



Ákvörðun nr. 11/2025

Óumbeðin fjarskipti BSV ehf.

(mál nr. 2025040035)

I.

Erindið

1.1. Bréf Persónuverndar

(1) Með bréfi Persónuverndar, dags. 10. apríl 2025, fékk Fjaraskiptastofa (hér eftir FST) áframsenda hluta kvörtunar [...]¹ (hér eftir kvartandi) er laut að óumbeðnum fjarskiptum BS verktaka (hér eftir BSV ehf.), dags. 11. feb. 2025. Þá fylgdi bréfinu afrit af markpósti sem kvörtunin laut að og afrit af tölvupósti kvartanda til sendanda.

(2) Í bréfi Persónuverndar kom fram það mat stofnunarinnar að það álitefni sem lyti að óumbeðnum fjarskiptum félli ekki undir valdsvið Persónuverndar skv. lögum nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Með vísan til gagna málsins framsendi því Persónuvernd þann hluta kvörtunarinnar er laut að óumbeðnum fjarskiptum til FST til samræmis við 2. mgr. 7. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

1.2. Kvörtun

(3) Fram kom í kvörtuninni að fyrirtækið BSV ehf. hafi sent kvartanda markpóst með tölvupósti þann 24. janúar 2025 eða eins og það var orðað í kvörtun:

„Einn markpóstur var sendur til undirritaðs þann 24. janúar 2025 og fylgir hann með þessari kvörtun. Þessi útprentun er án mynda sökum þess að niðurhal þeirra hefðu leitt til þess að hann hefði þurft að niðurlata skrá frá léni sem er vafalaust notað til þess að staðfesta að undirritaður hafi lesið tölvupóstinn ásamt sterkum möguleika á að þær upplýsingar yrðu notaðar í frekari markaðslegum tilgangi. Hann innheldur yfirlýsingu neðst um að tilefni sendingarinnar var að netfangið hafi verið skráð á póstlista gagnaðila.

Ástæðan fyrir því að eingöngu einn tölvupóstur var sendur var væntanlega sá að sama dag og fyrsti markpósturinn var sendur sendi undirritaður tölvupóst á sendanda, [...], á þá leið að hann bauð sendanda að ef hann myndi veita viðhlítandi skýringar fyrir

¹ Texti felldur brott vegna trúnaðar. Á við um alla hornklofa í skjalinu.

Því af hverju netfangið lenti á listanum ásamt því að fá ekki fleiri tölvupósta myndi málinu vera lokið af hálfu undirritaðs. Tölvupóstarnir hættu að berast en heldur engar skýringar. Hið fyrrnefnda veitir þá vísbendingu að einhver las tölvupóstinn og afskráði netfang undirritaðs af téðum póstlista.“

(4) Afrit af tölvupósti kvartanda til BSV ehf. fylgdi með kvörtun en í honum sagði kvartandi:

„Ég óska þess að vita á hvaða grundvelli netfangið [4c0b39f7.8020902@kjarrval.is] fór á þennan póstlista ykkar. Þetta netfang hefur aldrei verið til en hefur nýlega byrjað að spretta upp á ýmsum póstlistum. Auk þess kannast ég ekki við að hafa verið nokkurn tímann viðskiptavinur ykkar.

Get því miður ekki sætt mig við einfalt svar um að netfangið hafi verið tekið af póstlistanum ef ekki fylgir nánari fullnægjandi skýring hvernig vildi svo til að netfangið fór inn á hann. Berist viðhlítandi skýring og það koma ekki til mín fleiri tölvupóstar frá ykkur gegnum póstlistann tel ég málinu lokið af minni hálfu.“

II.

Málavextir og bréfaskipti

2.1. Bréf FST til BSV ehf.

(5) Þann 29. apríl 2025 sendi FST BSV ehf. bréf þess efnis að stofnunin hefði fengið áframsenda kvörtun vegna meintra óumbeðinna fjarskipta fyrirtækisins. Af því tilefni vakti FST athygli fyrirtækisins á 94. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 (hér eftir fjarskiptalög). FST bauð BSV ehf. að tjá sig um kvörtunina og taka afstöðu til þess hvort að umrædd fjarskipti hafi verið í samræmi við þetta ákvæði fjarskiptalaga. Frestur var veittur til 13. maí 2025.

2.2. Bréf FST til kvartanda

Með tölvupósti þann 15. Júlí 2025 sendi FST bréf á kvartanda þar sem fram kom að stofnunin hefði sent bréf á BSV ehf. þar sem leiðbeint væri um 94. gr. fjarskiptalaga og fyrirtækinu verið gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina. Stofnunin hefði ekki fengið viðbrögð við því erindi.

(6) Þá sagði FST að þegar kvörtun væri tekin til frekari málsmeðferðar væri horft til þess hvort að erindi uppfylltu viðeigandi formskilyrði. Stofnunin kannaði hvort að fyrir hendi væru einhver atriði sem gætu haft áhrif á framgang málsins. Meðal þess sem stofnunin skoðaði væri hvort að skorið hefði verið úr sömu kröfu milli aðila í öðru máli hjá stofnuninni með vísan til g. liðar 1. mgr. þágildandi reglna um málsmeðferð stofnunarinnar nr. 710/2020.

(7) FST (áður Póst- og fjarskiptastofnun) hefði borist erindi frá kvartanda þann 4. desember 2013 vegna óumbeðinna fjarskipta BSV ehf. Sú kvörtun hefði endað með ákvörðun nr. 18/2024 þar sem komist hefði verið að þeirri niðurstöðu að fyrirtækið hefði brotið gegn þágildandi 1. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 um fjarskipti með því að senda honum tölvupóst fyrir beina markaðssetningu.

(8) Í því ljósi að skorið hefði verið úr sömu kröfu milli sömu aðila hjá stofnuninni væri það frumniðurstaða stofnunarinnar að hún gæti ekki tekið kvörtun hans gegn BSV ehf. til frekari málsmeðferðar. FST bauð kvartanda að gera athugasemdir við þessa frumniðurstöðu og frestur til þess var veittur til 29. júlí. Ef engar athugasemdir yrðu gerðar fyrir þann tíma yrði

málinu lokað í málaskrá stofnunarinnar.

2.3. Athugasemdir kvartanda

(9) Með bréfi dags. 24. Júlí 2025 fékk FST athugasemdir kvartanda en þar gerði hann kröfu um að kvörtunin yrði tekin til efnismeðferðar. Í bréfinu sagði kvartandi að hann gæti með engu móti geta fallist á röksemdir FST fyrir því að loka málinu.

(10) Kvartandi mótmælti því að um væri ræða sömu kröfu þar sem um væri að ræða tvo aðskilda atburði með meira en tíu ára millibili en í millitíðinni hefði BSV ehf. gert nokkurt hlé á sendingum sínum. Þó að krafan væri samhljóma þeirri sem lögð var fram árið 2013 væri ekki um sömu kröfuna að ræða enda óskyldir atburðir eftir bestu vitneskju kvartanda.

(11) Þá benti kvartandi m.a. á að 7. gr. málsmeðferðarreglnanna gerði engan greinarmun á tegund kvörtunar og í því sambandi að efasamt væri að Fjarskiptastofa myndi beita g-lið ákvæðisins með sama hætti í öðrum tegundum mála, svo sem í ágreiningsmálum milli fjarskiptafyrirtækja. Þó það væri ekki beinlínis sagt í hverri einustu kvörtun um óumbeðin fjarskipti, þá væri ákveðinn óýrtur skilningur á að um væri að ræða ákveðið mengi óumbeðinna fjarskipta en ekki óumbeðin fjarskipti almennt.

(12) Kvartandi taldi einnig beiting ákvæðis málsmeðferðarreglnanna væri ekki í samræmi við lögætisreglunnar, þar á meðal rétt hans til að fá úrlausn mála hjá stofnuninni. FST væri að útiloka rannsókn mála þar sem ítrekunarhrif gagnvart sama kvartanda kæmu til úrlausnar og vísaði í því sambandi til 23. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, sbr. 102. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 og sömuleiðis 3. málsl. 2. mgr. 103. gr. þeirra laga. Með fyrirbyggjandi beitingu málsmeðferðarreglnanna væri útilokað að meta ítrekunarhrif ef þau beinast gegn sama aðila fremur en öðrum aðskildum aðila, en hið fyrrnefnda ætti að teljast alvarlegra en ef sama háttsemi beinist að öðrum.

(13) Þá sagði kvartandi að sama skapi gæti verið munur á saknæmi, til að mynda ef fyrra skiptið í þessu máli væri háttsemin álitin felast í einföldu gáleysi en hin seinni stórfellt gáleysi eða ásetningur. Í máli þessu væri bersýnilegt að gagnaðili vissi að hann átti að viðhafa aðrar aðferðir til þess að setja fólk á póstlista sinn, svo sem að láta kerfið senda tölvupóst á nýskráð netfang til þess að staðfesta áhugann, að því gefnu að hann hafði ekki áður aflað (gilds) samþykkis beint frá handhafa netfangsins. Með því að útiloka rannsókn á kvörtunum sama kvartanda vegna síðari atburða væri stofnunin að fyrirbyggja slíkt lögþundið mat.

(14) Taldi kvartandi því að FST væri að koma sér undan eftirlitsskyldum sínum hvað þetta varðar, sem væri í trássi við áðurgreind lagaákvæði auk rannsóknarreglu stjórnsluréttarins. Þá áleit hann svo að Fjarskiptastofu bæri, þrátt fyrir undarlega vítt orðað skilyrði g-liðar 1. mgr. 7. gr. málsmeðferðarreglnanna, að beita því ekki í þessari kvörtun. Stjórnvaldi bæri að meta hvort beiting reglna samræmdist lögum og veita þeim vægi í samræmi við það, eins og mætti til að mynda sjá í úrskurði mennta- og menningarmálaráðuneytisins frá 21. júní 2016 og áliti umboðsmanns Alþingis í máli nr. 9937/2018.

2.4. Ítrekun FST til BSV ehf.

(15) Með símtali til BSV ehf. þann 21. október og síðan bréfi, dags. 5. nóv. 2025 ítrekaði stofnunin erindið sitt frá 29. apríl 2025. Ítrekunarbréf FST var einnig birt í rafrænu pósthólfi

félagsins á Island.is. Þar sagði að ef engin svör bærust fyrir 19. nóvember 2025 yrði stofnunin að líta svo á að félagið hefði engar athugasemdir fram að færa vegna kvörtunarinnar og yrði málið tekið til efnismeðferðar og skorið úr ágreiningi með ákvörðun í samræmi við 17. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. FST fékk engin viðbrögð við bréfinu.

III. Lagaumhverfi

3.1. Almenn

(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. laganna geta neytendur fjarskiptaþjónustu beint kvörtun til stofnunarinnar 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. Þrátt fyrir að ákvæði 17. gr. laganna vísi til þess að stofnunin leysi úr ágreiningi neytenda við fjarskiptafyrirtæki tekur stofnunin til meðferðar kvartanir sem varða brot á 94. gr. fjarskiptalaga óháð því hver á í hlut. Helgast sú framkvæmd af almennu eftirlitsvaldi stofnunarinnar með fjarskiptalögum, sbr. 4. gr. laganna. Má einnig benda á í þessu sambandi að viðurlög við brotum gegn ákvæðum XII. kafla laganna, sem 94. gr. er hluti af, eru ekki aðeins takmörkuð við fjarskiptafyrirtæki, sbr. ákvæði XV. kafla laganna.

3.2. Óumbeðin fjarskipti

(17) 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 94. gr. laganna, hefur Fjarskiptastofa skorið úr um þeim ágreiningi með ákvörðun. Í því sambandi er m.a. höfð hliðsjón af 2. mgr. 17. gr. laga um Fjarskiptastofu þar sem aðeins er gert ráð fyrir ákvörðun FST ef ágreiningur er til staðar.

(18) Ákvæði 94. gr. fjarskiptalaga fjalla um óumbeðin fjarskipti og er þar að finna reglur varðandi beina markaðssetningu í formi sjálfvirkra uppkallskerfa, símbréfa, tölvupósts og hvers konar rafrænna skilaboða fyrir beina markaðssetningu. Er það svohljóðandi:

„Notkun sjálfvirkra uppkallskerfa, símbréfa, tölvupósts og hvers konar rafrænna skilaboða fyrir beina markaðssetningu er einungis heimil þegar endanotandi hefur veitt upplýst samþykki sitt fyrir fram.

Þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. er heimilt að nota tölvupóstfang fyrir beina markaðssetningu á eigin vörum eða þjónustu ef endanotendum 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.

Að öðru leyti en mælt er fyrir í 1. og 2. mgr. eru óumbeðin fjarskipti í formi beinnar markaðssetningar óheimil til þeirra endanotenda sem óska ekki eftir að taka á móti þeim.

Þrátt fyrir ákvæði 1.–3. mgr. er heimilt að nota almenn tölvupóstföng fyrirtækja og stofnana, séu þau fyrir hendi, fyrir beina markaðssetningu á vörum og þjónustu.

Óheimilt er að senda tölvupóst sem þátt í beinni markaðssetningu þar sem nafn og heimilisfang þess sem stendur að markaðssetningu kemur ekki skýrt fram. Þeir sem nota almenna tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu skulu virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi notandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt. Endanotandi á rétt á að fá vitneskju um hvaðan þær upplýsingar koma sem liggja úthringingu til grundvallar.“

(19) Í 1. mgr. er lagt bann við óumbeðnum fjarskiptum í formi markaðssetningar með notkun sjálfvirkra uppkallskerfa, símbréfa, tölvupósts og hvers konar rafrænna skilaboða, nema viðkomandi einstaklingur hafi veitt upplýst fyrirfram samþykki fyrir því eða að uppfylltum skilyrðum 2. mgr. er varðar tölvupóst.

(20) Heimild 2. mgr. til að nota tölvupóst fyrir beina markaðssetningu er undanþága frá banni við óumbeðnum fjarskiptum og túlkast þröngt. Undanþágan er einungis heimil til viðskiptavina fyrirtækis/söluaðila vegna markaðssetningar á eigin vörum eða þjónustu fyrirtækisins 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. Undanþága þessi nær einungis til tölvupóstsendinga.

(21) Í 3. mgr. 94. gr. er að finna almennt bann við óumbeðnum fjarskiptum í formi beinnar markaðssetningar, annarra en sem um getur í 1. og 2. mgr. ákvæðisins. Hér er því að finna meginreglu ákvæðisins um verndun friðhelgi einkalífs, þ.e. því skal ekki raskað nema að fengnu upplýstu samþykki þegar um er að ræða sjálfvirk uppkallskerfi, símbréf, tölvupóst og önnur rafræn skilaboð eða þegar um er að ræða tölvupóst til viðskiptavinar fyrirtækis, enda hafi hann ekki hafnað slíkri notkun tölvupóstsins þegar honum var gefinn skýr kostur á að gera slíkt.

(22) Í 4. mgr. er að finna heimild fyrir fyrirtæki/söluaðila að nálgast fyrirtæki í markaðslegum tilgangi með sendingu tölvupósta á slík almenn tölvupóstföng fyrirtækis eða stofnunar.

(23) Í 5. mgr. ákvæðisins eru aðilar sem nota tölvupóst í markaðssetningu sinni skyldaðir til að láta það koma skýrt fram hver standi að markaðssetningunni og heimilisfang viðkomandi.

(24) Þá fjallar 6. mgr. 94. gr. fjarskiptalaga um svokallaða bannskrá símaskráa en samkvæmt ákvæðinu er óheimilt að hringja í endanotanda í markaðslegum tilgangi sé hann merktur með þeim hætti í símaskrá að hann vilji ekki fá slíkar hringingar. Þetta ákvæði helst í hendur við ákvæði 93. gr. með þeim hætti að bannmerkingin er ein þeirra grunnupplýsinga sem fjarskiptafyrirtæki skal skrá í númera- og vistfangaskrá sinni sem er grunnur opinberra símaskráa og fyrir upplýsingaþjónustuveitur um símanúmer, kjósi viðkomandi það.

3.3. Gildissvið 94. gr. fjarskiptalaga og bein markaðssetning

(25) 94. gr. fjarskiptalaga nær eingöngu til fjarskipta sem varða beina markaðssetningu og afmarkast gildissvið ákvæðisins við túlkun á því hugtaki, en hvorki er að finna skilgreiningu á hugtakinu bein markaðssetning í íslenskum lögum né í tilskipun nr. 2002/58/EB² sem ákvæðið

² 94. gr. fjarskiptalaga byggir að mestu leyti á 13. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 2002/58/EB, um vinnslu persónuupplýsinga og verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta.

á rætur sínar að rekja til. Hugtakið hefur þó verið skilgreint með rúmum hætti bæði hér á landi og í Evrópu. Fram kemur í álit, nr. 5/2004, starfshóps um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga sem settur var á fót á grundvelli 29. gr. tilskipunar nr. 95/46/EB, að samkvæmt 13. gr. tilskipunar nr. 2002/58/EB, nái hugtakið yfir hvers kyns markaðsátaks, þ.á.m. beina markaðssetningu hjálparstofnana og stjórn málaflókka.³ Þetta endurspeglast í fyrri ákvörðunum stofnunarinnar en þar hefur komið fram að óumbeðin fjarskipti þurfa ekki endilega að vera framkvæmd í hagnaðarskyni til þess að teljast bein markaðssetning.

(26) Í gegnum ákvarðanir Fjarskiptastofu hefur skapast mikil reynsla af framkvæmd ákvæða vegna óumbeðinna fjarskipta. Hefur stofnunin túlkað hugtakið bein markaðssetning, fremur rúmt, enda er ákvæðinu ætlað að vernda friðhelgi einkalífs notenda fjarskiptaþjónustu. Því getur bein markaðssetning falið í sér að aðilar séu að koma sér á framfæri og kynna hlutverk, hugmyndir eða starfsemi aðila.

(27) Enn fremur er lagður víðtækur skilningur hvað varðar efni skilaboða sem teljast til beinnar markaðssetningar. Það er ekki eingöngu kynning á vörum og þjónustu í viðskiptalegum tilgangi sem fellur þar undir, heldur tekur bein markaðssetning til allra skilaboða þar sem tilgangur þeirra er að fá viðtakanda þeirra til að aðhafast eitthvað, t.d. taka þátt í einhverju, skuldbinda sig með einhverjum hætti, styðja eitthvað o.s.frv.

3.4 Samþykki

(28) Nú er gerð krafa um upplýst samþykki endanotandans skv. undanþágu ákvæði 1. mgr. 94. gr. fjarskiptalaga. Ekki er fyrir að finna í fjarskiptalögum nánari skilgreiningu á upplýstu samþykki endanotanda en um skilyrði samþykkis og upplýsingaskyldu fer eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018. Samkvæmt skilgreiningu 8. töl. 3. gr. þeirra laga þarf samþykki svo það teljist gilt að vera sjálfviljugt, sértækt, upplýst og ótvírætt. Þetta þýðir meðal annars að ekki er hægt að veita þegjandi samþykki. Samþykki þyrfti alltaf að veita með aðgerð, eins og að haka í reit.

3.5 Framfylgdarheimildir vegna óumbeðinna fjarskipta.

(29) Í 102. gr. fjarskiptalaga eru framfylgdarheimildir vegna óumbeðinna fjarskipta útfærðar. Hvað varðar óumbeðin fjarskipti 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.

(30) Í 1. mgr. 102. gr. fjarskiptalaga segir að ef brotið er gegn 94. gr. gilda ákvæði 20. gr. a og 20. gr. b, 2. mgr. 21. gr. c, 22.–25. gr., 25. gr. a og 27. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, nr. 57/2005, um málsmeðferð og heimildir FST til að framkvæma vettvangskönnun og prufukaup, grípa til aðgerða, leggja á sektir og dagsektir og krefjast lögbanns. Slíkum ákvörðunum stofnunarinnar verður skotið til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 2. mgr. lagagreinarinnar.

³ Opinion 5/2004 on unsolicited communications for marketing purposes under Article 13 of Directive 2002/58/EC frá 27. febrúar 2004. Bls. 7

3.6. Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 18/2014

(31) Þann 4. desember 2013 barst Póst- og fjarskiptastofnun (nú FST) samskonar kvörtun frá kvartanda með tölvupósti vegna óumbeðinna fjarskipta í formi tölvupóstsendingar frá BSV netverslun (B.S. Verktakar). Það var niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að fyrirtækið hafi brotið gegn þágildandi 1. mgr. og 4. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 með því að senda tölvupóst fyrir beina markaðssetningu á netfang kvartanda án fyrirfram samþykkis hans og að auðkenning sendanda hafi ekki komið skýrt fram í texta tölvupóstsins.

IV.

Forsendur og niðurstaða

(32) Fram kemur berum orðum í 1. mgr. 94. gr. laga um fjarskipti að notkun rafrænna skilaboða s.s. tölvupósts fyrir beina markaðssetningu er einungis heimil þegar endanotandi hefur veitt samþykki sitt fyrirfram. Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að sendur var tölvupóstur á kvartanda sem innihélt kynningu á vöru/þjónustu BS Verktaka (BSV ehf.) og hefur því ekki verið mótmælt. Því er án vafa um að ræða beina markaðssetningu sem fellur undir gildissvið 94. gr. laga um fjarskipti.

(33) Líkt og rakið er í máli kvartanda kannast hann ekki við að hafa verið í viðskiptum við BSV ehf. né að hann hafi skráð það á póstlista fyrirtækisins.

(34) FST beindi erindi til BSV ehf. með bréfi þann 29. apríl 2025 sem var svo ítrekað þann í bréfi FST var upplýst var að kvörtun hefði komið fram vegna tölvupóstsendingar til kvartanda og var um leið upplýst í bréfi stofnunarinnar hvaða reglur gilda á þessu sviði. Stofnunin hefur engin viðbrögð fengið frá BSV ehf. Þó erindið og ítrekun hafi bæði verið sent með pósti og birt félaginu í rafrænt pósthólf. Þegar engin svör berast frá aðila sem að erindi beinast að tekur stofnunin ákvörðun á grundvelli fyrirliggjandi gagna, þ.e. upphafserindi málshefjanda og mögulegra gagna sem hafa verið lögð fram til þess tíma, sbr. 16. gr. reglna um málsmeðferð hjá stofnuninni nr. 1034/2025

(35) Samkvæmt ofangreindu verður því ekki annað talið, út frá þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu, en að BSV ehf. hafi brotið gegn 1. mgr. 94. gr. fjarskiptalaga með því að senda kvartanda tölvupóst fyrir beina markaðssetningu. Sá aðili er stendur að markaðssetningu ber sönnunarbyrði þess að uppfylla skilyrði ákvæðisins um upplýst samþykki skv. ákvæðinu.

(36) Líkt og áður sagði hafa afskipti FST af málum um óumbeðin fjarskipti hafa falist fremur í fræðslu til fyrirtækja um þær reglur sem gilda um óumbeðin fjarskipti og lýkur þeim málum jafnan með þeim hætti. Aftur á móti ef uppi er ágreiningur í málinu, líkt og aðilar eru ekki sammála um að samskiptin hafi falið í sér óumbeðin fjarskipti eða um sé að ræða ítrekuð brot þá tekur stofnunin erindi til efnislegrar úrlausnar og eftir atvikum með álagningu stjórnvaldssektar.

(37) Fjarskiptastofa tekur undir það með kvartanda að þó um samhljóma kvörtun sé að ræða eru þetta tveir atburðir með rúmlega ellefu ára millibili. Að þessu virtu telur stofnunin ekki um ítrekað brot sé að ræða og ekki þörf á beitingu viðurlaga m.a. vegna þess að það sé ekki endurtekið né umfangsmikið. Jafnframt bera gögn málsins með sér að kvartandi hafi verið afskráður af póstlista í kjölfar þess að hann hafði sjálfur hafði samband við sendanda. Að framangreindu virtu kemur ekki til álita FST að leggja stjórnvaldssekt á BSV ehf.

Ákvörðunarorð

1. Félagið BSV ehf. braut gegn ákvæði 1. mgr. 94. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 með sendingu tölvupósts á netfang kvartanda fyrir beina markaðssetningu án þess að samþykkis viðtakanda væri aflað.
2. BSV ehf. verður ekki gert að greiða stjórnvaldssekt vegna brots samkvæmt 1. tl. ákvörðunarorða.
3. Ákvörðun þessi er kæranleg 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. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 20. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Samkvæmt 4. mgr. 20. gr. sömu laga 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, 22. desember 2025

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

Arnar Stefánsson