



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 13/2021

## **Viðskiptahættir BPO Innheimtu ehf.**

### **I.**

#### **Málsmeðferð**

##### **1.**

Í kjölfar ábendinga frá neytendum, ábendingu frá Neytendasamtökunum og fjölmiðlaumræðu er lútu að kaupum BPO innheimtu (hér eftir „BPO“ eða „félagið“) á kröfum lánveitendanna Smálán, Kredia, Múla, Hraðpeninga og 1909 og innheimtu þeirra krafna var félaginu sent erindi Neytendastofu, dags. 16. apríl 2021. Í bréfinu kom fram að samkvæmt fréttatilkynningu frá BPO bjóðist skuldurum að greiða skuld sína, vegna ofangreindra kröfukaupa BPO, með niðurfellingu, þ.e. án dráttarvaxta og innheimtukostnaðar, óháð því hversu gamlar skuldarnar séu. Allir vextir og lánskostnaður aðrir en hefðbundnir dráttarvextir muni verða felldir niður og því óvissu um lögmæti krafnanna eytt. Þá bjóði BPO þeim sem eigi kröfu á ofangreinda lánveitendur vegna ofgreiddra vaxta eða annars lánskostnaðar að kaupa endurkröfurétt þeirra gagnvart fyrirtækjunum og lækka útstandandi skuld til samræmis við það.

Í bréfinu kom einnig fram að samkvæmt ábendingum og upplýsingum sem Neytendastofu hafi borist frá neytendum og Neytendasamtökunum hafi kröfunar birst án viðvörunnar eða tilkynningar í heimabanka neytenda að kvöldi 13. apríl 2021 og hafi þær borið bæði gjalddaga og eindaga það sama kvöld. Af kröfunum mátti ekki sjá upphaflega lánsfjárhæð og sundurliðun kröfunnar kom ekki fram. Þann 14. apríl, daginn eftir eindaga kröfunnar, hefði fjárhæð krafnanna margfaldast en enn væri enga sundurliðun að finna. Þá væru dæmi um að kröfur hafi borist neytendum sem ýmist höfðu þegar samið um endurgreiðslu við Almenna innheimtu, fyrri innheimtuaðila krafnanna, eða sem ekki höfðu fengið greiðsluáskorun vegna kröfu í nokkur ár og komi að þeirra mati til álita hvort krafa væri fyrnd eða fallin niður vegna tómlætis auk þess sem tilkynning um útstandandi skuld hafi verið send neytendum sem aldrei hafa átt í viðskiptum við ofangreinda lánveitendur. Síðar hafa borist fréttatilkynningar þess efnis að BPO Innheimta hafi breytt kröfunum þannig að þær endurspegli einungis höfuðstól kröfunnar. Þá hafi Neytendastofu borist athugasemdir frá Neytendasamtökunum um að sá höfuðstóll endurspegli ekki höfuðstól upphaflegrar kröfu, þ.e. höfuðstól lánsins.



Í bréfinu var vakin athygli á ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 1. og 2. mgr. 9. gr., 12. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í tilefni ábendinganna og upplýsinga sem borist höfðu Neytendastofu og með vísan til 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum og skýringum frá BPO og lagði fyrir félagið að upplýsa sérstaklega um eftirfarandi:

1. Hvort BPO Innheimta hafi yfirfarið einstaka kröfur m.t.t. réttmæti þeirra?
2. Hvers vegna ekki sé tekið tillit til gildandi samninga Almennrar innheimtu við einstaka neytendur um greiðsludreifingu?
3. Hvernig fjárhæð einstaka krafna er til komin þar sem þær lýsa ekki upphaflegum höfuðstól láns, þvert á yfirlýsingar félagsins?
4. Hvernig höfuðstóll kröfunnar var fundinn út og hvers vegna notast sé við slíkt orðalag þegar ekki er átt við höfuðstól upphaflegs láns?
5. Hvers vegna greiðslufrestur krafna var jafn stuttur og raun bar vitni, þvert á yfirlýsingar félagsins?
6. Hvar neytendur geta nálgast sundurliðun kröfunnar?

Með hliðsjón af þeim skamma fresti sem félagið gaf skuldurum til að greiða kröfurnar án viðbótarkostnaðar var félaginu veittur frestur til 20. apríl 2021 til að koma að athugasemdum og skýringum við bréf Neytendastofu.

## 2.

Svar BPO barst með tölvupósti, móttæknum 20. apríl 2021. Í bréfinu kom fram að kröfusafnið sem BPO keypti hafi verið ítarlega yfirfarið með það að markmiði að tryggja að engar kröfur innihaldi kostnað sem sé ólögætur. Þá hafi BPO fellt niður allan lántökukostnað á öllum lánnum í kröfusafninu. Þetta feli í sér að allir samningsvextir og lántökugjöld hafi verið felld niður, skuldurum til hagsbóta. Ljóst sé að ágreiningur um ólögæti lána í lánasafni félagsins hafi snúið að lántökukostnaði lánanna, en hann hafi í sumum tilvikum verið umfram hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán. Þar sem búið sé að fella niður allan lántökukostnað verði að telja að réttmæti lánanna sé óumdeilt. Þar að auki liggi fyrir ítarlegar upplýsingar um hverja kröfu, s.s. bankareikningur lántaka sem höfuðstóll hafi upphaflega verið millifærður inn á og nákvæm tímasetning lántöku. Það sé því ekki uppi vafi um lögæti kröfunnar eða hver lántaki hafi verið.

BPO sé skuldbundið til að virða greiðslusamkomulög sem skuldarar í kröfusafninu hafi gert við upphaflega lánveitendur eða Almenna innheimtu. BPO sé með lista yfir öll greiðslusamkomulög sem gerð hafi verið og sé innheimtu hagað til samræmis við samkomulögin. Hafi einhver vangá orðið á því síðastliðna daga megi rekja það til þeirrar staðreyndar að tugþúsundir krafna hafi verið stofnaður í kröfukerfum bankanna og í einhverjum tilvikum kunni mistök að hafa átt sér stað. Hvað sem því líði muni BPO virða öll samkomulög sem skuldarar hafi gert við lánveitendur og/eða Almenna innheimtu.



Þann 13. apríl 2021 hafi skuldurum í kröfusafni félagsins verið birt krafa í heimabanka þeirra sem numið hafi höfuðstól og vanskilakostnaði vegna höfuðstóls. Samhliða því hafi skuldurum verið sendar upplýsingar í tölvupósti um framsal kröfunnar til BPO og að hægt væri að gera upp útistandandi lán með endurgreiðslu höfuðstóls. Til þess að notfæra sér þann rétt þyrfti skuldarinn að hafa samband við þjónustuver BPO. Félagið hafi aldrei lýst því yfir að krafa í heimabanka endurspegli höfuðstól, heldur hafi skýrt komið fram að skuldarar þyrftu að setja sig í samband við þjónustuver til að notfæra sér tilboðið. Þann 14. apríl hafi komið í ljós að þetta hafi valdið ruglingi. Í örfáum tilfellum hafi skuldarar greitt kröfuna í heimabanka haldandi að um höfuðstól kröfunnar hafi verið að ræða. Neytendastamtökin hafi gripið þetta á lofti og farið með í fjölmiðla á þeim forsendum að BPO hafi beitt skuldara blekkingum. Því sé mótmælt enda megi rekja þennan misskilning til þess að örfáir skuldarar hafi ekki lesið tölvupóstinn sem þeim hafi verið sendur. Þegar starfsmenn BPO hafi orðið þess varir að framangreint fyrirkomulag hafi valdið misskilningi hafi kröfum verið eytt úr heimabanka og þær verði settar aftur inn án vanskilakostnaðar. Þannig muni kröfurnar vera fram til 18. maí en 19. maí verði vanskilakostnaði aftur bætt við þær. Þá sé jafnframt búið að endurgreiða þeim skuldurum sem greiddu sökum misskilnings fjárhæð sem nemi vanskilakostnaði í hverju tilviki. Félagið hafi því staðið við allar yfirlýsingar og í engu villt um fyrir skuldurum eða sýnt af sér slæma viðskiptahætti. Vinnubrögð félagsins síðastliðna daga bendi til þess gagnstæða, þ.e. unnið hafi verið dag og nótt að því að tryggja að skuldarar séu upplýstir um kröfur sínar og réttindi.

Höfuðstóll kröfu endurspegli lánsfjárhæð og hafi skuldari tekið lán að fjárhæð kr. 20.000 sé höfuðstóllinn kr. 20.000. Í einhverjum tilvikum sé höfuðstóllinn lægri en upphaflegur höfuðstóll en það sé þá vegna þess að skuldarinn hafi greitt inn á höfuðstóllinn. Í engum tilvikum eigi höfuðstóllinn að vera hærri en lánsfjárhæð. Með bréfi BPO fylgdi sundurliðun á einu láni.

Við beiðni Neytendastofu um upplýsingar um hvers vegna greiðslufrestur krafna hafi verið jafn stuttur og raun bar vitni var tekið fram í bréfi BPO að þar gæti misskilnings. Upphaflega hafi staðið til að kröfur í heimabanka myndu endurspegla stöðu krafna með vanskilakostnaði, þ.e. dráttarvöxtum og innheimtukostnaði. Skuldurum hafi verið bent á að ef þeir kysu að gera upp kröfuna með greiðslu höfuðstóls þyrftu þeir að setja sig í samband við þjónustuver BPO. Öllum skuldurum hafi verið sendur tölvupóstur þess efnis tvívegis og þar að auki hafi þetta verið auglýst með þessum hætti á heilsíðu í Fréttablaðinu. Það hafi því aldrei staðið til að hafa greiðslufrest á kröfum í heimabanka skuldara enda séu kröfurnar í öllum tilvikum löngu fallnar á gjalddaga, enda ýmist eins til tíu ára gamlar. Vegna misskilnings verði þessu breytt og muni kröfur í heimabanka endurspegla eingöngu höfuðstól lánanna og innihalda greiðslufrest til 18. maí. Þá séu kröfukerfi bankanna ósveigjanleg og henti illa að aðstæðum BPO. Kröfukerfi bankanna leyfi ekki að innheimtukostnaður sé settur á fyrr en eftir gjalddaga og hafi því verið ákveðinn gjalddagi á tiltekinni dagsetningu fyrir öll lánin í stað þess að innfæra upphaflegan gjalddaga fyrir hvert og eitt lán. Í því sambandi sé mikilvægt að hafa í huga að bankakrafa sé ekki reikningur og hafi ekkert bókhaldslegt gildi. Bankakrafa sé beiðni um greiðslu á undirliggjandi reikning eða kröfu. BPO þurfi að vinna innan þessa kerfis bankanna en það sé



ekki algengt að kröfur séu keyptar og seldar á Íslandi og kröfukerfi bankanna styðji það illa. BPO harmi að þetta hafi valdið misskilningi en félagið standi við yfirlýsingar sínar og muni breyta kröfum í heimabanka til einföldunar fyrir skuldara þannig að krafan endurspegli tilboðið, þ.e. höfuðstól og greiðslufrestur sé til 18. maí.

Allir skuldarar geti nálgast sundurliðun kröfu sinnar hjá BPO og eins og hafi verið kynnt skuldurum með tölvupósti og verið auglýst með heilsíðu í Fréttablaðinu þá þurfi skuldarar að setja sig í samband við þjónustuver BPO og þeim verði þá send sundurliðun án tafar. Fyrsta sólarhringinn hafi borist um 1.000 beiðnir um sundurliðun og/eða nánari upplýsingar um kröfur og þeim verði öllum svarað. Því miður bjóði kröfukerfi bankanna ekki upp á að sýndar verði þær upplýsingar sem BPO hefði viljað hafa skuldurum aðgengilegar. Það hefði sparað þjónustuveri BPO mikla vinnu. Einnig hafi verið ákveðið að senda í tölvupósti yfirlit á alla skuldara með sundurliðun líkt og viðhengi bréfsins sýni.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. maí 2021, var BPO tilkynnt um að það sé mat stofnunarinnar að það þarfnist nánari skoðunar hvort háttsemi félagsins kunnri að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Til álita komi hvort sú tilkynning sem send var neytendum og auglýsing sem birt var í fjölmiðlum hafi falið í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 sem vísað var til í bréfi Neytendastofu frá 16. apríl 2021. Neytendastofa telji koma til álita að í tilkynningunni og auglýsingunni hafi ekki komið fram með nægilega skýrum hætti að neytendum hafi ekki borið að greiða kröfur líkt og þær birtust í heimabanka væri greiðsla framkvæmd fyrir 15. maí. Í tilkynningunni og auglýsingunni komi fram að félagið bjóði öllum skuldurum að gera upp einungis höfuðstól lánanna sé það gert fyrir 15. maí. Þá sé í lok tilkynningar og auglýsingar tekið fram að til þess að greiða upp lán með niðurfellingu geti skuldari haft samband við þjónustuver BPO. Hvergi sé þess getið að birt verði krafa í heimabanka sem nemi heildarskuld sem endurspegli þar af leiðandi ekki þá greiðsluskyldu sem BPO sé að leggja á viðkomandi samkvæmt tilkynningunni og auglýsingunni. Stofnunin telji einnig koma til álita hvort að staðhæfing BPO, um að allri óvissu um lögsmæti krafanna hafi verið eytt, hafi falið í sér villandi viðskiptahætti er lýtur að því að ekki sé greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur. Tilkynning og auglýsing BPO geti því að mati Neytendastofu verið til þess fallnar að vera villandi gagnvart neytendum vegna skorts á upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur og til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti auk þess að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og líklegar til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Þá komi til álita hvort sú háttsemi BPO að birta kröfur í heimabanka neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði hafi falið í sér óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., sem brjóta gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 13. gr. laga nr. 57/2005 sem vísað var til í bréfi Neytendastofu frá 16. apríl 2021. Eins og að ofan greini komi að mati Neytendastofu til álita að upplýsingar í tilkynningu til neytenda og í auglýsingu BPO hafi ekki verið nægilega skýrar um það hver greiðsluskylda neytenda væri samkvæmt



greiðslukröfu. Líkt og gert sé grein fyrir í bréfi BPO frá 20. apríl 2021 hafi félagið ekki haft tækifæri til að birta sundurliðun eða skýringu samhliða greiðslukröfunni í heimabanka. Því telji Neytendastofa birtingu krafanna með þeim hætti sem gert var til þess fallin að brjóta í bága við góða viðskiptahætti sem líklegir eru til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda auk þess sem birting krafanna með framangreindum hætti sé til þess fallin að vera viðskiptahættir sem teljast óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda.

Til álita komi hvort sú háttsemi BPO að birta greiðslukröfur í heimabanka neytenda með gjalddaga samdægurs og eindaga daginn eftir, þ.e. tveimur klukkutímum síðar, feli í sér óréttmæta viðskiptahætti samkvæmt 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr., sem brjóta gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 13. gr. laga nr. 57/2005. Þegar annars vegar sé litið til þess að tilkynning og auglýsing sé til þess fallin að vera ekki nægilega skýr og hins vegar til þess að neytendur gátu ekki áttað sig á greiðsluskyldu sinni samkvæmt kröfu eins og hún birtist í heimabanka, þar sem engar skýringar eða sundurliðanir fylgdu henni, komi að mati stofnunarinnar til skoðunar að svo stuttur greiðslufrestur sem birtist á kröfunum leiði til þess að neytendur taki ákvörðun sem þeir hefðu ekki tekið að nánar ígrunduðu máli. Þrátt fyrir að ákveðinn ómöguleiki við kröfukerfi bankanna hafi leitt til þess að kröfur BPO væru innfærðar í heimabanka með þessum hætti geti verið um að ræða óréttmæta viðskiptahætti sem séu til þess fallnir að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda auk þess sem birting krafanna með framangreindum hætti geti verið til þess fallin að vera óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda. Í skýringum BPO komi fram að þeir neytendur sem greiddu kröfu að fullu strax hafi verið endurgreitt sem nemi kostnaði lánsins og áföllnum gjöldum og kostnaði vegna vanskila. Þrátt fyrir þær aðgerðir komi að mati Neytendastofu til skoðunar hvort háttsemi BPO hafi falið í sér brot gegn ofangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005. Verði niðurstaðan sú að um brot hafi verið að ræða verði höfð hliðsjón af aðgerðum og leiðréttingum BPO innheimtu við ákvörðun um aðgerðir stofnunarinnar vegna brotanna.

Á grundvelli 20. gr. laga nr. 57/2005 óskaði Neytendastofa jafnframt eftir upplýsingum um eftirfarandi:

1. fjöldi og fjárhæð krafna sem félagið sendi út auk fjölda neytanda sem fengu senda kröfu frá félaginu,
2. fjöldi og fjárhæð krafna sem hafa þegar verið greiddar,
3. fjöldi krafna sem greiddar hafa verið með áföllnum kostnaði og endurgreiðslna á kostnaði umfram upphaflegan höfuðstól lánsins,
4. hefur öllum viðskiptavinum verið send sundurliðun greiðslu sem vísað er til í svarbréfi BPO innheimtu?
5. hafa nýjar kröfur verið birtar neytendum?



Enn fremur var tekið fram að umbeðnar upplýsingar yrðu hafðar til hliðsjónar við ákvörðun stofnunarinnar um framhaldandi aðgerðir eða mögulega nýtingu úrræða stofnunarinnar, verði efnisleg niðurstaða málsins sú að BPO Innheimta hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

BPO var veittur sjö daga frestur til að verða við ofangreindri upplýsingabeidni ásamt því að koma að skýringum eða athugasemdum við bréf Neytendastofu.

#### 4.

Að beiðni fyrirvarsmanns BPO var haldinn fundur með fulltrúum Neytendastofu, fyrirvarsmanni BPO og lögmanni félagsins þann 11. maí 2021. Á fundinum var farið yfir málavöxtu og upplýsingabeidni Neytendastofu. Í kjölfar þeirra upplýsinga sem fram komu á fundinum var frestur framlengdur um sjö daga.

#### 5.

Svar BPO við bréfi Neytendastofu, dags. 5. maí 2021, barst stofnuninni með tölvupósti, móttæknum 19. maí 2021. Í bréfinu kom fram að í kröfufafni BPO hafi m.a. verið að finna kröfur vegna lántökukostnaðar, sem mikill styr hafi staðið um. Til að koma til móts við skuldara hafi BPO ákveðið að fella niður allan lántökukostnað í tengslum við kröfurnar, óháð því hvort hann hafi verið lögmatgur eður ei. Til að kynna BPO sem nýjan kröfuhafa, svo og til að gefa skuldurum upplýsingar um niðurfellingu á öllum lántökukostnaði, hafi BPO ákveðið að senda fréttatilkynningu á alla fjölmiðla, kaupa heilsíðuauglýsingu í útbreiddasta blaði landsins og senda tölvupóst á alla skuldara með þeim upplýsingum. Samtímis hafi BPO stofnað kröfur í netbanka þar sem búið hafi verið að draga frá þeirri fjárhæð sem numið hafi lántökukostnaðnum. Kröfurnar hafi verið settar þannig upp að í *fjárhæð kröfu* hafi verið höfuðstóll lánsins ásamt áföllnum dráttarvöxtum og í *annar kostnaður* hafi verið innheimtukostnaður. Eindagi og gjalddagi hafi verið sami dagur, enda kröfurnar fallnar í gjalddaga áður en BPO hafi eignast þær. Í ljós hafi komið að kröfurnar birtust skuldurum þannig að *fjárhæð kröfu* birtist eingöngu í samtölureitum, en *annar kostnaður* lagðist ekki á kröfurnar fyrir en við kerfisvinnslu sem hafi átt sér stað síðar um kvöldið og birtist þá heildar krafan í samtölunni þótt eindagi og gjalddagi hafi verið sami dagur, þ.e. dagurinn sem kröfurnar hafi verið settar í kerfið. Þannig hafi krafan virst breytast skyndilega á miðnætti sama dag og hún var stofnuð þó BPO hafi ekki breytt henni.

