



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 11/2008 í kvörtunarmáli um óumbeðin fjarskipti

I. Kvörtun

Þann 14. mars 2008 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi A, þess efnis að fyrirtækið Símsstöðin ehf. hafi hringt í símanúmer, sem skráð er á fyrirtæki í eigu kvartanda, í markaðslegum tilgangi þrátt fyrir að umrætt símanúmer hafi verið bannmerkt í símaskrá.

Þann 7. apríl barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi B, þess efnis að fyrirtækið Símsstöðin ehf. hafi hringt í símanúmer hans í markaðslegum tilgangi þrátt fyrir að umrætt símanúmer hafi verið bannmerkt í símaskrá.

Þar sem kvartanir A og B beinast báðar að Símsstöðinni ehf. og lúta að sama umkvörtunarefni, þ.e. að bannmerking í símaskrá hafi ekki verið virt, hefur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið að sameina mál þeirra í ákvörðun þessari.

II. Bréfaskipti og málavextir

Í tilefni af framangreindri kvörtun A var Símsstöðinni ehf. ritað bréf, dags. 14. mars 2008, og fyrirtækinu gefinn kostur á því að tjá sig um hana. Í bréfi Póst- fjarskiptastofnunar kom eftirfarandi m.a. fram:

„Af þessu tilefni er athygli Símsstöðvarinnar ehf. vakin á því að í fjarskiptalögum er að finna ákvæði þar sem gerðar eru tilteknar verndarráðstafanir til að koma í veg fyrir að brotið verði gegn friðhelgi einkalífs neytenda með óumbeðnum fjarskiptasendingum vegna beinnar markaðssetningar. Þá er í 5. mgr. 46. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, sérstaklega tekið fram að „(þ)eir 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.“

Í tilefni kvörtunar B ritaði stofnunin Símsstöðinni sams konar bréf og hér á undan þar sem fyrirtækinu var gefin kostur á því að koma skýringum sínum á framfæri og tjá sig um umrædda kvörtun.

Með eftirfarandi bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 7. apríl sl., áréttaði stofnunin mikilvægi þess að Símsstöðin ehf. kæmi skýringum sínum á framfæri við stofnunina:

„Vísað er til bréfs Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 14. mars sl., þar sem Símsstöðinni ehf. er gefin kostur á því að tjá sig um kvörtun [...] þess efnis að fyrirtækið hafi ekki virt bannmerkingu við símanúmer hans í símaskrá og hringt í hann í markaðslegum tilgangi.

Sá svarfrestur sem Símsstöðinni var veittur er nú liðinn án þess að Póst- og fjarskiptastofnun hafi borist svör frá fyrirtækinu. Athygli er jafnframt vakin á því að þann 7. apríl sl. barst PFS kvörtun sama efnis frá öðrum aðila, (...). Af þessum sökum er mikilvægt að fyrirtækið Símsstöðin ehf. svari framangreindum bréfum stofnunarinnar vegna umræddra kvartana.

*Hafi engin svör borist fyrir **21. apríl nk.** verður stofnunin að líta svo á að þér hafið engar athugasemdir fram að færa vegna umræddrar kvörtunar og verður málið þá tekið til efnismeðferðar og skorið úr ágreiningi með ákvörðun í samræmi við 10. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.*

Ákvörðun verður tekin svo fljótt sem auðið er á grundvelli þeirra gagna sem liggja fyrir í málinu, nema fram komi frekari athugasemdir aðila fyrir þann tíma.“

Var ofangreint bréf jafnframt sent í tölvupósti til framkvæmdastjóra og sölu- og markaðsstjóra Símsstöðvarinnar ehf.

Þrátt fyrir framangreindar tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Símsstöðvarinnar ehf. hefur stofnuninni ekki borist svör fyrirtækisins. eru því ekki aðrir kostir í stöðunni en að taka málið til efnismeðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna og í samræmi við 10. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

III.

Forsendur og niðurstaða

Í 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. lög nr. 39/2007 um breytingu á fjarskiptalögum, er að finna ákvæði er varðar óumbeðin fjarskipti og á það sér fyrirmynd í 13. persónuverndartilskipunar nr. 2002/58/EB. Tilgangur ákvæðisins er að takmarka það ónæði sem notendur fjarskiptaþjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni, eins og komist er að orði greinargerð sem fylgdi frumvarpinu sem varð að fyrirnefndum lögum. Hugtakið óumbeðin fjarskipti er ekki skilgreint sérstaklega en af efni ákvæðisins má ráða að það eigi við þegar skilaboðum er komið á framfæri með símbréfum, tölvupósti og í almennri talsímþjónustu. Er 5. mgr. ákvæðisins svohljóðandi:

„Þeir sem nota almenna tal- og farsímþjónustu 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.“

Ákvæði þetta er óundanþægt og gildir til viðbótar við 2. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Samkvæmt því ákvæði er óheimilt að hringja í þá einstaklinga sem hafa skráð sig á bannskrá Þjóðskrár (áður Hagstofu Íslands) þegar um er að ræða markaðssetningu. Er því nauðsynlegt að líta bæði til bannskrár Þjóðskrár og bannmerkinga í símaskrá áður en hringt er í tiltekið símanúmer vegna markaðs- og sölukynninga. Samkvæmt 4. tölulið 5. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga er skylt að kanna, áður en afhentar eru skrár til nota í tengslum við beina markaðssetningarstarfsemi, hvort einhver hinna skráðu hefur komið andmælum á framfæri við Þjóðskrá, sbr. áðurnefnda 2. mgr. ákvæðisins. Ekkert er fram komið sem bendir til þess að það hafi verið gert.

Hvort sem framangreind skylda til að samkeyra nafnalista til úthringinga við bannskrá Þjóðskrár hafi verið fullnægð eður ei leysir það Símsstöðina ehf. ekki undan skyldu sinni til að virða bannmerkingar í símaskrá samkvæmt 5. mgr. 46. gr. fjarskipalaga. Það er á ábyrgð þess sem notar almenna tal- og farsímaþjónustu, sem lið í markaðssetningu, að ganga úr skugga um að það númer sem hringt er í sé ekki bannmerkt í símaskrá.

Þrátt fyrir tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Símsstöðvarinnar ehf. hefur fyrirtækið látið hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum við stofnunina. Af þessum sökum nýtur ekki við annarra gagna í máli þessu en þær upplýsingar sem fram koma í kvörtunum A og B. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður Símsstöðin ehf. að bera hallann af því að láta hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum og/eða athugasemdum vegna þeirra kvartana er ákvörðun þessi tekur til.

Þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu eru fyrrnefndar kvartanir A og B, þess efnis að aðilar frá Símsstöðinni ehf. hafi hringt í símanúmer þeirra í markaðslegum tilgangi, þrátt fyrir að símanúmer þeirra séu bannmerkt í símaskrá. Með því að hringja í umrædd símanúmer kvartenda A og B braut Símsstöðin ehf. gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti.

Beinir Póst- og fjarskiptastofnun þeim tilmælum til Símsstöðvarinnar ehf. að taka verkferla fyrirtækisins til endurskoðunar í þeim tilgangi að koma í veg fyrir að brotið verði gegn friðhelgi einkalífs neytenda með óumbeðnum fjarskiptasendingum vegna beinnar markaðssetningar og sjá til þess að starfshættir fyrirtækisins séu í fullu samræmi við ákvæði fjarskiptalaga nr. 81/2003.

Ákvörðunarröð

Símsstöðin ehf. braut gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 með því að hringja í bannmerkt símanúmer [...] í tengslum við beina markaðssetningu sína.

Beinir Póst- og fjarskiptastofnun þeim tilmælum til Símsstöðvarinnar ehf. að taka verkferla fyrirtækisins til endurskoðunar í þeim tilgangi að koma í veg fyrir að brotið verði gegn friðhelgi einkalífs neytenda með óumbeðnum fjarskiptasendingum vegna beinnar markaðssetningar og sjá til þess að starfshættir fyrirtækisins séu í fullu samræmi við ákvæði fjarskiptalaga nr. 81/2003.

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, 14. maí 2008

Hrafnkell V. Gíslason

Inga Helga Jónsdóttir