

4.11.2013

Dnro:
598/923/2013DNA Oy
PL 10
01044 DNA

Tietopyyntö 3.5.2013 koskien kiinteän laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamista viestintäpalvelusopimuksissa

Päätös kuluttajille tarjottavien kiinteiden laajakaistaliittymien tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamisen lainmukaisuudesta

I. Viestintäviraston päätös

Viestintävirasto katsoo, että DNA Oy ei ole ilmoittanut laajakaistapalveluidensa tiedonsiirtonopeuden vaihteluväliä riittävän yksiselitteisellä ja kuluttajan kannalta kohtuullisella tavalla. DNA Oy on siten rikkonut viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohtaa sekä viestintämarkkinalain 66 §:n 1 momentin mukaista kohtuuttomien sopimusehtojen käyttämisen kieltoa.

Viestintävirasto velvoittaa DNA Oy:n:

1. Muuttamaan niitä sopimusehtoja, joilla se määrittelee DNA Welho Laajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin, siten että:
 - a. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli ilmoitetaan joko keskiarvona tai nopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisesti ylä- ja alarajoineen niin, ettei kuluttajan mahdollisuutta vedota ilmoitettuun vaihteluväliin rajoiteta sopimusehdoilla käyttämällä ilmaisua "tyypilliset vaihteluvälit" tai muulla siihen rinnastettavalla DNA:n virhevastuun rajoittamiseen pyrkivällä ilmaisulla. Mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Paluusuunnan nopeus on ilmoitettava samoja periaatteita noudattaen.
 - b. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli on keskiarvona ilmoitettaessa Viestintäviraston kannanoton mukaisesti vähintään 50 % liittymän enimmäisnopeudesta tai, jos vaihteluväli on ilmoitettu yksiselitteisenä alarajana, alaraja on vähintään 40 % sopimusehtojen mukaisesta liittymän saavutettavissa olevasta enimmäis-

nopeudesta. Paluusuunnan nopeus on ilmoitettava samoja periaatteita noudattaen.

2. Muuttamaan DNA Welho Laajakaistapalveluita koskevia sopimusehtoja siten, että niihin ei sisälly virhevastuuta kohtuuttomasti rajaavia, jäljempänä kohdassa III.3. mainittuja tai niihin rinnastettavia kohtuuttomia ehtoja.

Edellä kohdissa 1 ja 2 mainitulla tavalla muutettujen sopimusehtojen on tultava voimaan viimeistään 1.3.2014. Viestintävirasto velvoittaa DNA Oy:n antamaan viimeistään 31.12.2013 kirjallisen selvityksen aikatauluineen siitä, miten sopimusehtoja on muutettu tai tullaan muuttamaan kohdissa 1 ja 2 mainitun mukaisesti.

Edellä kohdassa 3 mainittu selvitys tulee toimittaa Viestintävirastoon sähköpostitse osoitteella kirjaamo@ficora.fi tai postitse osoitteeseen PL 313, 00181 Helsinki. Selvityksessä tulee mainita tämän päätöksen diaarinumero 598/923/2013.

Määriteltäessä vaihteluvälejä kohdan 1 mukaisesti tulee soveltuvin osin ja mahdollisimman tarkasti huomioida Viestintäviraston kannanotto laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin kohtuullisesta ilmoittamistavasta kuluttajasopimuksissa.

II. Päätöksen tausta

1. Asian vireilletulo ja käsittely Viestintävirastossa

Viestintävirasto on oma-aloitteisesti selvittänyt eräiden kuluttaja-asiakkaille kiinteää laajakaistapalvelua tarjoavien teleyritysten käyttämien sopimusehtojen lainmukaisuutta. Tarkasteltavana ovat olleet ehdot, joissa ilmoitetaan kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli. DNA Oy (jäljempänä DNA) ja sen käyttämät sopimusehdot on valittu mukaan Viestintäviraston suorittamaan tarkasteluun.

Viestintävirasto pyysi 3.5.2013 päivätyllä kirjeellä DNA:ta toimittamaan kiinteän laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan tarkastustyötä varten kaikkien kuluttajille tarjottavien, kiinteällä tekniikalla toteutettujen laajakaistapalveluiden sopimusehdot mukaan lukien mahdolliset palvelukuvaukset tai muu aineisto, jossa vaihteluväli kuvataan. DNA toimitti sähköpostitse Viestintävirastoon seuraavan aineiston:

- DNA Welho laajakaistapalveluiden erityisehdot
- DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille
- Linkit DNA:n internetsivuilla oleviin internetyhteyden nopeutta ja sen mittaamista koskeviin tietoihin:
 - o <http://www2.dna.fi/nopeus>
 - o <http://www2.dna.fi/nopeus/nopeusmittari>

2. Kuuleminen

Viestintävirasto varasi DNA:lle hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti 8.10.2013 mahdollisuuden lausua näkemyksensä

tämän päätöksen luonnoksesta ja kehotti DNA:ta muuttamaan sopimusehtonsa oma-aloitteisesti.

DNA ei lausunut päätösluonnoksen sisällöstä, mutta pyysi Viestintävirastolta velvoittavaa päätöstä ja riittävän pitkää siirtymäaikaa mahdollisten ehto- ja tuotemuutosten tekemiseen.

3. Sovellettavat säännökset ja Viestintäviraston toimivalta

Viestintämarkkinalain 66 §:n 1 momentin (laissa 759/2006) 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.

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan (laissa 336/2010) mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on mainittava tarjottavien palvelujen laadun ja ominaisuuksien sekä ylläpito- palvelutyypin lisäksi laajakaistapalvelujen osalta myös tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli.

Viestintämarkkinalain (393/2003) 83 §:n mukaan Viestintävirasto valvoo teleyritysten sopimusehtojen käyttöä.

Viestintämarkkinalain 119 §:n nojalla Viestintäviraston tehtävänä on myös valvoa viestintämarkkinalain sekä sen nojalla annettujen säännösten noudattamista.

Viestintämarkkinalain 121 §:n mukaan Viestintävirasto voi velvoittaa viestintämarkkinalakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä ja määräyksiä rikkovan korjaamaan virheensä tai laiminlyöntinsä, jos hän ei kehotuksesta huolimatta kohtuullisessa, vähintään kuukauden määräajassa oikaise menettelyään. Velvoitteen tehosteeksi voidaan asettaa uhkasakko tai uhka siitä, että toiminta keskeytetään taikka että tekemättä jätetty toimenpide teetetään rikkojan kustannuksella.

4. Viestintäviraston kannanotto yhteysnopeuden vaihteluvälin kohtuullisesta ilmoittamistavasta kuluttajasopimuksissa

Viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan mukaan viestintäpalvelusopimuksessa on mainittava tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli, kun sopimus koskee laajakaistaliittymää.

Viestintävirasto on antanut kannanoton laajakaistan tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan kohtuullisuudesta kuluttajasopimuksissa¹ (jäljempänä myös "kannanotto"). Kannanoton tarkoituksena on ollut tuoda ilmi, miten Viestintävirasto arvioi laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoittamistavan kohtuullisuutta kuluttajien kanssa tehtävissä viestintäpalvelusopimuksissa.

Vaikka vaihteluvälin määrittäminen on lähtökohtaisesti teleyrityksen omassa harkintavallassa, tulee vaihteluvälin olla kulutta-

¹ https://www.viestintavirasto.fi/attachments/Viestintavirasto_989_9230_2011_14.10.2011.pdf

jan kannalta kohtuullinen. Laajakaistaliittymän tiedonsiirtonopeutta koskeva sopimusehto on kuluttajan kannalta kohtuuton, jos liittymän nopeus on määritelty vaihteluväliä käyttäen niin avoimesti, että kuluttajalle ei synny käsitystä liittymän todellisesta nopeudesta eikä kuluttajalla ole käytännössä mahdollisuutta vedota palvelun virheeseen nopeuden osalta. Samoin tiedonsiirtonopeuden määrittelytapa on kohtuuton esimerkiksi silloin, jos teleyritys käyttää virhevastuuta välttääkseen sellaisia vastuunrajoituksia, joihin teleyrityksellä on itsellään mahdollisuus vaikuttaa.

