

**Úrskurður**  
**úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála**  
**í máli nr. 1/2018**

**Kæra á ákvörðun PFS nr. 2017110021 um niðurfellingu máls.**

**I. Hin kærða ákvörðun og kröfur málsaðila**

Með kæru, dags. 21. janúar 2017, hefur [...]¹, (kærandi), kært ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar (PFS), dags. 11. desember 2017, nr. 2017110021 [mál nr. 32/2017], um niðurfellingu máls vegna óumbeðinna fjarskipta [...].²

Í bréfi PFS, dags. 11. desember 2017, til kæranda, kemur fram að stofnunin hafi tekið ákvörðun um niðurfellingu máls vegna kvörtunar gagnvart [...].³ PFS hafi talið málið nægilega upplýst. [...]⁴ hafi viðurkennt mistök sem fólust í því að nota tölvupóstfang kæranda til útsendingar á kynningarefni og kvaðst bankinn hafa afmáð tölvupóstfang hans úr sínum skrá. Bankinn geri ekki ágreining um það að ekki hefði átt að senda kæranda umræddan póst og þar með taldi PFS að ekki væri um ræða ágreining í málinu sem skera þyrfti úr um með frekari málsmeðferð.

Aðilar málsins við málsmeðferð PFS voru kærandi og [...]⁵. Aðilar að kærumáli þessu eru kærandi og PFS.

Af hálfu kæranda er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og PFS gert að halda áfram meðferð málsins.

PFS gerir þá kröfu að hin kærða ákvörðun verði staðfest og að hafnað verði kröfu kæranda um að PFS verði gert að halda meðferð málsins.

**II. Helstu málsatvik**

Upphaf máls þessa má rekja til þess að kærandi kvartaði til PFS hinn 30. október 2017 yfir óumbeðnum tölvupósti frá [...]⁶. Kærandi taldi að netfang hans hefði verið notað við beina markaðssetningu án fyrirfram samþykkis hans, sem gengi í berhöggi við 1. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga, nr. 81/2003. Kærandi kvaðst ekki vera í viðskiptasambandi við bankann en hann hafi látið loka síðasta reikningi sínum hjá bankanum tveimur mánuðum áður eða í ágúst 2017. Samkvæmt kvörtun kæranda voru kröfur hans í fyrsta lagi að viðurkennt yrði að [...]⁷ hafi verið óheimilt að senda honum umræddan tölvupóst. Í öðru lagi að viðurkennt yrði að bankanum hafi verið óheimilt að nýta þær persónuupplýsingar um

---

¹ Nafn fellt út vegna trúnaðar.

² Fellt út vegna trúnaðar.

³ Fellt út vegna trúnaðar.

⁴ Fellt út vegna trúnaðar.

⁵ Fellt út vegna trúnaðar.

⁶ Fellt út vegna trúnaðar.

⁷ Fellt út vegna trúnaðar.

kæranda sem hann hafði undir höndum til að senda honum umrædd fjarskipti. Í þriðja lagi að bankinn eyddi þeim persónuupplýsingum er hann hafði um kæranda og/eða hætti að vinna með þær framvegis, að undanskyldri geymslu og vinnslu sem skylt er lögum samkvæmt. Í fjórða lagi að bankinn tilkynnti kæranda og/eða Persónuvernd um það hvaða persónuupplýsingum um kæranda hann hafi eytt á grundvelli kröfunnar. Loks krafðist kærandi þess að sá hluti málsins er félli undir verksvið Persónuverndar yrði áframsent til þeirrar stofnunar.

Hinn 15. nóvember 2017 sendi PFS bréf til [...] <sup>8</sup> vegna málsins sem innihélt leiðbeiningar PFS um gildandi reglur er varða óumbeðin fjarskipti og óskaði stofnunin eftir því að bankinn tæki afstöðu til þess hvort umrædd markaðssetning hafi verið í samræmi við 46. gr. fjarskiptalaga. Bankanum var þá einnig boðið að koma með frekari athugasemdir og skýringar vegna málsins. Hinn 30. nóvember 2017 móttók PFS svarbréf vegna málsins þar sem bankinn viðurkenndi að mistök hafi verið gerð við gerð lista vegna útsendingar tölvupósta að því leyti að nafn kæranda hafi ekki átt að vera á listanum. Bankinn kvaðst þá hafa yfirfarið verklag í því skyni að sambærileg atvik myndu ekki gerast aftur auk þess sem netfangi kæranda hefði verið eytt úr kerfum bankans.

PFS sendi í kjölfarið kæranda afrit af svari bankans með tölvupósti þar sem fram kom að í ljósi svars bankans teldi PFS ekki ástæðu til frekari aðgerða og hygðist loka málinu. Hinn 4. desember 2017 sendi kærandi tölvupóst til PFS þar sem óskað var eftir afriti af gögnum málsins og lýsti kærandi efasemdum sínum um að málið væri nægilega upplýst til þess að stofnunin gæti tekið ákvörðun um að loka því. Hinn 7. desember 2017 sendi PFS kæranda afrit af gögnum málsins og upplýsti kæranda um að bankinn hefði verið upplýstur um hvaða reglur á sviði fjarskipta gildi um sendingar SMS skilaboða í markaðsskyni. Bankinn hafi viðurkennt mistök og geri ekki ágreining um að sending skilaboðanna hafi verið óheimil. PFS tók þá fram að það væri vinnuregla hjá stofnuninni að þegar sendandi viðurkenni að ekki hafi verið rétt staðið að sendingu fjarskipta og ekki væri um ítrekuð brot að ræða þá væri látið staðar numið eftir að viðkomandi hafi fengið leiðbeiningar PFS um hvaða reglur gildi. PFS tók þá fram að stofnunin hefði ekki heimildir til að beita sektum í slíkum málum og ekki hafi borist fleiri kvartanir vegna bankans. PFS tilkynnti kæranda um að PFS hygðist ekki grípa til frekari aðgerða í málinu og óskaði eftir því að kærandi léti stofnunina vita ef hann vildi að erindið yrði framsent til Persónuverndar eða hvort hann hygðist gera slíkt sjálfur.

Hinn 10. desember 2017 sendi kærandi tölvupóst til PFS þar sem hann tilkynnti stofnuninni um að hann sætti sig ekki við málalokin þar sem hann teldi málið ekki nægilega upplýst og vísaði þar um til rannsóknarreglu stjórnsýsluréttar. Kærandi taldi að stofnunin hefði ekki gætt þess með fullnægjandi hætti að fá nánari upplýsingar frá bankanum um þær aðgerðir sem bankinn hefði upplýst stofnunina um að hann hafi gripið til. Þá taldi kærandi að bankinn hefði ekki tekið afstöðu til þeirrar spurningar PFS um

---

<sup>8</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

hvort fjarskiptin hafi falið í sér markaðssetningu í skilningi 46. gr. fjarskiptalaga né rökstuðning. Kærandi gerði þá kröfu að PFS tæki formlega stjórnarsýsluákvörðun í málinu hygðist stofnunin loka málinu.

Hinn 11. desember 2017 tók PFS ákvörðun nr. 2017110021 í máli kæranda og var það niðurstaða stofnunarinnar að loka málinu. Í ákvörðun PFS segir:

Vísað er til kvörtunar þinnar, dags. 30. október 2017, og annarra samskipta vegna óumbeðinna fjarskipta [...] <sup>9</sup>. Póst- og fjarskiptastofnun telur mál þitt nægilega upplýst. [...] <sup>10</sup> 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. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, þá þarft þú að leggja fram slíka ósk innan 14 daga frá móttöku þessa bréfs.

Kærandi óskaði eftir rökstuðningi með tölvuskeyti hinn 10. janúar 2018. PFS sendi rökstuðning til kæranda hinn 11. janúar 2018. Í rökstuðningi PFS vísaði stofnunin til 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, nr. 69/2003 og benti á að í greininni væri ekki kveðið á um skyldu PFS til þess að taka við kvörtunum neytenda vegna annarra fyrirtækja en fjarskiptafyrirtækja og póstrekkenda. PFS tók þá fram að þrátt fyrir að 10. gr. laganna fjalli ekki um ágreining neytenda við önnur fyrirtæki en fjarskiptafyrirtæki og póstrekkendur þá hafi stofnunin tekið til skoðunar mál sem varði óumbeðin fjarskipti frá öðrum fyrirtækjum. Sú framkvæmd byggir einkum á almennu eftirlitshlutverki PFS skv. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun og 2. mgr. 2. gr. fjarskiptalaga, nr. 81/2003. Afskipti PFS af slíkum málum hafi falist í því að uppfærða fyrirtæki um þær reglur sem gildi um óumbeðin fjarskipti og í þeim málum þar sem ágreiningur hafi verið um hvort fjarskipti hafi verið í samræmi við 46. gr. fjarskiptalaga hafi PFS skorið úr þeim ágreiningi með ákvörðun. Í því sambandi hafi m.a. verið höfð hliðsjón af 2. mgr. 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun þar sem aðeins væri gert ráð fyrir ákvörðun PFS ef ágreiningur sé til staðar.

PFS tók þá fram í rökstuðningi sínum að málsmeðferð stofnunarinnar í málum er varði 46. gr. fjarskiptalaga miði ekki að því að beita sendanda óumbeðinna fjarskipta viðurlögum enda hafi stofnunin ekki lagaheimild til þess. Viðurlög sem kveðið sé á um í 74. gr. fjarskiptalaga komi því aðeins til greina að höfðað sé sakamál vegna brota á lögnum. PFS

---

<sup>9</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>10</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

hafi talið að ekki væri ágreiningur til staðar í málinu þar sem [...] <sup>11</sup> hafði viðurkennt að hafa verið í órétti þegar umræddur tölvupóstur hafi verið sendur á kæranda. Þar að auki hafi bankinn lýst því yfir að tölvupóstfang kæranda hefði verið afmáð úr kerfum bankans og ekkert hafi komið fram sem bendi til annars. Benti því PFS á að ekki yrði séð að kærandi hefði lögvarða hagsmuni af því að fá formlega ákvörðun PFS í málinu. PFS tók fram að stofnunin hefði ekki heimildir að lögum til þess að fjalla um meðferð persónuupplýsinga kæranda hjá bankanum að öðru leyti og tilkynnti kæranda því um að erindið hefði verið framsent til Persónuverndar til umfjöllunar um önnur atriði en þau sem varðað geti við 46. gr. fjarskiptalaga.

Hinn 23. janúar 2018 barst úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála kæra frá kæranda á ákvörðun PFS og þess krafist að PFS verði gert að halda áfram meðferð stjórnsýslumálsins og bætt yrði úr annmörkum sem hafi verið á rannsókn málsins hjá stofnuninni.

### **III. Helstu sjónarmið aðila**

#### **1.**

Kærandi krefst þess að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi og PFS verði gert að rannsaka frekar þær fullyrðingar sem fram koma í bréfi [...] <sup>12</sup>, dags. 29. nóvember 2017. Þannig er þess krafist að PFS rannsaki frekar hvort bankinn hafi eytt netfangi kæranda úr kerfum bankans, hvort verklag bankans hafi verið yfirfarið til að sambærileg atvik eigi sér ekki stað aftur og að bankinn sé krafinn um afstöðu hans til þess hvort umrædd fjarskipti hafi falið í sér markaðssetningu samkvæmt 46. gr. fjarskiptalaga.

Kærandi byggir einkum á því að þótt það sé ekki fortakslaus skylda PFS að taka við kvörtunum frá neytendum gagnvart öðrum en fjarskiptafyrirtækjum og póstrekendum þá þýði það ekki að stofnunin geti sett kvörtunum skorður hvenær sem hún telji ástæðu til. Kærandi heldur því fram að í túlkun PFS felist óbein afstaða stofnunarinnar til inntaks ákvæða laga um Póst- og fjarskiptastofnun, nr. 69/2003 og um framkvæmd eftirlitshlutverks stofnunarinnar m.t.t. innsendra kvartana. Kærandi bendir á að réttarumhverfið hafi ekki gefið stofnuninni neitt tilefni til slíkrar skerðingar, hvorki með breyttum lögum, almennum stjórnvaldsfyrirmælum, úrskurðum eða dómum.

Kærandi telur að PFS fari með rangt mál er varði beitingu viðurlaga en kærandi telur það koma skýrt fram í lögum um Póst- og fjarskiptastofnun að almenn heimild sé til beitingar viðurlaga en slíkt komi ekki einungis til greina við höfðun sakamáls líkt og PFS hafi haldið fram. Þá vísar kærandi til þess að slík málalok séu ekki útilokuð og því sé það rangt af hálfu stofnunarinnar að fella málið niður á grundvelli órannsakaðs máls. Kærandi vísar til ákvörðunar PFS nr. 7/2015 þar sem fram komi að stofnunin hafi áframsent gögn málsins til lögreglu yfirvalda. Kærandi tekur þá fram að langfæst mál sem stofnunin taki til meðferðar í tengslum við óumbeðin fjarskipti sé lokið með þeim hætti að tekin sé afstaða

---

<sup>11</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>12</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

til þess hvort senda ætti málið til lögreglufirvalda. Kærandi telur mögulegt að fyrirbyggjandi mál kunni að fara þá leið.

Kærandi bendir á að meðferð PFS á stjórnslustigi sé talsvert vægara úrræði en sakamálarannsókn á vegum lögreglunnar. Sérstaklega í ljósi þess að hið meinta brot bankans eitt og sér sé ólíklegt til saksóknar. Þá sé höfðun einkamáls fyrir dómstólum vegna slíks brots kostnaðarsamt miðað við tilefnið. Neytendur hafi því engin önnur raunhæf úrræði til að sækjast eftir úrlausn stjórnvalda í slíku máli en að leita til stjórnslustofnana líkt og PFS.

Kærandi vísar þá til 74. gr. fjarskiptalaga og bendir á að skortur á viðurlögum geti ekki verið forsenda þess að mál sé fellt niður enda sé PFS á annað borð enn að taka við kvörtunum eftir breytingu verklags og ljúki meðferð þeirra mála með efnislegri ákvörðun í vil kvörtunaraðila án þess að gefa gaum að saksókn eða áframhaldandi meðferð málanna hjá lögreglu í þeirri ákvörðun.

Kærandi tekur fram að PFS hafi ekki birt nánari skilgreiningar á því hvað teljist ítrekuð brot eða ágreiningur um eðli hinna óumbeðnu fjarskipta í tengslum við verklagsbreytingu PFS samkvæmt tilkynningu á heimasíðu stofnunarinnar frá 6. júlí 2015. Í tilkynningu PFS kemur fram að stofnunin muni ekki taka slík mál er varði óumbeðin fjarskipti, annarra aðila en fjarskipta- og póstrekenda, til formlegrar ákvörðunar nema að brot aðila séu ítrekuð eða að uppi sé ágreiningur um eðli hinna óumbeðnu fjarskipta. Kærandi telur framkvæmd PFS í þessum málum vera á þann veg að einungis þeim málum sem fái fjölmiðlaathygli sé lokið með birtri ákvörðun.

Kærandi bendir á að almenningur sé ekki í stöðu til þess að fá staðfestar þær staðhæfingar starfsmanna PFS um að viðkomandi sendandi hafi ekki áður fengið kvartanir vegna slíkra sendinga. Einnig bendir kvartandi á að sú staða geti komið upp að aðili sem kvartar áður en PFS telji ítrekunarskilyrði uppfyllt, fái ekki sömu málsmeðferð og aðili sem síðar kvarti.

Þá tekur kærandi fram að PFS sé skylt að taka við kvörtunum neytenda, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um Póst- og Fjarskiptastofnun.

Kærandi vísar til þess að í bréfi PFS til [...] <sup>13</sup> hafi stofnunin beðið um afstöðu gagnaðila til þess hvort markaðssetningin í tölvupóstinum hafi verið í samræmi við 46. gr. fjarskiptalaga og í samræmi við upplýsingarnar sem fram kæmu í bæklingnum sem stofnunin sendi með umræddu bréfi. Í svarbréfi [...] <sup>14</sup> til PFS sé hins vegar ekki tekin afstaða til þeirrar beiðni heldur vísað í mistök sem áttu að hafa orðið við gerð útsendingarlistans. Þá hafi jafnframt verið vísað til yfirferðar á verklagi hjá gagnaðila án

---

<sup>13</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>14</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

Þess að það hefði verið útskýrt nánar. Engin afstaða hafi komið fram í umræddu bréfi til þeirrar fyrirspurnar sem PFS hafi beint að bankanum.

Tekur kærandi fram að tilraunir hans til þess að fá PFS til þess að afla nánari upplýsinga um staðhæfingar bankans, t.a.m. fá lýsingu á því hvernig verklagi hafi verið breytt eða afla beinnar afstöðu bankans til beiðni PFS, hafi verið árangurslausar.

Kærandi telur að bankinn hafi ekki viðurkennt með eins skýrum hætti og PFS vilji meina, að hann hafi verið í órétti, heldur sé vísað til þess að mistök hafi orðið. Bendir kærandi þá á að skilyrði þess að mál hljóti áframhaldandi meðferð, sé að ágreiningur sé um eðli hinna óumbeðnu fjarskipta, en bankinn hafi ekki enn tekið afstöðu til þess né heldur hafi hann með beinum hætti neitað að gera það.

Telur kærandi að með vísan til framangreinds hafi PFS ekki gætt að rannsóknarreglu stjórnarsýsluréttarins við meðferð kvörtunarinnar og óskar því eftir að úrskurðarnefndin kveði upp úrskurð þess efnis að PFS skuli halda áfram meðferð stjórnarsýslumálsins.

## 2.

Úrskurðarnefnd fór þess á leit við PFS að skilað yrði umsögn vegna kærunnar og var frestur í því skyni veittur til og með 31. janúar 2018. Í umsögn PFS kemur fram að stofninun geri þá kröfu að hin kærða ákvörðun verði staðfest.

PFS byggir á því að kærandi hafi fengið þau málalok sem hann hafi krafist enda hafi [...] <sup>15</sup> viðurkennt að hafa verið í órétti þegar umræddur tölvupóstur hafi verið sendur og sé því ekki til staðar ágreiningur í málinu. Einnig hafi bankinn lýst því yfir að tölvupóstfang kæranda hafi verið afmáð úr kerfum bankans og ekkert sé fram komið sem bendi til annars. PFS vísar til þess að þótt svar [...] <sup>16</sup> sé hvorki langt né ítarlegt þá felist í því viðurkenning á því að ekki hafi verið rétt staðið að umræddri tölvupóstsendingu. PFS tekur þá einnig fram að stofnunin telji enga ástæðu til þess að efast um að bankinn hafi afmáð tölvupóstfang kæranda úr kerfum sínum og það væri langt umfram meðalhóf að PFS framkvæmdi sérstaka rannsókn á upplýsingakerfum bankans til að staðfesta slíkt. PFS bendir þá einnig á að vinna persónuupplýsinga innan bankans heyri undir Persónuvernd en ekki PFS.

PFS telur að kærandi hafi fengið fram viðurkenningu bankans á því að ekki hafi verið rétt að verki staðið og úrbætur sem tryggja eigi að slíkt atvik gerist ekki aftur gagnvart kæranda.

PFS bendir á að kærandi hafi enga sjálfstæða hagsmuni af því að fá formlega og tölusetta ákvörðun sem hafi að geyma rökstuðning samhliða niðurstöðu. Vísar PFS til 21. gr. stjórnarsýslulaga því til stuðnings um að meginreglan sé eftirfarandi rökstuðningur stjórnarsýsluákvæðana. PFS bendir á að ekki verði séð að kærandi hafi orðið fyrir neinum

---

<sup>15</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>16</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

réttarspjöllum við það að fá ekki formlega ákvörðun með samhliða röktuðningi, enda hafi hin skriflega ákvörðun sem kæranda hafi verið tilkynnt um með bréfi hinn 11. desember 2017 haft sömu réttaráhrif og um formlega og tölusetta ákvörðun væri að ræða og vísar til þess að kæranda hafi t.d. gefist kost á því að bera umrædda ákvörðun undir æðra stjórnvald. PFS bendir á að kærandi hafi fengið ákvörðun í kvörtunarmáli sínu þó hún sé ekki í þeim búningi sem hann krefjist. Telur PFS að stofnuninni hafi því verið rétt að aðhafast ekki frekar í kvörtunarmáli kæranda.

### 3.

Úrskurðarnefnd móttók viðbótarathugasemdir kæranda hinn 27. febrúar 2018, þar sem reifaðar voru athugasemdir hans við greinargerð PFS. Fram kemur að hann telji ekkert í greinargerð PFS til þess fallið að hrekja málatilbúnað sinn. Voru fyrri sjónarmið og kröfur jafnframt ítrekuð. Úrskurðarnefndin taldið að viðbótarathugasemdum kæranda mótteknum að málið teldist nægilega upplýst og gagnaöflun því lýst lokið.

## IV. Niðurstöður

### 1.

Í málinu er deilt um hvort PFS hafi brotið gegn málsmeðferðarreglum stjórnsýsluréttar við meðferð kvörtunar kæranda til PFS. Af málatilbúnaði kæranda má ráða að hann telji að PFS hafi ekki rannsakað mál hans nægilega vel og krefst þess því að úrskurðarnefndin leggi fyrir PFS að taka kvörtun hans til frekari efnismeðferðar.

Kærandi byggir á því að PFS hafi ekki gætt að rannsóknarreglu stjórnsýsluréttarins við meðferð kvörtunar hans. Krefst kærandi þess að úrskurðarnefndin úrskurði að PFS skuli halda áfram meðferð stjórnsýslumálsins.

PFS tekur fram að stofnunin hafi tekið til meðferðar mál sem varði óumbeðin fjarskipti frá öðrum fyrirtækjum en fjarskiptafyrirtækjum eða póstrekendum og að sú framkvæmd byggji einkum á almennu eftirlitshlutverki stofnunarinnar, sbr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun og 2. mgr. 2. gr. fjarskiptalaga.

Þá byggir PFS á því að kærandi hafi þegar fengið þá úrlausn sem hann hefði hugsanlega getað fengið með formlegri ákvörðun PFS. [...] <sup>17</sup> hafi viðurkennt að hafa verið í órétti þegar umræddur tölvupóstur hafi verið sendur og því væri ekki til staðar ágreiningur í málinu. Þar að auki hafi bankinn lýst því yfir að tölvupóstfang kæranda hafi verið afmáð úr kerfum bankans og ekkert hafi komið fram sem bendi til annars. Telur PFS að kærandi hafi fengið það fram sem hann hafi gert kröfu um í upphafi.

PFS bendir einnig á að kærandi hafi ekki sjálfstæða hagsmuni af því að fá formlega og tölusetta ákvörðun sem hafi að geyma rökstuðning samhliða niðurstöðunni og bendir í því sambandi á meginreglu stjórnsýsluréttar um eftirfarandi rökstuðning stjórnsýsluákvæðana, sbr. 21. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993.

---

<sup>17</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

## 2.

Aðilar máls deila um hvort hin kærða ákvörðun, hafi verið í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga, laga um Póst- og fjarskiptastofnun og stjórnsýslulaga. Verður því að líta til þeirra lagaheimilda og reglugerða sem gildi um ágreiningsefni máls þessa.

Samkvæmt 2. mgr. 2. gr. fjarskiptalaga skal PFS hafa umsjón með fjarskiptum innan lögsögu íslenska ríkisins og hafa eftirlit með framkvæmd laganna.

Samkvæmt b og c. lið 4. liðar 1. mgr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, er það m.a. verkefni PFS að gæta hagsmuna almennings með því m.a. að stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur og vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs.

Samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, sæta ákvarðanir PFS kæru til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Samkvæmt 2. mgr. 2. gr. reglugerðar um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála, sem sett var með stoð í 7. mgr. 13. gr. laganna, tekur úrskurðarnefnd til úrskurðar, að kröfu þess sem á sérstakra, verulegra og lögvarinna hagsmuna að gæta, kæranlega ákvörðun PFS, hvort heldur sem kæra lýtur að málsmeðferð eða efni hinnar kærðu ákvörðunar.

Samkvæmt almennum reglum stjórnsýsluréttar er með stjórnsýslukæru átt við það réttarræði þegar aðili máls eða annar sá sem kærurétt á skýtur stjórnvaldsákvörðun til æðra stjórnvalds. Æðra stjórnvald hefur þá heimild til þess að endurskoða ákvörðun lægra setts stjórnvalds, annað hvort með því að staðfesta hana, fella ákvörðun úr gildi eða taka nýja efnislega ákvörðun, hafi það valdheimild til þess.

Samkvæmt 10. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, skal stjórnvald sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Mál telst nægilega rannsakað þegar þeirra upplýsinga hefur verið aflað sem nauðsynlegar eru til þess að hægt sé að taka efnislega rétta ákvörðun. Þá er engin ástæða til þess að rannsaka mál frekar ef ófrávíkjanleg lagaskilyrði eru ekki uppfyllt, þannig að ljóst er að ekki er hægt að verða við erindi málsaðila.

## 3.

Með ákvörðun PFS í máli þessu fólst endanlega niðurstaða á lægra stjórnsýslustigi og er hún því kæranleg til úrskurðarnefndar, sbr. 1. mgr. 13. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, nr. 69/2003. Verður lagt til grundvallar að kæra hafi borist innan kærufrests sem tók að líða í síðasta lagi hinn 11. janúar 2018, þegar kærandi móttók rökstuðning frá PFS.

Í gögnum málsins kemur fram að kærandi hafi kvartaði til PFS vegna óumbeðinna fjarskipta [...] <sup>18</sup>. Brást stofnunin við kvörtuninni með því að senda bréf til bankans hinn 15. nóvember 2017, þar sem bent var á leiðbeiningarbækling stofnunarinnar og vísað til 46. gr. fjarskiptalaga, þar sem fjallað er um óumbeðin fjarskipti. Óskaði PFS eftir því að bankinn tæki afstöðu til þess hvort að markaðssetningin hafi verið í samræmi við 46. gr. laganna og þær upplýsingar sem væri að finna í leiðbeiningarbæklingnum. Ef bankinn teldi að fjarskiptin væru til samræmis við lög og þær leiðbeiningar sem voru að finna í bæklingnum, óskaði stofnunin eftir því að sú afstaða yrði rökstudd. PFS barst svar frá [...] <sup>19</sup> hinn 29. nóvember 2017, þar sem fram kom að bankinn hefði yfirfarið málið og að rannsókn hefði leitt í ljós að mistök voru gerði við lista vegna útsendinga tölvupósta að því leyti að nafn kæranda átti ekki að vera á listanum. Kom einnig fram að bankinn hefði yfirfarið verklag í því skyni að sambærileg atvik gerðust ekki aftur, auk þess sem netfang kæranda hafi verið eytt úr kerfum bankans.

PFS taldi að málið væri nægilega upplýst, enda ljóst að ekki væri ágreiningur um að tölvuskeyti [...] <sup>20</sup> til kæranda hefði verið sent út fyrir mistök. Taldi PFS að í ljósi þess að bankinn hefði viðurkennt þau mistök væri ekki ástæða til frekari aðgerða af hálfu stofnunarinnar.

Samkvæmt framangreindu er ljóst að PFS tók kvörtun kæranda til meðferðar og aflaði upplýsinga um afstöðu [...] <sup>21</sup> í málinu. Þá sendi PFS kæranda einnig frekari rökstuðning fyrir niðurstöðu sinni, til samræmis við ákvæði 21. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993.

Úrskurðarnefndin gerir ekki athugasemdir við mat PFS um að málið hafi talist fyllilega upplýst þegar kæranda var tilkynnt um að stofnunin hygðist loka því, enda lá fyrir að ekki var ágreiningur um að tölvuskeyti til kæranda hafi verið sent fyrir mistök og hefði ekki átt að eiga sér stað. Viðurkenndi bankinn mistök sín. Þá kom einnig fram að netfangi kæranda hefði verið eytt úr kerfum bankans. Kærandi naut þá einnig andmælaréttar og fékk tækifæri á að koma afstöðu sinni á framfæri við stofnunina áður en tekin var endanleg ákvörðun í málinu. Þá sendi PFS kæranda rökstuðning vegna ákvörðunarinnar til samræmis við ákvæði 21. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993.

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða úrskurðarnefndar að málsmeðferð PFS við töku hinnar kærðu ákvörðunar hafi verið í samræmi við málsmeðferðarreglur stjórnslulaga.

Um fjöllum kæranda um meinta annmarka á verkferlum eða málsmeðferð annarra mála hjá PFS kemur ekki til skoðunar hjá úrskurðarnefndinni, enda hefur kærandi ekki lögvarða

---

<sup>18</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>19</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>20</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

<sup>21</sup> Fellt út vegna trúnaðar.

hagsmuni af kröfum sem lúta að málsmeðferð annarra mála en þeirra sem hann hefur sjálfur aðild að.

Vilji aðili ekki una úrskurði nefndarinnar getur hann borið úrskurðinn undir dómstóla, en slíkt mál skal höfða innan sex mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um úrskurð nefndarinnar, sbr. 3. mgr. 13. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, nr. 69/2003.

#### **V. Úrskurðarorð**

**Ákvörðun PFS nr. 2017110021 frá 11. desember 2017 er staðfest.**

**Málskostnaður að fjárhæð 851.300 kr. greiðist úr ríkissjóði.**

Reykjavík, 12. apríl 2018

Þórður Bogason

Brynja Ingunn Hafsteinsdóttir

Kirstín Þ. Flygenring