



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 14/2018

## **Staðlaðar upplýsingar og lánessamningur Aur app**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Með bréfi Neytendastofu, dags. 21. febrúar 2018, fór stofnunin fram á afrit af gögnum frá Aur app ehf. 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 Aur 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 tölvubréfi, dags. 27. febrúar 2018.

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., f., h., m., p., q., r. og s. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna. Af skoðun á vefsíðu Aur app telji stofnunin e., j., k. 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 staflíðum vanti.

Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við stöðluðu upplýsingarnar.



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 Aur app segi um árlega hlutfallstölu kostnaðar:

*„Árleg hlutfallstala kostnaðar er reiknuð 46,8% og lýsir heildarlántökukostnaði sem árlegum hundraðshluta af heildarfjárhæð láns. Við útreikning árlegrar hlutfallstölu er tekið mið af öllum kostnaði lántaka s.s. vöxtum, lántökugjöldum og öðrum gjöldum sem greiða þarf í tengslum við lánessamning.*

*Útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar miðast við að vextir og annar kostnaður haldist óbreyttur út lánstíma og að ekki komi til vanskila af hálfu lántaka.“*

Neytendastofa telji 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 Aur. Þannig telji stofnunin að setja þurfi fram lýsandi dæmi með fjárhæðum.

i. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að, ef við eigi, skuli veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í stöðluðum upplýsingum Aur app sé tilgreint að greiðslugjald vegna hvers gjalddaga láns sé 350 kr. auk þess sem segi: „*Gjald breytist miðað við verðskrá Aurs sjá [www.aur.is](http://www.aur.is)“.*

Neytendastofa telji skilyrði um tilgreiningu forsendna fyrir því að unnt sé að breyta kostnaðinum ekki uppfyllt með tilvísun til gjaldskrár, einni og sér.

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 Aur app sé tilgreint að greiða skuli dráttarvexti 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 dráttarvexti og kostnað vegna innheimtu. Tilvísun til viðeigandi laga séu þó að mati stofnunarinnar fullnægjandi upplýsingar um fyrirkomulag breytinga.

o. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um það hvort réttur til að falla frá samningi sé fyrir hendi eða ekki. Samkvæmt viðauka I við reglugerð nr. 921/2013 sé gert ráð fyrir að veittar séu afar einfaldar upplýsingar um rétt til að falla frá samningi, þ.e. „já“ eða „nei“. Í stöðluðum upplýsingum Aur app séu settar fram leiðbeiningar um hvernig standa skuli að nýtingu réttarins.



Neytendastofa telur upplýsingar Aur app of ítarlegar í stöðluðum upplýsingum með tilliti til o. liðar 4. mgr. 7. gr. og viðauka við reglugerð nr. 921/2013. Viðbótarupplýsingarnar um hvernig staðið skuli að nýtingu réttarins skuli veittar síðar í stöðluðu upplýsingunum, undir 5. þætti um fjarsölu á fjármálaþjónustu, og í lánessamningi sbr. p. liður 2. mgr. 12. gr. laganna.

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 Aur app eins og hún sé kynnt á vefsíðu félagsins 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 lánessamning Aur app. Þar segir að við yfirferð á lánessamningi Aur app með tilliti til 12. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa fullnægjandi upplýsingar veittar samkvæmt a., b., c., f., m., p. og r. liðum 2. mgr. 12. gr. Af skoðun á vefsíðu Aur app telji stofnunin e., j., n., o. og q. liði ákvæðisins ekki eiga við um lánveitinguna. Því geri Neytendastofa ekki athugasemdir við að upplýsingar samkvæmt þeim staflíðum vanti. Þá geri Neytendastofa ekki athugasemdir vegna u. liðar ákvæðisins.

Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við lánessamninginn:

d. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að koma skuli fram í lánessamningi heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu. Eftir skoðun á vef Aur app telji Neytendastofa að ekki séu skilyrði fyrir nýtingu láns enda ekki um tengda lánessamninga að ræða. Neytendastofa geri þó athugasemdir við að í lánessamningi segi að fjárhæð lánsins sé „allt að 50.000 kr.“ Stofnunin telji orðalag samningsins ónákvæmt og ekki veita fullnægjandi upplýsingar um heildarfjárhæð láns.

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



Í lánsamningi Aur app sé ekki að sjá að árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sé getið né heildarfjárhæð eða hvaða forsendur séu notaðar við útreikning hlutfallstölunnar. Það skuli þó tekið fram að heildafjárhæð sem neytandi greiðir komi skýrlega fram í greiðsluáætlun sem Neytendastofu var send en stofnunin telji ekki liggja fyrir með fullnægjandi hætti hvort hún teljist hluti lánsamnings eða hvernig hún sé afhent neytendum.

h. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um fjárhæð, fjölda og tíðni greiðslna og með hvaða hætti greiðslum verði skipt á hinar ýmsu útistandandi skuldir.

Eins og að ofan greini telji Neytendastofa ekki liggja fyrir með fullnægjandi hætti hvort greiðsluáætlun teljist hluti lánsamnings eða hvernig hún sé afhent neytendum. Sé greiðsluáætlunin ekki hluti lánsamnings skorti upplýsingar samkvæmt h. lið 2. mgr. 12. gr. laganna.

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 Aur app.

k. liður 2. mgr. 12. gr. kveði m.a. á um skyldu til að veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði.

Enn vísi Neytendastofa til þess að ekki liggi fyrir með fullnægjandi hætti hvort greiðsluáætlun teljist hluti lánsamnings eða hvernig hún sé afhent neytendum. Þá sé ekki gerð grein fyrir forsendum fyrir því að unnt sé að breyta kostnaði, eigi það við í tilviki Aur app.

l. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag um breytingu á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila.

Í lánsamningi Aur app sé aðeins vísað til ákvörðunar Seðlabanka Íslands á hverjum tíma. Neytendastofa bendi á að samkvæmt ákvæðinu beri Aur app að tilgreina gildandi dráttarvexti. Tilvísun til viðeigandi laga séu þó að mati stofnunarinnar fullnægjandi upplýsingar um fyrirkomulag breytinga.

s. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um málsmeðferð við uppsögn lánsamnings.

Neytendastofa fái ekki séð að slíkar upplýsingar séu veittar í lánsamningi Aur app.



t. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að tilgreint sé hvort fyrir hendi séu kæruleiðir 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 lánssamningi Aur app 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 lánssamningi Aur app.

Þá er í bréfinu óskað nánari upplýsinga frá Aur app 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 Aur app boðið að koma að skýringum eða athugasemdum við ofangreindar athugasemdir Neytendastofu.

### 3.

Svar Aur app barst með bréfi, dags. 23. maí 2018, þar sem athugasemdum Neytendastofu er svarað. Í bréfinu segir um g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 að eftir skoðun á upplýsingablöðum annarra lánastofnana sé slík dæmi hvergi að finna. Hægt sé að setja fram einfalt dæmi eins og að neðan greini en um leið og lán beri marga gjalddaga á ári flækist útreikningurinn til muna og verði seint settur fram með einföldum hætti. Aur geti líkt og aðrir lánveitendur vísað til reglugerðar nr. 965/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, en telji neytendum lítill greiði gerður með því. Aur hafi frá upphafi lagt mikið upp úr því að árleg hlutfallstala kostnaðar sé sýnileg lántakendum strax í reiknivél og áður en þeir samþykki lántöku. Þá er í bréfinu tekið upp dæmi um breytt orðalag þar sem gerð sé grein fyrir lýsandi dæmi um árlega hlutfallstölu kostnaðar.

i. liður 4. mgr. 7. gr. Eftir skoðun á upplýsingablöðum annarra lánastofnana sé birting greiðslugjalds og vísun í gjaldskrá með sama hætti hjá Aur og öðrum. Ástæða þess að greiðslugjald Aur sé lægra en almennt gerist á neytendalánamarkaði sé sú að eingöngu sé hægt að greiða af lánum í Aur appinu og þar af leiðandi myndist ekki kostnaður við t.d. útsendingu greiðsluseðils né birtingu í kröfupotti Reiknistofu bankanna sem að öðrum kosti lendi á neytanda.

Ef Neytendastofa telji þetta óskýrt sé óskað leiðbeinandi tilmæla um það hvernig æskilegt sé að koma því á framfæri að greiðslugjald sé breytilegt samkvæmt gjaldskrá.



Aur muni bæta við hverjir gildandi dráttarvextir séu á hverjum tíma sbr. 1. liður 4. mgr. 7. gr.

Aur muni breyta framsetningu skv. o. lið 4. mgr. 7. gr. Eftir breytingu muni standa „já“ en jafnframt muni verða skýrt út fyrir neytendum hvernig skuli bera sig af við að falla frá lánessamningi.

Hvað fjarsölu á fjármálaþjónustu varði muni Aur bæta við þeim viðbótarupplýsingum sem ekki séu þegar komnar fram.

Hvað athugasemdir varðandi lánessamning varðar segir um d. lið 2. mgr. 12. gr. að Aur muni breyta orðalagi þannig að eftir breytingu verði eftirfarandi orðalag: „Fjárhæð láns er samtals xx kr.“ og verði þar miðað við útgreidda fjárhæð ásamt lántökugjaldi.

Vegna g., h. og k. liða 2. mgr. 12. gr. segir í bréfinu að greiðsluáætlun teljist hluti af lánessamningi. Aur muni bæta slíku ákvæði við skilmála lánessamnings. Greiðsluáætlun sé afhent neytendum ásamt öðrum lánagögnum bæði með tölvupóstsendingu sem og að gögn séu ennfremur ávallt aðgengileg notendum í appinu. Vegna k. liðar er sérstaklega tekið fram að eingöngu ein greiðsluleið sé í boði fyrir lántakendur.

Hvað i. lið 2. mgr. 12. varði sé niðurgreiðslutafla aðgengileg hvenær sem er í Aur appinu.

Aur muni bæta við hverjir gildandi dráttarvextir séu við dagsetningu lántöku sbr. 1. liður 2. mgr. 12. gr.

Aur muni bæta við ákvæði í lánessamningi um málsmeðferð við uppsögn hans sbr. s. liður 2. mgr. 12. gr.

Samkvæmt t. lið muni Aur bæta við ákvæði þar sem bent verði á rétt lántakenda til að skjóta ágreiningi varðandi fjárhagslegar kröfur til Neytendastofu. Auk þess sem bætt verði við upplýsingum skv. v. lið 2. mgr. 12. gr.

Með bréfinu fylgdi lýsing á framkvæmd lánveitingar ásamt skjámyndum úr ferlinu. Samkvæmt þeim gögnum eru neytendum veittar allar viðeigandi upplýsingar í appinu auk þess sem gögnin eru send neytendum í tölvupósti við lánveitingu.

#### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 19. júní 2018, var Aur app tilkynnt um lok gagnaöflunar málsins.



## 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 Aur app ehf. 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 tekið til skoðunar hvernig framkvæmd lánveitinga er háttað, þ.e. hvernig umsóknarferli er, hvenær neytendum eru afhent hvaða gögn og með hvaða hætti það er gert.

Með svörum Aur app hafa stofnuninni verið afhent öll umbeðin gögn og breytingar gerðar í tilefni flestra þeirra athugasemda sem fram hafa komið af hálfu stofnunarinnar.

#### 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 Aur app 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 lánsskilmála, 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 Aur app samkvæmt g., i., 1. og o. liðum 4. mgr. 7. gr. sem eru svohljóðandi:

*„Í upplýsingum skal eftirfarandi koma fram:*

*[...]*

*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 lánsammans 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,

[...]

o. hvort réttur til að falla frá samningi er fyrir hendi eða ekki, [...]"

Í 12. gr. laganna er fjallað um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánsamningi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. skal samningurinn skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og sammingsaðilar fá afrit af honum. Í 2. mgr. 12. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánsamningi. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við lánsamning Aur app samkvæmt d., g., h., i., k., l., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sem eru svohljóðandi:

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

[...]

d. heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu,

[...]

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

h. fjárhæð, fjöldi og tíðni greiðslna sem neytandi þarf að standa skil á og, ef við á, með hvaða hætti greiðslum verður skipt á hinar ýmsu útistandandi skuldir með mismunandi útlánsvöxtum þegar um endurgreiðslu er að ræða,

i. sé um að ræða lánsamning 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 lánsammans, 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 lánsamningi 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 lánsamning,

[...]

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,*

[...]

*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 upplýsinga samkvæmt g., i., l. og o. liðum 4. mgr. 7. gr. auk 5. þáttar í stöðluðu eyðublaði viðauka I reglugerðar nr. 921/2013 vegna fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í svörum Aur app kom fram að bætt yrði úr upplýsingagjöf samkvæmt athugasemdum Neytendastofu við l. og o. liði 4. mgr. 7. gr. auk upplýsinga um fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Gerð er krafa um skv. g. lið 4. mgr. 7. gr. að tilgreind sé árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir og að þær séu útskýrðar með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur fyrir útreikningi hlutfallstölunnar. Í stöðluðum upplýsingum Aur app er tilgreind hlutfallstalan í prósentum og sett fram lýsing á því hvernig hún er reiknuð út. Lýsingin er almenn og getur að mati stofnunarinnar ekki talist lýsandi dæmi. Eins og fram kom í bréfi stofnunarinnar telur hún að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Stofnunin telur túlkun Aur app um að setja þurfi upp útreikninga til þess að uppfylla kröfur stofnunarinnar ekki fá staðist. Þá verður ekki dregið úr þeim kröfum sem gerðar eru til upplýsingagjafar Aur app með vísan til þess hvernig aðrir lánveitendur standa að upplýsingagjöfinni. Eins og fram kom í fyrsta bréfi stofnunarinnar hefur stofnunin til meðferðar mál gagnvart fleiri lánveitendum sem bjóða neytendalán og eru því gerðar sömu athugasemdir við aðra lánveitendur.

Í i. lið 4. mgr. 7. gr. er um það fjallað að veita skuli upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða auk forsenda fyrir því að unnt sé að breyta þeim kostnaði. Í stöðluðum upplýsingum Aur var aðeins vísað til verðskrár félagsins eins og hún stendur á hverjum tíma. Óháð því þó greiðslugjald Aur app sé lægra en almennt gengur og gerist eða hvernig aðrir lánveitendur haga upplýsingagjöf sinni ber félaginu að uppfylla skilyrði laga nr. 33/2013. Skýrt er af i. lið 4. mgr. 7. gr. að Aur app ber að tilgreina fjárhæð greiðslugjalds eins og það stendur þegar upplýsingarnar eru veittar auk upplýsinga um þær forsendur sem að baki breytingum á því kunna að byggja. Tilvísun til gjaldskrár, ein og sér, getur að mati Neytendastofu ekki talist fullnægjandi upplýsingar um forsendur sem að baki breytingum kostnaðarins liggja og tryggja



ekki gagnsæi eða að neytendum sé gert kleift að á átta sig á því á hverju gjaldabreytingar kunna að byggja.

Með vísan til ofangreinds sem og allra gagna málsins hefur Aur app brotið gegn g., i., l. og o. 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 Aur app að bæta úr upplýsingagjöf skv. ofangreindu.

#### 4.

Hvað lánsamning Aur app skv. 12. gr. laga nr. 33/2013 varðar gerði Neytendastofa athugasemdir við framsetningu samkvæmt a., d., og l. liðum 2. mgr. 12. gr. og að upplýsingar skorti samkvæmt d., g., h., i., k., l., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. Í svörum Aur app kom fram að greiðsluáætlun teljist hluti lánsamnings og að upplýsingum þar um verði bætt við, þar með er upplýsingakröfum samkvæmt g., h. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. að mati Neytendastofu fullnægt. Þá kom einnig fram í svörunum að bætt yrði úr upplýsingagjöf samkvæmt athugasemdum Neytendastofu við d., l., s., t. og v. liðum.

Með i. lið 2. mgr. 12. gr. er gerð krafa um að veittar séu upplýsingar um rétt neytenda til að fá afhenta niðurgreiðslutöflu, samkvæmt beiðni og honum að kostnaðarlausu á gildistíma lánsamnings, ef lánsamningurinn hefur fastan endurgreiðslutíma þar sem höfuðstóll lánsins er greiddur niður. Í máli þessu liggur fyrir að i. liður á við um þá lánsamninga sem Aur býður neytendum. Þá liggur fyrir að neytendur geta hvenær sem er á lánstímanum nálgast niðurgreiðslutöflu í appi Aur app, án sérstakrar aðkomu Aur app og þeim að kostnaðarlausu. Á i. lið eru þó ekki undanþágur vegna framangreindra sjónarmiða og ber Aur app því að upplýsa neytanda í lánsamningi um rétt sinn til að fá hvenær sem er, samkvæmt beiðni og honum að kostnaðarlausu afhenta niðurgreiðslutöflu.

Í svörum Aur app kom fram, vegna athugasemda Neytendastofu við upplýsingar samkvæmt t. lið 2. mgr. 12. gr., að bætt yrði upplýsingum í lánsamning um að skjóta megi ágreiningi vegna fjárkrafna til Neytendastofu. Vegna þessa bendir Neytendastofa á að eins og fram kom í bréfi stofnunarinnar geta neytendur skv. 2. mgr. 33. gr. laganna skotið ágreiningi um fjárkröfur til úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Neytendastofu er falið eftirlit með ákvæðum laganna en slíkt eftirlit er allsherjarréttarlegt og tekur stofnunin ekki afstöðu til fjárhagskrafna. Tilvísun til þess að skjóta megi slíkum ágreiningi til Neytendastofu er því röng og ber að vísa neytendum til úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Með vísan til ofangreinds sem og allra gagna málsins hefur Aur app brotið gegn d., i., l., 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 Aur app að bæta úr upplýsingagjöf skv. ofangreindu.



5.

Samkvæmt gögnum málsins telur Neytendastofa að neytendum séu afhent öll viðeigandi skjöl vegna lántökunnar annars vegar með því að skjölin eru gerð neytendum aðgengileg við lánsúmsókn auk þess sem skjölin eru send á PDF formi í tölvupósti að lántöku lokinni. Neytendastofa telur framkvæmd lánsámnings og afhendinga gagna af hálfu Aur app fullnægjandi með tilliti til laga nr. 33/2013. Gerir Neytendastofa því ekki athugasemdir þar um.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Aur app ehf., Lágmúla 9, Reykjavík, hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn g., i., l. og o. 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 lánsámnungur er gerður.**

**Aur app ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsámnungi til neytenda brotið gegn d., i., l., 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 Aur app 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 þessarar 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