



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2018

Staðlaðar upplýsingar og lánessamningur Greitt

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 21. febrúar 2018, fór stofnunin fram á afrit af gögnum frá Íslenskum vefverslunum ehf., rekstraraðila Greitt. Í bréfinu kom fram að með lögum nr. 33/2013, um neytendalán, væri lögð rík upplýsingaskylda á lánveitendur í auglýsingum, áður en samningur er gerður og við samningsgerð.

Með vísan til 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 og 1. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, óskaði Neytendastofa eftir afriti af stöðluðu eyðublaði og lánessamningi, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, frá Greitt sem afhent hafi verið neytanda við lánveitingu. Stofnunin geri ekki athugasemdir við að persónugreinanlegar upplýsingar séu afmáðar úr þeim gögnum sem henni séu sendar. Neytendastofa hafi óskað sömu upplýsinga frá öðrum lánveitendum sem falli undir ákvæði laga nr. 33/2013 og sé það gert í þeim tilgangi að staðreyna hvort neytendum séu veittar allar viðeigandi upplýsingar.

2.

Umbeðin gögn bárust Neytendastofu með tölvubrési, dags. 16. mars 2018. Í bréfinu kom fram að afrit af tveimur samningum fylgi auk samþykkis fyrir uppfléttingu í vefþjónustu Creditinfo. Samningarnir séu alveg eins nema annar beri árlega vexti en hinn ekki.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 23. maí 2018, komu fram athugasemdir stofnunarinnar við umrædd gögn auk þess sem óskað var frekari upplýsinga. Í bréfinu er fyrst fjallað um staðlaðar upplýsingar skv. 7. gr. laga nr. 33/2013. Segir þar að Neytendastofa telji fullnægjandi upplýsingar veittar samkvæmt a., b., c., d., h., k., m., o., p. og r. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna. Neytendastofa telji j. og n. liði ákvæðisins ekki eiga við um lánveitinguna og samkvæmt viðauka I við reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður, sé félaginu unnt að sleppa þeim upplýsingum. Því geri Neytendastofa ekki athugasemdir við að upplýsingar samkvæmt þeim stafliðum vanti.



Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við stöðluðu upplýsingarnar.

Heiti skjalsins. Samkvæmt viðauka I við reglugerð nr. 921/2013 skuli eyðublað skv. 7. gr. laga nr. 33/2013 bera heitið *Staðlaðar upplýsingar um neytendalán*. Það skjal sem Neytendastofu hafi verið sent frá Íslenskum vefverslunum beri hins vegar heitið *Greiðsluáætlun Greitt*.

e. liður 4. mgr. 7. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um sé að ræða lán í því formi að staðgreiðsluverð sérstakrar vöru eða þjónustu sé frestað.

Af skoðun á vef fyrirtækisins verður ekki betur séð en að lánveitingar fari aðeins fram vegna kaupa á tiltekinni vöru eða þjónustu. Þrátt fyrir það séu engar upplýsingar í stöðluðum upplýsingum Íslenskra vefverslana skv. e. lið.

f. liður 4. mgr. 7. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði fyrir beitingu þeirra, vísitölu eða viðmiðunarvöxtum ef við eigi svo og tímabili, skilyrði og málsmeðferð við breytingu útlánsvaxta.

Neytendastofa geri tvíþættar athugasemdir við staðlaðar upplýsingar Íslenskra vefverslana hvað þennan lið varði. Annars vegar hafi stöðluðu formi frá viðauka I við reglugerð nr. 921/2013 verið breytt þar sem viðamiklar breytingar séu gerðar á texta í vinstri ramma. Hins vegar telji Neytendastofa skilyrði um tilgreiningu forsendna fyrir því að unnt sé að breyta vöxtum ekki uppfyllt með tilvísun til þess að vextir séu breytilegir eins og þeir séu ákveðir af Greitt á hverjum tíma.

g. liður 4. mgr. 7. gr. kveði m.a. á um að veita skuli upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölu. Í stöðluðum upplýsingum Íslenskra vefverslana segi um árlega hlutfallstölu kostnaðar:

„11,8%“

Heildarlántökukostnaður samanstendur af lántökugjaldi, færslugjaldi, tilkynningar og greiðslugjaldi auk vaxta. Árleg hlutfallstala kostnaðar fæst með því að taka fyrrgreinda kostnaðarliði og reikna hversu hátt hlutfall þeir eru af lánsupphæðinni.“

Annars vegar telji Neytendastofa upplýsingarnar ekki í samræmi við ákvæði laganna eða form skv. viðauka við reglugerð nr. 921/2013 þar sem ekki sé veitt lýsandi dæmi í upplýsingum Íslenskra vefverslana. Þannig telji stofnunin að setja þurfi fram lýsandi dæmi með fjárhæðum.

Hins vegar geri Neytendastofa athugasemdir við að í stöðluðu upplýsingunum hafi verið felldur út reitur um „*Heildarfjárhæð sem þarf að greiða*“ í 2. þætti upplýsinganna. Þrátt fyrir að



viðkomandi upplýsingar komi fram í niðurgreiðslutöflu sem sett sé upp sé Íslenskum vefverslunum ekki heimilt að víkja frá stöðluðu formi upplýsinganna að öðru leyti en því að fella niður þá reiti sem merktir séu „ef við á“ og eigi ekki við í tilviki Íslenskra vefverslana.

i. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að, ef við eigi, skuli veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í formi í viðauka reglugerðar nr. 921/2013 sé gert ráð fyrir að upplýsingarnar séu veittar í fjórum ólíkum dálkum, eftir því sem við á. Í stöðluðum upplýsingum Íslenskra vefverslana sé hlutfalli lántökugjalds, færslugjaldi og greiðslu og tilkynningagjaldi steytt saman í einn dálk.

Neytendastofa telji framsetningu stöðluðu upplýsinganna ekki í samræmi við staðlað form skv. viðauka við ofangreinda reglugerð. Þá megi þess geta að hyggist Íslenskar vefverslanir njóta réttar til að breyta tilgreindum gjöldum beri félaginu að veita slíkar upplýsingar í þar til gerðum reit stöðluðu upplýsinganna.

l. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingum á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í stöðluðum upplýsingum Íslenskra vefverslana sé tilgreint að verði greiðslufall sé Greitt heimilt að breyta vaxtakjörum vaxtalaus láns úr vaxtalaus láni í lán með breytilegum vöxtum. Þá er tekið fram að greiða beri dráttarvexti eins og þeir séu ákveðnir af Seðlabanka Íslands á hverjum tíma og vísað til viðeigandi ákvæða laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, auk þess sem tilgreint sé að lántaki skuli jafnframt greiða kostnað vegna innheimtu með vísan til innheimtulaga nr. 95/2008.

Neytendastofa telji skilyrði ákvæðisins ekki uppfyllt þar sem ekki séu veittar upplýsingar um gildandi vexti, dráttarvexti og kostnað vegna innheimtu. Tilvísun til viðeigandi laga séu þó að mati stofnunarinnar fullnægjandi upplýsingar um fyrirkomulag breytinga.

q. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um rétt neytanda til að fá þegar í stað upplýsingar, honum að kostnaðarlausu, um niðurstöður leitar í gagnagrunni sem sé gerð í þeim tilgangi að meta greiðslu- og lánshæfi hans. Í stöðluðum upplýsingum Íslenskra vefverslana sé aðeins tiltekið að upplýsingar um ástæðu synjunar veiti Creditinfo á vef sínum creditinfo.is.

Neytendastofa telur Íslenskum vefverslunum ekki unnt að færa upplýsingaskyldu yfir á Creditinfo með öllu. Samkvæmt 2. mgr. 11. gr. beri lánveitanda ef lánsúmsókn er hafnað á grundvelli leitar í gagnagrunni að upplýsa neytanda þegar í stað og honum að kostnaðarlausu um niðurstöður slíkrar leitar og veita nánari upplýsingar um gagnagrunninn sem leitað var í.

s. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að ef við eigi skuli veita upplýsingar um tímabil sem lánveitandi sé bundinn af upplýsingum sem veittar séu í stöðluðu upplýsingunum. Í stöðluðum



upplýsingum Íslenskra vefverslana sé ekki tilgreint tímabil en þó tekið fram að þær upplýsingar sem fram komi í skjalinu veiti stöðu dagsins sem útreikningurinn sé gerður. Neytendastofa telji slíkar upplýsingar ekki uppfylla skilyrði um að upplýsinga um það tímabil sem lánveitandi sé bundinn af upplýsingunum.

Fjarsala á fjármálaþjónustu. Í viðauka I við reglugerð nr. 921/2013 sé í 5. þætti gert ráð fyrir að veittar séu viðbótarupplýsingar ef um sé að ræða fjarsölu á fjármálaþjónustu. Þær upplýsingar sem veittar séu undir 5. þætti svari til upplýsinga samkvæmt 5. – 9. gr. laga nr. 33/2005, um fjarsölu á fjármálaþjónustu, sem ekki hafi þegar verið veittar á fyrri stigum með stöðluðum upplýsingum.

Samkvæmt lögum nr. 33/2005 teljist fjármálaþjónusta móttaka endurgreiðanlegra fjármuna, útlánastarfsemi, greiðsluþjónusta, gjaldeyrisþjónusta, eignaleiga, útgáfa og umsýsla greiðslukorta, útgáfa og umsýsla rafeyris, viðskipti og þjónusta með fjármálagerninga, samningar um váttryggingar, samningar um lífeyri og önnur fjármálaþjónusta. Þá sé fjarsölusamningur skilgreindur sem samningur á milli neytanda og þjónustuveitanda um fjármálaþjónustu, sem sé liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda og þar sem eingöngu sé notuð fjarskiptaaðferð fram að og við stofnun samnings.

Af skoðun á þjónustu Íslenskra vefverslana eins og hún sé kynnt á vefsíðu Greitt telji Neytendastofa með vísan til ofangreinds að um fjarsölu á fjármálaþjónustu sé að ræða og því beri félaginu að fylla út 5. þátt stöðluðu upplýsinganna.

Næst er í bréfinu fjallað um lánsamning Íslenskra vefverslana. Þar segir að við yfirferð á lánsamningi Íslenskra vefverslana með tilliti til 12. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa fullnægjandi upplýsingar veittar samkvæmt a., b., c., h. og r. liðum 2. mgr. 12. gr. Af skoðun á vefsíðu Íslenskra vefverslana telji stofnunin j., n. og o. liði ákvæðisins ekki eiga við um lánveitinguna. Því geri Neytendastofa ekki athugasemdir við að upplýsingar samkvæmt þeim stafliðum vanti. Þá geri Neytendastofa ekki athugasemdir vegna u. liðar ákvæðisins.

Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við lánsamninginn:

d. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að koma skuli fram í lánsamningi heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu. Í lánsamningi Íslenskra vefverslana komi fram heildarfjárhæð láns en engar upplýsingar sé þar að finna um skilyrði fyrir nýtingu láns.

e. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um sé að ræða lán í því formi að staðgreiðsluverð sérstakrar vöru eða þjónustu sé frestað.



Af skoðun á vef fyrirtækisins verði ekki betur séð en að lánveitingar fari aðeins fram vegna kaupa á tiltekinni vöru eða þjónustu. Í lánsamningi Íslenskra vefverslana virðist ekki greint sérstaklega frá því um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð þeirra.

f. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að fram komi upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra sem og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum.

Í lánsamningi Íslenskra vefverslana séu tilgreindir samningsvextir, auk þess sem í 1. gr. skilmála komi fram að vaxtakjör miðist við gjaldskrá Greitt eins og hún sé á hverjum tíma. Í skilmálum samningsins komi ekki fram hvort vextir séu fastir eða breytilegir á samningstímanum og ef um breytilega vextir sé að ræða; tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu.

g. liður 2. mgr. 12. gr. kveður á um að veita skuli upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir auk þess sem tilgreina skuli allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni.

Í lánsamningi Íslenskra vefverslana sé tilgreind hlutfallstala kostnaðar, áætlaður heildarkostnaður auk þess sem greiðsluáætlun, þar sem forsendur fyrir útreikningi hlutfallstölunnar komi fram, fylgi samningi skv. skilmálum hans. Neytendastofa óski hins vegar upplýsinga um hvað felist í orðalagi um „áætlaðan“ heildarkostnað.

i. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um rétt neytenda til að fá, honum að kostnaðarlausu, afhenta niðurgreiðslutöflu hvenær sem er á lánstímanum, sé um að ræða lánsamning með föstum endurgreiðslutíma þar sem höfuðstóll lánsins sé greiddur niður.

Neytendastofa fái ekki séð að slíkar upplýsingar séu veittar í lánsamningi Íslenskra vefverslana.

k. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að eftir því sem við eigi séu m.a. veittar upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða og annar kostnaður vegna lánsamnings sem og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í greiðsluáætlun sem fylgi lánsamningi Íslenskra vefverslana sé gerð grein fyrir bæði greiðslugjaldi og færslugjaldi sem neytandi greiði á hverjum gjalddaga. Þá er í skilmálum vísað til þess að greiða skuli færslugjöld samkvæmt gjaldskrá.

Neytendastofa telur ekki ljóst af skilmálum samningsins hvort Íslenskar vefverslanir líti svo á að heimilt sé að breyta greiðslugjaldi og færslugjaldi á samningstímanum. Í öllu falli telji stofnunin tilvísun til gildandi verðskrár ekki fullnægjandi upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt sé að breyta kostnaðinum.



Neytendastofa fái ekki séð að slíkar upplýsingar séu veittar í lánsamningi Íslenskra vefverslana.

t. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að tilgreint sé hvort fyrir hendi séu færir leiðir utan dómstóla fyrir neytendur og hverjar þær séu.

Neytendastofa bendi á að skv. 2. mgr. 33. gr. laganna geti neytendur skotið ágreiningi við lánveitendur varðandi fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengdan neytendalánnum til úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Í lánsamningi Íslenskra vefverslana sé þó aðeins vísað til Héraðsdóms Reykjavíkur.

v. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að tilgreina skuli nafn og heimilisfang þar til bærra eftirlitsyfirvalda.

Neytendastofa fái ekki séð að slíkar upplýsingar séu veittar í lánsamningi Íslenskra vefverslana.

Þá er í bréfinu óskað nánari upplýsinga frá Íslenskum vefverslunum um það hvernig framkvæmd lánveitinga sé hátt, þ.e. hvernig umsóknarferli sé háttáð, hvenær neytendum séu afhent hvaða gögn og með hvaða hætti gögnin séu afhent.

Að lokum var Íslenskum vefverslunum boðið að koma að skýringum eða athugasemdum við ofangreindar athugasemdir Neytendastofu.

3.

Ekkert svar barst og var krafa Neytendastofu um frekari upplýsingar auk þess sem félaginu var gefinn kostur á að koma skýringum eða athugasemdum að vegna bréfs Neytendastofu, ítrekuð með bréfi, dags. 14. júní 2018.

Ekkert svar barst.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. júlí 2018, var Íslenskum vefverslunum tilkynnt að í ljósi þess að ekkert svar hafi borist sé gagnaöflun málsins að því er varði staðlaðar upplýsingar og lánsamning skv. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013 lokið og verði málið tekið til ákvörðunar Neytendastofu.

Í bréfinu var jafnframt tekin ákvörðun um afhendingu upplýsinga um framkvæmd lánveitinga og kveðið á um að tekin yrði ákvörðun um dagsektir bærisk ekki svar innan tilskilins frests.



II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa tekið til skoðunar staðlaðar upplýsingar og lánessamning, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, frá Íslenskum vefverslunum ehf., rekstraraðila Greitt, í þeim tilgangi að yfirfara hvort skilyrði ákvæðanna og viðauka I við reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður, séu uppfyllt. Þá hefur Neytendastofa farið fram á upplýsingar um hvernig framkvæmd lánveitinga er háttað, þ.e. hvernig umsóknarferli er, hvenær neytendum eru afhent hvaða gögn og með hvaða hætti það er gert. Þar sem svör hafa ekki borist við þeim þætti málsins verður ekki fjallað nánar um það í þessu máli, heldur mun Neytendastofa taka það til skoðunar síðar.

Með svörum Íslenskra vefverslana hafa Neytendastofu verið afhent staðlað eyðublað og lánessamningur ásamt greiðsluáætlun. Engar frekari skýringar eða athugasemdir hafa borist.

2.

Í lögum nr. 33/2013 er m.a. fjallað um upplýsingaskyldu lánveitanda fyrir og við lánveitingu. Í máli þessu hefur komið til álita upplýsingaskylda samkvæmt 7. og 12. gr. laganna. Í 25. gr. þeirra er einnig fjallað um upplýsingaskyldu fyrir lánveitingu en það ákvæði tekur aðeins til lánveitinga þar sem gerð er krafa um greiðslumat skv. 10. gr., þ.e. lána yfir 2.000.000 kr. fyrir einstakling eða erlendra lána. Þar sem lánveitingar Íslenskra vefverslana falla aldrei þar undir kemur 25. gr. ekki til álita í málinu.

Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skal lánveitandi með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um lántöku. Skulu upplýsingarnar veittar á grundvelli lánesskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Upplýsingarnar skulu skv. 2. mgr. 7. gr. veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli og á stöðluðu eyðublaði skv. reglugerð nr. 921/2013. Í 4. mgr. 7. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í staðlaða eyðublaðinu. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við upplýsingar Íslenskra vefverslana samkvæmt e., f., g., i., l., q. og s.liðum 4. mgr. 7. gr. sem eru svohljóðandi:

„Í upplýsingum skal eftirfarandi koma fram:

[...]

e. um hvaða vöru eða þjónustu er að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um er að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað og tengda lánessamninga,

f. útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geta haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við



breytingu á útlánsvöxtunum; gildi mismunandi útlánsvextir við mismunandi aðstæður skal veita áður nefndar upplýsingar um þá alla,

g. árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram koma allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölunni; ef neytandi hefur upplýst lánveitanda um einn eða fleiri þætti þess láns sem hann helst kys, svo sem gildistíma lánessamnings og heildarfjárhæð láns, skal lánveitandi taka tillit til þeirra þátta; ef lánessamningur býður upp á mismunandi leiðir með mismunandi kostnaði eða útlánsvöxtum skal lánveitandi miða við hæsta kostnað og vexti vegna algengustu lánessamninga og greina frá því að aðrar forsendur geti leitt til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar,

[...]

i. ef við á, kostnaður við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða, bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði,

[...]

l. gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila,

[...]

q. réttur neytanda til að fá þegar í stað upplýsingar, honum að kostnaðarlausu, um niðurstöður leitar í gagnagrunni sem er gerð í þeim tilgangi að meta greiðslu- og lánshæfi hans skv. 2. mgr. 11. gr.,

[...]

s. ef við á, tímabilið sem lánveitandi er bundinn af upplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður.

Í 12. gr. laganna er fjallað um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. skal samningurinn skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og samningsaðilar fá afrit af honum. Í 2. mgr. 12. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við lánessamning Íslenskra vefverslana samkvæmt d., e., f., g., i., k., l., m., p., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sem eru svohljóðandi:

„Í lánessamningi skal koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt:

[...]

d. heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu,
e. um hvaða vöru eða þjónustu er að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um er að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað og tengda lánessamninga,

f. útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geta haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við



breytingu á útlánsvöxtum; gildi mismunandi útlánsvextir við mismunandi aðstæður skal veita áður nefndar upplýsingar um þá alla,

g. árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, reiknað um leið og lánessamningur er gerður; tilgreina skal allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölu,

[...]

i. sé um að ræða lánessamning með föstum endurgreiðslutíma þar sem höfuðstóll lánsins er greiddur niður, réttur neytanda til að fá afhent, samkvæmt beiðni og honum að kostnaðarlausu, hvenær sem er á gildistíma lánessamnings, reikningsyfirlit í formi niðurgreiðslutöflu; taflan skal sýna greiðslur sem þarf að inna af hendi og tímabil og skilyrði varðandi greiðslur slíkra fjárhæða; í töflunni skal koma fram sundurliðun allra greiðslna sem sýnir niðurgreiðslu höfuðstóls, vexti sem eru reiknaðir á grundvelli útlánsvaxta og, ef við á, allan viðbótarkostnað; sé ekki um fasta vexti að ræða eða viðbótarkostnað sem kann að verða breytt samkvæmt lánessamningi skal koma fram í niðurgreiðslutöflu, á skýran og hnitmiðaðan hátt, að gögnin í töflunni haldist aðeins í gildi þar til útlánsvöxtum eða viðbótarkostnaði er breytt í samræmi við lánessamning,

[...]

k. ef við á, kostnaður við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, og annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði,

l. gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga sem gilda á þeim tíma þegar lánessamningur er gerður og fyrirkomulag við breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila,

m. afleiðingar vegna vangoldinna greiðslna,

[...]

p. réttur til að falla frá samningi, tímabilið þegar nýta má þann rétt og önnur skilyrði um nýtinguna, þ.m.t. upplýsingar varðandi þá skyldu neytanda að greiða það fjármagn sem hefur verið greitt út ásamt vöxtum í samræmi við b-lið 3. mgr. 16. gr. og vaxtafjárhæðina sem fellur til greiðslu hvern dag,

q. upplýsingar varðandi rétt sem leiðir af 17. gr., svo og skilyrðin fyrir nýtingu þess réttar,

[...]

s. málsmeðferð sem fylgja skal við uppsögn lánessamnings,

t. hvort fyrir hendi séu kæruleiðir utan dómstóla fyrir neytendur og, ef svo er, hverjar þær séu,

[...]

v. ef við á, nafn og heimilisfang þar til bærra eftirlitsyfirvalda.“

3.

Hvað staðlað eyðublað skv. 7. gr. laga nr. 33/2013, sbr. viðauki I reglugerðar nr. 921/2013 varðar gerði Neytendastofa athugasemdir við framsetningu á heiti skjalsins og upplýsinga



samkvæmt f., g., i., l., q. og s. liðum 4. mgr. 7. gr. og að upplýsingar skorti samkvæmt e. lið 4. mgr. 7. gr. auk 5. þáttar í stöðluðu eyðublaði viðauka I reglugerðar nr. 921/2013 vegna fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Með vísan gagna málsins hafa Íslenskar vefverslanir brotið gegn e., f., g., i., l., q. og s. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í stöðluðu eyðublaði, sbr. viðauki I við reglugerð nr. 921/2013. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslenskra vefverslana að bæta úr upplýsingagjöf skv. ofangreindu.

4.

Hvað lánsamning Íslenskra vefverslana skv. 12. gr. laga nr. 33/2013 varðar gerði Neytendastofa athugasemdir við framsetningu samkvæmt d., f., g., k., l. og m. liðum 2. mgr. 12. gr. og að upplýsingar skorti samkvæmt e., i., p., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr.

Með vísan til gagna málsins hafa Íslenskar vefverslanir brotið gegn d., e., f., g., i., k., l., m., p., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í lánsamningi. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslenskra vefverslana að bæta úr upplýsingagjöf skv. ofangreindu.

III.

Ákvörðunarorð:

„Íslenskar vefverslanir ehf., Borgartúni 25, Reykjavík, rekstraraðili Greitt, hafa með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn e., f., g., i., l., q. og s. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sbr. viðauki I reglugerðar nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánsamningur er gerður.

Íslenskar vefverslanir ehf. hafa með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningi til neytenda brotið gegn d., e., f., g., i., k., l., m., p., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslenskra vefverslana ehf. að koma upplýsingum samkvæmt 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, í viðunandi horf. Verði það ekki gert innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessar má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli b. og h. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.“



Neytendastofa, 16. júlí 2018

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir