

DNA Oy
PL 41
01741 VANTAA

PÄÄTÖS KULUTTAJA-ASIAKKAILLE TARJOTTAVIEN MOBIILILAAJAKAISTALIITTYMIEN SOPIMUSEHTOJEN LAINMUKAISUUDESTA

I SELVITYSTYÖN TAUSTA

1. Asian vireilletulo

Viestintävirasto on oma-aloitteisesti selvittänyt eräiden suurimpien kuluttaja-asiakkaille laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten mobiililaajakaistaa koskevien sopimusehtojen lainmukaisuutta. DNA Oy (jäljempänä myös "DNA") ja sen käyttämät sopimusehdot on valittu mukaan Viestintäviraston suorittamaan tarkasteluun.

Selvitystyön tavoitteena on ollut tarkasteltavien sopimusehtojen toteaminen tarkastelun rajauksen osalta lainmukaisiksi tai tarvittavien muutosten tekeminen ehtojen saattamiseksi lainmukaisiksi.

2. Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain (393/ 2003) 119 §:n nojalla Viestintäviraston tehtävänä on valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Viestintämarkkinalain 66 §:n mukaan teleyrityksen on laadittava kuluttajan kanssa tehtäviä viestintäpalvelusopimuksia varten vakiosopimusehdot ja käytettävä niitä tehdessään sopimuksia kuluttajan kanssa. Sopimuksissa ei saa olla kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja tai rajoituksia. Teleyrityksen on julkaistava käyttämänsä vakiosopimusehdot sekä viestintäpalveluita koskevat hinnastot siten, että ne ovat helposti käyttäjien saatavilla ilman korvausta.

Viestintämarkkinalain 83 §:n mukaan Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä. Sopimusehtojen käyttöä kuluttajansuojan kannalta valvoo myös kuluttaja-asiamies. Viestintäviraston ja kuluttaja-asiamiehen on oltava asianmukaisessa yhteistyössä keskenään.

3. Tarkastelun kohde ja rajaus

Tässä selvitystyössä on tarkasteltu DNA:n kuluttajien kanssa tekemien mobiililaajakaistapalvelua koskevien sopimusten sopimusehtoja. Selvitystyötä varten Viestintävirasto pyysi DNA:ta toimittamaan virastolle kaikki ne sopimusehdot, jotka sitovat kuluttaja-asiakkaita näiden tehdessä mobiililaajakaistaa koskevan viestintäpalvelusopimuksen DNA:n kanssa.

Viestintävirastolle toimitetun materiaalin perusteella tarkastelun kohteena ovat olleet DNA:n uusi liittymäsopimus kuluttaja-asiakkaille, DNA Oy:n DNA Pro -tuotteiden tilausvahvistus/liittymäsopimus kuluttaja-asiakkaille (päiväty 12.3.2011), DNA liikkuva laajakaista -erityisehdot (voimassa 6.4.2011 alkaen), DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehdot, DNA-liittymähinnasto 4/2011, DNA Pro -liittymähinnasto, DNA Liikkuva Laajakaista asiakkaan opas, DNA Matkapuhelin asiakkaan opas, DNA Pro asiakkaan opas ja DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille (voimassa 6.4.2011 alkaen).

Tarkastelun ulkopuolelle on tässä vaiheessa kokonaan jätetty sopimusehdot, jotka koskevat mobiililaajakaistaliittymän ja päätelaitteen myymistä viestintämarkkinalain 70 §:ssä tarkoitetulla kytkykaupalla. DNA:n toimittamista materiaaleista ei näin ollen ole tarkasteltu DNA Pro Reilu -sopimusehtoja (voimassa 9.6.2011 alkaen) eikä DNA:n määrääkainen DNA Kimppa -sopimusta.

Sopimusehtojen tarkastelussa päähuomio on kiinnitetty mobiililaajakaistaa koskeviin erityisehtoihin. Tarkastelussa on kiinnitetty huomiota sellaisiin DNA:n mobiililaajakaistaa koskevissa sopimuksissa käyttämiin sopimusehtoihin, jotka voivat Viestintäviraston näkemyksen mukaan olla ongelmallisia tai ristiriitaisia suhteessa sopimusehtoja koskevaan lainsäädäntöön.

Viestintävirasto voi tulevaisuudessa käsitellä DNA:n sopimusehtoja muillakin kuin tässä päätöksessä käsitellyiltä osin.

4. Kuuleminen

Viestintävirasto varasi DNA:lle hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti mahdollisuuden lausua näkemyksensä päätösluonnoksesta.

DNA toimitti lausuntonsa Viestintävirastolle 30.11.2011. DNA kertoo, että se tulee jatkossakin ilmoittamaan nopeuden vaihteluvälit siten, että keskimääräinen nopeus vaihtelee tiettyjen lukujen välissä. DNA ei katso, että keskiarvon tulisi olla yksi määriteltä luku ja pitää käytettävissä olevan teknologian puitteissa mobiililaajakaistaliittymien osalta mahdollisena ilmoittaa yhtä lukua keskiarvoksi.

DNA on kertonut päivittävänsä ehtojaan etuoikeutettua dataa koskevan vaihteluvälin ja virhevastuun rajoitusten osalta. DNA on kertonut muuttavansa etuoikeutetun datan siirtoa koskevaa sopimusehtoaan muodosta "Liittymän tiedonsiirtonopeus saattaa tällöin laskea alle liittymän ilmoitetun nopeuden" muotoon "Liittymän tiedonsiirtonopeus saattaa tällöin laskea, mutta asettuu ilmoitetulle keskimääräiselle vaihteluvälille".

DNA on kertonut poistavansa DNA:n Liikkuvan Laajakaistan -erityisehtojen kohdassa 2 ja DNA Pro Puhe - ja DNA Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 2.4. mainitun "yhteyden laadun" virhevastuuta rajoittavana tekijänä. Samoin DNA on kertonut poistavansa DNA Pro Puhe - ja DNA Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 10 mainitun "vallitsevan säätötilan" virhevastuuta rajoittavana tekijänä.

Lopuksi DNA on kertonut, että sillä ei ole enää käytössä palvelukuvaukseksi nimettyä asiakirjaa, vaan kyseinen nimitys on jäänyt ehtoihin erehdyksessä. DNA poistaa tämän maininnan DNA Liikkuva Laajakaista erityisehtojen kohdasta 14. DNA:n arvion mukaan ehdot päivitetään vuoden vaihteessa.

Viestintävirasto on ottanut DNA:n lausunnon soveltuvien osien huomioon lopullisessa päätöksenteossa.

II PÄÄTÖS JA PERUSTELUT

TIEDONSIIRTONOPEUS

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2-kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on mainittava tarjottavien palvelujen laadun ja ominaisuuksien sekä ylläpitopalvelutyypin lisäksi myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli, kun sopimus koskee laajakaistaliittymää. Viestintävirasto on julkaissut 14.10.2011 kannanoton laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta¹. Kannanoton tarkoituksena on tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan kohtuullisuutta teleyritysten kuluttajien kanssa solmimissa viestintäpalvelusopimuksissa.

Viestintäviraston kannanotossa on todettu, että yksinomaan enimmäisnopeuden, teoreettisen maksiminopeuden tai pääsääntöisen tiedonsiirtonopeuden ilmoittaminen mobiililaajakaistaa koskevassa viestintäpalvelusopimuksessa ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:ssä asetettua vaatimusta vaihteluvälin ilmoittamisesta. Kannanotossa on todettu, että vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen tai tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ala- ja ylärajoineen.

DNA:n Liikkuva Laajakaista -erityisehdoissa kohdassa 2 "Palvelun kuvaus" ja DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 2.4 "Tiedonsiirto" on ilmoitettu liittymien tyypilliset yhteysnopeuden vaihteluvälit. Lisäksi on ilmoitettu siirtotekniikkakohtaisesti teoreettinen maksiminopeus ja nopeus normaalikäytössä. Liittymien tyypilliset yhteysnopeudet on ilmoitettu keskimääräisenä nopeutena sekä 24 tunnin että 4 tunnin mittausjakson aikana siten, että keskimääräiselle nopeudelle on annettu ylä- ja alarajat.

Nopeuden ilmoittamistapa, jossa DNA ilmoittaa vaihteluvälin siten, että tyypillisesti keskimääräinen nopeus vaihtelee tiettyjen lukujen välissä, ei ole Viestintäviraston näkemyksen mukaan riittävän yksiselitteinen ja tarkka, jotta se olisi katsottavissa kuluttajan kannalta kohtuulliseksi. Viestintäviraston näkemyksen mukaan tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko keskiarvona tai nopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ylä- ja alarajoineen. Viestintävirasto katsoo, että mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Viestintävirasto ei pidä kuluttajan kannalta tarpeeksi helposti ymmärrettävänä ja siten kohtuullisena ilmoittamistapaa, jossa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoitetaan olevan keskimäärin tiettyjen nopeuksien välissä. DNA:n käyttämä vaihteluvälin ilmoittamistapa johtaa käytännössä siihen tilanteeseen, että käyttäjän on erittäin vaikeaa vedota palvelun virheeseen liittymän tiedonsiirtonopeuden osalta.

¹

Viestintävirasto velvoittaa DNA:ta tarkentamaan ja täydentämään sopimusehtoja, joilla se määrittelee laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli tulee ilmoittaa joko keskiarvona tai nopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ylä- ja alarajoineen. Mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Nopeuden vaihteluväli tulee määritellä erikseen kutakin käytössä olevaa verkkotekniikkaa varten. Nopeuden vaihteluväli tulee määritellä siten, että tietty palvelutaso taataan myös ns. ruuhka-aikoina. Nopeuden määrittelyssä tulee soveltuvin osin huomioida Viestintäviraston kannanotto laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta kuluttajasopimuksissa.

ETUOIKEUTETTU DATA TIEDONSIIRROSSA

DNA:n Liikkuva Laajakaista -erityisehdoissa kohdassa 3 "Palvelun perusominaisuudet" kerrotaan, että: *"DNA Liikkuva Laajakaista -palvelun kuukausimaksu sisältää liittymätyypin mukaisen määrän tiedonsiirtoa. Kuukausimaksuun sisältyvä tiedonsiirtomäärä välitetään liittymän ilmoitetulla nopeudella (ns. etuoikeutettu data). Liittymällä siirrettyä tiedonsiirtomäärää seurataan päivittäin laskutuskauden mukaisissa jaksoissa. Kuukausimaksuun sisältyvän tiedonsiirtomäärän täytyttyä liittymän prioriteettia lasketaan. Prioriteetin laskusta seuraa, että muilla tukiaseman alueella olevilla asiakkailla, joiden prioriteettia ei ole vastaavalla tavalla laskettu, on etuoikeus tukiaseman kapasiteettiin nähden. Liittymän tiedonsiirtonopeus saattaa tällöin laskea alle liittymän ilmoitetun nopeuden. Liittymän prioriteetti palautuu normaaliksi laskutuskauden vaihduttua."*

DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 2.3 todetaan, että *"DNA Pro -tiedonsiirtopalvelun kuukausimaksu sisältää liittymätyypin mukaisen määrän etuoikeutettua kotimaan tiedonsiirtoa (ns. etuoikeutettu data). Kuukausimaksuun sisältyvä etuoikeutettu data eli tiedonsiirtomäärä välitetään liittymän ilmoitetulla nopeudella. Etuoikeutettu tiedonsiirtomäärä priorisoidaan DNA:n verkossa. Etuoikeutetun datan avulla pyritään mahdollistamaan kaikille käyttäjille liittymätyypin mukainen paras mahdollinen palvelutaso. Jos liittymätyypin mukainen kuukausimaksuun sisältyvä etuoikeutettu tiedonsiirtomäärä täyttyy, liittymän tiedonsiirron prioriteettia lasketaan. Tiedonsiirron prioriteetin laskun takia liittymän nopeus saattaa laskea alle liittymän ilmoitetun nopeuden. Prioriteetin laskeminen tarkoittaa käytännössä sitä, että niiden samalla alueella olevien asiakkaiden, joiden liittymän prioriteettia ei ole vastaavalla tavalla laskettu, tiedonsiirto on etuoikeutettua niihin asiakkaisiin nähden, joiden liittymien tiedonsiirron prioriteettia on laskettu. Tiedonsiirron prioriteetin lasku ei vaikuta mahdollisuuteen käyttää tiedonsiirtoa tai tiedonsiirron määrään. Tiedonsiirron prioriteetin lasku vaikuttaa ainoastaan liittymän nopeuteen. Etuoikeutetun tiedonsiirron määrä on voimassa laskutuskausikohtaisesti. Liittymän prioriteetti palautuu normaaliksi laskutuskauden vaihduttua."*

Lisäksi DNA Liikkuva Laajakaista -liittymähinnastoon ja DNA Pro -liittymähinnastoon on sisällytetty maininnat siitä, että liittymille on määritetty tietty määrä etuoikeutettua dataa, joka välitetään liittymän ilmoitetulla nopeudella. Jos etuoikeutettu tiedonsiirtomäärä täyttyy, liittymän prioriteettia lasketaan. Missään edellä mainituista ehtokohdista ei kuitenkaan ole kerrottu, mille tasolle yhteysnopeus laskee prioriteetin laskemisen jälkeen. DNA on selvityksessään kertonut, että se aikoo tarkentaa etuoikeutettua dataa koskevia sopimuskirjauksia tältä osin.

Viestintävirasto toteaa, että DNA:n käyttämä tapa ilmoittaa liittymien tyypillisen nopeuden laskusta etuoikeutetun tiedonsiirron rajan täytyttyä,

ei täytä viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2-kohdan edellytystä, jonka mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on sovittava tarjottavien palvelujen laadusta ja ominaisuuksista sekä ylläpitopalvelutyypeistä ja laajakaistapalveluista myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälistä.

Viestintävirasto velvoittaa DNA:ta ilmoittamaan sopimusehdoissaan mobiililaajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2-kohdan mukaisesti myös niitä tilanteita varten, kun liittymän prioriteettia on sopimusehtojen mukaisesti laskettu.

VIRHEVASTUUN RAJOITUKSET

DNA:n Liikkuva Laajakaista -erityisehdoissa kohdassa 2 "Palvelun kuvaus" sekä DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehtojen kohdassa 2.4. "Tiedonsiirto" on mainittu, että *"Nopeuksiin vaikuttavat lisäksi mm. verkon samanaikaisten käyttäjien määrä, yhteyden laatu, käyttöpaikka (sisällä/ulkona, seinien paksuus, maaston muodot yms.), käytetty päätelaite sekä ohjelmistot."*

DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 10 todetaan, että *"Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puheluyhteyksientilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpitotöistä. Myös tietoturvahyökkäykset, vallitseva säätila, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahukien torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja."*

Viestintäviraston kannanotossa laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisuudesta on todettu, että sopimusehdoissa ei saa käyttää tiedonsiirtonopeutta koskevaa virhevastuuta rajoittavina tekijöinä mobiililaajakaistapalvelua tarjoavan teleyrityksen määräysvallassa olevia seikkoja. Vastuuta rajoittavat tekijät saavat olla ainoastaan sellaisia, joihin teleyritys ei voi aidosti vaikuttaa. Vastuunrajoitukset eivät saa olla myöskään liian laajasti määriteltäviä. Tällaiset virhevastuun rajoitukset ovat kuluttajan kannalta kohtuuttomia ja siten viestintämarkkinalain 66 §:n vastaisia.

Viestintävirasto katsoo, että yhteyden laadun ja vallitsevan säätilan käyttäminen virhevastuuta rajoittavina tekijöinä ei ole kuluttajan kannalta kohtuullista. Yhteyden laatu on pääosin teleyrityksen vaikutusvallassa oleva seikka ja yhteyden laatua sinänsä ei voida käyttää virhevastuuta rajoittavana tekijänä. Sen sijaan teleyritys voi listata sopimusehdoissaan yleisenä informaationa tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteyden laatuun ja siten myös saavutettavaan tiedonsiirtonopeuteen. Säätilalla ei ole aina tiedonsiirtonopeutta rajoittavaa vaikutusta, joten sen käyttö sinänsä on Viestintäviraston näkemyksen mukaan viestintämarkkinalain 66 §:n vastaista. Viestintäviraston näkemyksen mukaan ehdoissa on kuitenkin mahdollista määritellä yleisenä informaationa, minkälainen säätila voi vaikuttaa tiedonsiirtonopeutta alentavasti. DNA on ilmoittanut selvityksessään, että se aikoo poistaa yhteyden laadun ja säätilan sopimusehdoistaan tiedonsiirtonopeutta rajoittavina tekijöinä.

Viestintävirasto velvoittaa DNA:ta muuttamaan sopimusehtojaan siten, että ne eivät sisällä sen virhevastuuta rajoittavina asioina sen omassa vaikutusvallassa olevia seikkoja tai liian avoimesti määriteltäviä virhevastuun rajoituksia.

III YLEISIÄ HUOMIOITA SOPIMUSEHTOJEN RAKENTEESTA

PALVELUKUVAUSASIAKIRJAT

DNA Liikkuva Laajakaista -erityisehtojen kohdassa 14 kerrotaan sopimusasiakirjojen soveltamisjärjestys. Kolmantena soveltamisjärjestyksessä ovat hinnasto ja palvelukuvaus. Viestintävirasto on kiinnittänyt huomiota siihen, että DNA:n mobiililaajakaistapalveluista ei ole laadittu palvelukuvaukseksi nimettyä asiakirjaa. DNA kertoo selvityksessään, että kyseinen nimitys on jäänyt sopimusehtoihin erehdyksessä ja palvelukuvausasiakirjaa ei ole enää olemassa. DNA kertoo poistavansa sopimusehdoista tämän maininnan.

Palvelukuvauksen kaltaisia kirjauksia on koottu DNA:n asiakkaan oppaisiin (DNA Liikkuva Laajakaista asiakkaan opas, DNA Matkapuhelin asiakkaan opas, DNA Pro asiakkaan opas). Mikäli asiakkaan oppaiden on tarkoitus toimia myös palvelukuvauksina, Viestintävirasto pitää toivottavana, että DNA harkitsisi asiakirjojen nimeämistä uudelleen kuluttajan kannalta loogisella ja ymmärrettävämällä tavalla.

LIITTYMÄN TIEDONSIIRTONOPEUTTA RAJOITTAVIEN SEIKKOJEN ILMOITTAMINEN

DNA:n soveltamissa mobiililaajakaistaehdoissa on kerrottu melko kattavasti seikoista, joilla voi olla vaikutusta liittymän tiedonsiirtonopeuteen. Tällaisia kirjauksia on esimerkiksi DNA Pro Puhe - ja Pro Data -palveluiden erityisehdoissa kohdassa 10 ja DNA Liikkuva Laajakaista -erityisehdoissa kohdassa 2. Viestintävirasto on kiinnittänyt huomiota siihen, että ehdoista ei selkeästi ilmene, milloin kyseessä on vastuunrajoitus ja milloin vain yleinen kuluttajalle osoitettu lisäinformaatio liittymän nopeuteen vaikuttavista seikoista. Viestintävirasto pitää toivottavana, että DNA selkeyttää sopimusehtojaan siten, että vastuunrajoitukset käyvät niistä selkeästi ilmi.

TEOREETTISEN MAKSIMINOPEUDEN KÄYTTÖ TIEDONSIIRTONOPEUDEN ILMOITTAMISEN YHTEYDESSÄ

DNA:n Liikkuva Laajakaista -erityisehdoissa kohdassa 2 on ilmoitettu sekä liittymän tyypillisiä nopeuksia että teoreettisia maksiminopeuksia. Ensimmäisen nopeustaulukon alla on ilmoitettu, että *"mainitut nopeudet ovat teoreettisia 3G-verkon alueella toteutuvia maksiminopeuksia ja Palvelun todelliset nopeudet voivat olla olennaisesti tätä alhaisempia"*. Viestintäviraston näkemyksen mukaan jää epäselväksi, ovatko kaikki kirjauksen yläpuolella olevaan taulukkoon merkityt nopeudet teoreettisia nopeuksia. Viestintävirasto pitää toivottavana, että DNA selkeyttää taulukkoa tältä osin.

IV VELVOITTEIDEN AIKATAULU

Tässä päätöksessä edellytetyt muutokset sopimusehtoihin on tehtävä siten, että muutokset astuvat voimaan viimeistään 1.6.2012. DNA Oy:n on annettava Viestintävirastolle 30.4.2012 mennessä kirjallinen selvitys siitä, miten sopimusehtoja on muutettu tai tullaan muuttamaan asetettuun määräpäivään mennessä.

V MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen saa hakea muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Lain 6 §:n mukaan päätöksestä saa valittaa se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeu-

teen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoit-
tus on päätöksen liitteenä.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusvi-
ranomainen toisin määrää.

VI LISÄTIETOJA PÄÄTÖKSESTÄ

Lisätietoja päätöksestä antavat lakimies Anu Kettunen (9.1.2012 alkaen),
puh. 09 6966 747, anu.kettunen@ficora.fi sekä lakimies Hanna Heiska-
nen, puh. 09 6966 787, hanna.heiskanen@ficora.fi.

Apulaisjohtaja

Merja Saari

Lakimies

Hanna Heiskanen