



# PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Ákvörðun nr. 15/2015 í kvörtunarmáli vegna óumbeðinna fjarskipta af hálfu DV ehf.

### I.

#### Erindið

Þann 1. desember 2014 barst Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) kvörtun frá [...]¹ (hér eftir kvartandi) vegna óumbeðinna fjarskipta DV ehf.

### II.

#### Málavextir

##### *2.1 Kvörtun dags. 1. desember 2014*

Framangreind kvörtun snýr að óumbeðnum fjarskiptum DV ehf. Í desember 2014 hafði DV ehf. samband við kvartanda símleiðis vegna sölu áskriftar á DV þrátt fyrir að símanúmer hans væri bannmerkt í símaskrá.

Í kvörtuninni kemur jafnframt fram að kvartandi telur að það vanti einfalt úrræði fyrir almenning til að bregðast við sambærilegum brotum og vísar til þess að áhrifaríkt væri að birta lista yfir þá aðila sem flestir kvarta yfir vegna óumbeðinna fjarskipta.

##### *2.2 Bréf Póst- og fjarskiptastofnunar*

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 5. desember 2014 og ítrekunarbréfi 20. janúar 2015, tölvupósti 26. janúar og ítrekunarbréfi 17. febrúar sl. bauð stofnunin fyrirtækinu að tjá sig um og gera athugasemdir við innkomna kvörtun. Stofnuninni hafa ekki borist nein svör frá fyrirtækinu og var DV ehf. leiðbeint í fyrrnefndum bréfum að ákvörðun yrði tekin á grundvelli þeirra gagna sem liggja fyrir í málinu ef engar athugasemdir myndu berast.

---

¹ Nafn kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

### III. Lagaumhverfi

#### 3.1 Almenn

Póst- og fjarskiptastofnun er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum, sbr. 1. mgr. 1. gr. og 1. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Samkvæmt 10. gr. sömu laga skal stofnunin 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.

Þrátt fyrir að ákvæði 10. gr. laganna vísi til þess að stofnunin leysi aðeins úr ágreiningi neytenda við fjarskiptafyrirtæki eða póstrekendur hefur stofnunin tekið til meðferðar kvartanir um brot á 46. gr. fjarskiptalaga, óháð því hver á í hlut. Helgast sú framkvæmd af almennu eftirlitsvaldi stofnunarinnar með lögum, nr. 81/2003, um fjarskipti, sbr. 2. mgr. 2. gr. laganna. Má einnig benda á í þessu sambandi að viðurlög við brotum gegn ákvæðum IX. kafla laganna, sem 46. gr. er hluti af, eru ekki aðeins takmörkuð við fjarskiptafyrirtæki, sbr. 74. gr. laganna.

#### 3.2 Óumbeðin fjarskipti

Ákvæði 46. gr. fjarskiptalaga er ætlað að vernda einkalíf áskrifenda og byggir greinin að mestu leyti á 13. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 2002/58/EB, um vinnslu persónuupplýsinga og verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta.<sup>2</sup>

Með tilskipun nr. 2002/58/EB (og forvera hennar) voru meginreglur, sem settar voru fram í tilskipun nr. 95/46/EB, um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga, yfirferðar í sértækar reglur fyrir fjarskiptasvið og eru ákvæði hennar viðbót og ítarlegri umfjöllun um ákvæði síðarnefndu tilskipunarinnar, sbr. 2. mgr. 1. gr. og 4. lið inngangsorða tilskipunar nr. 2002/58/EB. Þá kemur jafnframt fram í 48. lið inngangsorða hennar að við beitingu tilskipunarinnar getur verið gagnlegt að líta til reynslu starfshóps um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga sem settur var á fót á grundvelli 29. gr. tilskipunar nr. 95/46/EB, sbr. 30. gr. hennar og 3. mgr. 15. gr. tilskipunar nr. 2002/58/EB.

Ákvæði 46. gr. fjallar um óumbeðin fjarskipti og eru þar að finna reglur varðandi beina markaðssetningu í formi sjálfvirkra upphringikerfa án mannglegrar íhlutunar, símbréfataekja, tölvupósts og rafrænna skilaboða. Þá er einnig að finna reglu er varða 3 Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 2002/58/EB felldi úr gildi eldri tilskipun, nr. 97/66/EB, þar sem sambærilegt ákvæði var að finna í 12. gr. tilskipunarinnar.<sup>3</sup> notkun almennrar tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu og segir í 5. mgr. ákvæðisins:

*„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.“*

---

<sup>2</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins, nr. 2002/58/EB felldi úr gildi eldri tilskipun, nr. 97/66/EB, þar sem sambærilegt ákvæði var að finna í 12. gr. tilskipunarinnar.

Fyrirnefnt ákvæði er óundanhægt og gildir til viðbótar við 2. mgr. 28. gr. laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Samkvæmt ákvæðinu er óheimilt að hringja í þá einstaklinga sem hafa skráð sig í bannskrá Þjóðskrár (áður Hagstofa Íslands) þegar um er að ræða markaðssetningu. Er því nauðsynlegt að þeir aðilar sem notast við úthringi-lista til markaðssetningar uppfæri þá reglulega til að koma í veg fyrir að haft sé samband við aðila sem eru bannmerktir. Hvort heldur sem er í símaskrá eða Þjóðskrá.

#### IV.

##### Forsendur og niðurstaða

Að gefnu tilefni áréttar Póst- og fjarskiptastofnun að aðilar sem nota almenna tal- og farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu bera ábyrgð á að 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga sé virt þrátt fyrir að þeir semji við þriðja aðila um að annast slíkar úthringingar fyrir sig. Í ákvæðinu kemur fram að þeir sem nota slíka þjónustu sem lið í markaðssetningu ber að virða merkingar í símaskrá. Er það ákvörðun DV ehf. að nýta sér almenna tal- og farsímaþjónustu í þessum tilgangi og telst fyrirtækið því ábyrgt á grundvelli fjarskiptalaga.

Út frá skýru orðalagi 5. mgr. 46. gr. er ljóst að sá sem hyggst nýta sér almenna tal- eða farsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu skuli virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar símhringingar í símanúmer sitt. Í desember 2014 var hringt í kvartanda og honum boðin áskrift að DV og það þrátt fyrir að kvartandi væri merktur með þeim hætti í símaskrá að hann vildi ekki slíkar símhringingar. Hefur sú staðhæfing kvartanda ekki verið vefengd af hálfu DV ehf.

Samkvæmt ofangreindu er ljóst að boð um áskrift að tímariti teljist til markaðssetningar á vöru. Verður því ekki annað talið, út frá þeim gögnum sem fyrir liggja í málinu, en að DV ehf. hafi brotið gegn 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga með því hafa samband við kvartanda símleiðis þrátt fyrir bannmerkingu í símaskrá.

*Ákvörðunarorð*

**DV ehf. hefur brotið gegn 5. mgr. 46. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, með því að hringja í bannmerkt símanúmer kvartanda.**

**Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála og skal kærán berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar sbr. 13. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og 5. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málskotsgjald.**

Reykjavík, 25. júní 2015

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Maríjon Ósk Nóadóttir