



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 9/2019

Ófullnægjandi upplýsingar Elko um neytendalán

I.

Málmeðferð

1.

Neytendastofa sendi bréf til Elko ehf., dags. 18. september 2018, þar sem fram kom að stofnunin hafi orðið vör við auglýsingar félagsins um vaxtalaus lán. Í bréfinu var vísað til þess að ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, ásamt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar í málinu vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar í auglýsingum Elko.

Í bréfinu kom einnig fram að Neytendastofa teldi að til skoðunar kæmi að beita sektum í málinu með vísan til þess að í ákvörðun Neytendastofu nr. 48/2015 hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að Elko hafi brotið með ámælisverðum hætti gegn ofangreindum ákvæðum vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um neytendalán.

2.

Svar Elko barst með bréfi, dags. 2. október 2018. Í bréfinu segir að auglýsing félagsins á vefsíðu Elko, undir yfirskriftinni „VAXTALAUST“, vísi notendum inn á sérstaka upplýsingasíðu um mögulega greiðslumáta. Þar komi jafnframt fram ítarlegar upplýsingar um allar mögulegar greiðsluleiðir og fjármögnunarkosti, og jafnframt sé vísað á sérstaka reiknivél Borgunar, sem reikni út allar helstu upplýsingar miðað við gefnar forsendur. Komi m.a. eftirfarandi texti fram:

„Elko býður upp á vaxtalausar raðgreiðslur í allt að 12 mánuði. 0% vextir en viðskiptavinur greiðir 3,5% lántökugjald, mánaðarlegar afborganir af höfuðstóli og 390 kr. greiðslugjald af hverjum gjalddaga. Árlegur hlutfallslegur kostnaður (ÁHK) er hlutfall kostnaðar á lántökugjaldi + sedilgjöldum á móti upphæð. Reiknivél Borgunar (vaxtalaust, mest 12 mánuði).“

Auglýsingin sjálf, þ.e. auglýsingaborði á vefsíðu félagsins, innihaldi engar upplýsingar um vörur, þjónustu, verð eða aðrar upplýsingar. Af auglýsingunni megi einungis draga þá ályktun að Elko bjóði upp á vaxtalausan fjármögnunarkost. Það séu því ekki forsendur til að reikna út



heildarfjárhæð láns, árlega hlutfallstölu kostnaðar, gildistíma lánessamnings, staðgreiðsluverð vöru eða þjónustu eða heildarfjárhæð, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga um neytendalán. Eðli máls samkvæmt þurfi að auglýsa ákveðna vöru til þess að hafa forsendur til að reikna framangreint út.

Auglýsingaborði félagsins á vefsíðu DV, undir yfirskriftinni „*VAXTALAUS LÁN Í 12 MÁNUÐI*“ hafi jafnframt vísað notendum inn á vefsíðu Elko þar sem allar viðeigandi upplýsingar hafi verið tilgreindar í samhengi við viðeigandi vöru. Líkt og í tilfelli auglýsingaborðans á vefsíðu Elko voru ekki forsendur til að birta þær upplýsingar sem kveðið sé á um í 2. mgr. 6. gr. laga um neytendalán.

Umræddur vefborði á vefsíðu DV hafi verið í birtingu í mjög skamman tíma, en hafi verið fjarlægður.

Eins og að ofan greini hafi umræddir auglýsingaborðar ekki innihaldið auglýsingar um vörur (eða þjónustu) og hafi því ekki verið forsendur til að reikna út þær upplýsingar sem 2. mgr. 6. gr. laga um neytendalán kveði á um, þ.m.t. heildarfjárhæð lánsins, láns hlutfall, árlega hlutfallstölu kostnaðar, gildistíma, staðgreiðsluverð, heildarfjárhæð sem neytandi þarf að borga og fjárhæð afborgana.

Mál þetta sé í eðli sínu ólíkt því máli sem Neytendastofa hafi tekið til umfjöllunar í ákvörðun nr. 48/2015, *Upplýsingar um neytendalán á vefsíðu Elko*, þar sem Elko hafði fjarlægt upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar úr auglýsingum og af vefsíðu hjá ákveðnum vörum. Neytendur gátu átt í erfiðleikum með að átta sig á því verði sem þyrfti að greiða fyrir ákveðna vöru. Í þessu máli sé staðan önnur. Neytandi sem skoði vefsíðu Elko eða hafi séð vefborða félagsins á öðrum vefsíðum geti ekki tengt umrædda staðhæfingu við ákveðna vöru eða ákveðna þjónustu. Það sé eingöngu þegar neytandi ýti á umræddan hlekk og velji sér vöru að forsendur séu til að reikna út allar nauðsynlegar upplýsingar. Þær séu birtar með skýrum hætti, í samræmi við gildandi lög, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga um neytendalán.

Til samanburðar megi einnig nefna ákvörðun Neytendastofu nr. 12/2008, *Villandi framsetning í auglýsingum BT á vaxtalausum lánum*, sem tekin hafi verið fyrir gildistöku núverandi laga um neytendalán. Í því máli hafi umrætt fyrirtæki, BT, boðið til sölu ákveðnar vöru með 0% vöxtum og nánar tilgreindu afborgunarverði. Hafi sú framsetning verið talin villandi. Komi m.a. fram í ákvörðun Neytendastofu að „*framsetning sé að mati Neytendastofu villandi enda megi neytendur ætla að 0% vextir þýði að enginn kostnaður bætist við staðgreiðsluverð.*“ Hafi Neytendastofa talið að skv. þágildandi reglum laga nr. 21/1995 bæri ávallt að „*gefa upp heildarverð sem greitt hefur verið fyrir vöruna að loknum lánasamningi þegar vara er auglýst á afborgunum eða öðrum slíkum greiðslukjörum.*“ Þrátt fyrir að lagaumhverfið sé breytt í dag hafi þessi angi ekki breyst. Þegar auglýst sé vöru á ákveðnum fjármögnunarkosti sé eðlilegt að það þurfi að gera grein fyrir ýmsum upplýsingum, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga um neytendalán. Hins



vegar geri lögin ekki þá kröfu að veita slíkar upplýsingar þegar ekki sé verið að auglýsa vörur eða þjónustu, enda ekki mögulegt að veita þær upplýsingar án rétttra forsendna.

Auglýsingar Elko séu annars eðlis en í ofangreindum ákvörðunum Neytendastofu, enda ekki nein vara eða þjónusta sem sé auglýst. Það sé því erfitt að ímynda sér að fjárhagsleg hegðun neytenda geti breyst vegna þessarar framsetningu, eða að þessi framsetning sé villandi eða líkleg til að blekkja neytendur á nokkurn hátt. Ljóst sé að neytendum séu ekki veittar rangar upplýsingar og fáir þeir allar viðeigandi upplýsingar á skýru og einföldu formi þegar þeir hafi valið þá vöru eða þjónustu sem til boða standi. Þar af leiðandi geti neytandi tekið upplýsta ákvörðun um það hvort vara sé keypt eður ei.

Á meðan málsmeðferð stóð og í kjölfar ofangreindrar ákvörðunar Neytendastofu nr. 45/2015 hafi Elko lagt kapp á að virða hagsmuni neytenda og tryggja að upplýsingagjöf á vefsíðu Elko og í auglýsingum félagsins, þ.m.t. bæklingum og vefauglýsingum, sé fullnægjandi.

Með hliðsjón af öllu ofangreindu telji Elko að auglýsingar félagsins hafi ekki brotið í bága við 6. gr. laga um neytendalán, enda ómögulegt að reikna út þær upplýsingar sem kveðið sé á um í 2. mgr., án tengingar við vöru, eða þjónustu. Þá telji Elko jafnframt að auglýsingar félagsins hafi ekki verið villandi eða til þess fallnar að raska fjárhagslegri hegðun neytenda, sbr. 8-9. gr. laga um neytendalán.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 17. október 2018, var Elko tilkynnt um lok gagnöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Elko í auglýsingum um vaxtalaus lán. Í bréfi Neytendastofu var vísað til þess að ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, ásamt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, kæmu til skoðunar í málinu vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar í auglýsingum Elko. Í bréfinu kom einnig fram að Neytendastofa teldi að til skoðunar kæmi að beita sektum í málinu með vísan til þess að í ákvörðun Neytendastofu nr. 48/2015 hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að Elko hafi brotið með ámælisverðum hætti gegn ofangreindum ákvæðum vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um neytendalán.

Í svari Elko kom fram að auglýsingarnar innihaldi engar upplýsingar um vörur, þjónustu, verð eða aðrar upplýsingar. Það séu því ekki forsendur til að veita upplýsingar sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Eðli máls samkvæmt þurfi að auglýsa ákveðna vöru til þess að



hafa forsendur til að reikna áskildar upplýsingar. Mál þetta sé í eðli sínu ólíkt málavöxtum í ákvörðun Neytendastofu nr. 48/2015, þar sem Elko hafði fjarlæggt upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar úr auglýsingum og af vefsíðu hjá ákveðnum vörum. Auglýsingar Elko sem séu til umfjöllunar í þessu máli séu annars eðlis, enda ekki nein vara eða þjónusta sem sé auglýst. Það sé því erfitt að ímynda sér að fjárhagsleg hegðun neytenda geti breyst vegna þessarar framsetningu, eða að þessi framsetning sé villandi eða líkleg til að blekkja neytendur á nokkurn hátt.

2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, skulu í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánessamninga þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað hans af láninu koma fram staðlaðar upplýsingar í samræmi við ákvæðið. Þá er ákvæði 2. mgr. 6. gr. svohljóðandi:

„Veita skal upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmum um:
a. útlánsvexti, fasta eða breytilega eða hvort tveggja, ásamt nákvæmri lýsingu á öllum kostnaði sem er innifalinn í heildarlántökukostnaði neytenda,
b. heildarfjárhæð lánsins sem unnt er að veita miðað við gefnar forsendur og, ef við á, lánshlutfall,
c. árlega hlutfallstölu kostnaðar,
d. ef við á, gildistíma lánessamnings,
e. staðgreiðsluverð vöru eða þjónustu og fjárhæð útborgunar, þegar umrædd vara eða þjónusta er ekki greidd að fullu við afhendingu, og
f. ef við á, heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana.“

Ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 á jafnt við auglýsingar og kynningarefni lánveitanda sem og lánamiðlara.

Í máli þessu koma einnig til álita ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í 5. gr. þeirra er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla laganna, er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða samkvæmt ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að



eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laganna er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Þá er í 2. mgr. 9. gr. um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur.

3.

Í ákvörðun Neftendastofu nr. 48/2015 var komist að þeirri niðurstöðu að Elko ehf. hafi brotið gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 ásamt ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, með því að veita ekki upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar í samræmi við skilyrði 6. gr. laga nr. 33/2013. Í niðurstöðu ákvörðunarinnar sagði m.a.:

„Á meðan á meðferð málsins stóð var upplýsingum um árlega hlutfallstölu kostnaðar bætt þannig inn á vefsíðuna að samhliða upplýsingum um einstaka vöru geta neytendur smellt á vefhlekk sem opnar nýjan vefglugga þar sem birt er tafla yfir tiltekna lánsfjárhæðir til 12 mánaða og veittar upplýsingar um lánið í samræmi við ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, þar með talið um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Neftendastofa telur þessa útfærslu ekki samræmast skyldu nefndrar 6. gr. þar sem allar upplýsingar skulu veittar samfellt með skýrum, hnitmiðuðum og áberandi hætti. Þá þarf neytandi að finna rétta lánsfjárhæð í töflunni og raunar getur svo verið að sú lánsfjárhæð sem neytandi leitar eftir sé ekki í töflunni enda er þar ekki um tæmandi talningu að ræða á öllum verðum Elko. Samkvæmt ofangreindu hefur Elko brotið gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013. Að mati Neftendastofu er um að ræða upplýsingar sem telja má að almennt skipti neytendur máli og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Því er einnig um að ræða brot gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005.“

Í málinu sem hér er til úrlausnar kemur aftur til skoðunar hvort Elko hafi gefið fullnægjandi upplýsingar í auglýsingum um vaxtalaus lán. Í svari félagsins kom fram að umræddar auglýsingar vísi notendum inn á sérstaka upplýsingasíðu um mögulega greiðslumáta. Þar komi fram ítarlegar upplýsingar um allar mögulegar greiðsluleiðir og fjármögnunarkosti. Þar sé jafnframt vísað á sérstaka reiknivél Borgunar, sem reikni út allar helstu upplýsingar miðað við gefnar forsendur. Með hliðsjón af skýru orðalagi 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 verður að telja að allar þær upplýsingar sem tilgreindar eru í 2. mgr. 6. gr. laganna verði að koma fram á sama stað og neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni. Neftendastofa telur að hlekkur sem vísi til frekari upplýsinga, þ.m.t. til vefreiknivélar þar sem neytandi þarf að setja inn forsendur til þess að fá umræddar upplýsingar um lánið, ekki fullnægja því skilyrði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 að veita skuli upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi. Elko hefur því með þessum viðskiptaháttum brotið gegn ákvörðun Neftendastofu, frá 9. nóvember 2015, í máli nr. 48/2015.



4.

Samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á hvern þann sem brýtur gegn ákvörðun Neytendastofu sem tekin er á grundvelli laganna.

Að teknu tilliti til framangreinds telur Neytendastofa að leggja verði á sekt í samræmi við heimildir laga.

Með tilliti til umfangs brotsins, fyrri ákvörðunar stofnunarinnar sem og að teknu tilliti til jafnræðis- og meðalhófsreglu stjórnslulaga telur Neytendastofa hæfilegt að leggja á Elko stjórnvaldssekt að fjárhæð kr. 250.000- (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur).

III.

Ákvörðunarorð:

„Elko ehf., Skarfagörðum 2, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 48/2015, *Upplýsingar um neytendalán á vefsíðu Elko*, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í auglýsingum um neytendalán.

Með heimild í 2. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, er Elko ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 250.000 kr. (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur) vegna brotsins. Sektina skal greiða í ríkisjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 18. febrúar 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir