. gr. laga um fjarskipti koma aðeins til greina ef höfðað er sakamál vegna brota á lögnum.

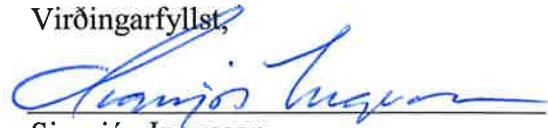
Íslandsbanki hefur viðurkennt að hafa verið í órétti þegar umræddur tölvupóstur var sendur og er því ekki til staðar ágreiningur í málinu. Þar að auki hefur bankinn lýst því yfir að tölvupóstfang kvartanda hafi verið afmáð úr kerfum bankans og hefur ekkert komið fram sem

bendir til annars. Því verður ekki séð að kvartandi hafi lögvarða hagsmuni af því að fá ákvörðun PFS í máli þessu.

Póst- og fjarskiptastofnun hefur ekki heimildir að lögum til þess að fjalla um meðferð persónuupplýsinga kvartanda hjá bankanum að öðru leyti og því verður erindið framsent til Persónuverndar til umfjöllunar um önnur atriði en þau sem varðað geta við 46. gr. laga um fjarskipti.

Með vísan til ofangreinds telur PFS að rétt hafi verið að aðhafast ekki frekar í kvörtunarmáli þessu.

Virðingarfyllst,



Sigurjón Ingvarsson