Viestintävirasto on kannanotossaan katsonut, että kiinteällä tekniikalla toteutetuissa laajakaistaliittymissä tiedonsiirron vaihteluväli voidaan ilmoittaa joko 1) tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa käyttäen tai 2) tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälinä yksiselitteisine ala- ja ylärajoinen.

Kannanotossa on todettu, että mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. Viestintävirasto ei pidä kuluttajan kannalta tarpeeksi helposti ymmärrettävänä ja siten kohtuullisena ilmoittamista, jossa tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälin ilmoitetaan olevan keskimäärin tiettyjen nopeuksien välissä.

Viestintävirasto on todennut kannanotossaan, että mikäli tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli ilmoitetaan käyttäen tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, ei keskimääräinen tiedonsiirtonopeus saa olla liian alhainen suhteessa liittymän sopimusehtojen mukaiseen saavutettavissa olevaan enimmäisnopeuteen. Samoin sopimusehto, jossa tiedonsiirtonopeuden keskiarvo on määritelty ainoastaan pitkällä aikavälillä, on kuluttajan kannalta kohtuuton, koska sopimusehto ei takaa palvelun laatua ruuhka-aikoina. Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti kuluttajan kannalta kohtuullisena sopimusehtoa, jossa kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistayhteyden tiedonsiirtonopeuden keskiarvo on vähintään 50 % liittymän enimmäisnopeudesta edellyttäen, että tämä laatutaso taataan myös ruuhka-aikoina. Kannanoton mukaan ruuhka-ajalla tarkoitetaan mitä tahansa enintään neljän tunnin pituista aikaväliä.

Keskiarvon ohella toinen hyväksyttävänä pidettävä vaihtoehto ilmoittaa tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli on kannanoton mukaan käyttää yksiselitteistä alarajaa sekä ylärajaa, jotka ovat liittymällä saavutettavissa. Tällöin katsotaan, että palvelussa voi olla virhe tiedonsiirtonopeuden osalta, mikäli laajakaistayhteyden nopeus alittaa ilmoitetun alarajan ja käsillä ei ole teleyritystä vastuusta vapauttava teleyrityksestä riippumaton peruste tai satunnainen ja lyhytaikainen käyttökatkos, jonka teleyritys korjaa nopeasti. Mikäli nopeuden vaihteluväli määritellään tiedonsiirtonopeuden ala- ja ylärajoja käyttäen, ei alarajaksi asetettua nopeutta saa määritellä liian alhaiseksi suhteessa liittymän ilmoitettuun enimmäisnopeuteen. Viestintävirasto pitää lähtökohtaisesti hyväksyttävänä sopimusehtoa, jossa kiinteällä tekniikalla toteutetun laajakaistaliittymän nopeuden alarajaksi on asetettu vähintään 40 % sopimusehtojen mukaisesta

liittymän saavutettavissa olevasta enimmäisnopeudesta edellyttäen, että tämä laatutaso taataan myös ruuhka-aikoina.

Helsingin hallinto-oikeus on 18.6.2012 antamassaan lainvoimaisessa päätöksessä 12/0746/3 ottanut kantaa Viestintäviraston toimivaltaan arvioida laajakaistan yhteysnopeuden ilmoittamistavan kohtuullisuutta kuluttajasopimuksissa sekä toimivaltaan velvoittaa teleyritystä tarpeen vaatiessa täsmentämään yhteysnopeuden ilmoittamistapaa. Päätöksessä hallinto-oikeus on mm. todennut, että Viestintäviraston ei voida katsoa ylittävän toimivaltaansa, kun se vaatii yritystä ilmoittamaan laajakaistan yhteysnopeuden vaihteluvälin yhteen lukuun perustuvana keskiarvona tai vaihtoehtoisesti eriteltyine ylä- ja alarajoineen.

5. Vaihteluvälien ilmoittaminen vanhojen liittymäsopimusten osalta

Viestintävirasto ei ole tässä yhteydessä tarkastellut DNA:n ilmoittamia vaihteluvälejä sellaisten palveluiden osalta, jotka eivät enää ole uusmyynnissä. Viestintävirasto kiinnittää kuitenkin DNA:n huomiota siihen, että Viestintäviraston kannanotto vaihteluvälien ilmoittamisesta koskee lähtökohtaisesti myös näitä uusmyynnistä poistuneita palveluita ja että Viestintävirasto voi valvontatoiminnassaan puuttua tarvittaessa kyseisiin ehtoihin myöhemmin. Viestintävirasto kehottaa teleyrityksiä tarkistamaan sopimusehtojaan oma-aloitteisesti.

Vaihteluvälin ilmoittamiseen velvoittavan lainmuutoksen 336/2010 voimaantulosäännöksen mukaan lakia sovelletaan myös ennen sen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Kuten esityksissä (HE 272/2009, s. 13–14 ja LiVM 1/2010) on mainittu, lain muutoksella oli taannehtivia vaikutuksia voimassa olleisiin vakiosopimusehtoihin ja kuluttajasopimussuhteisiin. Sääntelyn tarkoituksena oli hallituksen esityksen mukaan selvittää kuluttajan oikeusasemaa palvelun virhetilanteissa.

Edellä mainitussa hallituksen esityksessä on erityisesti korostettu sitä, että lainmuutoksella pyritään takaamaan kuluttajien yhdenvertainen kohtelu. Yhteensopivana tämän tavoitteen kanssa ei Viestintäviraston näkemyksen mukaan voida pitää menettelyä, jolla viestintäpalvelusta aiemmin sopimuksen tehneet henkilöt voitaisiin asettaa ilman hyväksyttävää perustetta huonompaan asemaan kuin ne kuluttajat, jotka ovat tehneet vastaavasta palvelusta sopimuksen myöhempänä ajankohtana.

Viestintävirasto katsoo, että edellä mainituista syistä teleyritysten on ilmoitettava tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli myös ennen lainmuutosta tehtyjä sopimuksia varten. Myös uusmyynnistä poistuneita palveluita koskevia vaihteluvälejä voidaan lähtökohtaisesti pitää kohtuullisina vain, jos vaihteluvälit on ilmoitettu Viestintäviraston kannanoton mukaisella tavalla.

III. Päätöksen perustelut

1. Vaihteluvälin ilmoittamistapa DNA Welho Laajakaistapalveluiden erityisehdoissa

DNA Welho Laajakaistapalveluiden erityisehtojen sivulla 1 on taulukko, jossa on listattu laajakaistan nopeuden vaihteluvälit verkkotekniikoittain. Taulukossa on ilmoitettu liittymien keskimääräinen nopeus erikseen 24 tunnin ja 4 tunnin mittausjakson aikana siten, että molempien mittausjaksojen osalta keskimääräiselle nopeudelle on annettu ylä- ja alarajat. Paluusuunnan osalta ei ole erikseen mainittu, koskevatko annetut ylä- ja alarajat nopeuden keskiarvoa vai nopeuden absoluuttisia ylä- ja alarajoja. Esimerkiksi kaapelimodeemiliittymällä toteutetun 350 Mbit/s -liittymän nopeus on ilmoitettu seuraavasti:

Keskimääräinen nopeus 24 h mittausjakson aikana	Paluusuunta	Keskimääräinen nopeus 4 h mittausjakson aikana	Paluusuunta
100–350 Mbit/s	3–20 Mbit/s	80–350 Mbit/s	2–20 Mbit/s

Vaihteluvälin ilmoittamiseen velvoittavan lainmuutoksen esitöiden mukaan yhteysnopeus tulee määritellä vakiosopimusehdoissa mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti, jotta kuluttaja ymmärtää, millaista palvelua hän on ostamassa (HE 272/2009, s. 11).

Helsingin hallinto-oikeus on todennut asiassa 00693/12/7506 18.6.2012 antamassaan päätöksessä 12/0746/3, että vaihteluvälin ilmoittaminen keskimääräisten nopeuksien ylä- ja alarajoina ei täyttänyt lain vaatimusta esittää vaihteluväli riittävästi yksilöitynä.² Hallinto-oikeus totesi, että liittymätyypin tosiasiallinen yhteysnopeus voisi tällaisessa tapauksessa ehtojensa mukaisena jäädä ilmoitetun vaihteluvälin alarajan alle muutoinkin kuin vain satunnaisesti, millä voi olla todellista merkitystä kuluttajan perusteltujen odotuksien toteutumisen kannalta.

Viestintäviraston kannanotossa on todettu, että mikäli vaihteluvälin ilmoittamiseen käytetään tiedonsiirtonopeuden keskiarvoa, sen on oltava yksi luku. DNA on kuitenkin käyttänyt ilmoittamistapaa, jossa keskimääräiselle nopeudelle on annettu ylä- ja alarajat. Käytetyt ehdot mahdollistavat, että liittymän nopeus on jatkuvasti keskimääräiselle nopeudelle annetun alarajan mukainen, jolloin yläraja jää vaille merkitystä. Ylärajan ilmoittaminen on siten omiaan luomaan kuluttajalle perusteettomia odotuksia. DNA:n käyttämä ilmoittamistapa on Viestintäviraston näkemyksen mukaan vaikeaselkoinen, harhaanjohtavasti muotoiltu ja siten kuluttajien kannalta kohtuuton sopimusehto.

Tämän lisäksi sopimusehdoissa Palvelun yleiskuvaus -otsikon alla todetaan seuraavaa: "Laajakaistapalveluiden *tyypilliset* no-

² Päätös koski DNA Oy:n valitusta Viestintäviraston päätöksestä kuluttaja-asiakkaille tarjottavien mobiililaajakaistaliittymien sopimusehtojen lainmukaisuudesta.

peuden vaihteluvälit eri tekniikoilla löytyvät alla olevista taulukoista" (korostus tässä). Kuten edellä on todettu, yhteysnopeus tulee esitöiden mukaan määritellä vakiosopimusehdoissa mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti. Sopimusehtoa tulee esitöiden mukaan voida käyttää virheellistä suoritusta määriteltäessä.

Vaihteluvälien kuvaaminen "tyypilliseksi" luo kuluttajan kannalta vastaavan tilanteen kuin yllä selostetussa Helsingin hallinto-oikeuden käsiteltävänä olleessa asiassa 00693/12/7506. Liittymätyypin tosiasiallinen yhteysnopeus voisi tässäkin tapauksessa sopimusehtojen mukaan jäädä ilmoitetun vaihteluvälin alarajan alle muutoin kuin vain satunnaisesti. Tämän johdosta kuluttajalla ei ole myöskään käytännössä mahdollisuutta vedota palvelun virheeseen liittymän nopeuden osalta. Vaihteluvälien kuvaaminen "tyypilliseksi" ei siten vastaa ilmoittamistavalle laissa asetettuja vaatimuksia yksiselitteisyydestä ja siitä, että vaihteluväliä on voitava käyttää suorituksen virheellisyyden määrittelyssä. Ilmoittamistapa ei myöskään ole Viestintäviraston kannanoton mukainen.

Viestintävirasto pitää edellä mainituin perustein viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan vastaisina ja kuluttajan kannalta kohtuuttomina DNA Welho Laajakaistapalveluiden erityisehtojen ehtoja, joissa on ilmoitettu keskimääräiselle nopeudelle ylä- ja alarajat.

2. Vaihteluvälien numeeriset arvot DNA Welho Laajakaistapalveluiden erityisehdoissa

Viestintäviraston kannanotossa on edellä mainitulla tavalla todettu, että mikäli tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli ilmoitetaan käyttäen nopeuden keskiarvona, sen on oltava vähintään 50 % liittymän enimmäisnopeudesta edellyttäen, että tämä laatuaste taataan myös ruuhka-aikoina. Kannanoton mukaan ruuhka-ajalla tarkoitetaan mitä tahansa enintään neljän tunnin pituista aikaväliä. Mikäli nopeuden vaihteluväli määritellään tiedonsiirtonopeuden ala- ja ylärajoja käyttäen, Viestintävirasto pitää hyväksyttävänä sopimusehtoa, jossa alarajaksi on asetettu vähintään 40 % sopimusehtojen mukaisesta liittymän saavutettavissa olevasta enimmäisnopeudesta.

DNA on laajakaistapalveluiden erityisehdoissa ilmoittanut edellä lainvastaiseksi todetulla tavalla keskimääräisen nopeuden ylä- ja alarajan. Virhevastuuta arvioitaessa ainoastaan keskiarvon alarajalla on merkitystä. Kannanoton mukaan käytettäessä ilmoittamistapana keskiarvoa, tulee sen olla vähintään 50 % liittymän enimmäisnopeudesta, jotta vaihteluväli olisi katsottavissa kohtuulliseksi. Tämä vaatimus jää täyttymättä DNA:n käytämissä ehdoissa seuraavien palveluiden kohdalla latausnopeuden osalta neljän tunnin mittausjakson osalta, kun tarkastellaan keskiarvojen alarajoja suhteessa liittymän enimmäisnopeuteen:

- 350 ja 50 Mbit/s -nopeuksiset kaapelimodeemiliittymillä toteutetut liittymät (keskimääräiset latausnopeudet 80 Mbit/s ja 20 Mbit/s);

- 350 ja 50 Mbit/s -nopeuksiset ethernet-liittymällä toteutetut liittymät (keskimääräiset latausnopeudet 80 Mbit/s ja 20 Mbit/s); ja
- 24, 8 ja 2–8 Mbit/s -nopeuksiset adsl-tekniikalla toteutetut liittymät (keskimääräiset latausnopeudet 10 Mbit/s, 3,6 Mbit/s ja 1,1 Mbit/s).

Edellä mainittuja alarajoja sovelletaan vastaavasti myös lähtevän liikenteen nopeuden määrittelyssä. DNA Welho Laajakaispalveluiden lähtevän liikenteen nopeuden vaihteluvälin alarajoja, sikäli kuin ne on ilmoitettu keskiarvona, voidaan pitää kohtuullisina ainoastaan 100 Mbit/s -nopeuksisen ethernet-liittymällä toteutetun ja 8 Mbit/s -nopeuksisen adsl-tekniikalla toteutetun liittymätyypin osalta. Muiden liittymätyyppien osalta nopeus on alle 50 % liittymän enimmäislähetysnopeudesta.

2–8 Mbit/s -nopeuksisen adsl-liittymän osalta Viestintävirasto katsoo, ettei liittymätyyppejä voida arvioida 2 Mbit/s -liittymien vaihteluvälien ilmoittamista koskevien vaatimusten perusteella, vaan arvion tulee perustua liittymätyypin enimmäisnopeuteen. Liittymän latausnopeuden keskiarvoksi on ilmoitettu 1,1–8 Mbit/s ja lähetysnopeudeksi 0,2–1 Mbit/s.

Kuten edellä on todettu, vaihteluväli on esitettävä riittävästi kuluttajan kannalta yksilöitynä. Vaihteluvälin ilmoittamiseen velvoittavan lainmuutoksen esitöiden (HE 272/2009, s. 11) mukaan yhteysnopeus tulee määritellä vakiosopimusehdoissa mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti, jotta kuluttaja ymmärtää, millaista palvelua hän on ostamassa. Kuten Viestintävirasto on todennut kannanotossaan, tiedonsiirtonopeutta koskeva sopimusehto on kuluttajan kannalta kohtuuton ainakin silloin, jos liittymän nopeus on määritelty vaihteluväliä käyttäen niin avoimesti, että kuluttajalle ei synny käsitystä liittymän todellisesta nopeudesta. Jotta vaihteluväliä voitaisiin pitää kohtuullisena, ei vaihteluvälin alarajan mukainen tiedonsiirtonopeus myöskään saa olla liian alhainen suhteessa liittymän ilmoitettuun enimmäisnopeuteen.

Viestintävirasto toteaa, että liittymätyypille ilmoitettu nimellisnopeus 2–8 Mbit/s ja vaihteluvälit ovat omiaan luomaan kuluttajalle perusteettomia odotuksia liittymän nopeudesta. DNA:n käyttämät ehdot mahdollistavat sen, että liittymän nopeus on jatkuvasti keskimääräiselle nopeudelle annetun alarajan mukainen. Tällöin vaihteluvälin yläraja ja liittymän nimellisnopeuden yläraja jäävät vaille merkitystä. Viestintävirasto katsoo, että DNA:n käyttämä ilmoittamistapa on vaikeaselkoinen, harhaanjohtavasti muotoiltu ja siten kuluttajien kannalta kohtuuton.

Viestintävirasto pitää edellä mainituin perustein viestintämarkkinalain 67 §:n 3 momentin 2 kohdan vastaisina ja kuluttajan kannalta kohtuuttomina DNA Welho Laajakaispalveluiden erityisehtojen ehtoja, joissa on ilmoitettu keskimääräiselle nopeudelle alaraja, joka alittaa 50 % liittymän enimmäisnopeudesta.

3. Virhevastuuta kohtuuttomalla tavalla rajaavat ehdot

Vaihteluvälin ilmoittamiseen velvoittavan lainmuutoksen esitöiden (HE 272/2009, s. 11) mukaan yhteysnopeus tulee määritellä vakiosopimusehdoissa mahdollisimman yksiselitteisesti ja konkreettisesti, jotta kuluttaja ymmärtää, millaista palvelua hän on ostamassa. Sopimusehtoa tulee esitöiden mukaan voida käyttää virheellistä suoritusta määriteltäessä. Varsinaisten vaihteluvälien lisäksi Viestintävirasto edellyttää, että sopimuksen muilla nopeutta määrittävillä ehdoilla ei saa tehdä tyhjäksi vaihteluväliin sisältyvää sitoumusta liittymän nopeudesta.

DNA Welho Laajakaistapalveluiden erityisehtoihin sisältyvät seuraavat liittymän yhteysnopeutta ja käytettävyyttä kuvaavat ehtokohdat:

- Erityisehtojen käsitteet -otsikon alla: "Best effort kuvaa tiedon toimitusta tietoliikenneverkossa, jossa ei anneta mitään lupaus sille, että tiedot toimitetaan jonkin tietyn palvelutason mukaisesti. Kaikki käyttäjät saavat parhaan mahdollisen palvelun, kuitenkin määrittelemättä hetkelistä palvelutasoa."
- Palvelun yleiskuvaus -otsikon alla: "Laajakaistapalveluihin sisältyy Nopeuslupaus, joka kertoo liittymän keskimääräisen todellisen nopeuden 24 tunnin mittausjakson aikana. Laajakaistapalveluiden nopeudet on ilmoitettu DNA:n runkoverkon ja asiakkaan huoneiston liityntäpisteen välillä. Liittymien liikennöinti tapahtuu Best effort -periaatteella, jossa liittymän hetkellistä nopeutta ja palvelutasoa ei luvata. Jos asiakas havaitsee, että liittymän todellinen nopeus ei vastaa ilmoitettua, tulee asiakkaan tehdä asiasta vikailmoitus DNA:lle. Vikailmoituksen perusteella DNA:n asiantuntija tutkii liittymän tilan ja käynnistää asiakkaan kanssa tarvittavat toimenpiteet."
- Palvelun yleiskuvaus -otsikon alla: "Palvelun teknisestä luonteesta johtuen Laajakaistapalvelussa voi kuitenkin olla käyttökatkoksia yhdessä tai useammassa jaksossa kalenterikuukaudessa yhteensä enintään 36 tuntia. Tässä tarkoitettuihin käyttökatkoksiin ei lueta verkkoon kohdistuvista välttämättömistä rakennus- ja huoltotoista tai tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä johtuvia katkoksia (ks. kohta 4)."

Viestintävirasto katsoo, että edellä mainittujen ehtojen ja etenkin niissä käytetyn best effort -käsitteen suhde ilmoitettuihin yhteysnopeuden vaihteluväleihin on epäselvä. Ehtojen mukaan liittymän palvelutasoa ei taata, mikä antaa sen kuvan, että kuluttajalle ei taata edes vaihteluvälitaulukossa ilmoitettuja nopeuksia. Best effort -ehtoja on pidettävä epäselvinä, minkä lisäksi ne ovat omiaan tekemään tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälejä koskevat ehdot harhaanjohtaviksi. Kyseiset best effort -ehdot ovat siten kuluttajan kannalta kohtuuttomia.

Käyttökatkoksia koskevan ehtokohdan mukaan laajakaistapalvelussa voi olla kalenterikuukaudessa käyttökatkoksia yhdessä tai useammassa jaksossa yhteensä enintään 36 tuntia. Näin muotoiltuna käyttökatkoksia koskeva ehto mahdollistaa sen, että ilmoitetuista vaihteluväleistä voidaan yksipuolisesti poiketa palvelun keskeytysten perusteella ilman sopimusehdoissa yksilöityä syytä. Kun ehto vielä mahdollistaa sen, että sallittu 36 tunnin käyttökatkos jakautuu useampaan eri osaan, on käyttäjän todellisuudessa mahdotonta olla tietoinen useamman eri käyttökatkon yhteenlasketusta ajasta ja katkojen tosiasiallisen yhteiskeston suhteesta ehtojen sallimaan enimmäiskeston. Viestintävirasto pitää ehtoa kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

Käyttökatkoksia koskeva ehto on lisäksi vastoin viestintämarkkinalain viestintäpalvelun virhettä koskevaa pakottavaa sääntelyä. Viestintämarkkinalain 67 d §:n 2 kohdan mukaan viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos viestintäpalvelun toimitus on muusta kuin 72 §:ssä tarkoitetusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä. Kyseisestä säännöksestä ei viestintämarkkinalain 83 a §:n nojalla saa poiketa sopimuksin kuluttajan vahingoksi.

Viestintämarkkinalain 72 §:ssä säädetään viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi tapahtuvista keskeytyksistä. Viestintämarkkinalain 67 d §:n esitöissä (HE 231/2005, s. 29) on todettu, ettei 72 §:n 2 momentissa tarkoitettua 48 tunnin aikarajaa voida ottaa lähtökohdaksi arvioitaessa sitä, milloin viestintäpalvelussa on virhe. Esitöiden mukaan virhearvioinnin tulee olla tapaus- ja palvelukohtaista, ja virheseuraamukset voivat tulla sovellettaviksi huomattavasti lyhyemmänkin käyttökatkoksen perusteella riippuen sopimuksen sisällöstä, olosuhteista ja palvelutyypistä.

Viestintävirasto katsoo, että DNA pyrkii kyseisellä käyttökatkoksia koskevalla sopimusehdolla rajaamaan virhevastuutaan palvelun keskeytyksistä kielletyllä tavalla. Ehdon mukaan palvelu voi olla 72 §:ssä tarkoitettujen tilanteiden lisäksi keskeytyneenä jopa 36 tuntia kalenterikuukaudessa ilman syytä, vaikka viestintämarkkinalain 67 d §:n 2 kohta edellyttää arviota siitä, voidaanko keskeytystä pitää sen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä.

Viestintävirasto katsoo, että 36 tunnin käyttökatkon salliva sopimusehto on ristiriidassa pakottavan lainsäädännön kanssa ja pyrkii suosimaan kohtuuttomasti palveluntarjoajaa kuluttajan kustannuksella. Ehto on siten vastoin viestintämarkkinalain 66 §:n 1 momentin kohtuuttomien sopimusehtojen ja rajoitusten kieltoa.

IV. 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 oikeuteen, velvollisuuteen tai

etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Valitusosoitus on päätöksen liitteenä.

Päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, ellei valitusviranomainen toisin määrää.

V. Lisätietoja päätöksestä

Lisätietoja päätöksestä antavat lakimiehet Anna Saarela, puh. 0295 390 598 ja Marko Priiki, puh. 0295 390 596. Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@viestintavirasto.fi.

Päällikkö

Merja Saari

Lakimies

Anna Saarela

Liitteet

Valitusosoitus