



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 15/2018

Staðlaðar upplýsingar og lánessamningur Pei

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 21. febrúar 2018, fór stofnunin fram á afrit af gögnum frá Greiðslumiðlun ehf., rekstraraðila Pei. 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 Pei 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. 6. mars 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., h., k., m., o., p., q., r. og s. liðum 4. mgr. 7. gr. 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 staflaðum vanti.

Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við stöðluðu upplýsingarnar.



c. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess.

Í stöðluðum upplýsingum Greiðslumiðlunar sé skýrlega gerð grein fyrir heildarfjárhæð láns. Hvað skilyrði fyrir nýtingu þess varði segir í stöðluðu upplýsingunum „*Með samþykki umsóknar og veitingu láns er kominn á bindandi lánessamningur á milli aðila.*“ Neytendastofa telji þessar upplýsingar ekki fela í sér skilyrði fyrir nýtingu lánsins. Samkvæmt upplýsingum af vef Greiðslumiðlunar veiti félagið lán til kaupa á tilteknum vörum og sé lánið aldrei greitt út til neytanda heldur ráðstafað beint til seljanda vöru eða þjónustu. Samkvæmt þessu sé skilyrði fyrir nýtingu láns kaup á vöru eða þjónustu.

d. liður 4. mgr. 7. gr. kveði á um að tilgreina skuli gildistíma lánessamnings.

Í stöðluðum upplýsingum Greiðslumiðlunar sé aðeins tilgreindur lokagjalddagi samnings en ekki gerð skýrlega grein fyrir því hversu langur gildistími hans sé.

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 vefsíðu 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 Greiðslumiðlunar skv. e. lið.

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

Tilgreind sé vaxtaþrósenta auk eftirfarandi skýringar í stöðluðum upplýsingum Greiðslumiðlunar: „*Vextir taka m.a. mið af breytingum á fjármögnunarkostnaði Greiðslumiðlunar og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands o.s.frv.*“. Neytendastofa telur orðalagið „o.s.frv.“ til þess fallið að leiða til þess að upplýsingaskylda um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum sé ekki uppfyllt.

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 hlutfallstölunni. Í stöðluðum upplýsingum Greiðslumiðlunar segi um árlega hlutfallstölu kostnaðar:

„*Árleg hlutfallstala kostnaðar (ÁHK) er reiknuð 33,33%. ÁHK lýsir heildarlántökukostnaði sem árlegum hundraðshluta af heildarfjárhæð láns. Heildarlántökukostnaður er allur*



kostnaður, þ.m.t. vextir, þóknun og önnur gjöld sem greiða þarf í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð. ÁHK miðast við þá forsendur að verðlag, vextir og önnur gjöld verða óbreytt til loka lánstímans. Alltaf skal gengið út frá því við útreikning hlutfallstölunnar að lánsamningur gildi í umsaminn tíma og aðilar standi við skuldbindingar sínar samkvæmt skilmálum samnings.“

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 Greiðslumiðlunar. 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 Greiðslumiðlunar sé ekki tilgreind fjárhæð tilkynningar/greiðslugjalds og afborgunargjalds við útgáfu upplýsinganna heldur aðeins vísað til gjaldskrár. Þá sé til þess vísað að allur kostnaður sé samkvæmt gildandi gjaldskrá Greiðslumiðlunar á hverjum tíma.

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

1. 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 Greiðslumiðlunar sé tilgreint að greiða skuli dráttarvexti eins og þeir séu tilgreindir og auglýstir 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 dráttarvexti og kostnað vegna innheimtu. Tilvísun til viðeigandi laga séu þó að mati stofnunarinnar fullnægjandi upplýsingar um fyrirkomulag breytinga.

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



fjárfélagsskiptaaðferð fram að og við stofnun samnings.

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

Næst er í bréfinu fjallað um lánsamning Greiðslumiðlunar. Þar segir að við yfirferð á lánsamningi Greiðslumiðlunar með tilliti til 12. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa fullnægjandi upplýsingar veittar samkvæmt b., c., g., h., k. og m. liðum 2. mgr. 12. gr. Af skoðun á vefsíðu Greiðslumiðlunar telji stofnunin j., n. og o. 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 lánsamninginn:

a. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um tegund láns. Í lánsamningi Greiðslumiðlunar sé ekki að sjá að veittar séu upplýsingar um tegund láns.

d. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að koma skuli fram í lánsamningi heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu. Í gögnum sem Neytendastofu voru send hafi m.a. fylgt greiðslukvittun þar sem fram komi seljandi og sundurliðun á keyptum vörum. Í lánsamningi Greiðslumiðlunar sé ekki vísað til þess að umrædd kvittun sé hluti lánsamnings og því telji Neytendastofa þörf á nánari skýringum um það hvort svo sé.

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 Greiðslumiðlunar virðist ekki greint sérstaklega frá því um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð þeirra og í samningnum sé ekki vísað sérstaklega til þess hvort greiðslukvittun sé hluti af lánsamningi.

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 Greiðslumiðlunar séu tilgreindir samningsvextir en ekki tekið fram hvort vextir séu fastir eða breytilegir og ef um breytilega vexti sé að ræða, tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu. Í þessu sambandi bendi Neytendastofa á að samkvæmt stöðluðu upplýsingum Greiðslumiðlunar virðast vextir geta tekið breytingum á samningstímanum.



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 Greiðslumiðlunar.

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

p. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um rétt til að falla frá samningi og upplýsingar tengdar þeim rétti.

Neytendastofa fái ekki séð að slíka upplýsingar séu veittar í lánsamningi Greiðslumiðlunar.

q. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar sem leiði af 17. gr. laganna. Í 17. gr. er fjallað um réttindi neytenda vegna tengdra lánsamninga. Samkvæmt orðskýringu r. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna sé tengdur lánsamningur samningur þar sem viðkomandi lán þjóni eingöngu þeim tilgangi að fjármagna samning um veitingu sérstakrar vöru eða þjónustu og lánið sé veitt af birgi eða þjónustuveitanda eða, ef þriðji aðili fjármagni lánið, að lánveitandi noti þjónustu birgis eða þjónustuveitanda í tengslum við gerð eða undirbúning lánsamnings eða þegar sérstök vara eða veiting sérstakrar þjónustu sé sérstaklega tilgreind í lánsamningi. Samkvæmt 17. gr. er neytandi ekki bundinn af lánsamningi ef hann nýti rétt sinni til að falla frá samningi um afhendingu vöru eða þjónustu. Þá geti neytandi í tilteknum tilvikum beitt úrræðum gegn lánveitanda ef vara eða þjónusta sem falli undir tengdan lánsamning sé ekki afhent eða aðeins afhent að hluta.

Þar sem lánveitingar Greiðslumiðlunar virðist aðeins gerðar til fjármögnunar á tilteknum kaupum, undirbúningur og gerð lánsamnings virðist fara fram með þjónustu seljanda og lánið ekki greitt neytanda heldur komi beint til greiðslu seljanda telji Neytendastofa um tengdan lánsamning að ræða og félaginu beri að veita upplýsingar í lánsamningi skv. nefndum q. lið.

r. liður 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um rétt til greiðslu fyrir gjalddaga.

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



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 Greiðslumiðlunar.

t. liður 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að tilgreint sé hvort fyrir hendi séu færuleiðir 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 Greiðslumiðlunar 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 eftirlitsyfirlalda.

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

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

3.

Svar Greiðslumiðlunar barst með bréfi, dags. 5. júlí 2018, þar sem segir að í starfsemi sinni hafi Greiðslumiðlun reynt eftir fremsta megni að uppfylla allar þær kröfur og skilyrði sem lög og reglur setji starfsemi félagsins. Greiðslumiðlun líti því jákvæðum augum á þær athugasemdir sem fram hafi komið í bréfi Neytendastofu og telji að í þeim felist tækifæri til að gera enn betur. Greiðslumiðlun hafi yfirfarið athugasemdir Neytendastofu og hafi sett í gang innleiðingaráætlun sem sé ætlað að laga staðlaðar upplýsingar og lánsamning til samræmis við þær athugasemdir sem fram hafi komið í umræddu bréfi. Ljóst sé að þar sem vinna við aðlögunina kalli á forritunarvinnu af hálfu tölvunarfræðings muni taka nokkurn tíma að breyta umræddum skjölum þannig að taki að fullu tillit til athugasemdanna. Gert sé ráð fyrir að skjölum verði breytt smám saman þannig að einfaldri textavinnu verði lokið fljótlega en verkefninu verði að fullu lokið fyrir lok septembermánaðar n.k.

Hvað varði upplýsingar um hvernig framkvæmd lánveitinga sé háttáð sé staðan sú að lánveitingar fari í raun fram með fernum hætti sem kalli á mismunandi verklag. Þær aðferðir sem notaðar séu við lánveitingar séu eftirfarandi:



1. Á pappírformi. Í þessum tilvikum sé lántaka afhent útprentuð lánsúmsókn þar sem helstu og lögboðnar upplýsingar um lánið komið fram, þ.á.m. staðlaðar upplýsingar, ásamt því að með undirritun samþykki lántaki að Greiðslumiðlun hafi heimild til að kanna lánshæfismat hans. Eftir undirritun, standist lántaki lánshæfismat, og með útgreiðslu láns teljist kominn á bindandi lánsamningur milli aðila. Lántaki fái afhent afrit allra skjala á pappírformi ásamt því að hann fái staðfestingu og séu öll skjöl send með tölvupósti.

2. Rafræn undirritun skjala. Sign-net Advania sé nýtt til rafrænnar undirritunar skjala. Lántaki sjái þá helstu upplýsingar um fyrirhugað lán á skjá og fái síðan lánsamning í síma sem hann samþykki með rafrænum auðkennum. Lántaki fái staðfestingu og séu öll skjöl send með tölvupósti.

3. SMS-auðkenni. Þessi aðferð sé aðeins í boði fyrir skráða og auðkennda notendur þjónustu Greiðslumiðlunar þar sem skilmálar þjónustunnar og lánveitinga hafi verið samþykktir. Í þessum tilvikum birtist helstu upplýsingar á skjá en eftir lánveitingu fái lántaki staðfestingu og séu öll skjöl send í tölvupósti á skráð netfang.

4. Auðkenning með appi. Greiðslumiðlun bjóði skráðum og auðkenndum notendum sem hafi samþykkt að nota þei-appið til lántöku. Helstu upplýsingar birtist á skjá en eftir lánveitingu fái lántaki staðfestingu og séu öll skjöl send í tölvupósti á skráð netfang.

Þessu til viðbótar sé rétt að geta þess að skráðir og auðkenndir viðskiptavinir Greiðslumiðlunar geti hvort sem sé í appi eða á kaupendavef sótt um aukinn greiðslufrest og dreift greiðslum í allt að 48 mánuði. Í þeim tilvikum birtist helstu upplýsingar um fyrirhugaða lántöku á skjá en lántaki fái eftir auðkenningu staðfestingu á lántöku og séu öll skjöl send í tölvupósti á skráð netfang.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 6. júlí 2018, var Greiðslumiðlun tilkynnt um lok gagnaöflunar málsins.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa tekið til skoðunar staðlaðar upplýsingar og lánsamning, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, frá Greiðslumiðlun ehf., rekstraraðila Pei, 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 lánsamningur 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 Greiðslumiðlunar hafa Neytendastofu verið afhent öll umbeðin gögn og stofnuninni tilkynnt að gerðar verði breytingar í tilefni þeirra athugasemda sem fram hafi 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 Greiðslumiðlunar 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 Greiðslumiðlunar samkvæmt c., d., e., f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. sem eru svohljóðandi:

„Í upplýsingum skal eftirfarandi koma fram:

[...]

c. heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess,

d. gildistími lánssamnings,

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 lánssamninga,

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 lánssamnings og heildarfjárhæð láns, skal lánveitandi taka tillit til þeirra þátta; ef lánssamningur 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, [...]“

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 Greiðslumiðlunar samkvæmt a., d., e., f., i., l., p., q., r., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sem eru svohljóðandi:

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

a. tegund láns,

[...]

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,

[...]

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,

[...]



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,

[...]

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,

r. réttur til greiðslu fyrir gjalddaga skv. 18. gr., málsmeðferð við greiðslu fyrir gjalddaga og, ef við á, upplýsingar um rétt lánveitanda til bóta og á hvaða hátt þær bætur verða ákvarðaðar,

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 c., d., f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. og að upplýsingar skorti samkvæmt c. lið 4. mgr. 7. gr. auk 5. þáttar í stöðluðu eyðublaði viðauka I reglugerðar nr. 921/2013 vegna fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í svörum Greiðslumiðlunar kom fram að bætt yrði úr upplýsingagjöf samkvæmt athugasemdum Neytendastofu án þess að fram kæmu athugasemdir af hálfu félagsins

Með vísan gagna málsins hefur Greiðslumiðlun brotið gegn c., d., e., f., g., i. og l. 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 Greiðslumiðlunar að bæta úr upplýsingagjöf skv. ofangreindu.

4.

Hvað lánessamning Greiðslumiðlunar skv. 12. gr. laga nr. 33/2013 varðar gerði Neytendastofa athugasemdir við framsetningu samkvæmt d., f., l. og t. liðum 2. mgr. 12. gr. og að upplýsingar skorti samkvæmt a., e., i., p., q., r., s. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. Í svörum Greiðslumiðlunar kom fram að bætt yrði úr upplýsingagjöf samkvæmt athugasemdum Neytendastofu án þess að fram kæmu frekari athugasemdir af hálfu félagsins.

Með vísan til gagna málsins hefur Greiðslumiðlun brotið gegn a., d., e., f., i., l., p., q., r., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í lánessamningi.



Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Greiðslumiðlunar 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 afhent á pappírformi eða send á PDF formi í tölvupósti að lántöku lokinni. Neytendastofa telur framkvæmd lánsáamnings og afhendinga gagna af hálfu Greiðslumiðlunar fullnægjandi með tilliti til laga nr. 33/2013. Gerir Neytendastofa því ekki athugasemdir þar um.

III.

Ákvörðunarorð:

„Greiðslumiðlun ehf., Katrínartúni 4, Reykjavík, rekstraraðili Pei, hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn c., d., e., f., g., i. og l. 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 lánsáamningur er gerður.

Greiðslumiðlun ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsáamningi til neytenda brotið gegn a., d., e., f., i., l., p., q., r., 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 Greiðslumiðlunar 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