



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 16/2016

Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á rafbók hjá Kredia ehf. og útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Kredia ehf., dags. 27. janúar 2016, fór stofnunin fram á að félagið veitti stofnuninni upplýsingar og afhenti henni gögn í tengslum við veitingu neytendalána samhliða kaupum á rafbókum. Í bréfinu kom fram að skilmálar kaupanna og lánsins væru aðgengilegir á vefsíðu félagsins, kredia.is, en að öðru leyti væru engar upplýsingar um lánin að finna á opinni vefsíðu. Af því tilefni og með vísan til 20. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, færir Neytendastofa fram á að Kredia veitti stofnuninni eftirfarandi upplýsingar og gögn svo unnt væri fyrir stofnunina að meta hvort skilyrðum laganna væri fullnægt.

Þær upplýsingar og gögn sem farið var fram á voru i) afrit af lánessamningi, sbr. 12. gr. laga nr. 33/2013, og stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. sömu laga, ii) upplýsingar um hvernig lánveitingu sé háttað í tengslum við kaup á rafbók og hvort lánveiting sé í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók, iii) afrit af gjaldskrá, iv) upplýsingar um það hvort sérstakrar greiðslu sé krafist fyrir SMS smáskilaboð sem send eru lántaka degi fyrir gjalddaga/eindaga og v) í hverju viðbótarþjónusta skv. 3. gr. almennra skilmála fyrir lán geti falist.

Ekkert svar barst innan tilskilins frests.

2.

Neytendastofa birti Kredia ákvörðun þann 12. febrúar 2016 þar sem þeim fyrirmælum var beint til Kredia, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, að afhenda Neytendastofu umbeðin gögn og upplýsingar. Ákvörðunin var studd heimild í 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013. Í ákvörðuninni kom fram að félagið mætti búast við því að tekin yrði ákvörðun um sektir yrðu stofnuninni ekki afhent umbeðin gögn innan tilskilins frests.



Svar Kredia barst Neytendastofu með bréfi, dags. 23. febrúar 2016. Í bréfinu eru fyrirspurnum Neytendastofu svarað í sömu röð og í ákvörðun stofnunarinnar.

Um fyrsta liðinn segir í svarinu að eiginlegum lánsamningi, í hefðbundnu pappíriformi, sé ekki til að dreifa. Þegar viðskiptavinur hafi skráð sig inn á sérstakt svæði á heimasíðu Kredia, með notendanafni og lykilorði, geti hann valið hversu margar bækur hann kjósi að kaupa. Kjósi hann að taka lán fyrir kaupverði bókana, í stað þess að staðgreiða þær, velji hann það sérstaklega auk þess sem hann geti valið lengd lánstíma. Þegar hann hafi lokið við val sitt og kynnt sér og samþykkt skilmálana fyrir kaupunum, smelli hann á „samþykkja“. Þá sé umsókn hans tekin til afgreiðslu. Allar upplýsingar varðandi tiltekin kaup séu varðveitt hjá Kredia með rafrænum hætti, sbr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

Um annan lið segir að lánveiting sé í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók. Viðskiptavinur geti valið hvort hann staðgreiði bókina/bækurnar eða fái lánað fyrir kaupverðinu. Þegar viðskiptavinur hafi fyllt út nauðsynlegar upplýsingar, staðfest að hann hafi lesið skilmálana, samþykkt heimild til öflunar upplýsinga um lánshæfi og samþykkt viðskiptin þá sé umsókn hans tekin til afgreiðslu. Þess beri að geta að allir viðskiptavinir fái sérstaklega senda skilmála Kredia þegar þeir skrá sig í viðskipti. Þar fyrir utan séu þeir aðgengilegir á heimasíðu Kredia. Eftir að umsókn hafi verið afgreidd þá fái viðskiptavinur rafbækurnar sendar í tölvupósti, auk þess sem lánsfjárhæðin sé millifærð á reikning viðskiptavinar.

Um þriðja liðinn segir að ekki sé tekið gjald fyrir lánveitingar, umfram vexti sem geti numið allt að 49% árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Allur lántökukostnaður vegna kaupanna komi skilmerkilega fram áður en kaup eigi sér stað. Eins og Neytendastofa hafi bent á þá sé vísað til sérstakrar gjaldskrár í 3. kafla skilmála Kredia. Rétt sé að geta þess að eiginlegri gjaldskrá sé ekki lengur til að dreifa og muni þessu verða breytt tafarlaust.

Um fjórða liðinn segir að ekkert gjald sé tekið af viðskiptavini vegna umræddra SMS sendinga.

Um fimmta lið segir að eins og sakir standi þá bjóði Kredia ekki upp á neina viðbótarþjónustu sem hluta af hefðbundnum rafbókarkaupum, eins og þeim sé lýst að framan. Kunni viðskiptavinur hins vegar að óska sérstaklega eftir einhverskonar valkvæðri viðbótarþjónustu, bendi Kredia á að kostnaður vegna hennar teljist ekki til heildarlántökukostnaðar. Þessu sé hins vegar ekki til að dreifa í dag.

Með bréfinu fylgi skjáskot af heimasíðu Kredia og staðlað eyðublað, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 1. mars 2016, óskaði stofnunin frekari upplýsinga frá Kredia. Í bréfinu bendir stofnunin á, í tilefni svara Kredia við fyrsta lið, að samkvæmt 1. mgr. 12. gr.



laga nr. 33/2013 skuli lánssamningur skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli auk þess sem kveðið sé á um að allir samningsaðilar skuli fá afrit af lánssamningi. Í ljósi svara Kredia fari Neytendastofa fram á upplýsingar um það með hvaða hætti rafræn varðveisla upplýsinganna teljist varanlegur miðill, með hliðsjón af orðskýringu varanlegs miðils í r. lið 5. gr. laga nr. 33/2013, auk upplýsinga um það hvernig neytendur fái afrit af samningnum.

Eintak af stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, sem fylgt hafi með bréfi Kredia í tengslum við fyrsta lið athugasemda Neytendastofu hafi ekki verið fyrir tilteknu láni heldur sé því ætla að veita upplýsingar um öll lán sem félagið veiti. Neytendastofa fari fram á frekari upplýsingar um afhendingu eyðublaðsins, á hvaða tíma neytanda sé afhent eintak af eyðublaðinu og hvort neytendur fái það afhent á sama formi og Neytendastofu var sent.

Varðandi samþykki skilmála Kredia og samþykki fyrir því að Kredia muni afla upplýsinga um lánshæfismat neytenda fari Neytendastofa fram á upplýsingar um hvernig uppsetningu á vefsíðunni sé háttað. Þannig fari stofnunin fram á upplýsingar um það hvort neytendur þurfi að haka við bæði samþykki eða hvort fyrirfram sé hakað í þau.

Í ljósi skýringa Kredia við annan lið um að lánveiting sé í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók fari Neytendastofa fram á skýringar á tilvísuðu ákvæði skilmála félagsins þess efnis að viðskiptavinur geti sótt um lán með SMS smáskilaboðum, yfir vefsíðu lánveitanda eða með því að hafa samband við þjónustuver. Í þessu samhengi fari stofnunin jafnframt fram á upplýsingar um hvenær neytandi fái rafbækurnar afhentar.

Af skjámynd þeirri sem fylgdi svörum Kredia sé ljóst að við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sé undanskilinn kostnaður við kaup á rafbókum sem neytendum sé þó nauðsynlegt að standa straum af í tengslum við lánveitinguna. Með vísan til orðskýringar heildarlántökukostnaðar í g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa koma til álita að kostnaður bókana sé hluti af heildarlántökukostnaði og skuli þar með jafnframt litið til þess kostnaðar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. laganna. Neytendastofa óski eftir skýringum eða athugasemdum Kredia vegna þessa. Neytendastofa fari jafnframt fram á frekari upplýsingar um það hvenær komi til greiðslu fyrir rafbækurnar þegar neytandi nýti þá þjónustu Kredia að taka lán samhliða kaupunum.

4.

Svar Kredia barst með bréfi, dags. 18. mars 2016, þar sem segir að þegar umsókn viðskiptavinar um lán vegna kaupa á rafbók hafi verið afgreidd, fái viðskiptavinur sendan lánssamning á rafrænu formi í svokölluðu pdf-skjali. Skjalið fái hann sent á uppgefið tölvupóstfang. Þá fái viðskiptavinurinn einnig senda samþykktu lánsskilmálana auk staðlaðra upplýsinga um lánið. Afrit af þessum skjölum sé hjálagt. Til viðbótar séu eintök af þessum skjölum varðveitt hjá Kredia með rafrænum hætti á gagnþjónum hans.



Eins og að framan greini fái viðskiptavinur sent staðlað eyðublað með tölvupósti þegar umsókn hans hafi verið afgreidd. Form eyðublaðsins sé það sama og fylgi með bréfi þessu.

Viðskiptavinur þurfi að veita sérstakt samþykki fyrir öflun upplýsinga vegna lánshæfismats á heimasíðu Kredia. Ekki sé búið að haka fyrirfram í þar til gerða reiti.

Kjósi viðskiptavinur að staðgreiða kaupin á rafbókum fái hann bækurnar sendar umsvifalaust í tölvupósti. Sé ekki um staðgreiðsluviðskipti að ræða þá fái viðskiptavinurinn rafbækurnar sendar þegar lánsúmsókn hans hafi verið samþykkt og afgreidd. Rafbækurnar fái viðskiptavinurinn sendar í tölvupósti í báðum tilvikum.

Líkt og fram hafi komið í fyrra bréfi Kredia þá geti viðskiptavinur aðeins fengið lán í þeim tilvikum þegar hann kaupir jafnframt rafbækur. Til nokkurrar einföldunar mætti líkja þessu við kaup viðskiptavinar á sjónvarpstæki í raftækjaverslun á raðgreiðslum. Í þeim tilvikum geti viðskiptavinur ekki fengið lán fyrir kaupverðinu án þess að kaupa raftækið.

Viðskiptavinum Kredia standi til boða ýmsir samskiptamöguleikar þegar þeir eigi viðskipti. Þannig geti viðskiptavinur ýmist sent skilaboð, tölvupóst, hringt eða farið inn á vefsíðu Kredia. Ef Neytendastofa telji þörf á breytingum á skilmálum Kredia til frekari skýringa á þessu þá þætti Kredia gott að fá leiðbeiningar um slíkt. Kredia taki þó fram að félagið hafi ekki orðið þess vart að skilmálarnir vefjist fyrir viðskiptavinum þess. Að minnsta kosti hafi ekki borist ábendingar um slíkt.

Það sé réttur skilningur Neytendastofu að kaupverð rafbókanna sé ekki reiknað sem hluti af heildarlántökukostnaði skv. g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013, sbr. 21. gr. þeirra. Um sé að ræða kaupverð vegna vörukaupa og geti Kredia ekki séð að slíkur kostnaður geti talist til heildarlántökukostnaðar. Það athugist að hér sé ekki um kaup á þjónustu að ræða, heldur eiginleg vörukaup. Kaupverð vörunnar teljist því ekki til heildarlántökukostnaðar.

Kaupverð bókanna inni viðskiptavinur af hendi á sama tíma og hann endurgreiði lánið.

Með bréfinu fylgdi afrit af lánessamningi ásamt fylgiskjölum hans.

II. Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort Kredia ehf. uppfylli skilyrði laga nr. 33/2013, um neytendalán, við lánveitingu til neytenda. Skoðun Neytendastofu hefur beinst að stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. laganna, lánessamningi, sbr. 12. gr. laganna, og útreikningi heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.



Þannig hefur Neytendastofa farið fram á að Kredia afhendi stofnuninni afrit af gögnum tengdum lánveitingum og upplýsingum sem nauðsynlegar eru stofnuninni til að meta hvort skilyrði laganna séu uppfyllt. Þá hefur Neytendastofa gert athugasemdir við að ekki sé tekið tillit til verðs rafbóka, sem neytendum er skylt að kaupa til þess að geta sótt um lán, við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Af hálfu Kredia hafa stofnuninni verið veitt umbeðin gögn og upplýsingar. Um útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hefur því verið mótmælt að verð rafbóka komi þar til álita þar sem um sé að ræða kaupverð vegna vörukaupa sem félagið geti ekki séð að geti talist til heildarlántökukostnaðar.

2.

Í II. kafla laga nr. 33/2013 er fjallað um upplýsingar og starfsvenjur áður en lánessamningur er gerður og er þar að finna ákvæði sem snúa að upplýsingaskyldu lánveitanda í auglýsingum og öðru kynningarefni auk upplýsinga sem veita skal neytanda áður en samningur er gerður.

Ákvæði 1. mgr. 7. gr. laganna er svohljóðandi:

„Lánveitandi skal með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort gera skuli lánessamning áður en neytandi er bundinn af lánessamningi eða tilboði. Þessar upplýsingar skulu veittar á grundvelli lánsskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda.“

Í umfjöllun með ákvæðinu í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. um ákvæði 1. mgr. að upplýsingarnar skuli snúa að ákveðnum lánessamningi og taka tillit til fram kominna óska og upplýsinga neytanda sem lánveitandi sé tilbúinn að fallast á.

Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu upplýsingarnar veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sbr. reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður. Þær upplýsingar sem skulu, eftir því sem við á, koma fram í staðlaða eyðublaðinu eru tiltaldar í staflíðum a.-s. 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 auk þess sem í reglugerð nr. 921/2013 er að finna staðlað form sem lánveitendum ber að fara eftir við upplýsingagjöf til neytenda.

Ákvæði 12. gr. laga nr. 33/2013 kveður á um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningum og er að finna í IV. kafla laganna. Samkvæmt kröfu 1. mgr. 12. gr. skulu lánessamningar skráðir á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og skulu allir samningsaðilar fá afrit af lánessamningi. Í 2. mgr. 12. gr. eru tiltaldar í staflíðum a.-v. þær upplýsingar sem skulu, eftir því sem við á, koma fram í lánessamningi.



Fjallað er um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í 21. gr. laga nr. 33/2013. Ákvæði 1. mgr. 21. gr. eru svohljóðandi:

„Árleg hlutfallstala kostnaðar er það vaxtaígildi sem jafnar núvirði af greiðsluskuldbindingum lánveitanda annars vegar og neytanda hins vegar samkvæmt lánssamningi þeirra. Árlegri hlutfallstölu kostnaðar skal lýst sem árlegu hlutfalli af heildarfjárhæð sem neytandi greiðir. Skal hún reiknuð út í samræmi við stærðfræðilíkan sem nánar er mælt fyrir um í reglugerð sem ráðherra setur.“

Þá er heildarlántökukostnaður skilgreindur svo í g. lið 5. gr. laganna:

„Allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánssamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánssamning, einkum vátryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarþjónustusamning til að lánið fáiast eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.“

3.

Í almennum skilmálum Kredia sem aðgengilegir eru á opnu vefsvæði vefsíðu félagsins er að finna staðlað eyðublað útfyllt með tilliti til allra lánakosta Kredia. Þannig er heildarfjárhæð láns tilgreind 10.000 kr. – 80.000 kr. og gildistími lánssamnings tilgreindur 15, 22 eða 30 dagar, svo dæmi séu tekin. Í svörum Kredia við fyrirspurnum Neytendastofu hefur komið fram að þegar neytandi sækir um lán samhliða kaupum á rafbók fái hann sent afrit af lánssamningi og stöðluðu eyðublaði með tölvupósti um leið og lánsúmsókn hafi verið afgreidd. Af þeim gögnum sem Neytendastofu voru send er ljóst að umrætt staðlað eyðublað sem neytendur fá sent er hið sama og birt er í almennum skilmálum á opnu vefsvæði Kredia.

Samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013 skal neytandi fá afhent eintak af stöðluðu eyðublaði áður en hann verður bundinn af lánssamningi og skulu upplýsingar í eyðublaðinu taka mið af tilteknum lánssamningi og óskum neytandans þegar þær hafa komið fram. Neytendastofa telur Kredia ekki uppfylla skilyrði 1. mgr. 7. gr. þar sem félagið afhendir neytanda ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snýr að tilteknum lánssamningi og tekur tillit til fram kominna óska neytandans, áður en neytandi verður bundinn af lánssamningnum.

Þegar farið er yfir efnisinnihald hins staðlaða eyðublaðs sem Kredia lætur neytendum í té þegar lánsúmsókn hefur verið afgreidd, með tilliti til 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, má sjá að sú staðreynd að staðlaða eyðublaðið er ekki sérsníðið að tilteknum lánssamningi þar sem tekið er tillit til fram kominna óska neytandans leiðir jafnframt til þess að fullnægjandi upplýsingar skortir á staðlaða eyðublaðið um heildarfjárhæð láns, sbr. c. lið 4. mgr. 7. gr.; gildistíma þess, sbr. d. liður sama ákvæðis; 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 lánsamninga, sbr. e. liður ákvæðisins; auk árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, sbr. g. liður ákvæðisins.

Í staðlaða eyðublaði Kredia koma heldur ekki fram upplýsingar um að lán sé háð kaupum á rafbókum, samhliða öðrum upplýsingum um skilyrði fyrir nýtingum, sbr. c. liður 4. mgr. 7. gr.; upplýsingar um útlánsvexti, sbr. f. lið sama ákvæðis, eða gildandi dráttarvexti, sbr. l. lið ákvæðisins.

Með vísan til alls ofangreinds hefur Kredia brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 auk þess sem ófullnægjandi upplýsingar í stöðluðu eyðublaði fela í sér að brotið er gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. sama ákvæðis.

4.

Neytendastofa hefur við úrvinnslu málsins yfirfarið lánsamning Kredia með tilliti til þeirra krafa sem fram koma í 12. gr. laga nr. 33/2013. Í lánsamningi Kredia sem stofnuninni var sendur koma fram í fimm liðum upplýsingar um samningsaðila; lánsfjárhæð, útborgun láns og endurgreiðslu; vexti; yfirlýsingu lántaka; og lög og varnarþing. Í grein 5.3 er til þess vísað að lánsamningur aðila sé ein blaðsíða auk lánskilmála lánveitanda. Tilvitnaðir lánskilmálar eru svokallaðir „*Almennir skilmálar fyrir lán*“ sem einnig eru aðgengilegir á opnu svæði á vefsíðu Kredia. Aftast í almennum skilmálum fyrir lán er að finna útfyllt eintak af stöðluðu eyðublaði, eins og fram hefur komið hér að ofan. Í svörum Kredia hefur komið fram að afrit af almennum skilmálum sé sent neytanda með tölvupósti samhliða lánsamningi þegar lánsúmsókn hefur verið afgreidd.

Í 12. gr. laga nr. 33/2013 er ekki að finna formaskilyrði fyrir lánsamninga, þ.e. ákvæðið kveður einungis á um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánsamningi en gerir ekki kröfu til þess með hvaða hætti eða á hvaða formi þær eru settar fram, svo lengi sem það er á pappír eða öðrum varanlegum miðli. Ákvæði laganna koma því ekki í veg fyrir það að notast sé við staðlað eyðublað, sbr. 7. gr. laganna, til upplýsingagjafar skv. 12. gr. en staðlað eyðublað eins og það er birt í reglugerð nr. 921/2013 uppfyllir ekki að öllu leyti kröfur 12. gr. og í samræmi við nefnda reglugerð og ákvæði 7. gr. laganna er lánveitanda óheimilt að breyta efni eða uppsetningu hins staðalaða eyðublaðs. Því er vandséð hvernig lánveitandi getur staðið að fullnægjandi upplýsingagjöf skv. 12. gr. með hinu staðlaða eyðublaði.

Þegar litið er til þeirra upplýsinga sem 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 gerir kröfu um að neytendum séu veittar og hvernig Kredia stendur að þeirri upplýsingagjöf hefur við skoðun Neytendastofu komið í ljós að í lánsamningi koma fram upplýsingar í samræmi við b. og c. liði málsgreinarinnar. Hins vegar koma ekki fram fullnægjandi upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess, sbr. d. lið og upplýsingar um fjárhæð, fjölda og tíðni greiðslna sem neytandi þarf að standa skil á, sbr. h. lið málsgreinarinnar. Í almennum skilmálum fyrir lán koma fram upplýsingar í samræmi við b., m., p. og r. liði 2. mgr. 12. gr.



En upplýsingar samkvæmt a., c., g. og h. liðum málgreinarinnar eru aðeins gefnar upp að hluta. Í fyrrgreindu stöðluðu eyðublaði, aftast í almennum skilmálum fyrir lán, er að finna upplýsingar sem svara kröfum a., b., f., r., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. auk þess sem kröfum m. og q. liðar er mætt að hluta. Þá koma þar fram upplýsingar sem svara til kröfu c., d., g., h., j. og p. liða málgreinarinnar en þar sem staðlaða eyðublaðið snýr ekki að tilteknum lánessamningi verður upplýsingakröfu 2. mgr. 12. gr. ekki svarað með þeim upplýsingum.

Við yfirferð ákvæðis 2. mgr. 12. gr. telur Neytendastofa ákvæði i., k., n., o. og u. ekki eiga við um lánessamninga Kredia og því ekki þörf á slíkum upplýsingum. Upplýsingar samkvæmt e., l. og s. liðum 2. mgr. 12. gr. vantar með öllu.

Með vísan til ofangreinds telur Neytendastofa að Kredia hafi brotið gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með því að hafa í lánessamningi eða almennum skilmálum fyrir lán ekki veitt upplýsingar til samræmis við e., f., j., l., q., s., t. og v. liði málgreinarinnar og ekki veitt fullnægjandi upplýsingar í samræmi við a., d., g. og h. liði hennar.

5.

Samkvæmt ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 *Útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hjá Kredia og Smálánum*, sem staðfest var með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014 braut Kredia gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013 og 3. gr. reglugerðar nr. 965/2013 við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar með því að undanskilja 5.990 kr. kostnað, tengdan hraðari afgreiðslu láns, í útreikningunum. Þannig var niðurstaða Neytendastofu sú að ekki væri um að ræða valkvæðan viðbótarkostnað sem undanþeginn væri útreikningunum skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013. Í kjölfar úrskurða áfrýjunarnefndar og dagsektarákvörðunar Neytendastofu var framkvæmd lánveitinga Kredia breytt og er nú hafður sá háttur á að einungis þeir neytendur sem kaupa rafbækur af félaginu eiga kost á því að sækja um lán. Neytendur sem kaupa rafbækur hjá Kredia hafa kost á að fá lán fyrir kaupverðinu í allt að 30 daga og geta til viðbótar því fengið lán að fjárhæð 10.000-80.000 kr. til sama tíma. Neytandi sem kaupir tvær bækur og fær 20.000 kr. viðbótar lán til 30 daga væri samkvæmt því að taka lán hjá félaginu fyrir rafbókunum að fjárhæð 6.016 kr. auk láns að fjárhæð 20.000 kr. samtals lán er því 26.016 kr. og greiðir fyrir það kostnað sem nemur 734 kr., sem Kredia hefur reiknað svo að sé 40,3% árleg hlutfallstala kostnaðar. Í gögnum málsins hefur komið fram að kaup á rafbókum sé í öllum tilvikum skilyrði fyrir lántöku. Í svörum Kredia hefur lánveitingunni jafnframt verið líkt við lánveitingu í formi raðgreiðslusamnings.

Neytendastofa bendir á að þær rafbækur sem Kredia selur og kaup á eru skilyrði frekari lánveitinga eru bækur þar sem höfundaréttur er fallinn niður og eru bækurnar því aðgengilegar almenningi á Netinu án greiðslu. Þá er einnig til þess að líta að kaupverð rafbókanna er mjög sambærilegt þeim kostnaði sem Kredia krafði neytendur um áður gegn því að afgreiðslu láns yrði hraðað, en niðurstaða Neytendastofa var að það gæti ekki talist valkvæð



viðbótarþjónusta. Auk þessa verður að líta til þess að þegar neytendum eru boðnir ráðgreiðslusamningar með kreditkorti eða þeim boðið að taka lán fyrir kaupum á vörum þekkist ekki að veitt sé viðbótar lán umfram kaupverði vörunnar sem neytandi getur ráðstafað að vild.

Neytendastofa telur með hliðsjón af gögnum málsins og framkvæmd lánveitinga hjá Kredia að skilyrði Kredia um kaup á rafbók sem er að virði 0 kr. og öllum aðgengileg á Netinu sé í raun kostnaður við lánveitingu vegna þeirra lána sem fyrirtækið veitir. Þannig telur stofnunin að um sé að ræða yfirsýn og tilraun til þess að sniðganga ákvæði laga nr. 33/2013. Auk þess telur stofnunin ljóst að þessi viðskiptaháttur sé tilraun til að fara framhjá fyrri ákvörðun stofnunarinnar. Tilgangur og markmið laga nr. 33/2013 er sá að takmarka þann kostnað sem neytendur eru krafðir um í tengslum við lánessamninga. Því telur Neytendastofa að grípa verði til viðeigandi ráðstafana gagnvart aðilum sem reyna að haga framsetningu lána með þeim hætti að kostnaður sé felldur á neytendur undir öðru yfirsýni og ákvæði settra laga þannig sniðgengin.

Samkvæmt 21. gr. laga nr. 33/2013 skal við útreikning árlegrar hlutfallsölu kostnaðar ákvarða heildarlántökukostnað neytenda, sem samkvæmt skilgreiningu g. liðar 1. mgr. 5. gr. sömu laga er allur kostnaður sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánessamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð. Með vísan til ofangreinds, um að svokallað kaupverð rafbókanna sé í reynd kostnaður neytenda við lántöku, ber að fara með kaupverðið sem kostnað sem neytandi þarf að greiða við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Með því að skilgreina kostnað þann sem Kredia krefur neytendur til greiðslu um við lántöku sem kaupverð rafbókanna hefur Kredia brotið gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013.

Þegar tekið hefur verið tillit til þess að 6.016 kr. kaupverð fyrir tvær rafbækur sé kostnaður við lántöku verður heildarlántökukostnaður neytanda af 20.000 kr. láni til 30 daga 6.750 kr. sem kemur til greiðslu samhliða endurgreiðslu lánsins. Þetta gefur láninu árlega hlutfallstölu kostnaðar upp á 3.340,13%.

Í 26. gr. laga nr. 33/2013 er lagt bann við því árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánum sé hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Ljóst er að sé árleg hlutfallstala kostnaðar af 20.000 kr. láni Kredia til 30 daga, reiknuð í samræmi við ákvæði 21. gr. laga nr. 33/2013 og reglugerðar nr. 965/2013 er hún margfalt hærri en leyfilegt hámark skv. 26. gr. laganna.

6.

Í 29. gr. laga nr. 33/2013 er fjallað um eftirlits- og ákvarðanavald Neytendastofu og getur stofnunin samkvæmt 3. mgr. 29. gr. gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla, eftir því sem við getur átt. Eins og að ofan greinir hefur Kredia brotið gegn upplýsingakröfum 7. gr., sem er í II. kafla laganna, upplýsingakröfum 12. gr., sem er í



IV. kafla laganna, útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skv. 21. gr., sem er í V. kafla laganna, og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skv. 26. gr., sem er í VIII. kafla laganna.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Kredia að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt sé skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Kredia ber einnig að telja kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá bannar Neytendastofa Kredia að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013.

Neytendastofu er, samkvæmt b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, heimilt að leggja stjórnvaldssekt á lánveitanda sem brýtur gegn ákvæðum 7., 12., 21. og 26. gr. laganna. Með vísan til skýrra upplýsingakrafna 7. og 12. gr. laganna og þess að afar skýrt er af ákvæði 26. gr. laganna að tilgangur þess er að takmarka þann kostnað sem neytendur verða fyrir af neytendalánnum telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita sektarheimild sinni til verndar heildarhagsmunum neytenda. Stjórnvaldssektir geta samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laganna numið frá 100.000 kr. til 20 millj. kr. Að teknu tilliti til atvika málsins, umfangs brotsins og fyrri ákvörðunar Neytendastofu gagnvart Kredia vegna sama málefnis telur Neytendastofa hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 kr. (sjöhundruðogfimmþúsúndrukrónur) á félagið.

III.

Ákvörðunarorð:

„Kredia ehf., Nóatúni 17, Reykjavík, hefur brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að afhenda neytendum ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snýr að tilteknum lánssamningi og tekur tillit til fram kominna óska neytandans, áður en neytandi verður bundinn af lánssamningi. Kredia ehf. hefur jafnframt brotið gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði.

Kredia ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánssamningi brotið gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

Kredia ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að telji svonefnt kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu.

Kredia ehf. hefur brotið gegn 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.



Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Kredia ehf. að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt sé skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Kredia ehf. ber einnig að telja þá fjárhæð sem tilgreind er sem kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga.

Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, bannar Neytendastofa Kredia ehf. að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

Með heimild í u. og c. lið 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á Kredia ehf. að fjárhæð 750.000 kr. (sjöhundruðogfimmtíuþúsunkrónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan eins mánaðar frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 20. maí 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir