



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

# Ákvörðun nr. 24/2011

### í kvörtunarmáli vegna reikningsfærslu Fjarskipta ehf. (Vodafone).

#### I. Erindið

Þann 31. mars 2011 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi [A],<sup>1</sup> vegna gjaldfærslu fjarskiptafyrirtækisins Fjarskipta ehf. (Vodafone) á þjónustu er kvartandi hafði sagt upp. Lýtur umrædd gjaldfærsla að búnaði sem kvartandi er skráður réttihafi að en ágreiningur er uppi um hvort kvartandi sé í raun réttihafi að viðkomandi búnaði og þar með hvort gjaldfærslunni fyrir notkun búnaðarins sé beint að réttum aðila. Í kvörtun [A] kemur eftirfarandi m.a fram:

*„Vodafone rukkar mig fyrir gjald á þjónustu sem ég hef sagt upp skriflega í gegnum tölvupóst. Þeir vilja meina að ég eigi að skila þeim búnaði sem ég fékk hjá þeim. Ég tók það skýrt fram að ég hefði ekki fengið búnaðinn hjá þeim heldur hjá öðrum aðila og var það samþykkt þegar ég pantaði þjónustuna. Ekki var minnst á það við mig að búnaðurinn yrði skráður á mína kennitölu og ég rukkaður fyrir hann. Einnig hefur Vodafone tekið það fram að búnað megi ekki skrá af einum réttihafa yfir á annan eins og þeir virðast hafa gert svo þeir máttu ekki samkvæmt eigin reglum gera það.“*

Gerir kvartandi þá kröfu að Vodafone hætti að gjaldfæra kvartanda fyrir þjónustuna og hann verði fjarlægður af skrá sem réttihafi af viðkomandi búnaði sem félagið telji kvartanda hafa fengið hjá félaginu.

#### II. Bréfaskipti og málavextir

Póst- og fjarskiptastofnun barst kvörtun [A] sem fyrr greinir þann 31. mars 2011. Í kjölfar þess ritaði stofnunin bréf til Vodafone dags. 5. apríl s.l. þar sem félaginu var gefinn kostur á því að tjá sig um kvörtunina og koma skýringum sínum á framfæri. Var félaginu veittur frestur til 19. apríl til að koma athugasemdum sínum á framfæri.

---

<sup>1</sup> Nafn kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

*Athugasemdir Fjarskipta ehf. (Vodafone)*

Í svarbréfi fyrirtækisins, dags. 19. apríl s.l., er að finna skýringar Vodafone en þar segir m.a. eftirfarandi:

*„Kvartandi greinir frá því í kvörtun sinni að hann hafi ekki fengið búnaðinn úthlutaðan hjá Vodafone heldur hjá öðrum aðila, kunningja sínum. Þann 23. september 2010 hringdi kvartandi inn í þjónustuver Vodafone og pantar sjónvarp yfir ljósleiðara. Kvartandi tjáði starfsmanni Vodafone að hann væri með myndlykil. Starfsmaður Vodafone fékk kvartanda til að gefa sér upp „serial númer“ og „mac adressu“ myndlykilsins til að athuga hver væri skráður réttihafi á honum. Í kerfum Vodafone var enginn skráður réttihafi myndlykilsins.<sup>2</sup> Þar sem enginn var skráður réttihafi gat starfsmaður Vodafone skráð lykil á kvartanda þar sem hann óskaði eftir því og lykilinn var í eigu Vodafone. Sendi starfsmaður Vodafone því staðfestingarpóst á kvartanda [...] til staðfestingar á þjónustunni ásamt skilmálum Vodafone sem um hana gilda. Í staðfestingarpóstinum segir eftirfarandi: Tölvupóstur þinn er jafnframt staðfesting á samþykki þínu á viðskiptaskilmálum þjónustunnar. [...] Vakti Vodafone því sérstaka athygli á þessu í póstinum sem og í samtalinu í samræmi við 5. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.“*

Fram kemur af hálfu Vodafone að sérstakir skilmálar gildi um sjónvarpsþjónustu þar sem farið sé ítarlega yfir þær skyldur sem hvíli á samningsaðilum. Í fyrsta lagi komi skýrt fram í 5. gr. skilmálanna að Vodafone sé eigandi búnaðarins og áskrifanda beri að gæta hans og fara vel með hann. Ef búnaður glatist eða honum stolið þá beri áskrifanda að greiða andvirði hans til Vodafone samkvæmt gjaldskrá félagsins. Í 6.1. gr. skilmálanna segir ennfremur að ef áskrifandi segi upp áskrift eða greiði hann ekki áskriftargjaldið eftir að samningstíma lýkur þá beri honum að skila áskriftarbúnaðinum til félagsins eða þjónustufulltrúa þess. Áskrifandi skuli alltaf greiða að lágmarki grunnáskriftargjald Vodafone á meðan samningur er í gildi og/eða búnaði hefur ekki verið skilað sbr. 3. skilmálanna. Telur Vodafone að kvartanda hafi því átt að vera ljóst að honum bæri að greiða fyrir búnaðinn á meðan hann var í notkun og ef honum væri ekki skilað inn. Starfsmenn hefðu að auki ítrekað reynt að útskýra þetta fyrir kvartanda.

Kvartandi hafi af eigin frumkvæði haft samband við Vodafone og óskað eftir sjónvarpsþjónustu. Með skráningu sinni í sjónvarpsþjónustu félagsins hafi kvartandi gengist undir þá skilmála sem um þjónustuna gilda, þar sem skýrt sé tekið fram að greiða skuli fyrir búnað sem ekki er skilað inn. Varðandi skráningu myndlykils á kvartanda þá hafi kvartandi staðfest tölvupóst þess efnis og þar sem enginn hafi verið skráður réttihafi á búnaðinum þá hafi verið mögulegt fyrir kvartanda að fá búnaðinn skráðan á sig. Ef annar hefði verið skráður réttihafi hefði hins vegar þurft að fá samþykki hans fyrir þessari ráðstöfun.

Kvartandi hefur samkvæmt Vodafone, verið í tölvupóstsamskiptum við starfsmann Vodafone frá 28. desember 2010 þar sem honum hefur ítrekað verið bent á leiðir til að leysa málið en um tvær lausnir er að ræða samkvæmt Vodafone. Annars vegar að halda áfram með lykilinn og borga af honum eða skila honum inn og hætta þar af leiðandi að borga af honum. Hefur kvartandi ekki viljað semja við Vodafone um lyktir þess máls og því er það von Vodafone að Póst- og fjarskiptastofnun geti leyst úr ágreiningnum. Félagið ítrekar þó þá afstöðu sína að

<sup>2</sup> Þann 23. júní 2010 tók Vodafone yfir innheimtu fyrir leigu myndlykla af 365 miðlum, þar sem Vodafone á og rekur Digital Ísland kerfið. Skv. þeim upplýsingum sem Vodafone fékk um umræddan myndlykil frá 365 miðlum, við skiptin, var enginn skráður réttihafi yfir lyklinum þar sem þjónustusamningi um hann hafði verið rift. Var lykillinn því rétt hafalaus.

ekki hafi verið brotið gegn tilvitnuðum ákvæðum fjarskiptalaga í máli þessu enda sé reikningsfærsla í samræmi við skilmála Vodafone.

## 2.2

### *Athugasemdir kvartanda*

Með bréfi Póst-og fjarskiptastofnunar dags. 27. apríl 2011 var kvartanda gefið tækifæri á að tjá sig og koma að athugasemdum varðandi svarbréf Vodafone, og barst tölvupóstur þess efnis frá kvartanda þann 2. maí 2011. Í tölvupóstinum kemur fram af hálfu kvartanda [A] að staðhæfing Vodafone, um að kvartandi hafi óskað eftir að búnaður sem hann hafi fengið lánaðan annarstaðar en hjá þeim yrði skráður á kennitölu kvartanda, sé röng og að svo hafi verið gert án hans vitundar. Telur hann fávisku eða fákunnáttu sína hafa verið nýttá til samningsgerðar og um svik í tafla sé að ræða. Upplýsingum hafi verið haldið frá honum og að slíkir samningar standist ekki lög. Kvartandi segist ekki hafa séð nokkur gögn um að hann hafi samþykkt og hvað þá beðið um slíka skráningu og óskar eftir gögnum um slíkt í framhaldinu. Kvartandi segist hafa tekið það skýrt fram þegar þjónustan var pöntuð að hann þyrfti ekki myndlykil þar sem hann ætlaði sér að nota myndlykil sem hann þegar hefði undir höndum. Hann hafi samþykkt skilmála félagsins en hafi ekki samþykkt að búnaður yrði færður á hans kennitölu. Hefur kvartandi aldrei skilið málin öðruvísi en að fyrri notandi hafi bara verið skráður enda hefði Vodafone sagt að ekki mætti skrá búnað á milli rétthafa að fyrri rétthafa forspurðum. Það séu fréttir fyrir hann að enginn sé skráður rétthafi og telur að hann hafi fundið tapað tæki fyrir Vodafone og félagið hafi tekið sér bessaleyfi að skrá umrætt tæki á kvartanda. Krefst kvartandi þess að félagið sýni kvartanda einhvers konar staðfestingu á því að hann hafi kvittað fyrir afhendingu búnaðar eða skráningu á kennitölu kvartanda. Að öðrum kosti telur kvartandi að fyrri notandi sé sá sem greiða skuli fyrir afnot af búnaðinum en ekki hann.

## 2.3

### *Bréf Póst- og fjarskiptastofnunar til kvartanda*

Póst- og fjarskiptastofnun sendi til kvartanda bréf dags. 20. maí s.l. þar sem stofnunin komst að niðurstöðu í máli þessu. Taldi stofnunin ljóst af þeim gögnum er fyrir lágu í málinu að óumdeilt væri að Vodafone væri eigandi umrædds myndlykils. Ágreiningur málsins virtist hins vegar lúta að því hvort og þá hver væri skráður rétthafi að viðkomandi myndlykli. Póst- og fjarskiptastofnun gerði kvartanda ljóst að tæknileg tilhögun sjónvarpsþjónustu yfir IP tengingar væru að öllu jöfnu með þeim hætti að skrá þyrfti „mac adressu“ myndlykils og staðsetningu ADSL tengingar þar sem þjónustan kemur um, svo afruglun gæti átt sér stað og því væri það að öllu jöfnu nauðsynlegt fyrir kerfisrekanda IPTV þjónustu að skrá niður nákvæmar upplýsingar um ADSL tenginguna og myndlykilinn svo mögulegt væri að veita umrædda þjónustu. Því næst fjallaði stofnunin um 5. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 er kveður á um að fjarskiptafyrirtækjum sé skylt að birta viðskiptaskilmála sína og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á skýran og aðgengilegan hátt og að stofnunin hefði ekki orðið vör við annað en að aðilar á markaði er veita sjónvarpsþjónustu gæti þess að skýrt komi fram þær reglur er gilda millum áskrifenda þjónustu og fyrirtækisins t.a.m varðandi notendabúnað. Því til stuðnings vísaði stofnunin til viðskiptaskilmála Vodafone vegna sjónvarpsdreifingar.

Í umræddu bréfi stofnunarinnar til kvartanda kom fram það mat stofnunarinnar að til að kerfisrekandi gæti veitt umrædda þjónustu væri ljóst að fyrrgreindar upplýsingar þyrftu að liggja fyrir, þ.á.m. upplýsingar um réttthafa myndlykilsins og áskrifanda þeirrar þjónustu sem veita á. Taldi Póst- og fjarskiptastofnun enn fremur að líta mætti á það sem eðlilegan hlut að greiða þurfi leigugjald fyrir myndlykla fyrir móttöku sjónvarpssendinga þar sem notendabúnaðir væru að öllu jöfnu í eigu þeirra félaga sem reka þjónustur sem þessa og að töluverð fjárhagsleg verðmæti lægju í kaupum á notendabúnuðum. Skýrt væri tekið fram í skilmálum Vodafone hvaða reglur giltu um búnað sem þennan. Þar segi m.a. að ef áskrifandi segi upp áskrift eða greiði ekki áskriftargjaldið eftir að samningstíma lýkur þá beri honum að skila áskriftarbúnaðinum til fyrirtækisins og að ávallt sé rukkað fyrir grunnáskriftargjald á meðan samningur sé í gildi eða ef búnaði er ekki skilað. Taldi stofnunin að ekki yrði séð að skilmálar Vodafone brytu gegn fjarskiptalögum eða væru óskýrir heldur þvert á móti leiddi af þeim hvaða reglur giltu um búnað sem þennan.

Póst- og fjarskiptastofnun benti kvartanda hins vegar á að ef kvartandi gæti sýnt fram á annan réttthafa að viðkomandi myndlykli sem og samþykki þess réttthafa fyrir notkun hans á myndlyklinum gæti það leitt til þess að kvartandi ætti rétt á endurgjaldi vegna áskriftargjaldsins.

Að teknu tilliti til þeirra gagna er fyrir lágu í málinu var það mat stofnunarinnar að ef kvartandi vildi ekki sem áskrifandi fallast á ofangreint og gæti ekki sýnt fram á að annar en kvartandi væri skráður réttthafi að myndlyklinum þá mætti líta á það sem jafngildi riftunar á viðkomandi viðskiptasambandi og því bæri kvartanda að skila viðkomandi búnaði aftur til félagsins líkt og viðskiptaskilmálar þess kváðu á um. Að lokum gaf stofnunin kvartanda kost á að koma með athugasemdir ef kvartandi teldi þörf á frekari afskiptum stofnunarinnar og fram kæmu þá til hvaða aðgerða kvartandi vildi að stofnunin gripi til.

## 2.4

### *Athugasemdir kvartanda*

Athugasemdir kvartanda bárust í tölvupósti til stofnunarinnar þann 27. maí s.l. Í tölvupóstinum ítrekaði kvartandi að hann hefði aldrei samþykkt að vera skráður réttthafi að búnaðinum en það hefði verið gert af starfsmanni Vodafone sem hafði fengið hann til að gefa upp númerin á myndlyklinum. Við það hafi honum ekki skilist að hann væri að skrá myndlykilinn á sitt nafn og kennitölu. Fram hafi komið af hálfu Vodafone í samskiptum þeirra á milli að óheimilt væri að færa myndlykla á milli réttthafa nema samþykki fyrri réttthafa lægi fyrir og af þeim sökum telur kvartandi að sá starfsmaður Vodafone, sem skráði myndlykilinn á kvartanda, hafi brotið vinnureglur Vodafone með það að marki að fá kvartanda í viðskipti. Telur kvartandi að starfsmaður félagsins hefði átt að útskýra fyrir sér að hann hefði fundið myndlykil sem væri óskráður en það hefði ekki verið gert.

Kvartandi ítrekar þá ósk sína um að vera afskráður sem réttthafi myndlykilsins, burtséð frá allri tæknilegri tilhögun auk þess sem að Vodafone hafi aldrei útskýrt fyrir sér að hann yrði skráður sem réttthafi á umræddum myndlykli. Kvartandi segist hafa boðið félaginu að nálgast myndlykilinn en þeir hafi hafnað því á sínum tíma. Vodafone standi það hins vegar enn til boða. Að lokum segist kvartandi ekki vera í því hlutverki að skrá eignir til handa Vodafone heldur eigi félagið að sjá um slíkt sjálfir og ekki láta sín mistök bitna á viðskiptavinum sínum.

### III. Forsendur og niðurstöður

#### 3.1

##### *Lagaumhverfi*

Póst- og fjarskiptastofnun er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum skv. 2. mgr. 2. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2009, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Í 3. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, kemur fram að verkefni stofnunarinnar eru m.a. að stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun fjarskiptaþjónustu, sbr. b. og d.-lið ákvæðisins. Þá er jafnframt kveðið á um það í 10. gr. sömu laga að PFS skuli 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 tekið fram að PFS er aðeins bær til að skoða álitaefni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir lög nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, og fjarskiptalög nr. 81/2003.

Það álitaefni er hér á reynir varðar kvörtun [A] vegna gjaldfærslu Vodafone á myndlykli en kvartandi telur að félaginu hafi verið óheimilt að skrá hann sem réttthafa af umræddum myndlykli þar sem hann hafi aldrei óskað eftir því né samþykkt slíka ráðstöfun. Umræddri gjaldfærslu sé því ekki beint að réttum aðila og eigi því ekki rétt á sér.

#### 3.2

##### *Niðurstaða*

Þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu eru fyrrnefnd kvörtun [A], bréf PFS til Vodafone, bréf Vodafone til stofnunarinnar með athugasemdum félagsins, afrit af tölvupóstum kvartanda til Póst- og fjarskiptastofnunar með athugasemdum og bréf stofnunarinnar til kvartanda.

Hér að framan hefur þeirri tæknilegu tilhögun nú þegar verið lýst þegar um ræðir tilhögun sjónvarpsþjónustu yfir IP-tengingar sem og hvaða upplýsingar þurfa að liggja fyrir svo mögulegt sé fyrir kerfisrekanda að veita þjónustu sem þessa. Gerð hefur verið grein fyrir ákvæði 37. gr. fjarskiptalaga og því mati stofnunarinnar að fyrrnefndir viðskiptaskilmálar Vodafone um sjónvarpsþjónustu uppfylli þær kröfur sem ákvæði fjarskiptalaga mæla fyrir um hvað varðar skýrleika og aðgengi. Þá hefur komið fram það mat Póst- og fjarskiptastofnunar að upplýsingar um réttthafa myndlykils og áskrifanda verði að teljast upplýsingar sem eðlilegt þyki að þjónustuveitandi afli sér og hafi undir höndum í því skyni að geta veitt viðkomandi þjónustu sem og tekið gjald fyrir og beint gjaldfærslu að réttum aðila. Hefur stofnunin einnig bent kvartanda á að hann gæti átt rétt á endurgjaldi ef hann geti sýnt fram á annan réttthafa sem og samþykki þess réttthafa fyrir notkun kvartanda á viðkomandi myndlykli. Í bréfi stofnunarinnar til kvartanda benti stofnunin kvartanda ennfremur á, vilji hann ekki gangast við þeim skilmálum er um þjónustuna gilda, þá megi líta á það sem jafngildi riftunar á viðkomandi viðskiptasambandi. Við slíkar aðstæður myndi kvartandi ekki lengur teljast réttthafi viðkomandi myndlykils og bæri skylda til að skila búnaðinum líkt og

viðskiptaskilmálar félagsins kveða skýrt á um, sem kvartandi samþykkti að gangast við með staðfestingarpóst sínum til félagsins.

Fram hefur komið af hálfu Vodafone að enginn rétthafi hafi verið skráður á viðkomandi myndlykil í kerfum félagsins en kvartandi telur það vera sér óviðkomandi. Vodafone segir staðfestingarpóst hafa verið sendan á kvartanda sem kvartandi hafi staðfest. Kvartandi segir fullyrðingu Vodafone um að kvartandi hafi samþykkt skilmálanna rétta en í því hafi ekki falist samþykki um að búnaður yrði færður yfir á kennitölu hans og hann þar með gerður rétthafi myndlykilsins. Enda hefði annar rétthafi átt að vera skráður á myndlyklinum og óheimilt væri að framkvæma slíka yfirfærslu án samþykkis fyrri rétthafa skv. skilmálum félagsins. Hvorugur aðili hefur sýnt fram á haldbær gögn máli sínu og fullyrðingum til stuðnings og ljóst að orð stendur gegn orði í þessum efnunum.

Það er óumdeilt að kvartandi óskaði eftir sjónvarpsþjónustu hjá Vodafone. Er það ennfremur óumdeilt í máli þessu að Vodafone er eigandi viðkomandi myndlykils. Er það mat PFS að það hljóti að teljast eðlileg ráðstöfun að Vodafone taki gjald fyrir leigu á myndlyklum fyrir móttöku sjónvarpsendinga, enda liggja töluverð fjárhagsleg verðmæti í kaupum á notendabúnuðum. Til þess þarf að vera skráður rétthafi svo hægt sé að beina gjaldfærslu til þess aðila er hefur búnaðinn til notkunar og kveða skilmálar félagsins skýrt á um hvaða reglur gilda í þeim efnunum. Ef skoðaðir eru viðskiptaskilmálar Vodafone fyrir sjónvarpsdreifingu er ljóst sbr. 1. gr. að áskrifandi að sjónvarpsdreifikerfi telst greiðandi að þjónustunni hverju sinni. Er þar einnig mælt fyrir um í 2.1. gr. að áskrifanda sé óheimilt að leyfa öðrum að nota búnaðinn með því að selja hann, leigja, gefa eða láta hann af hendi með öðrum hætti. Í 3. gr. kemur fram að áskrifandi greiði alltaf að lágmarki grunnáskriftargjald Vodafone á meðan að samningur er í gildi og/eða búnaði hefur ekki verið skilað og í 6.1. gr. er mælt fyrir um að ef áskrifandi segi upp áskrift eða greiði hann ekki áskriftargjaldið eftir að samningstíma lýkur beri honum að skila áskriftarbúnaðinum til félagsins eða þjónustufulltrúa þess.

Þegar framangreind gögn hafa verið skoðuð í ljósi laga- og reglugerðarumhverfi því sem gildir á íslenskum fjarskiptamarkaði er ekkert sem bendir til þess að þær reglur er gilda um notendabúnað (myndlykla í þessu sambandi), samkvæmt viðskiptaskilmálum Vodafone um sjónvarpsdreifingu, séu í andstöðu við ákvæði fjarskiptalaga. Er það ennfremur niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að ágreiningur sá er lýtur að því hvort Vodafone hafi verið heimilt að skrá kvartanda sem rétthafa að umræddum myndlykli heyrir ekki undir verkssvið stofnunarinnar. Helgast það af skorti á valdheimildum, en stofnunin er ekki til þess bær að taka afstöðu til skilyrða sem meta þarf til þess ákveða hvort skuldbindandi samningur hafi komist á milli aðila, en slíkt ræðst af almennum lögum nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga, en það er eingöngu á færi dómstóla að útkljá ágreining á grundvelli þeirra.

### *Ákvörðunarorð*

**Reglur og viðskiptaskilmálar þeir er gilda um sjónvarpsdreifingu Fjarskipta ehf. (Vodafone) eru ekki í andstöðu við ákvæði laga um fjarskipti nr. 81/2003. Ágreiningur er lýtur að því hvort Vodafone hafi verið heimilt að skrá kvartanda sem rétthafa að umræddum myndlykli heyrir ekki undir verkssvið stofnunarinnar þar sem valdheimildir stofnunarinnar skortir.**

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.

Reykjavík, 4. júlí 2011

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir