



Fjarskiptastofa

Ákvörðun nr. 11/2024

Óumbeðin fjarskipti Nýju váttryggingaþjónustunnar ehf.

(mál nr. 2024030044)

I.

Erindið

(1) Fjarskiptastofu barst áframsent erindi frá Persónuvernd, dags. 12. mars. sl., frá [...]¹ (hér eftir kvartandi), ásamt fylgigögnum, á hendur Nýju váttryggingaþjónustunni ehf. (hér eftir Nývá). Persónuvernd áframsendi hluta af erindi til Fjarskiptastofu á grundvelli 2. mgr. 7. gr. laga nr. 37/1993. Persónuvernd barst upphaflega kvörtun 3. maí 2022 frá kvartanda yfir vinnslu persónuupplýsinga af hálfu Allianz á Íslandi hf. söluumboðs, Nývá og Markvisst ehf.

(2) Kvörtun snýr að óumbeðnum fjarskiptum Nývá í formi símtals í símanúmer kvartanda sem er bannmerktur í símaskrá.

II.

Forsaga málsins

(3) Þann 3. maí 2022 barst Persónuvernd kvörtun frá kvartanda yfir vinnslu persónuupplýsinga af hálfu Allianz á Íslandi hf. söluumboðs, Nývá og Markvisst ehf. Kvörtunin laut að því að Allianz á Íslandi söluumboð hafði miðlað upplýsingum varðandi váttryggingasamning kvartanda við þýska váttryggingafélagið Allianz Lebensversicherung AG til Nývá án samþykkis. Í framhaldinu hafi Nývá haft samband við kvartanda símleiðis, í þeim tilgangi að bjóða honum ráðgjöf um váttryggingavernd og miðlun váttryggingaafurða, þrátt fyrir að símanúmer hans væri bannmerkt í símaskrá.

(4) Þar sem hluti kvörtunarinnar lýtur að 46. gr. þágildandi fjarskiptalaga nr. 81/2003 (hér eftir þekkt sem fjarskiptalög) var sá hluti áframsendur Fjarskiptastofu í samræmi við ákvæði 2. mgr. 7. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

(5) Kvartað var yfir óumbeðnum fjarskiptum af hálfu Nývá í formi símtals til kvartanda. Í kvörtun sem barst Persónuvernd kom eftirfarandi m.a. fram:

„[...]² hringdi 12.4.2022 kl. 12:46 úr síma [...]³ og kynnti sig sem sölumann hjá Nýju váttryggingaþjónustunni ehf. (hér „Nývá“) sem hann sagði að væri samstarfsaðili þýska váttryggingafélagsins Allianz og Allianz á Íslandi hf. söluumboðs („Allianz á Íslandi“).

¹ Nafn afmáð vegna trúnaðar

² Nafn afmáð vegna trúnaðar

³ Afmáð vegna trúnaðar



Í beinu framhaldi kynningar vísaði [...] ⁴ til upplýsinga sem hann hefði um að ég hefði verið í samningssambandi við þýska váttryggingarfélagið Allianz með lífeyrissparnaðarsamning í 20 ár og að ég greiddi tiltekna fjárhæð í evrum í iðgjald ársfjórðungslega. [...] ⁵ vísaði einnig til þess að konan mín væri einnig með gildan samning við Allianz, sem væri sk. séreignasparnaður og aðeins nýrri samningur en minn. [...] ⁶ vildi kynna fyrir mér möguleika á að gera breytingar á samningi við Allianz, s.s. að hækka iðgjald, spurði hvort ég hefði hugleitt það og kvaðst bjóða ráðgjöf um váttryggingarvernd.

„Nývá hringir í viðmælendur af markhópalista til að bjóða ráðgjöf af váttryggingarvernd. Svo virðist vera að ekki sé kannað ef símanúmer viðmælenda er bannmerkt í símaskrá sbr. 45. gr. laga um fjarskipti.“

III.

Málavextir og bréfaskipti

3.1 Bréf Fjarskiptastofu til Nývá, dags. 15. maí 2024

(6) Þann 15. maí 2024 sendi Fjarskiptastofa Nývá bréf þess efnis að kvörtun hefði borist stofnuninni vegna meintra óumbeðinna fjarskipta Nývá. Var Nývá gefinn kostur á að tjá sig um umrædda kvörtun og taka afstöðu til þess hvort umrædd fjarskipti hafi verið í samræmi við þágildandi 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga. Var frestur til þess veittur til 29. maí 2024.

3.2. Athugasemdir Nývá við kvörtun, dags. 23. maí 2024

(7) Í bréfi sem Fjarskiptastofu barst frá Nývá þann 23. maí 2024 var m.a. að finna eftirfarandi athugasemdir:

„Nýja váttryggingarþjónustan ehf. (NV) hafnar því að hafa ekki virt bannmerkingu í símaskrá sem lið í markaðssetningu. NV er með samning við Allianz um sölu á vörum þeirra.

Í umræddu tilfelli var haft samband við kvartanda sem er með samning hjá Allianz um lífeyrisviðauka. Ástæða símtalsins var að kynna kvartanda að hann gæti aukið við iðgjald þannig að lífeyrisgreiðslur til hans myndu aukast innan gildandi samnings, þegar lífeyristaka hæfist.

NV hafnar því að um markaðssetningu hafi verið að ræða, heldur hluti af þjónustu við aðila, sem er í viðskiptum við Allianz. Símtalið var því ekki liður í markaðssetningu, sbr. þágildandi ákvæði 5. mgr. 46. gr. eldri fjarskiptalaga.

Í úrskurði Persónuverndar í máli nr. 2022050843 var niðurstaðan sú að NV var heimilt að vinna persónuupplýsingar kvartanda. Í 3. gr. þess úrskurðar kemur fram að Allianz á Íslandi staðfesti að vottaðir ráðgjafar Allianz á Íslandi, eins og NV dreifi váttryggingum á grundvelli samningsbundinnar heimildar og vottaðir ráðgjafar hafi í þeim tilgangi aðgang að grunnupplýsingum viðskiptavina Allianz.

⁴ Nafn afmáð vegna trúnaðar

⁵ Nafn afmáð vegna trúnaðar

⁶ Nafn afmáð vegna trúnaðar



Ekki verður með nokkru móti séð að annað eigi að gilda í þessu tilviki, enda um sama málið að ræða.

Niðurstaðan Persónuverndar var alveg skýr þess efnis að hagsmunir Allianz á Íslandi hf. söluumboðs af því að hafa beint markaðssetningu að kvartanda voru lögmætir og samrýmdust lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Að mati Persónuverndar voru hagsmunir og grundvallarréttindi og frelsi kvartanda sem krefjast verndar persónuupplýsinga ekki taldir vega þyngra en hagsmunir ábyrgðaraðila af vinnslunni umrætt sinn, þrátt fyrir að kvartandi hefði komið andmælum sínum við beinni markaðssetningu á framfæri með almennum hætti með bannmerkingu í símaskrá.

Einnig var það niðurstaða Persónuverndar í umræddum úrskurði að NV hefði unnið með persónuupplýsingar kvartanda sem vinnsluaðili og aðgangur félagsins að persónuupplýsingum kvartanda því byggður á vinnslusamningi en ekki heimild til persónuupplýsinga samkvæmt 9. gr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Niðurstaða Persónuverndar verður ekki túlkuð með öðrum hætti en þeim að NV hafi haft sömu heimildir að lögum og Allianz til að hafa samband við kvartanda innan þess samnings sem hann hafði gert við Allianz.

NV hefur verið starfandi frá árinu 1999. Aldrei fyrr hefur nokkur kvartað yfir starfsemi félagsins. NV getur ekki með neinu móti séð að félagið hefði getað aðhafst með öðrum hætti í umrætt sinn og hafi verið í fullum rétti til að hafa samband við kvartanda innan þess samnings sem hann hafði gert við Allianz.“

3.3. Tölvupóstur Fjarskiptastofu til kvartanda, dags. 27. maí 2024

(8) Þann 27. maí 2024 sendi Fjarskiptastofa kvartanda bréf og tilkynnti honum að stofnunin hefði fengið, þann 12. mars 2024, áframsenda hluta af kvörtun frá Persónuvernd og í kjölfar þess hafi stofnunin sent erindi til félagsins, dags. 15. maí 2024. Stofnunin bauð kvartanda að koma með athugasemdir við skýringar Nývá og var frestur til þess veittur til 10. júní 2024.

3.4. Athugasemdir kvartanda, dags. 10. júní 2024

(9) Í bréfi sem Fjarskiptastofu barst frá kvartanda þann 10. júní 2024 var m.a. að finna eftirfarandi athugasemdir:

„Í fyrstu málsgrein bréfsins hafnar NV því að hafa ekki virt bannmerkingu í símaskrá sem lið í markaðssetningu og tekið er fram að NV sé með samning við Allianz um sölu á vörum þeirra. Í annarri og þriðju málsgrein bréfsins er því borið við að ástæða símtalsins hafi verið að kynna kvartanda að hann gæti aukið við iðgjald og að um þjónustu við undirritaðan, sem viðskiptamann Allianz, hafi verið að ræða.

Undirritaður tekur fram að [...] ⁷, sem hringdi í undirritaðan þann 12.4.2022 kl. 12:46 úr síma [...] ⁸ hafi kynnt sig sem sölumann NV sem væri

⁷ Nafn afmáð vegna trúnaðar

⁸ Afmáð vegna trúnaðar



vátryggingamiðlun og miðli vátryggingaafurðum Allianz og annarra vátryggingafélaga eins og kemur fram á vefsíðu félagsins.

Sölumaður gat ekki gefið skýringar á því hvaðan upplýsinga um símanúmer undirritaðs hafi verið aflað í samræmi við 5. mgr. 46. gr. þágildandi laga um fjarskipti og undirritaður féllst á að [...] ⁹ framkvæmdastjóri NV myndi upplýsa um það. Í samtali við framkvæmdastjóra NV lýsti hann fyrir undirrituðum að miðlunin gæti tekið að sér að greina þörf fyrir vátryggingar og miðlað samningnum við ýmis vátryggingafélög t.d. Allianz og Vörð tryggingar eins og lýst er í upphaflegri kvörtun.

Í samtölum við sölumann og framkvæmdarstjóra NV kom fram að félagið sýndi áhuga á að miðla vátryggingasamningum, sem það teldi henta tryggingaþörf viðskiptavinar, til einhvers þeirra vátryggingafélaga, sem það væri í samstarfi við.

Í framhaldinu sendi framkvæmdastjóri svo tvo tölvupósta dags. 12. apríl 2022 og 13. apríl 2022 til undirritaðs með skýringum á uppruna símanúmersins. Skýrt er að NV aflaði símanúmersins með því að kaupa úrtak úr símaskrá af öðru fyrirtæki sem sérhæfir sig í vinnslu markhópalista til markaðssetningar. Fram kemur að NV panti stundum markhópalista eftir starfsgreinum, eins og gert var í þessu tilfelli.

Til staðfestingar á því fylgdi tölvupósti NT til undirritaðs mynd af þeim markhópalista úr símaskrá með skráð starfsheiti „verkfræðingur“ eða „verkfr.“ þar sem nafn undirritaðs kemur fram.

Í tölvupósti er viðurkennt að félagið hafi hringt eftir þessum markhópalista. Félagið hefur beðist velvirðingar á hringingu í bannmerkt númer.

Fyrirliggjandi gögn staðfesta að NV virti ekki merkingu í símaskrá sem gaf til kynna að undirritaður vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt sbr. 5. mgr. 46. gr. þágildandi laga um fjarskipti.¹⁰

Í bréfi NV dags. 23. maí 2024 er vísað til gildandi vátryggingasamnings við Allianz borið við að ástæða símtalsins nú er sögð hafa verið að kynna möguleika að auka við iðgjald. NV heldur því fram að um hafi verið að ræða hluta af þjónustu við aðila, sem sé í viðskiptum við Allianz.

Undirritaður gerir fyrirvara við þessa skýringu og telur hana misvísandi. Aukning iðgjalds felur í reynd í sér markaðssetningu, sem NV hefur fjárhagslega hagsmuni af. Undirritaður hefur aldrei átt viðskipti við NV og sú vátryggingamiðlun hafði enga aðkomu að gerð gildandi

⁹ Nafn afmáð vegna trúnaðar

¹⁰ Feitletrun kvartanda



vátryggingasamnings. NV hefur ekkert hlutverk við að þjóna eðlilegri framkvæmd gildandi vátryggingasamnings fyrir hönd Allianz.

Kjör vátryggingasamninga Allianz eru háð vaxtastigi og markaðsaðstæðum sem í boði eru á hverjum tíma. Iðgjald gildandi vátryggingasamnings er fast og ávöxtun iðgjald miðar við þau kjör sem voru í boði þegar honum var komið á. Ekki er í boði að auka iðgjald nema með gerð annars vátryggingasamnings, sem tilgangur símtalsins var að koma á.

Miðlun vátryggingasamninga, þ.m.t. aukning iðgjalds til sama vátryggingafélags og undirritaður hefur gert samning við, felur í sér markaðssetningu þessara afurða.

Ásetningur NV um miðlun vátryggingasamninga einskorðast ekki við vöruframboð Allianz eða þjónustu við viðskiptavini þess vátryggingafélags og er ekki liður í eðlilegri framkvæmd gildandi vátryggingasamnings.

Fallist Fjarskiptastofa engu að síður á skýringu NV að um væri að ræða þjónustu við aðila, sem væri í viðskiptum við Allianz, ber að engu að síður að horfa til þess að umrætt símtal hafi verið liður í markaðssetningu NV, sem hefði haft fjárhagslega hagsmuni af því að hækka iðgjald.

Í fjórðu til áttundu málsgrein bréfs NV er vísað til niðurstöðu Persónuverndar í máli nr. 2022050843. Persónuvernd gefur ekki gaum að vinnsla NV á upplýsingum úr símaskrá gat verið í þágu miðlunar vátryggingasamnings til annars vátryggingafélags og fellir heimildir NV til vinnslunnar undir vinnslusamning þess við Allianz.

NV hafði frumkvæði að því að afla markhóplista, sem unnir voru úr símaskrá án tillits til bannmerkingar þar, til þess að stunda markaðssetningu vátryggingasamninga og óháð því til hvaða vátryggingafélags þeim yrði miðlað.

Niðurstaða Persónuverndar hefur ekki þýðingu í þessum þætti kvörtunarinnar, sem snýr að bannmerkingu undirritaðs í símaskrá. NV bar að virða bannmerkingu, sem gefur til kynna að undirritaður vildi ekki slíkar símhringingar, þegar það notaði upplýsingar úr símaskrá sem lið í markaðssetningu.“

3.5. Tölvupóstur Fjarskiptastofu til Nývá dags. 11. júní 2024

(10) Þann 11. júní 2024 sendi Fjarskiptastofa tölvupóst til Nývá þar sem Nývá var boðið að tjá sig um athugasemdir kvartanda. Var frestur til þess veittur til 25. júní 2024.

3.6. Athugasemdir Nývá dags. 21. júní 2024

(11) Þann 21. júní 2024 barst Fjarskiptastofu athugasemdir frá Nývá við athugasemdum kvartanda. Komu eftirfarandi athugasemdir m.a. fram:



„Nýja váttryggingarþjónustan ehf. (NV) vísar til þeirra sjónarmiða sem komu fram í bréfi félagsins frá 23. maí sl. Ekkert í bréfi kvartanda, breytir því sem þar kemur fram og getur ekki leitt til annarrar niðurstöðu en að brot hafi ekki átt sér stað í samskiptum NV við kvartanda.

NV vísar til ákvörðunar Póst- og fjarskiptastofnunar í málinu nr. 12/2015. Að mati NV er um fyllilega sambærileg mál að ræða, en niðurstaðan í því máli var sú að brot hefði ekki átt sér stað.

Kvartandi heldur því fram að [...] ¹¹, starfsmaður NV hafi kynnt sig sem sölumann. Hið rétta er að [...] ¹² er þjónusturáðgjafi NV og kynnir sig ávallt sem slíkan. [...] ¹³ starfar ekki við að miðla váttryggingum og kynnir sig því aldrei sem sölumann.

Ákvæði 5. mgr. 46. gr. þágildandi laga um fjarskipti verður ekki túlkuð með þeim hætti að ekki megi hafa samband við fólk sem hefur þegar gert samninga við fyrirtæki, hvort sem um er að ræða kaup á vörum eða þjónustu, þó það sé bannmerkt í símaskrá, eins og á við í tilviki kvartanda. Í því efni skiptir öllu máli að tilgangur símtalsins var ekki sala á nýrri vöru heldur eingöngu sá að bjóða kvartanda upp á ráðgjöf um aukin réttindi á grundvelli fyrirbyggjandi samnings. Í rökstuðningi með upphaflegri kvörtun dags. 19. mars sl. segir kvartandi að sér hafi verið boðin ráðgjöf sem hann afþakkaði. Sú ráðgjöf sneri eingöngu að gildandi samningi hans við Allianz. NV hafði heimild samkvæmt samningi við Allianz að koma fram f.h. Allianz á grundvelli samningsins. NV harmar að kvartandi skuli hafa túlkað það sem ráðgjöf um váttryggingavernd.

Í athugasemdum kvartanda segir:

„Kjör váttryggingasamninga Allianz eru háðir vaxtastigi og markaðsaðstæðum sem í boði eru á hverjum tíma. Iðgjald gildandi váttryggingasamnings er fast og ávöxtun iðgjald miðar við þau kjör sem voru í boði þegar honum var komið á. Ekki er í boði að auka við iðgjald nema með gerð annars váttryggingasamnings.“ Síðasta setningin er ekki rétt.

Hið rétta er að í öllum skilmálum Allianz, sem koma fram á heimasíðu Allianz kemur fram hvernig hægt er að hækka samning (mismunandi eftir skilmálum) með eingreiðslu eða hækka iðgjöld. Sjá 12. gr frá 2005, 13. gr. 2006, 15. gr. 2008, 16. gr. 2010 og 9. gr. 2010-2023. Í eldri samningnum sem heita Klassik, sem er sá samningur sem kvartandi var með voru iðgjaldahækkanir lengi vel leyfðar út frá vinnureglu Allianz, án þess að nýr samningur væri gerður. Eftir að lokað var á þann möguleika árið 2018 var eftir sem áður hægt að hækka slíkan samning með eingreiðslu og einnig hægt að lækka iðgjöld. Þetta var hægt án þess að gerður væri nýr váttryggingasamningur öfugt við það sem kvartandi heldur fram.

¹¹ Nafn afmáð vegna trúnaðar

¹² Nafn afmáð vegna trúnaðar

¹³ Nafn afmáð vegna trúnaðar



Þó að kvartandi hafi augljóslega ekki haft áhuga á þeirri ráðgjöf sem honum var boðið, er rangt með farið að NV hafi ekkert hlutverk við að þjóna eðlilegri framkvæmd gildandi váttryggingasamnings fyrir hönd Allianz. Hið rétta er, eins og fram kemur í úrskurðarorðum Persónuverndar, að NV var heimilt að vinna persónuupplýsingar gagnvart honum samkvæmt ákvæðum laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglugerðar ESB, 2016/679, um vinnsluheimild.

NV hafnar því alfarið að viðbrögð þess hafi verið misvísandi. Þvert á móti hefur NV ekki gert neitt annað en að reyna að upplýsa málið gagnvart kvartanda. Þó að undirritaður sem framkvæmdarstjóri NV hafi beðið kvartanda afsökunar jafngildir það ekki viðurkenningu á lögbroti, heldur var það gert til að sýna kvartanda fyllstu kurteisi, enda augljóst að upplifun kvartanda af starfsemi NV var ekki jákvæð. Það harmar NV, en getur með engu móti fallist á að í því hafi falist brot á lögum.

Ítrekað er að samkvæmt niðurstöðu Persónuverndar á sér stað samsömun milli NV og Allianz. Sama niðurstaða lá til grundvallar ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar í málinu nr. 12/2015. Samkvæmt þeirri ákvörðun var niðurstaðan sú að Miðlun ehf. f.h. Allianz var heimilt að hafa samband við kvartanda í því máli í þessum tilgangi. Það sama gildir um NV.

Ástæða símtalsins var fyrst og fremst að veita kvartanda upplýsingar um sinn samning og hvaða möguleikar væru í boði en eins og fyrr segir þá afþakkaði kvartandi alla ráðgjöf. Það gerði hann áður en hægt var að koma efnislegu inntaki ráðgjafarinnar á framfæri. Í því felst að kvartandi er ekki til frásagnar um það hver tilgangur símtalsins var.“

3.7. Tölvupóstur Fjarskiptastofu til kvartanda, dags. 25. júní 2024

(12) Þann 25. júní 2024 sendi Fjarskiptastofa tölvupóst til kvartanda þar sem honum var boðið að tjá sig um athugasemdir Nývá. Var frestur til þessa veittur til 9. júlí 2024.

3.8. Tölvupóstur Fjarskiptastofu til kvartanda, dags. 16. júlí 2024

(13) Þann 16. júlí sendi Fjarskiptastofa annan tölvupóst til kvartanda þar sem tjáð var kvartanda að Fjarskiptastofa hygðist taka ákvörðun í málinu og bauð honum framlengdan frest til þess að koma athugasemdum sínum á framfæri. Framlengdur svarfrestur var veittur til 23. júlí 2024. Einnig kom fram í tölvupóstinum að ef athugasemdir myndu ekki berast frá kvartanda innan framlengds frests þá yrði ákvörðun tekin í málinu á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

3.9. Tölvupóstur kvartanda til Fjarskiptastofu, dags. 24. júlí 2024

(14) Þann 24. júlí 2024 barst tölvupóstur frá kvartanda þar sem eftirfarandi kom m.a. fram:

„Þetta fór undir radarinn hjá mér en rétt að hnykkja á nokkrum atriðum í bréfi Nývá hafa ekki þýðingu fyrir úrlausnina.



Símtal sem fram fór 12.4.2024 og var óumdeilanlega liður í markaðssetningu. Það breytir hvorki hvort hringjandi hafi kynnt sig sem *sölumann* eða *ráðgjafa* né hvort hlutverk viðkomandi sé að *miðla váttryggingasamningum* í skilningi laga um dreifingu váttrygginga.

Það liggur fyrir að frumkvæði að því símtali, sem nýtti almenna tal- eða farsímabjónustu í markaðssetningu, var komið frá félaginu Nývá sjálfu og án atbeina váttryggingafélagsins Allianz eða umboðsaðila þess á Íslandi. Nývá aflaði sjálf þess úthringilista sem það studdist við eins og kom fram í fyrra bréfi undirritaðs og virti ekki bannmerkingu í símaskrá.

Lýsingar Nývá á við hvaða aðstæður hækkar á iðgjöldum eru heimilar er óskýr og hafa verið takmarkaðar við eingreiðsluiðgjöld frá 2018 að því er fram kemur í svarinu. Þannig er ekki í boði að hækka iðgjöld núverandi váttryggingasamning eins og íprað var á möguleika um. Skilja mátti sölumann eða ráðgjafa Nývá að um varanlega hækkun iðgjalda gæti verið að ræða. Samkvæmt svari Nývá felur varanleg hækkun iðgjalda felur í öllu falli gerð nýs váttryggingarsamnings eins og undirritaður lýsti í fyrra svari að um væri að ræða.

Undirritaður hafnar öllum sjónarmiðum Nývá í bréfinu og vísar að öðru leyti til fyrra bréfs.“

IV.

Forsenda og niðurstaða

4.1. Afmörkun máls

Í máli Persónuverndar nr. 2022050843 sem er undanfari máls þessa hafði kvartandi kvartað yfir vinnslu og miðlun persónuupplýsinga af hálfu Allianz á Íslandi hf. söluumboðs án samþykkis hans þ.e.a.s. að Allianz á Íslandi hafi miðlað upplýsingum varðandi váttryggingarsamning kvartanda til Nývá án samþykkis hans. Kvartandi var bannmerktur í símaskrá þegar símtal átti sér stað. Niðurstaða í máli Persónuverndar var að Allianz á Íslandi og Nývá var heimilt að vinna persónuupplýsingar kvartanda í þágu markaðssetningar gagnvart honum samkvæmt ákvæðum laga nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglugerðar (ESB) 2016/679, um vinnsluheimild. Sá hluti málsins er lýtur að bannmerkingu í símaskrá var áframsendur til Fjarskiptastofu til úrlausnar. Í ákvörðun þessari verður einungis skorið úr um ágreining sem snýr að því hvort brotið hafi verið gegn 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga með því að hringja í kvartanda í markaðslegum tilgangi og þar með ekki virt bannmerkingu í símaskrá.

4.2. Almennt

(15) Lög um fjarskipti nr. 81/2003 (fjarskiptalög) eru fallin úr gildi og lög nr. 70/2022 um fjarskipti tóku gildi þann 1. september 2022. Umrætt símtal átti sér stað þann 12. apríl 2022 og fer því úrlausn málsins eftir eldri fjarskiptalögum nr. 81/2003.

(16) Fjarskiptastofa er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast stjórnslu og eftirlit með framkvæmd laga um fjarskipti sbr. a-lið 1. mgr. 2. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Að auki leysir stofnunin úr ágreiningi aðila um túlkun og beitingu fjarskiptalaga en samkvæmt 17. gr. fyrrgreindra laga geta neytendur fjarskiptabjónustu beint kvörtun til stofnunarinnar ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt



fjarskiptalögum eða gegn skilyrðum sínum sem mælt er fyrir um í almennri heimild eða sérstökum réttindum.

(17) Þrátt fyrir að ákvæði 17. gr. laga um Fjarskiptastofu vísi til þess að stofnunin leysi aðeins úr ágreiningi sem upp getur komið milli neytenda og fjarskiptafyrirtækis þá leysir Fjarskiptastofa einnig úr ágreiningi sem kann að rísa á grundvelli 46. gr. fjarskiptalaga, óháð því hver á í hlut. Slík framkvæmd helgast af 2. mgr. 2. gr. fjarskiptalaga en ákvæðið kveður á um að Fjarskiptastofa skuli hafa umsjón með fjarskiptum innan lögsögu íslenska ríkisins og hafa eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga.

(18) Afskipti Fjarskiptastofu af málum um óumbeðin fjarskipti hafa falist í því að fræða 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. fjarskiptalaga, þá hefur Fjarskiptastofa skorið úr þeim ágreiningi með ákvörðun. Þá skal hafa 2. mgr. 17. gr. laga um Fjarskiptastofu til hliðsjónar en þar kemur fram að stofnunin taki aðeins ákvörðun ef ágreiningur er uppi.

(19) Í XVI. kafla laganna er kveðið á um viðurlög o.fl. Vert er að benda á að viðurlög gegn ákvæðum IX. kafla laganna sem fjallar um vernd persónuupplýsinga og friðhelgi einkalífs, sem 46. gr. er hluti af, eru ekki aðeins takmörkuð við fjarskiptafyrirtæki, sbr. 74. gr. fjarskiptalaga.

4.3. Ákvæði 46. gr. fjarskiptalaga

(20) Í 46. gr. fjarskiptalaga er að finna ákvæði sem fjallar um óumbeðin fjarskipti. Ákvæðinu er ætlað að vernda einkalíf áskrifenda og byggir greinin á 13. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 2002/58/EB um vinnslu persónuupplýsinga og verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta sem felldi úr gildi eldri tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 97/66/EB en þar var að finna sambærilegt ákvæði í 12. gr. tilskipunarinnar.

(21) Í 3. mgr. 46. gr. kemur fram að óumbeðin fjarskipti, að öðru leyti en mælt er fyrir um í 1. og 2. mgr. ákvæðisins, í formi beinnar markaðssetningar eru óheimil til þeirra áskrifenda sem óska ekki eftir að taka á móti þeim. Ákvæðið kveður því á um almennt bann við óumbeðnum fjarskiptum á grundvelli beinnar markaðssetningar að undanskildum þeim atvikum sem falla undir 1. og 2. mgr. ákvæðisins. Í 1. mgr. ákvæðisins er kveðið á um að notkun sjálfvirkra uppkallskerfa, símbréfa eða tölvupósts, fyrir beina markaðssetningu er einungis heimil þegar áskrifandi hefur veitt samþykki sitt fyrir fram. Þá kemur fram í 2. mgr. ákvæðisins að þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er heimilt að nota tölvupóstfang við sölu á vörum eða þjónustu fyrir beina markaðssetningu á eigin vörum eða þjónustu ef viðskiptavinum er gefinn kostur á að andmæla slíkri notkun tölvupóstfanga þeim að kostnaðarlausu þegar skráning á sér stað og sömuleiðis í hvert sinn sem skilaboð eru send, hafi viðskiptavinurinn ekki þegar í upphafi hafnað slíkri notkun.

(22) Í 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga er kveðið á um að 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. Löggjafinn hér á landi fór þá leið að hafa svokallaða bannmerkingu í símaskrá þ.e. að



áskrifendur þurfa að óska eftir því að fá ekki símtöl sem eru liður í markaðssetningu aðila. Efnislega samhljóða ákvæði hefur verið í íslenskum lögum frá gildistöku laga nr. 107/1999 um fjarskipti sbr., 4. mgr. 34. gr. fyrrgreindra laga. Í athugasemdum við frumvarp í fjarskiptalögum er ekki að finna nánari skýringu á ákvæðinu en það byggir á 4. mgr. 34. gr. eldri fjarskiptalaga, nr. 107/1999, en í athugasemdum við frumvarp er varð að þeim lögum segir „...ætlað að vernda símnötendur sem þess óska fyrir seljendum vöru og þjónustu sem hyggjast markaðssetja vörur sínar með símhringingum.“

(23) Ljóst er af orðalagi ákvæðisins og lögskýringargögnum að tilgangur ákvæðisins er vernd þeirra einstaklinga sem kjósa slíkt, fyrir ágangi aðila sem hyggjast að nýta símhringingar sem lið í markaðssetningu á vöru sinni eða þjónustu. Ákvæðið kemur þó ekki í veg fyrir að samband sé haft við einstaklinga af öðru tilefni og því kemur brot aðeins til álita ef símtal fellur undir að vera liður í markaðssetningu aðila. Auk þess ber að nefna að ekki er að finna undanþágu frá ákvæðinu sambærilegri þeirri undanþágu sem finna má í 2. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga er lýtur að aðilum í viðskiptasambandi.

4.4. Hugtakið markaðssetning

(24) Þegar skoðað er hvort tiltekið atvik falli undir 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga er þörf á að skoða hvað felst í hugtakinu markaðssetning. Hugtakið markar gildissvið ákvæðisins en hvorki er að finna skilgreiningu á hugtakinu bein markaðssetning í lögum né í tilskipun nr. 2002/58/EB. Í álit 29. gr. starfshóps, (sem starfaði á grundvelli 29. gr. persónuverndartilskipunar Evrópusambandsins nr. 95/46/EB, sbr. einnig 15. gr. tilskipunar nr. 2002/58/EB) kom fram að hugtakið hefur verið skilgreint með rúmum hætti, bæði hér á landi og innan Evrópu. Fjarskiptastofa hefur einnig túlkað ákvæðið rúmt og undantekningar frá því verða almennt túlkaðar þröngt.

(25) Til að afmarka hugtakið „markaðssetning“ hefur stofnunin talið að meta þurfi hver ætlunin sé af viðtakanda fjarskiptanna þ.e.a.s. hvort markmiðið sé að fá aðilann til að skuldbinda sig með einhverjum hætti. Ef efni hefur hvorki að geyma boð um kynningu, sölu á vörum eða þjónustu né að ráða megi af efni þeirra að ætlast sé til þess að viðtakandi bregðist við þeim með tilteknum hætti, þá telst slíkt ekki vera bein markaðssetning í skilningi 46. gr. fjarskiptalaga. Með framangreindri túlkun taldi stofnunin að verið væri að takmarka beitingu ákvæðisins við skilaboð sem sett eru fram í þágu beinnar markaðssetningar og krefst þ.a.l. ekki að lagt verði mat á efnislegt innihald skilaboðanna, nema í undantekningartilvikum. Nægjanlegt er að leggja mat á hvort fjarskiptasendingar hafi verið í markaðslegum tilgangi. Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála hefur fallist á framangreinda lögskýringu en í úrskurði fjarskipta- og póstmála frá 22. febrúar 2010 í máli nr. 5/2009 kom eftirfarandi m.a. fram:

„... með hliðsjón af þeim tilvísunum sem tilskipun 2002/58/EB geymir í álitinu vinnuhópsins, verður að mati nefndarinnar varla dregin önnur ályktun en sú, að hugtakið bein markaðssetning í 1. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga beri að túlka vítt, þannig að umrædd markaðssetning þurfi t.d. ekki að fara fram í hagnaðarskyni, heldur geti t.d. verið um að ræða óumbeðin fjarskipti frá góðgerðafélögum o.fl.“



(26) Fjarskiptastofa hefur auk þess túlkað hugtakið með álíka rúmum hætti í nýlegum ákvörðunum sínum er varða óumbeðin fjarskipti. Í ákvörðun stofnunarinnar nr. 13/2022 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að fjarskipti í þeim tilgangi að koma á framfæri og kynna hlutverk, hugmyndir og starfsemi aðila geti fallið undir að vera bein markaðssetning. Það var því mat Fjarskiptastofu að umrædd símtöl fólu í sér kynningu á trúarlegum skoðunum og starfsemi trúfélagsins og taldist þannig vera bein markaðssetning í skilningi 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga. Þá má nefna ákvörðun nr. 42/2014 þar sem stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að tölvupóstsending sem innihélt kynningu á vefsíðu aðila þar sem ákveðin þjónusta var veitt teldist vera bein markaðssetning í skilningi 46. gr. fjarskiptalaga. Taldi stofnunin nægjanlegt að ætlast væri til af móttakanda tölvupóstsendingarinnar að hann myndi skoða þá vefsíðu sem bent var á í umræddri tölvupóstsendingu. Má auk þess nefna ákvörðun nr. 12/2015 en vikið verður nánar að þeirri ákvörðun neðar.

(27) Þó að hugtakið markaðssetning hafi verið túlkað rúmt þá hefur reynt á hvort svokölluð upplýsingasímtöl fyrirtækja til viðskiptavina sinna falli undir hugtakið. Í ákvörðun Fjarskiptastofu nr. 4/2012 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að fyrirtækjum væri heimilt að ná í viðskiptavini sína á viðskiptalegum grunni en ekki markaðslegum, með því að hringja í viðkomandi. Fyrst og fremst verður að meta hver tilgangur símtalsins hafi verið þegar mat er lagt á það hvort tiltekið símtal falli undir að vera markaðssetning. Í fyrrgreindri ákvörðun var ágreiningsefni hvort símtal frá Símanum hf. vegna lokunar félagsins á breiðbandsþjónustu þess hafi falið í sér markaðssetningu. Stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga mætti ekki koma í veg fyrir að viðskiptavinir yrðu af mikilvægum upplýsingum sem vörðuðu hagsmuni þeirra og að það að upplýsa notendur um aftengingu eða lokun á þjónustuleiðum aðila telst ekki vera liður í markaðssetningu viðkomandi aðila í skilningi 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga.

4.5. Ákvörðun nr. 12/2015

(28) Báðir aðilar vísa í ákvörðun 12/2015 og telur því Fjarskiptastofa því þarft að fjalla stuttlega um málsatvik og niðurstöðu í ákvörðun þeirri.

(29) Ágreiningur í málinu laut að því hvort brotið hafi verið gegn ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga þegar Miðlun ehf. hringdi fyrir hönd Allianz Íslands hf. í símanúmer kvartanda sem var bannmerkt í símaskrá. Mál kvartanda var áður til meðferðar hjá Neytendastofu og áfrýjunarnefnd neytendamála. Í ákvörðuninni tók stofnunin undir með áfrýjunarnefnd neytendamála sem í úrskurði sínum, nr. 3/2013, taldi ljóst að hugtakið bein markaðssókn taki ekki til hvers konar símtala fyrirtækja til viðskiptavina sinna. Aftur á móti sé jafnframt ljóst að slík símtöl geti engu að síður talist til beinnar markaðssóknar sé tilgangur þeirra t.a.m. að kynna nýja eða viðbótarþjónustu o.s.frv. Í málgögnum kom fram að Allianz Ísland hf. ákvað að hafa samband við viðskiptavini sína og bjóða þeim að hafa samband við ráðgjafa þar sem lagabreyting tók gildi sem vörðuðu lækkan á heimiluðum frádrætti vegna greiðslu í séreignalífeyrisjóð lífeyrissjóða. Ráðgjafinn átti þá að upplýsa og kynna hlutaðeigandi viðskiptavini umræddar lagabreytingar varðandi lífeyrissparnað, hvaða áhrif þær hefðu á samning hans og hvaða möguleikar væru í boði til að lágmarka áhrif þeirra á lífeyriseign viðkomandi í framtíðinni. Stofnunin taldi rétt að skoða hvað fælist í umræddri lagabreytingu. Í nefndarálit meirihluta efnahags- og viðskiptanefndar, sem fjallaði um málið, kom fram að breytingin fæli í sér að forsendum þegar gerðra samninga yrði breytt og að sjóðfélagar yrðu að falast eftir því við viðsemjendur sína, vörsluaðila, að lækka iðgjöld sín og ef þeir gerðu það



ekki myndu þeir þurfa að þola tvískattlagningu. Að mati stofnunarinnar var ljóst að umrædd lagabreyting hafði áhrif á framtíðarsparnað þeirra einstaklinga sem höfðu dregið 4% af iðgjaldastofni sínum til að leggja í séreignasparnað. Um var að ræða breytingu af hálfu löggjafans en ekki Allianz hf. eða að óskum viðskiptavina og taldi stofnunin það ekki víst að allir þeir einstaklingar sem hún kynni að hafa áhrif á, hafi haft vitneskju um hana eða áhrif hennar. Að mati stofnunarinnar var tilkynning Allianz ehf. um slíkar breytingar ekki liður í markaðssetningu og því ekki brotið gegn 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga.

(30) Má sjá á ofangreindri reifun að forsendur símtalsins hafi verið á grundvelli lagabreytinga sem breyttu forsendum samningsins sem í gildi var sem gætu þurft mögulegar breytingar eða aðlögunar og voru einstaklingunum til upplýsinga og hagsbóta. Sýnt var fram á að aðilar yrðu tvískattaðir á grundvelli samningsins vegna komu lagabreytinganna. Var því umrætt símtal ekki talið fela í sér markaðssetningu í skilningi 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga heldur var það til upplýsingar fyrir aðila.

(31) Með vísan til ofangreinds þá verður að telja að símtal Nývá til kvartanda hafi hins vegar haft markaðslegan tilgang og þar liggur munurinn á máli þessu og máli í ákvörðun nr. 12/2015. Í því máli voru forsendur símtalsins að upplýsa um tvískattlagningu á grundvelli fyrirbyggjandi samnings og hafði því lagabreytingin áhrif á gildandi samning á milli Allianz og viðskiptavinarins. Það verður að leggja til grundvallar að sölu- eða þjónustuaðili geti haft samband við bannmerktan viðskiptavin til að geta gert ráðstafanir til að efna samning sem þegar er í gildi milli aðila. Svo háttaði ekki til í málsatvikum þessa máls, heldur var það ætlun Nývár að fá kvartanda til að auka viðskipti sín við tryggingarfélagið og ljóst að engir mikilvægir hagsmunir kvartanda hafi legið undir, t.d. þörf á að breyta gildandi samningi vegna forsendubreytinga. Þörf er að gera greinarmun á því hvort að símtöl fyrirtækis til viðskiptavina sinna falli undir að vera upplýsingasímtal eða símtal á markaðslegum grunni.

(32) Með tilliti til framangreinds og til þess að fram kemur í athugasemdum Nývá, dags. 23. maí 2024, að „Nývá er með samning við Allianz um sölu á vörum þeirra“ þá verður að telja að símtal Nývá hafi verið í markaðslegum tilgangi.

(33) Það má sjá í úrskurði Persónuverndar í máli 2022050843, sem er undanfari máls þessa, í tölulið 4. í kafla 1. að Nývá hafi óskað sérstaklega eftir við Markvisst ehf. að listinn myndi einnig innihalda símanúmer sem væri bannmerkt í símaskrá. Nývá hafði óskað eftir markhóplista frá Markvisst ehf. og hringdu í aðila sem gegndu tilteknum starfsheitum m.a. þá sem bannmerktir voru sem rennir stoðum undir það að ekki sé að ræða svipuð málsatvik og í fyrrgreindri Allianz ákvörðun heldur hafi símtalið verið í markaðslegum tilgangi og einungis hringt í mjög afmarkaðan hóp viðskiptavina í markaðslegum tilgangi. Í því efni telur stofnunin rétt að áréttu að ekki er heimilt að hringja í aðila í markaðslegum tilgangi, sem bannmerktir eru í símaskrá, eins og fyrr hefur komið að.

4.6. Niðurstaða

(34) Ágreiningur í máli þessu lýtur að því hvort brotið hafi verið gegn ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga þegar kvartanda barst símtal frá Nývá, dags. 12. apríl 2022. Símanúmer kvartanda var merkt með þeim hætti í símaskrá að gefið er til kynna að hann vildi ekki fá símtöl sem eru liður í markaðssetningu aðila.



(35) Nývía hafnar því að um markaðssetningu hafi verið að ræða og vill meina að þetta hafi verið hluti af þjónustu við aðila, sem er í viðskiptum við Allianz. Nývía vildi meina að ástæða símtalsins var að kynna kvartanda að hann gæti aukið við iðgjald þannig að lífeyrisgreiðslur til hans myndu aukast innan gildandi samnings, þegar lífeyristaka hæfist.

(36) Við úrlausn þessa máls verður að líta til athugasemda Nývía. Í fyrsta lagi ber að líta til skilnings Nývía á ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga en í athugasemdum, dags. 21. júní 2024, kemur eftirfarandi fram:

„Ákvæði 5. mgr. 46. gr. þágildandi laga um fjarskipti verður ekki túlkuð með þeim hætti að ekki megi hafa samband við fólk sem hefur þegar gert samning við fyrirtæki, hvort sem um er að ræða kaup á vörum eða þjónustu, þó það sé bannmerkt í símaskrá, eins og á við í tilviki kvartanda.“

(37) Fjarskiptastofa telur rétt að áréttu hvernig ákvæðið skal túlkað. Það er skýrt kveðið á um í ákvæði 5. mgr. 46. gr. að „þeir sem nota almenna tal- og farsímabjónustu sem lið í markaðssetningu skulu virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt“. Ákvæðið verður túlkað rúmt, líkt og fram kemur í kafla 4.4, en Fjarskiptastofa hefur talið að ákvæðið megi þó ekki koma í veg fyrir að viðskiptavinir verða af mikilvægum upplýsingum sem varða hagsmuni þeirra, sbr. ákvörðun stofnunarinnar nr. 4/2012. Af framangreindu leiðir að ekki má hafa samband við fólk, sem er með samning við fyrirtæki, í markaðslegum tilgangi (á grundvelli kaupa á vörum eða þjónustu), ef það er bannmerkt í símaskrá. Nývía hefur túlkað ákvæðið á þann veg að heimilt sé að hafa samband við það fólk sem þegar hefur gert samning við fyrirtæki vegna kaupa á vörum eða þjónustu, þó það sé bannmerkt í símaskrá. Hins vegar, eins og fyrr hefur komið fram, er lagt blátt bann við því að hringja í bannmerkt fólk í markaðslegum tilgangi og er einungis heimilað að hringja í fólk sem bannmerkt er í símaskrá ef það varðar verulega hagsmuni aðilans þ.e.a.s. ekki í markaðslegum tilgangi, eins og kom fram í ákvörðun Fjarskiptastofu nr. 15/2015 í máli Allianz. Er því ljóst að túlkun Nývía á ákvæðinu er röng.

(38) Í öðru lagi þá kemur fram í athugasemdum Nývía: „Í umræddu tilfelli var haft samband við kvartanda sem er með samning hjá Allianz um lífeyrisviðauka. Ástæða símtalsins var að kynna kvartanda að hann gæti aukið við iðgjald þannig að lífeyrisgreiðslur til hans myndu aukast innan gildandi samnings, þegar lífeyristaka hæfist.“ Auk þess kom fram „Í því efni skiptir öllu máli að tilgangur símtalsins var ekki sala á nýrri vöru heldur eingöngu sá að bjóða kvartanda upp á ráðgjöf um aukin réttindi á grundvelli fyrirbyggjandi samnings.“ Vert er að benda á eftirfarandi sem kemur fram í athugasemdum Nývía dags. 21. júní 2024, en það er svohljóðandi:

„Hið rétta er að í öllum skilmálum Allianz, sem koma fram á heimasíðu Allianz kemur fram hvernig hægt er að hækka samning (mismunandi eftir skilmálum) með eingreiðslu eða hækka iðgjöld. Sjá 12. gr frá 2005, 13. gr. 2006, 15. gr. 2008, 16. gr. 2010 og 9. gr. 2010-2023. Í eldri samningnum sem heita Klassik, sem er sá samningur sem kvartandi var með voru iðgjaldahækkningar lengi vel leyfðar út frá vinnureglu Allianz, án þess að nýr samningur væri gerður. Eftir að lokað var á þann möguleika árið 2018 var eftir sem áður hægt að hækka slíkan samning með eingreiðslu og einnig hægt að lækka iðgjöld. Þetta var



hægt án þess að gerður væri nýr váttryggingasamningur öfugt við það sem kvartandi heldur fram.“

Framangreint rennur styrkum stoðum undir það að símtal Nývá hafi verið í markaðslegum tilgangi auk þess, eins og fyrr var komið að, það að Nývá sé með samning við Allianz um sölu á vörum þeirra. Samkvæmt öllu ofangreindu verður að telja að Nývá hafi brotið gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 þegar fyrirtækið hringdi í bannmerkt símanúmer kvartanda.

4.6.1. Framfylgdarheimildir vegna óumbeðinna fjarskipta

(39) Stjórnvöld geta lagt stjórnvaldssektir á aðila vegna brota á lögum sem þau hafa eftirlit með, ef sérstaklega sé mælt fyrir um slíka heimild í lögum. Í fjarskiptalögum nr. 81/2003 er ekki að finna almenna heimild fyrir Fjarskiptastofu til að leggja á stjórnvaldssektir, heldur er slík sektarheimild bundin við tiltekin ákvæði laganna.

(40) Til viðbótar við heimildir og viðurlög sem kveðið er á um í fjarskiptalögum og lögum um Fjarskiptastofu gilda einnig viðeigandi ákvæði laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 um málsmeðferð vegna 46. gr. fjarskiptalaga. Er 74. gr. b. fjarskiptalaga svohljóðandi:

„Ef brotið er gegn ákvæðum 46. gr. gilda ákvæði 20. gr. a-b, 21. gr. c, 22.-25. gr. a og 27. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005. um málsmeðferð og heimildir Póst- og fjarskiptastofnunar til að framkvæma vettvangskönnun og prufukaup, grípa til aðgerða, leggja á sektir og dagsektir og krefjast lögbanns.
Ákvörðunum Póst- og fjarskiptastofnunar skv. 1. mgr. verður skotið til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála.“

(41) Þegar það kemur að óumbeðnum fjarskiptum þá hefur almennt eftirlitshlutverk Fjarskiptastofu falist í því að leiðbeina fyrirtækjum, lögaðilum og einstaklingum um gildandi lagaákvæði og reglur um óumbeðin fjarskipti. Hins vegar verður almennt að telja að forsenda fyrir beitingu viðurlaga sé þegar brot er alvarlegt, umfangsmikið, endurtekið, hefur staðið yfir í langan tíma eða ef sama aðila hefur verið leiðbeint áður án árangurs. Að ofangreindu virtu verður ekki talið þörf á beitingu viðurlaga þar sem ekki er um að ræða endurtekið brot, ekki hefur það staðið yfir í langan tíma, ekki er það umfangsmikið og hefur Nývá ekki verið leiðbeint áður án árangurs.

(42) Að framangreindu virtu telur Fjarskiptastofa ekki koma til álita að leggja stjórnvaldssekt á Nývá.



1. Nýja váttryggingarþjónustan ehf. braut gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 þegar þau hringdu í bannmerkt símanúmer [...]¹⁴.
2. Nýju váttryggingarþjónustunni ehf. verður ekki gert að greiða sekt vegna brots samkvæmt 1. tl. ákvörðunarorða.
3. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr., 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomanda var kunnugt um ákvörðun Fjarskiptastofu. Samkvæmt lögum nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu getur aðili einnig borið ákvörðun stofnunarinnar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.

Fjarskiptastofa, 10.10.2024

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Auður Ragnarsdóttir

¹⁴ Nafn afmáð vegna trúnaðar