



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 26/2011

Greiðsludreifing kreditkortaskulda hjá Kreditkorti hf.

I.

Málsmeðferð

1.

Í kjölfar ábendinga frá neytendum um kostnað við greiðsludreifingu kreditkortaskulda hjá Kreditkorti hf. óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum frá félaginu um greiðsludreifinguna með bréfi, dags. 13. september 2010. Í bréfinu kom fram að samkvæmt ábendingum neytenda væri neytendum ekki gerð grein fyrir því áður en greiðsludreifing ætti sér stað hvaða kostnaður fylgi henni eða hversu háa vexti lánið beri.

Í bréfinu var vakin athygli Kreditkorts á því að lög nr. 121/1994, um neytendalán, eigi við um alla lánsamninga sem gerðir séu við neytendur, sem eru að hærri fjárhæð en 15.000 kr. og til lengri tíma en þriggja mánaða. Í lögnum sé lögð mikil áhersla á upplýsingagjöf til neytenda við lántöku. Vísað var í bréfinu sérstaklega til ákvæða 5., 6. og 9. gr. laganna.

Í bréfinu var einnig gerð grein fyrir því að í lögum nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sé að finna ákvæði sem komið geti til álita vegna lánsamninga við neytendur. Vísað var til ákvæða 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laganna.

Þá sagði að við skoðun Neytendastofu á vaxtatöflu á vefsíðu Kreditkorts hafi komið í ljós að teknir séu 20% vextir af greiðsludreifingu. Vextir vegna greiðsludreifingar séu því skv. núgildandi vaxtatöflu 5% hærri en hæstu lögleyfðu dráttarvextir. Neytendastofa fór fram á skýringar Kreditkorts á framkvæmd við greiðsludreifingu og óskaði sérstaklega eftir upplýsingum um það hvort, og þá með hvaða hætti, neytendum væri greint frá skilmálum og kjörum lánsins sem og öðrum upplýsingum sem fjallað væri um í 6. gr. laga nr. 121/1994.



2.

Svar Kreditkorts barst með bréfi, dags. 27. september 2010. Í bréfinu var bent á að með umsókn um kort undirgangist korthafi þá skilmála sem um notkun greiðslukortsins gildi. Um sé að ræða viðvarandi viðskiptasamband um greiðslukortþjónustu til langs tíma. Hluti skilmálanna sé gjaldskrá og vaxtatafla sem vísað sé til í lið 13.0 í viðskiptaskilmálum. Þegar breytingar séu gerðar á skilmálum, s.s. vöxtum eða annarri gjalddögu vegna greiðsludreifingar þá séu slíkar breytingar tilkynntar korthöfum. Kreditkort hafi talið að notkunarskilmálar kortsins giltu einnig varðandi greiðsludreifingu. Þegar korthafi sækir um kort þá stofnist skriflegur samningur milli Kreditkorts og korthafa sem taki til þess að Kreditkort sjái um að gera korthafa kleift að nota kortið í viðskiptum og að Kreditkort sjái til þess að korthafi njóti þess hagræðis að greiða í einu lagi fyrir viðskipti sín á tilteknu tímabili á tilteknum gjalddaga. Á móti skuldbindi korthafi sig til þess að greiða skuld sína til Kreditkorts á tilteknum gjalddögum og að Kreditkort muni sjá um að láta miðla greiðslu korthafa til seljanda vöru eða þjónustu. Því eigi Kreditkort kröfu á hendur korthafa um að hann greiði skuld sína á tilteknum gjalddaga. Lögð sé áhersla á að í lögum um fjármálafyrirtæki, sbr. 20. gr. laga nr. 161/2002, sé þannig gerður greinarmunur á annars vegar þeirri útlánastarfsemi sem felist í útgáfu um umsýslan greiðslukorta og greiðslumiðlun og hins vegar veitingu neytendalána, enda séu kreditkortaviðskipti einstaklinga án vaxta nema þegar greiðslu sé frestað. Tekjur sínar hafi kreditkortafyrirtæki af árgjöldum korthafa og milligjöldum sem greidd séu af færsluhirðum til kortaútfenda.

Samningur um greiðsludreifingu komi eingöngu til þegar fyrir liggir að korthafi geti ekki staðið í skilum og feli í sér að gjalddaga kröfu sé frestað. Kreditkort telji því að um sé að ræða samkomulag milli aðila um lúkningu á kröfu sem þegar hafi verið stofnað til en ekki lánessamning í skilningi laga um neytendalán. Um greiðsludreifingu gildi þ.a.l. upphaflegur samningur aðila. Að mati Kreditkorts sé því ekki ljóst að lög nr. 121/1994 eigi yfirleitt við um greiðsludreifingu sem eingöngu feli í sér frestun gjalddaga samkvæmt upphaflegum samningi aðila í einstökum tilvikum þegar skuldari geti ekki staðið í skilum enda komi fram í skilmálum að um sé að ræða uppgjör skuldar. Til samanburðar bendi Kreditkort á að hægt sé að gera sérstaka lánessamninga með tilstuðlan kortsins, t.d. raðgreiðslusamning, og sé gerður sérstakur samningur milli seljanda og korthafa í slíkum tilvikum. Að lokum bendi Kreditkort á að félaginu hafi ekki verið kunnugt um að aðrir kortaútfendur geri skriflega samninga um greiðsludreifingu.

Hvað vaxtaákvörðun varði þá séu 20% vextirnir samkomulagsatriði milli Kreditkorts og korthafa sem óski eftir greiðslufresti. Kreditkort hafi miðað umrædda samningsvexti við hæstu dráttarvexti Seðlabanka og venjulega aðlagð þá í samræmi við breytingar bankans, þó svo að þessu sinni hafi slík aðlögun dregist. Þessir vextir séu ákveðnir á grundvelli kostnaðar sem fyrirtækið verði fyrir vegna greiðslufrests. Félagið hafi talið það sanngjarnt að eingöngu þeir korthafar sem fái slíkan greiðslufrest beri kostnað fyrirtækisins vegna þess en ekki korthafar.



Kreditkort sé fjármagnað með lánsfé frá bönkum og þurfi eins og önnur fyrirtæki að greiða vexti fyrir það lánsfé og endurgreiða lánsfjárhæð og standa þannig undir afföllum sem kunnir að koma til vegna vanskila korthafa. Þar sem rekstur félagsins einskorðist við útgáfu greiðslukorta hafi fyrirtækið ekki sömu möguleika og önnur fjármálafyrirtæki að nota tekjur úr öðrum rekstri eða af öðrum tegundum greiðslukorta til fjármögnunar eða til að niðurgreiða vexti. Kreditkort telji það reyndar vera skerðingu á samkeppnisstöðu fyrirtækisins þar sem önnur fjármálafyrirtæki í fjölbreyttari rekstri hafi tök á og notfæri sér möguleika á að niðurgreiða kostnað vegna greiðslukorta með fjármagni úr öðrum rekstri eða öðrum tegundum greiðslukorta sem Kreditkort gefi ekki út. Þá beri að geta þess að verra efnahagsástand og ný lög um ábyrgðarmenn hafi aukið útlánaáhættu. Á sama tíma hafi vanskil og afskriftir færst í aukana. Álagning vaxta sé eina leið Kreditkorts til að mæta auknum kostnaði. Eins og lýst hafi verið sé greiðsludreifing úrræði þegar korthafi geti ekki staðið í skilum. Í þeim hópi korthafa sem sækir um slíkt úrræði sé hærra hlutfall vanefnda en hjá öðrum korthöfum. Af þessu tilefni bendi Kreditkort á að samkvæmt ákvæðum laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, gildi samningsfrelsi varðandi vexti hvað varði aðra samninga en dráttarvexti af neytendalánnum.

Tekið er fram að Kreditkort hafi í undirbúningi endurskoðun á umræddum vöxtum í því skyni að þeir taki mið af nýlegum vaxtalækkunum Seðlabanka og verði þær tilkynntar Neytendastofu þegar endurskoðunin hafi farið fram.

3.

Með bréfi Kreditkorts, dags. 4. október 2010, var stofnuninni tilkynnt að þann 27. september hefði félagið lækkað vexti í 14,5% frá og með 29. september.

4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 14. apríl 2011, var Kreditkort tilkynnt að vegna mikils fjölda fyrirbyggjanda mála hjá stofnuninni hafi tafist að ljúka því en málið yrði nú tekið til ákvörðunar Neytendastofu. Í bréfinu var Kreditkort gefinn kostur á að koma að frekari skýringum eða athugasemdum við það sem áður hefur komið fram, telji félagið ástæðu til þess, áður en tekin yrði ákvörðun í málinu. Engar frekari skýringar eða athugasemdir bárust stofnuninni.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa til umfjöllunar viðskiptahætti Kreditkorts hf. þegar neytandi óskar eftir greiðsludreifingu á kreditkortaskuld. Stofnuninni höfðu borist ábendingar um að neytendum væri ekki gerð sérstök grein fyrir þeim kostnaði eða vöxtum sem lagt væri á skuldina.



Með vísan til ákvæða laga nr. 121/1994, um neytendalán, og laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, óskaði stofnunin eftir skýringum Kreditkorts á því hvort, og þá með hvaða hætti, neytendur væru upplýstir um þau atriði sem krafa er gerð um skv. lögum nr. 121/1994. Í skýringum Kreditkorts kom fram að greiðsludreifing væri vart neytendalán í skilningi laga nr. 121/1994 heldur væri um að ræða frestun á gjalddaga. Í skilmálum kortanna, sem neytendur samþykktu þegar þeir fengju kortið, kæmi fram vísun til vaxtaskrár ef til greiðsludreifingar kæmi. Vaxtaskrá væri aðgengileg á vefsíðu fyrirtækisins.

Í bréfi Neytendastofu var vísað til ákvæða 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán og ákvæða 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

2.

Ákvæði 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 eru í II. kafla laganna, þar sem fjallað er um upplýsingaskyldu lánveitanda. Ákvæði 5. gr. kveður á um skyldu til að gera lánsamning skriflega og að hann skuli fela í sér upplýsingar þær sem tilgreindar eru í 6. og 8. gr. laganna.

Í 6. gr. laganna er fjallað um þær upplýsingar sem neytanda eru veittar upplýsingar um í lánsamningi. Er þar m.a. fjallað um höfuðstól, fjárhæð útborgunar, vexti, heildarlántökukostnað, árlega hlutfallstölu kostnaðar, fjölda og fjárhæð einstakra greiðslna sem og gjalddaga þeirra, gildistíma samnings og heimild til að greiða fyrir lokagjalddaga. Þá er fjallað um upplýsingaskyldu tengda því ef lánveitanda er með samningnum veitt heimild til að breyta lánskostnaði eða öðrum atriðum er varða lánskjör.

Í 9. gr. er fjallað sérstaklega um vexti og breytingu á vöxtum. Ákvæðið er svohljóðandi:

„Þó að í lögum þessum sé kveðið á um að neytandi skuli fá upplýsingar um vexti eða fjárhæðir þar sem vextir eru meðtaldir, sbr. 6. gr., kemur það ekki í veg fyrir að aðilar geti samið um að vextir séu að nokkru eða öllu leyti breytilegir. Skal þá greint frá vöxtum eins og þeir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, tilgreint skal með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.“

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki og fela þau fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda. Í 5. gr. 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. 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, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi, 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 skv. 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 um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Þá segir í 2. mgr. 9. gr.:

„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

3.

Í svari Kreditkorts kom fram að félagið teldi lög nr. 121/1994 ekki eiga við um greiðsludreifingu enda væri með því ekki verið að veita lán, heldur væri gjalddaga, og þar með lúkningu, kröfunnar frestað.

Neytendastofa bendir á að skv. 1. og 2. gr. laga nr. 121/1994 gildi þau um alla lánsamninga sem lánveitandi gerir í atvinnuskyni við neytendur ef þeir eru til lengri tíma en þriggja mánaða, bera vexti eða annan kostnað sem ekki er óverulegur og eru að hærri fjárhæð en 15.000 kr. Í c. lið 4. gr. sömu laga er lánsamningur einnig skilgreindur sem „samningur þar sem lánveitandi veitir eða lofar að veita lántakanda lán í formi greiðslufrests eða svipaðrar fjárhagslegrar fyrirgreiðslu og neytandi lofar að greiða samkvæmt ákvæðum samningsins“. Af þessu leiðir að ef um er að ræða greiðslufrest að hærri fjárhæð en 15.000 kr., til lengri tíma en þriggja mánaða



sem ber vexti eða annan kostnað, eiga ákvæði laganna við. Neytendastofa telur því að lög nr. 121/1994 eigi við um greiðsludreifingu Kreditkorts.

Í svörum Kreditkorts í málinu kom fram að í 13. gr. almennra viðskiptaskilmála, sem neytendur samþykkti áður en notkun á kortinu hæfist, væri vísað til vaxtatöflu og gjaldskrár sem einnig væru hluti af almennum skilmálum. Þar komi fram sá kostnaður sem af greiðsludreifingu hlýst. Við skoðun Neytendastofu á almennum viðskiptaskilmálum Kreditkorts fær stofnunin ekki séð að annað ákvæði 13. gr. skilmálanna geti átt við um greiðsludreifingu en ákvæði 13.9 sem er svohljóðandi:

„Öll gjöld, kostnaður og vextir sem falla til samkvæmt skilmálum þessum fara eftir gjaldskrá og vaxtatöflu Kreditkorts hf.“

Í skilmálunum er því ekki með nokkrum hætti gerð grein fyrir því hvernig greiðsludreifing fer fram eða hvaða skilmálum hún er háð.

Eins og hér að ofan greinir telur Neytendastofa ákvæði laga nr. 121/1994 eiga við um greiðsludreifingu og því ber Kreditkorti að gera skriflegan samning við neytendur þegar óskað er greiðsludreifingar, sbr. 5. gr. laganna. Upplýsingar í samningnum þurfa að vera í samræmi við ákvæði 6. gr. og eftir atvikum 9. gr. laganna. Að mati stofnunarinnar er ekki fullnægjandi að upplýsingarnar komi fram í almennum samningsskilmálum enda geta liðið nokkur ár frá því neytendur samþykkja almenna samningsskilmála og þar til þeir nýta sér þjónustu Kreditkorts um greiðsludreifingu auk þess sem t.d. vextir greiðsludreifingarinnar geta verið breytilegir og telur stofnunin mjög mikilvægt að nákvæmar upplýsingar um vexti komi skýrt fram áður en samningurinn er gerður.

Með vísan til ofangreinds hefur Kreditkort brotið gegn ákvæðum 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 með því að gera ekki skriflegan samning við neytendur þegar óskað er eftir greiðsludreifingu.

4.

Viðskiptahættir eru, skv. skilgreiningu í 6. tölul. 3. gr. laga nr. 57/2005, markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða hátterni sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru eða þjónustu. Þá á bann við óréttmætum viðskiptaháttum skv. 5. gr. við áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Neytendastofa telur ákvæði laganna því eiga við um lánsviðskipti í formi greiðsludreifingar, eins og hér um ræðir.



Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum og í 1. mgr. 8. gr. laganna er um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum og hafa veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Þá segir í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki eru veittar upplýsingar sem almennt skipti máli fyrir neytendur. Neytendastofa telur þær upplýsingar sem fram eiga að koma í lánssamningum, skv. ákvæðum laga nr. 121/1994, mjög mikilvægar. Þá eru upplýsingar um vexti og kostnað sérstaklega til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskiptin. Samningsstaða Kreditkorts er mun betri en neytenda, enda hefur Kreditkort atvinnu af viðskiptunum og setur upp samningsskilmála án þess að neytendur geta þar haft áhrif á, og því verður að leggja ríka skyldu á Kreditkort til þess að gæta að því að allar upplýsingar komi fram. Neytendastofa telur Kreditkort því einnig hafa brotið gegn áðurnefndum ákvæðum laga nr. 57/2005 með því að gera ekki skriflegan samning um greiðsludreifingu við neytendur þar sem fram komi þær upplýsingar sem gerð er krafa um skv. lögum nr. 121/1994.

IV.

Ákvörðunarorð:

„Kreditkort hf., Ármúla 28, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, og ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að gera ekki skriflegan samning við neytendur sem óskað eftir greiðsludreifingu á kreditreikningi, þar sem fram koma þær upplýsingar sem gerð er krafa um í 6. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán.

Með vísan til 1. mgr. 25. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Kreditkorti bannað að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og skal félagið ávallt gera skriflega samninga um greiðsludreifingu við neytendur, þar sem fram koma allar nauðsynlegar upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga nr. 121/1994, um neytendalán.

Verði ekki farið að ákvörðuninni má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 10. júní 2011

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir