

## Ákvörðun nr. 1/2026

### Óviljandi reiknotkun

(mál nr. 2025070060)

#### I.

##### Erindið

(1) Fjaraskiptastofu (hér eftir FST) barst kvörtun, dags. 18. júlí 2025, frá [...]¹ (hér eftir kvartandi) vegna reikninga frá Sýn hf. (hér eftir Sýn) er vörðuðu gagnareiki.

#### II. Málsmeðferð

##### 2.1 Kvörtun til FST, dags. 23. janúar 2025

(2) Fram kemur í kvörtuninni að kvartandi hafi verið í Sviss dagana 31. maí – 17. júní, að undanskildum tveimur dögum þar sem farið var til Liechtenstein.

(3) Við komuna til Sviss kveðst kvartandi hafa slökkt á gagnareiki á flugvellinum og ekki kveikt aftur á því fyrr en við heimkomu til Ísland, að undanskildum þeim tíma sem dvalið var í Liechtenstein. Eftir heimkomuna fékk kvartandi reikning vegna reikis að fjárhæð 9.764 kr.

(4) Kvartandi sendi þá tölvupóst á Sýn til að fá útskýringar og fékk þær upplýsingar að reikningurinn væri fyrir notkun á 301 MB í Sviss 4. júní og 114 MB í Sviss 5. júní. Samkvæmt kvartanda hefur hann í fórum sínum ljósmyndir sem voru teknar á landamærum Sviss og Liechtenstein, sem sýnir að komið var til Liechtenstein 4. júní kl. 14:33 og landið yfirgefið 5. júní kl. 10:57, en það eru dagarnir sem Sýn var að rukka fyrir. Þá hafi kvartandi einnig kvittanir fyrir hótél- og rekstrarkostnaði sem sannar að hann hafi verið í Liechtenstein en ekki í Sviss.

(5) Þá bendir kvartandi á að Liechtenstein sé sjálfstætt ríki, með landamæri að Sviss og Austurríki, sem eigi aðild að EFTA og Evrópuráðinu og væri aðili að Evrópska efnahagssvæðinu. Þar sem Liechtenstein falli undir Evrópureglugerðir vildi kvartandi fá að vita hvort Sýn væri heimilt að rukka fyrir gagnareiki meðan á dvölinni stæði.

---

¹ Nafn kvartanda er afmáð með tilliti til trúnaðar.

(6) Þá segir í kvörtuninni að kvartandi hafi fengið eftirfarandi svar frá Sýn í kjölfar tölvupóstsamskipta milli aðila:

„Málið er að farsíminn þinn hefur greinilega verið áfram tengdur farsímaturnum í Sviss á þessum dögum. Við getum því miður með engu móti stjórnað því hvaða farsímakerfi símtækið vill tengjast og fáum við beina rúkkun frá símfyrirtækjum í Sviss fyrir þessari notkun og samhliða því sendum við rúkkun. Gerum okkur grein fyrir því að erfitt er að fylgjast með því hvaða farsímakerfi símtækið þitt er tengt en við getum því miður ekki leiðrétt rúkkunina vegna notkuninnar sem taldist í Sviss þar sem þetta er bein rúkkun frá símkerfum erlendis frá.“

(7) Kvartandi vildi þá vita hvort framangreint svar Sýnar gæti talist ásættanlegt og þá, ef félagið hefði heimild til að rukka fyrir gagnareiki frá Liechtenstein, hvort fyrirtækinu bæri ekki að tilkynna viðskiptavinum sínum um mögulegan kostnað við komuna til landsins.

## **2.2 Erindi FST til Sýnar, dags. 22. júlí 2025**

(8) Þann 22. júlí 2025 sendi FST kvörtunina til Sýnar með tölvupósti.

(9) Til frekari upplýsingaöflunar í málinu beindi FST eftirfarandi spurningum til Sýnar:

„1. Er Sýn með reikisamning við [...] eða annað farnetsfyrirtæki sem eru með staðfestu í Liechtenstein? Ef ekki er óskað eftir skýringu á því.

2. Hver er afstaða Sýnar til þess að heimaverðskrá (e. Roam Like Home) skuli gilda fyrir reiki í Liechtenstein?

3. Er Sýn með reikisamning við [...] ? Ef svo er tekur hann einnig til reikipjónustu fyrir viðskiptavinum Sýnar sem staddir eru í Liechtenstein? Gildir sama reikigjaldskrá í smásölu fyrir Sviss og Liechtenstein?

4. Er send tilkynning í SMS um reikigjöld þegar viðskiptavinur Sýnar ferðast til Liechtenstein? Ef ekki, er þá upplýst um það við komu viðskiptavinar til Sviss að sömu reikigjöld gildi fyrir Liechtenstein?“

(10) FST bauð Sýn að koma á framfæri sjónarmiðum sínum og taka afstöðu til framkominnar kvörtunar. Frestur var veittur til 8. ágúst 2025.

## **2.3 Svar Sýnar við erindi FST, dags. 8. ágúst 2025**

(11) FST bárust svör frá Sýn, dags. 8. ágúst 2025.

(12) Svör Sýnar við spurningum FST voru eftirfarandi:

„1. Sýn er með reikisamning við eftirfarandi fyrirtæki sem veita farnetsþjónustu á farnetssendum í Liechtenstein og varpa út merki um það (Liechtenstein Mobile Country Code = 295)

○ [...]

- [...]
- [...]

2. Afstaða Sýnar er sú að Liechtenstein eigi að vera partur af Reiki í Evrópu og er það þannig hjá félaginu.

3. Sýn er með reikisamning við [...] um farnetsþjónustu í bæði Sviss og Liechtenstein. Farnetsþjónusta [...] í hvoru landi er veitt á aðskildum farnetssendum og varpað aðgreindum merkjum um það.

- [...]
- [...]

4. Sýn sendir tilkynningar í SMS um reikigjöld þegar viðskiptavinur Sýnar tengist við farnetssenda sem þjóna Liechtenstein með formlegum hætti.“

## **2.4 Tölvupóstur FST til Sýnar, dags. 27. ágúst 2025**

(13) Í tölvupósti til Sýnar þakkaði stofnunin fyrir svör félagsins við spurningum stofnunarinnar. Þá taldi FST að afstöðu Sýnar til efnisatriða kvörtunarinnar sjálfrar skorti og að í því samhengi væri mikilvægt að fá svör við tveimur spurningum til viðbótar.

„Er það afstaða Sýnar að endanotandi beri sjálfur ábyrgð á því að breyta stillingum í símtæki sínu svo að það tengist eingöngu við farnetsfyrirtæki innan þess ríkis sem hann er staddur í hverju sinni?

Er það á færi Sýnar að gera tæknilegar ráðstafanir í sínu kerfi svo að sími tengist sjálfkrafa heimaþyrirtæki þegar ferðast er á milli landa?“

## **2.5 Svar Sýnar, dags. 5. september 2025**

(14) FST bárust með tölvupósti svör frá Sýn, dags. 5. september 2025 sem hér greinir:

„Val á farnetsþjónustu í kringum landamæri getur verið krefjandi og tæknilega ekki mögulegt fyrir Sýn að tryggja að símtæki viðskiptavina færist sjálfkrafa og nákvæmlega á milli farnetsfyrirtækja þegar farið er fyrir landfræðileg landamæri. Þetta á ekki aðeins við um Liechtenstein heldur almennt þar sem aðstæður eru þannig að farnetsmerki frá öðrum löndum geta borist yfir landfræðileg landamæri. Þannig þurfa viðskiptavinir að gæta að því sjálfir á hvaða kerfi þeir eru tengdir.

Rekstur á sérstakri farsímaþjónustu í Liechtenstein er krefjandi vegna smæðar og því hefur farsímaþjónusta þar að stórum hluta verið hýst og veitt frá farsímaþyrirtækjum í nágrannaríkjunum Sviss og Austurríki með einum eða öðrum hætti. Þar að auki er Liechtenstein landfræðilega staðsett milli Sviss og Austurríki og þekkt að fjarskiptamerki geta borist yfir landfræðileg landamæri. Þetta er einnig þekkt vandamál fyrir heimamenn í Liechtenstein sjá sem dæmi grein frá Liechtenstein State

Administration (LLV)<sup>2</sup>... og því miður ómögulegt fyrir Sýn að tryggja að viðskiptavinir færist sjálfkrafa yfir við landamæri.“

## **2.6 Samskipti FST og kvartanda, dags. 15. september 2025**

(15) Þann 15. september 2025 sendi FST kvartanda tölvupóst með svörum Sýnar og bauð honum að tjá sig um þau innan frests sem veittur var til 29. september 2025.

(16) FST bárust athugasemdir kvartanda við svör Sýnar sama dag.

(17) Kvartandi gerir fyrst athugasemdir við svar Sýnar varðandi það hvaða fyrirtæki Sýn hefur reikisamninga við í Liechtenstein og segir:

„Fyrst Sýn er með reikisamning við þrjú fyrirtæki [A-B-C] sem veita farnetsþjónustu á farnetssendum í Liechtenstein. Af hverju var ég þá rukkuð fyrir reiki eins og ég hafi verið stödd í Sviss þegar ég var stödd í Liechtenstein?“

(18) Varðandi afstöðu Sýnar þess efnis að Liechtenstein eigi að teljast hluti af Reiki í Evrópu og að félagið hagaði starfsemi sinni í samræmi við það segir í athugasemdum kvartanda:

„Þarna viðurkennir Sýn að Liechtenstein eigi að vera partur af Reiki í Evrópu og fullyrðir að þannig sé það hjá fyrirtækinu. Sú fullyrðing „að þannig sé það hjá félaginu“ er röng. Því ef svo væri hefðu Sýn leiðrétt reikninginn sem mér var sendur þegar ég gerði athugasemd við hann og færði sannanir fyrir því að ég var stödd í Liechtenstein en ekki í Sviss.“

(19) Kvartandi gerir jafnframt athugasemdir við svar Sýnar við þriðju spurningu FST:

„Fyrst Sýn er með reikisamning við [...] um farnetsþjónustu í bæði Sviss og Liechtenstein sem varpa aðgreindum merkjum. Af hverju fullyrðir þá Sýn (eins og sést í neðan greindum tölvupóstum) að ég hafi verið stödd í Sviss þegar ég var stödd í Liechtenstein?“

(20) Kvartandi lét fylgja með skjáskot af tölvupóstsamskiptum sínum við Sýn, þar sem m.a. kemur fram að tæknimenn og reikningagerð hafi farið ítarlega yfir notkunina og tilheyrandi rukkun til að kanna hvort allt væri með réttu, sem félagið taldi svo vera. Í öðrum tölvupósti frá félaginu kom fram að Sýn skildi vel sjónarmið kvartanda og efaðist ekki um að hann hefði verið staddur í Liechtenstein þá daga sem um ræðir. Þá tók Sýn fram að vandinn lægi í því að farsími kvartanda hefði greinilega verið áfram tengdur farsímaturnum í Sviss þessa daga. Félagið kvaðst því miður ekki hafa neina stjórn á því hvaða farsímakerfi símtæki tengist og fái eingöngu beina rukkun frá símfyrirtækjum í Sviss vegna notkunarinnar og samhliða því sendi Sýn rukkun. Nánar kom fram að Sýn geri sér grein fyrir að erfitt geti verið fyrir notendur að fylgjast með því hvaða farsímakerfi farsími er tengdur, en að félagið geti engu að síður ekki

---

<sup>2</sup> <https://www.llv.li/en/national-administration/office-for-communications/electronic-communication/mobile-communications>

leiðrétt rukkun vegna notkunar sem taldist í Sviss, þar sem um sé að ræða beina rukkun frá erlendum símkerfum.

(21) Athugasemdir kvartanda vegna svars Sýnar þess efnis að félagið sendi SMS-tilkynningar um reikigjöld þegar viðskiptavinur tengist við farnetssenda sem þjóna Liechtenstein með formlegum hætti voru eftirfarandi:

„Þetta svar stenst ekki skoðun. Það er nóg að lesa ósamræmið í svari Sýnar til Fjarskiptastofu og svörum Sýnar til mín. Sýn fullyrðir í tölvupóstum til mín að ég hafi verið stödd (samkvæmt tæknimönnum þeirra) í Sviss og fyrst svo var, afhverju hefðu þau þá átt að senda mér SMS skilaboð um gagnareiki Liechtenstein? Fjarskiptastofa ætti að fara fram á afriti af SMS skilaboðum sem fullyrt er að send séu til viðskiptavina við komuna til Liechtenstein því slík skilaboð voru aldrei send til mín (ekki heldur til mannsins mín sem er líka hjá Sýn).“

(22) Þá gerir kvartandi athugasemdir við svör Sýnar við viðbótarspurningum FST. Um fyrra svarið segir kvartandi:

„Ég tel að Fjarskiptastofa verði að leggja sjálfstætt mat á það hvort hægt sé að ætla viðskiptavinum þar til bæra tækniþekkingu að geta sjálfir fært sig á milli farsímakerfa ólíkra landa, hvort það sé yfir höfuð hægt og lögmætt.“

(23) Varðandi síðara svar Sýnar sagði kvartandi:

„Þetta er ekki vandamál viðskiptavinarins, heldur símafyrirtækisins. Þarna er Sýn að varpa ábyrgð á eigin tækniörðuleikum yfir á viðskiptavininn, eftir að hafa viðurkennt að:

- Liechtenstein eigi að vera partur af Evrópu Reiki og þannig sé það hjá félaginu.
- Félagið sé með reikisamning við C um farnetsþjónustu í bæði Sviss og Liechtenstein og að farnetsþjónusta í hvoru landi er veitt á aðskildum farnetssendum og varpað aðgreindum merkjum um það. C í Liechtenstein, [...] C í Sviss [...].“

(24) Að lokum segir kvartandi að Sýn ætti að sjá sóma sinn í að viðurkenna mistökin og endurgreiða reikninginn.

### III.

#### Forsendur og niðurstaða

##### 3.1. Afmörkun ágreiningsefnis

Af gögnum þessa máls er ljóst að ágreiningurinn varðar gjaldtöku fyrir reikiþjónustu af hálfu Sýnar sem kvartandi taldi sig ekki vera að kaupa, a.m.k. ekki á þeim forsendum og verðum sem hann taldi. Sú aðstaða þegar farnetsnotandi tengist óaðvitandi farneti í öðru ríki en hann

er staddur í hefur verið nefnd óviljandi reiknotkun (e. inadvertent roaming) sem fjallað verður nánar um í kafla hér á eftir. Um er að ræða þekkt en ekki algengt vandamál sem einkum getur gerst við landamæri ríkja þegar merki farnets berst út fyrir landamæri eins ríkis yfir annað. Í mörgum tilfellum er það hins vegar meðvituð ákvörðun farnetsfyrirtækja að veita þjónustu sína yfir landamæri til nærliggjandi ríkja.

FST fær hvorki séð að aðila greini á um að kvartandi hafi verið staddur í Liechtenstein fyrir þá reikiþjónustu sem Sýn gjaldfærir hann um né að reiknotkun innan þess ríkis falli undir evrópskar reikireglur um heimaverðskrá. Ágreiningurinn virðist lúta að því hvort að Sýn hafi verið heimilt að gjaldfæra kvartanda samkvæmt verðskrá fyrir reiknotkun í nágrannalandinu Sviss þegar hann var staddur í Liechtenstein eins og atvik þessa máls háttar til. Einnig hvort að félaginu hefði verið skylt að senda honum sérstaka tilkynningu um reikiverð við komuna til Liechtenstein.

Þá verður að telja að það hafi þýðingu í máli þessu að farnetsfyrirtækið í Sviss sem Sýn á í heildsöluviðskiptum við starfar sem virkur samkeppnisaðili á farnetsmarkaði í öllu Liechtenstein. Því er ekki hægt að líta svo á að aðstæður þessa máls séu einskorðaðar við landsvæði á landamærum ríkjanna tveggja og að hending hafi ráðið því að endabúnaður kvartanda tengdist svissneska fyrirtækinu.

### 3.2 Lagaumhverfi

(25) FST er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast stjórnsýslu og eftirlit með framkvæmd laga um fjarskipti, sbr. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Hlutverk FST er m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að stuðla að samkeppni á sviði fjarskiptaþjónustu. Jafnframt er gert ráð fyrir því að stofnunin gæti hagsmuna almennings, m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn hafi aðgang að alþjónustu, stuðla að vernd réttinda endanotenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs.

(26) FST hefur verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar. Samkvæmt 17. gr. laga um Fjarskiptastofu skal FST láta kvörtun neytenda 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.

(27) Í 54. gr. fjarskiptalaga er fjallað um hámarksverð fyrir reikiþjónustu og millilandaþjarskipti. Þar segir í 1. mgr. að fjarskiptafyrirtæki sem veita reikiþjónustu hér á landi skuli sjá til þess að heild- og smásöluverð fyrir reikiþjónustu, sem á sér upphaf eða lýkur í öðru ríki innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES), sé ekki hærra en hámarksverð sem þar gildir. Þá segir að ef það eru í gildi viðskiptasamningar við einstök ríki utan EES sem kveða á um hámarksverð fyrir símtöl í reikiþjónustu skuli tekið mið af þeim.

(28) Í 3. mgr. 54. gr. fjarskiptalaga segir að fjarskiptafyrirtæki, sem veita fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum, hvort sem fjarskiptin eiga sér stað um föst net eða farnet, skuli ekki taka hærra smásöluverð fyrir slík magnmæld fjarskipti milli landa en það

hámarksverð sem gildir innan EES. Ef í gildi eru viðskiptasamningar við einstök ríki utan EES, þá skal tekið mið af þeim hámarksverðum sem þar er mælt fyrir um.

### 3.3 Þróun reglna um reiki í Evrópu

(29) Árið 2007 hóf Evrópusambandið (ESB) fyrst afskipti af reiki í Evrópu með innleiðingu reglna sem miðuðu að því að setja þak á það verð sem fjarskiptafyrirtæki gátu rukkað fyrir símtöl sem hringt var og móttækin erlendis. Þannig voru í gildi hámarksverð fyrir alla neytendur, nema þá sem völdu sér sérstaka pakka sem voru í boði hjá rekstraraðilum. Með þessu upphafsskrefi ESB, sem nefnt hefur verið „Evrópsk gjaldskrá fyrir reiki“ (e. Eurotariff) var leitast við að taka á vandamálinu um óhófleg reikigjöld innan EES-svæðisins.

(30) Vinna ESB við að lækka áfram það hámarksverð sem fjarskiptafyrirtæki gátu rukkað fyrir reikipjónustu hélt áfram næstu ár. Sú vinna átti við um símtöl, SMS og gagnanotkun. Með tímanum varð verðþakið lægra smám saman með breytingum og endurskoðun á þágildandi reglum. Með slíkri stigvaxandi lækkun á verðþakinu var lagður grunnurinn að *Roam Like at Home*-stefnu ESB og með því að lækka reikigjöldin smám saman varð þannig mögulegt á endanum að útrýma þeim með öllu.

(31) Þann 15. júní 2017 kom *Roam Like at Home*-reglugerð ESB til framkvæmda en með henni voru reikiálögur afnumdar sem þýðir að íbúar innan EES greiða innanlandsverð fyrir reiki þegar þeir ferðast innan EES. Nánar tiltekið þýðir þetta að á ferðalögum innan EES er gagnanotkun, símtöl og SMS í hvaða EES-númeri sem er innifalið í innlendum búntum án aukagjalds. Reikireglugerðin er endurskoðuð og framlengd til að tryggja að reglum *Roam Like at Home* verði beitt en reglurnar hafa verið framlengdar til ársins 2032.

(32) Meginmarkmið reikireglugerða ESB er að búa til einn stafrænan markað, þar sem borgarar geta notað farsíma sína hnökralaust án þess að þurfa að sæta of háum gjöldum þegar þeir ferðast innan EES. Auk þess er markmiðið einnig að stuðla að sanngjarnri samkeppni milli fjarskiptafyrirtækja, auka traust neytenda á notkun farsímapjónustu erlendis og efla atvinnustarfsemi og ferðapjónustu innan EES.

### 3.4 Óviljandi reikilotkun

(33) Í reglugerð ESB 2022/612 um reiki á almennum farnetum innan Sambandsins, almennt þekkt sem *Roam Like at Home* reglugerðin, er fjallað um óviljandi reikilotkun (e. inadvertent roaming). Þar segir m.a. í formála reglugerðarinnar að viðskiptavinir sem búa á landamærasvæðum ættu ekki að fá óþarflega háa reikninga vegna reikis fyrir slysi. Þar kemur einnig fram að veitendur reikipjónustu ættu að gera allar raunhæfar ráðstafanir til að lágmarka hættuna á reiki fyrir slysi og verja viðskiptavini gegn því að stofna til reikigjalda þegar þeir eru staddir í sínu aðildarríki.

(34) Í 5. mgr. 13. gr. reglugerðarinnar segir að veitendur reikipjónustu skuli gera upplýsingar um hvernig eigi að komast með skilvirkum hætti hjá reiki fyrir slysi á landamærasvæðum aðgengilegar viðskiptavinum. Þá segir að veitendur reikipjónustu skuli gera allar eðlilegar ráðstafanir til að verja viðskiptavini sína fyrir því að greiða reikigjöld vegna aðgangs að reikipjónustu fyrir slysi þegar þeir eru staddir í heimaaðildarríki sínu.

(35) Samkvæmt 6. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar skulu veitendur reikipjónustu gera allar eðlilegar ráðstafanir til að verja viðskiptavinum sína fyrir því að greiða reikigjöld vegna aðgangs að reikipjónustu fyrir slysi þegar þeir eru staddir í heimaaðildarríki sínu. Þar á meðal skal veita viðskiptavinum sínum upplýsingar um hvernig eigi að komast með skilvirkum hætti hjá reiki fyrir slysi á landamærasvæðum.

(36) Umfjöllun um óviljandi reiknotkun í reikireglugerð ESB tekur samkvæmt framangreindu eingöngu til tilvika þar sem einstaklingar eru búsettir á landamærasvæðum og dvelja þar að jafnaði í heimaaðildarríki sínu, án þess að vera á ferðalagi yfir landamæri. Svo virðist sem regluverkið nái ekki til þeirra tilvika þegar einstaklingar ferðast milli ríkja og farsímataeki þeirra tengist fjarskiptaneti utan Sambandsins.

### 3.4 Niðurstaða

(37) Sviss er hvorki aðili að ESB né EES og gildir reikireglugerð ESB um heimaverðskrá fyrir reiki (e. Roam Like at Home) því ekki þar í landi. Liechtenstein er hins vegar aðili að EES og fellur þar með undir heimaverðskrá fyrir reiki, með þeim afleiðingum að notendur eiga almennt að geta notað farsímaþjónustu þar á sömu kjörum og heima fyrir.

(38) Á svæðum nálægt landamærum getur komið fyrir að farsími tengist erlendu farsímakerfi vegna þess að útbreiðsla fjarskiptamerkja virðir ekki landamæri. Liechtenstein er tvílandlukt smáríki sem á landamæri að Sviss í vestri og suðri og getur af þeirri ástæðu komið til þess að farsími einstaklings tengist farsímakerfi Sviss, þrátt fyrir að viðkomandi sé staddur í Liechtenstein.<sup>3</sup>

(39) Samkvæmt gögnum málsins hafði kvartandi áður verið staddur í Sviss og haft gagnareiki óvirkt á farsíma sínum meðan á dvöl þar stóð. Við komu til Liechtenstein kveikti kvartandi á gagnareiki. Fyrirliggjandi gögn benda þó til þess að farsími kvartanda hafi áfram verið tengdur við farsímakerfi í Sviss og ekki tengst farsímakerfi sem þjónar Liechtenstein á þeim tíma sem um ræðir.

(40) Rukkun farsímaþjónustu byggist ekki á raunstaðsetningu notanda sem slíkri, heldur á því hvaða farsímakerfi farsími notanda tengist á hverjum tíma. Þótt kvartandi hafi verið staddur í Liechtenstein þegar gagnareiki var virkjað var notkunin framkvæmd og skráð sem notkun á svissnesku farsímakerfi og gjaldfært í samræmi við það. Eins og ráða má af málalíbúnaði Sýnar verður að fallast á að svissneska farnetsfyrirtækið sem þjónustaði Sýn hafi átt lögvarða kröfu á hendur félaginu.

(41) Samkvæmt upplýsingum frá Sýn er *Roam Like at Home* fyrirkomulag í gildi hjá félaginu gagnvart Liechtenstein. Sú staðreynd leiðir þó ekki ein og sér til leiðréttingar á reikningi nema

---

<sup>3</sup> Til að koma í veg fyrir að endanotendur sem búa við landamæri ríkja færist óvart yfir á reikipjónustu fjarskiptafyrirtækis í nágrannaríki eru símsstöðvar stilltar með þeim hætti að útiloka merki frá farnetssendum frá nágrannaríkinu í farnetsbúnað heimaríkis, nema að farnetsfyrirtæki semji sérstaklega um aðgang að þjónustu nágrannaríkis á tilteknum svæðum. Fyrir slíka þjónustu semja farnetstækin um endurgjald sín á milli án þess að gjaldfæra endanotandann með beinum hætti fyrir reiknotkun. Slíkar tæknilegar ráðstafanir eru þó ekki gerðar þegar farnetsbúnaður er í þjónustu farnetsfyrirtækis þriðja ríkis, t.d. frá Íslandi eins og í tilviki þessa máls, þegar íslenskur notandi heimsækir Sviss og Liechtenstein.

notkun fari í reynd fram í farsímakerfi sem þjónar Liechtenstein. Þar sem Sýn sendir tilkynningar um reikigjöld þegar viðskiptavinur tengist við farnetssenda sem eru staðsettir í Liechtenstein barst kvartanda engin slík tilkynning, enda tengdist farsími hans ekki slíkum farnetssendum á þeim tíma sem um ræðir.

(42) Af svörum Sýnar verður ráðið að val á farnetskerfi á landamærasvæðum geti verið tæknilega flókið og að ekki sé tæknilega mögulegt fyrir heimafjarskiptafyrirtæki að tryggja að símtæki viðskiptavina færist sjálfkrafa og nákvæmlega á milli farnetsfyrirtækja við þverun landamæra. Í ljósi þess að kvartandi hafði verið staddur í Sviss áður en hann kom til Liechtenstein og farsími hans því áður tengdur svissnesku farneti getur það gerst að tengingin haldist áfram, enda tapist merki ekki og símtækið hafi ekki haft tilefni til að framkvæma nýtt farnetsval. Heimafjarskiptafyrirtæki, þ.e. Sýn, hefur ekki aðgang að landfræðilegri staðsetningu viðskiptavina í rauntíma heldur byggir skráning notkunar alfarið á umferðaskráningum í farsímakerfum erlendra rekstraraðila.

(43) FST telur, að teknu tilliti til framangreinds, að ekki liggi fyrir forsendur til að draga í efa þær skýringar Sýnar að ekki hafi verið á valdi félagsins að tryggja með kerfisaðgerð að farsími kvartanda tengdist ekki farneti í Sviss við farsímanotkun hans í Liechtenstein.

(44) FST hefur litið til ákvæða reikireglugerðar ESB er varða óviljandi reikilotkun. Slíkar reglur miða að því að vernda notendur sem búa eða dvelja að jafnaði á landamærasvæðum þar sem fjarskiptamerki frá fleiri en einu landi ná yfir sama svæði. Mat FST er að þær reglur eigi ekki við í þessu máli, þar sem kvartandi var á ferðalagi milli ríkja, en ekki vegna varanlegrar stöðu eða endurtekinna tilvika sambærilegum þeim sem íbúar landamærasvæða búa við.

(45) Að framangreindu virtu telur FST að þær skyldur sem hvíla á fjarskiptafyrirtækjum samkvæmt reikireglugerð ESB um sérstakar ráðstafanir vegna reikis fyrir slysi á landamærasvæðum leiði til þess að félaginu hafi borið að koma í veg fyrir að farsími kvartanda tengdist áfram farnetssendum í Sviss við komu hans til Liechtenstein eða bera ella kostnað af reikilotkun kvartanda umfram það sem leiðir heimaverðskrá fyrir reiki í Liechtenstein.

(46) FST telur að ekki verði almennt gert ráð fyrir því að viðskiptavinir búi yfir sérstakri tækniþekkingu á virkni farsímakerfa eða netvali símtækja í alþjóðlegu reiki, né að ætlast megi til þess að þeir geti með áreiðanlegum hætti tryggt að farsími tengist hverju sinni farsímakerfi þess ríkis sem þeir eru staddir í. Ræðst þetta að verulegu leyti af sjálfvirkum ferlum í símtækjum og erlendum farsímakerfum, sem notendur hafa takmarkaða stjórn á. Jafnframt telur FST að heimafjarskiptafyrirtæki hafi ekki tæknilega möguleika til að tryggja að farsími tengist nýju farsímakerfi við ferðalög yfir landamæri. Við þær aðstæður sem svo óheppilega voru uppi í málinu er það niðurstaða FST að gjaldfærsla Sýnar fyrir reikilotkun kvartanda verði ekki talin fela í sér brot á gildandi lögum eða reglum af hálfu félagsins.

## Ákvörðunarorð

1. Sýn hf. braut ekki gegn ákvæði 54. gr. laga nr. 70/2022 um fjarskipti með því að gjaldfæra [...] samkvæmt reikisamningi við viðsemjanda félagsins í Sviss fyrir reiknotkun á símtæki sem tengt var farneti þess á ferðalagi hennar í Liechtenstein.
2. 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 viðkomandi 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, 18. febrúar 2026*

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Anna María Reynisdóttir