Jafnframt hafi BPO viljað nýta tækifærið og bjóða skuldurum að greiða skuldir þeirra með verulegum afslætti, þ.e. að greiða einungis höfuðstól skuldanna og þannig fella niður dráttarvexti og innheimtukostnað. Hafi þetta boð verið sérstaklega tilgreint í tölvupóstinum, fréttatilkynningunni og heilsíðuauglýsingunni, þar hafi komið fram að hafa þyrfti samband til að nýta sér þetta boð og að það stæði til 15. maí. Viðbrögð skuldara hafi almennt verið jákvæð og hafi fjölmargir strax haft samband til að nýta sér þetta tækifæri og í kjölfarið greitt höfuðstól krafanna. Eitthvað hafi borið á misskilningi skuldara í tengslum við kröfurnar í netbankanum, sérstaklega við þá kerfisvinnslu þegar *annar kostnaður* hafi verið felldur inn í samtölu kröfunnar. Kröfunnar hafi allar verið felldar niður daginn eftir og höfðu því einungis verið í



netbankanum í einn dag. Alls hafi það verið tíu skuldarar sem hafi greitt umræddar kröfur á meðan þær voru í netbankanum, allir áður en *annar kostnaður* hafi fallið á kröfurnar. BPO hafi talið líklegt að greiðendur hafi ætlað að greiða höfuðstól krafanna, í samræmi við tölvupóstinn, fréttatilkynninguna og heilsíðuauglýsinguna, og ákveðið að eigin frumkvæði að endurgreiða mismuninn á höfuðstólum og greiðslunum til skuldaranna.

Í bréfinu er tekið fram að tilgangur boðsins hafi verið að bjóða neytendum góð kjör, að greiða kröfu í vanskilum þannig að einungis þyrfti að greiða höfuðstól, en ekki að beita neytendum neinum þrýstingi. Skilmerkilega sé tekið fram að í tölvupóstinum, fréttatilkynningunni og heilsíðuauglýsingunni að þetta boð stæði til 15. maí. BPO hafi ákveðið að senda hverjum og einum skuldara yfirlit yfir sína kröfu þar sem fram komi höfuðstóll kröfunnar sérstaklega. Í því skyni að koma til móts við skuldara hafi BPO ákveðið að framlengja frest skuldara til að greiða einungis höfuðstól til 4. júní 2021.

Upplýsingabeidni Neytendastofu var svarað eftirfarandi:

1. Fjöldi krafna er 23.929 og fjárhæð hverrar kröfu er frá 10.000 til 150.000 kr. að höfuðstól.
2. 10 kröfur voru greiddar á meðan kröfurnar voru enn í netbankanum. BPO Innheimta ákvað að endurgreiða mismuninn, eins og áður hefur komið fram. Alls hafa, til dagsins í dag, 50-100 haft samband til að greiða einungis höfuðstól
3. Sjá svar og yfirlit í lið 2.
4. Nei, BPO Innheimta ákvað að senda 200-300 skuldurum yfirlit í einu, í því skyni að geta afgreitt alla þá sem hafa samband til að fá frekari upplýsingar.
5. Nei, BPO Innheimta ákvað að senda skuldurum yfirlit yfir kröfurnar, með upplýsingum um höfuðstól og áfallna dráttarvexti og innheimtukostnað. Kröfur verða ekki stofnaðar í netbönkum viðkomandi fyrr en 2-3 dagar hafa liðið frá sendingu yfirlitsins. Þá verða kröfurnar stofnaðar þannig að undir *fjárhæð kröfu* verður einungis höfuðstóll kröfunnar.

BPO hafi leitast við að eiga gott samstarf við skuldara og eftirlitsaðila. Að því marki sem stofnun krafanna, sem einungis voru í netbönkum skuldara í einn dag, kunni að hafa virkað villandi eða haft þau áhrif að skuldarar ákváðu að greiða kostnað, sem ekki var verið að innheimta, biðjist BPO afsökunar á því. Vonandi verði tekið tillit til þess að kröfurnar voru mjög stutt í netbönkunum og að skýrt og skilmerkilega komi fram í tölvupóstinum, fréttatilkynningunni og heilsíðuauglýsingunni að skuldarar höfðu frest til 15. maí, sem BPO hafi nú framlengt til 4. júní, til að greiða kröfurnar. Þá hafi BPO ákveðið strax að endurgreiða mismuninn á höfuðstólum og greiðslunum strax.

## 6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 25. maí 2021, var ítrekuð sú krafa að félagið upplýsi um fjölda neytenda sem fengið höfðu senda kröfu frá BPO. Í bréfi stofnunarinnar var vísað til þess að til álita komi hvort sú tilkynning sem send var neytendum og auglýsing sem birt var í fjölmiðlum,



hvort sú háttsemi BPO að birta kröfur í heimabanka neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði og hvort birting greiðslukrafna í heimabanka neytenda með gjalddaga og eindaga sama dag og birting krafanna hafi falið í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., sem brjóta gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í svarbréfi BPO, dags. 18. maí 2021, hafi ekki verið tekin afstaða til meintra brota félagsins gegn ofangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005. Neytendastofa óskaði umbeðinna upplýsinga auk þess sem félaginu var gefið tækifæri til að koma að skýringum eða athugasemdum við ofangreint. Var félaginu veittur svarfrestur til 28. maí og tekið fram að að þeim tíma liðnum kunni Neytendastofa að líta svo á að gagnaöflun væri lokið og muni þá í kjölfarið taka ákvörðun á grundvelli fyrirliggjandi gagna.

## 7.

Svar BPO barst Neytendastofu með bréfi, mótttekið 28. maí 2021. Í bréfinu er upplýst um að félagið hafi upphaflega sent 5.024 einstaklingum tölvupóst og hafi stofnað kröfu á viðkomandi í netbanka. Félagið telji sig ekki hafa stundað óréttmæta eða villandi viðskiptahætti af neinu tagi. Í fyrsta lagi bendi félagið á að upplýsingarnar (tilkynning til fjölmiðla, heilsíðuauglýsing og tölvupóstar) hafi verið birtar og sendar samtímis kröfunum, þannig hafi þeir sem fengu kröfur birtar í netbankanum haft upplýsingar um kröfurnar og hver væri eigandi þeirra. Í upplýsingunum hafi komið fram að félagið hafi keypt kröfusafn smálána og að vextir og lántökukostnaður, aðrir en hefðbundnir dráttarvextir, hafi verið felldir niður. Þá komi fram í upplýsingunum hvert einstaklingar hafi átt að að snúa sér til að nýta sér boð félagsins, sem einungis hafi komið fram í upplýsingunum, til að greiða höfuðstól krafanna og í framhaldinu yrðu dráttarvextir og innheimtukostnaður felldur niður. Í öllum upplýsingum hafi komið skilmerkilega fram að hafa þurfi samband til að greiða höfuðstólinn. Í tölvupóstinum til allra einstaklinga komi þessi texti m.a. fram í rauðu lettri í því skyni að vekja sérstaklega athygli á honum. Þá hafi komið skilmerkilega fram að eftir greiðslu verði innheimtukostnaður og dráttarvextir felldir niður, aldrei komi fram að búið sé að fella dráttarvexti eða innheimtukostnað niður.

Í öðru lagi bendi félagið á að kröfurnar sem stofnaðar voru í netbönkum einstaklinganna hafi verið réttar, þ.e. fjárhæð þeirra hafi samanstðið af höfuðstól, dráttarvöxtum og vanskilakostnaði, að frádregnum lántökukostnaði sem félagið hafi ákveðið að fella niður. Þannig geti birting krafanna ekki talist villandi eða óréttmætir viðskiptahættir. Kröfurnar hafi verið í innheimtu hjá öðrum innheimtuaðila og ljóst sé að gjalddagi/eindagi hafi verið löngu liðinn og umtalsverður innheimtukostnaður og dráttarvextir hafi lagst á kröfurnar.

Þá telji félagið að það sé útilokað að líta svo á að birting krafanna í netbankanum hafi með einhverjum hætti verið óréttmæt eða villandi. Kröfurnar hafi verið réttar þegar þær voru birtar. Það að netbankakerfið hafi ekki birt í samtölu fjárhæð kröfunnar með öðrum kostnaði, þó eindagi og gjalddagi hafi verið sá sami, fyrr en eftir kerfisvinnslu, geti ekki hafa verið villandi eða óréttmætir viðskiptahættir þar sem slíkt hafi verið ívilnandi fyrir skuldarana. Þá bendi





félagið á að með upplýsingunum hafi félagið verið að bjóða skuldurum einstaklega hagstætt boð, að greiða einungis höfuðstól krafanna og félagið myndi í kjölfarið fella niður dráttarvexti og innheimtukostnað. Þannig hafi tilgangur félagsins verið, að því marki sem hann hafi verið til að hafa áhrif á hegðun skuldara, að bjóða skuldrum að greiða kröfurnar með verulegum afslætti. Félagið bendi á að ef félagið hefði ekki komið með umrætt boð til skuldara, að greiða einungis höfuðstól, sé ljóst að uppsetning krafanna í netbankanum hefði verið mjög til hagsbóta fyrir skuldarana, því þeir hafi haft tækifæri til að greiða kröfur félagsins án vanskilakostnaðar, þótt tíminn til þess hafi verið skammur, sem skýrist af kerfistakmörkunum í netbönkum. Í því ljósi telji félagið ljóst að viðskiptahættir þess geti ekki verið villandi eða óréttmætir þegar það liggja fyrir að skuldarar hafi getað greitt enn lægri fjárhæð og það boð hafi staðið til 15. maí 2021.

Enn fremur bendi félagið á að háttsemi og hegðun félagsins við innheimtu sæti nú þegar eftirliti samkvæmt sérlögum. Þar sem félagið sé í innheimtustarfi, að innheimta kröfur, sé ljóst að viðskiptahættir þess séu innheimtuhættir. Hvað teljist góðir innheimtuhættir séu á forræði Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands að meta svo og löggjafans, sbr. 6. gr. laga nr. 95/2008, um innheimtu. Neytendastofa sé því ekki bært stjórnvald til að meta innheimtuhætti félagsins.

Þá bendi félagið auk þess á að samkvæmt greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, sem lögfesti 8. og 9. gr. núgildandi laga nr. 57/2005, komi fram að samkvæmt „*inngangsorðum tilskipunarinnar verði viðskiptahættirnar að vera í beinum tengslum við markaðssetningu og sölu vöru eða þjónustu til neytenda.*“ Að mati félagsins var félagið ekki að markaðssetja vöru eða þjónustu sína til neytenda heldur að innheimta kröfur sem það eigi. Þar af leiðandi geti ákvæðin ekki átt við. Þá eigi tilskipunin einungis við um *transactional decisions*, sem skilgreind sé á eftirfarandi hátt „*‘transactional decision’ means any decision taken by a consumer concerning whether, how and on what terms to purchase, make payment in whole or in part for, retain or dispose of a product or to exercise a contractual right in relation to the product, whether the consumer decides to act or to refrain from acting.*“. Þannig eigi lögin ekki við um endurgreiðslu á skuld. Jafnvel þótt ákvæðin ættu við þá komi fram í greinargerðinni að „*[m]at á því hvort háttsemi fyrirtækis sé óréttmæt felur því í sér að meta hvort hún geri það að verkum að neytandi tekur viðskiptaákvörðun sem hann hefði ella ekki tekið.*“ og síðar „*Eins og fram kom hér að framan skal við mat á því hvort háttsemi fyrirtækis teljist óréttmæt skoða hvort háttsemin geri það að verkum að neytandi tekur ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið.*“ Í því tilviki sem nú sé til skoðunar sé ekki hægt að sjá hvernig skuldarinn hafi tekið ákvörðun sem hann hefði ekki tekið ef eindaginn hefði verið 14 dögum síðar. Í raun sé erfitt fyrir félagið að nýta sér andmælarétt samkvæmt 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 þar sem ekki komi fram í erindum Neytendastofu hvaða ákvörðun um viðskipti neytenda Neytendastofa vilji meina að sé um að ræða nákvæmlega. Hvaða áhrif það hafi haft á skuldara, að mati Neytendastofu, að eindagi og gjalddagi hafi verið sami dagur.

Félagið bendi á að samkvæmt tilskipuninni skuli ávallt taka tillit til takmarkana í þeim miðli sem staðreyndum sé miðlað en ljóst sé að netbankakerfi bankanna sé háð ákveðnum



takmörkunum varðandi kröfur með áföllnum dráttarvöxtum og innheimtukostnaði. Þá sé engin leið að birta samtölu kröfunnar samtímis, skv. upplýsingum frá bönkunum, þótt eindagi og gjalddagi séu tilgreindir sá sami því kerfið leggi þetta saman á miðnætti þótt upplýsingarnar séu færðar inn í kerfið samtímis. Þá sé ítrekað að aldrei hafi komið fram í upplýsingunum frá félaginu að kröfurnar í netbankanum hafi einungis verið höfuðstóll krafanna, heldur hafi skilmerkilega komið fram að hafa þyrfti samband til að greiða einungis höfuðstólinn. Að mati félagsins sé mikilvægt að hafa í huga að um sé að ræða kröfur vegna lána sem skuldarar tóku. Kröfurnar hafi verið í innheimtu áður og skuldurum hafi verið ljóst að dráttarvextir og innheimtukostnaður hafi fallið á kröfurnar. Þar sem kröfurnar hafi verið stofnaðar í netbankanum þannig að kostnaður félli ekki á kröfurnar fyrr en við kerfisvinnslu á miðnætti sé ljóst að einhverjir skuldarar hafi talið sig hagnast á því fyrirkomulagi og hafi nýtt sér tækifærið og greitt kröfuna í netbankanum án kostnaðar. Í slíkum tilfellum hafi þeir skuldarar komist hjá því að greiða innheimtukostnað, sem fallin var á kröfurnar í samræmi við lög nr. 95/2008, og skuldararnir því mun betur settir en annars. Eins og áður hafi komið fram hafi félagið ákveðið að endurgreiða þessum 10 skuldurum sem gerðu þetta, mismuninn á höfuðstólum og greiðslunni sem þeir greiddu, óháð því hvort félaginu hafi borið skylda til að endurgreiða mismuninn eða ekki.

Að lokum bendi félagið á að greiðsluskylda skuldara sé að greiða skuld sína að fullu í samræmi við vaxtalög nr. 38/2001 og innheimtulög nr. 95/2008. Félagið hafi fellt niður kröfur vegna lántökukostnaðar og hafi kröfurnar aldrei innihaldið þann kostnað. Félagið hafi boðið þeim sem settu sig í samband við félagið og óskuðu eftir því að greiða einungis höfuðstólinn. Skilmerkilega komi fram í öllum upplýsingum frá félaginu að það þurfi að setja sig í samband við félagið og í kjölfarið verði dráttarvextir og innheimtukostnaður felldir niður, aldrei komi fram að búið sé að falla frá þeim kröfum. Í samræmi við meginreglur íslensks kröfuréttar beri skuldurum að endurgreiða lán sem þeir hafi tekið, ásamt dráttarvöxtum og innheimtukostnaði í samræmi við ákvæði laga þar um. Félagið hafi aldrei haldið því fram að greiðsluskylda skuldara sé önnur en að greiða skuldirnar með öllum áföllnum dráttarvöxtum og innheimtukostnaði að fullu. Boð félagsins sé umfram skyldu félagsins eins og öllum ætti að vera ljóst. Félagið hafi kappkostað við að eiga góð samskipti við skuldara. Viðbrögð skuldara hafi almennt verið mjög jákvæð og hafi fjölmargir strax sett sig í samband til að nýta sér þetta tækifæri og hafi í kjölfarið greitt höfuðstól krafanna, mun fleiri en þessir 10 sem greiddu kröfurnar strax í netbankanum. Allir þeir skuldarar hafi áttað sig á því að þeir þyrftu að hafa samband til að greiða höfuðstólinn. Það fari því víðs fjarri að þorri, eða stór hluti, skuldara hafi litið svo á að kröfurnar í netbankanum væru einungis höfuðstóll krafanna.



## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta var tekið upp í tilefni ábendinga sem Neytendastofu bárust frá neytendum, ábendingu frá Neytendasamtökunum og fjölmiðlaumræðu er lutu að kaupum BPO á kröfum lánveitendanna Smálán, Kredia, Múla, Hraðpeninga og 1909 og innheimtu þeirra krafna.

Í máli þessu kemur til álita hvort sú tilkynning sem BPO sendi neytendum í tölvupósti og auglýsing sem birt var í fjölmiðlum, hvort sú háttsemi BPO að birta kröfur í heimabanka neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði og hvort birting greiðslukrafna í heimabanka neytenda með gjalddaga og eindaga sama dag og birting krafnanna, hafi falið í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., sem brjóta gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Í svörum BPO kom fram að í kjölfar kaupa félagsins á kröfusafni smálánafyrirtækja hafi félagið sent 5.024 einstaklingum tölvupóst með upplýsingum um kröfukaupin og kröfurnar og hafi stofnað kröfu á viðkomandi í netbanka. Fjöldi krafna hafi verið 23.929 og fjárhæð hvernar kröfu sé frá 10.000 til 150.000 kr. að höfuðstól. Til að koma til móts við skuldara hafi BPO ákveðið að fella niður allan lántökukostnað í tengslum við kröfurnar, óháð því hvort hann hafi verið lögmætur eður ei.

BPO hafnar því hafa stundað óréttmæta eða villandi viðskiptahætti af einhverju tagi. Í fyrsta lagi bendi félagið á að upplýsingarnar (tilkynning til fjölmiðla, heilsíðuauglýsing og tölvupóstar) hafi verið birtar og sendar samtímis kröfunum, þannig hafi þeir sem fengu kröfur birtar í netbankanum haft upplýsingar um kröfurnar og hver væri eigandi þeirra. Í upplýsingunum hafi komið fram að félagið hafi keypt kröfusafn smálána og að vextir og lántökukostnaður, aðrir en hefðbundnir dráttarvextir, hafi verið felldir niður. Þá komi fram í upplýsingunum hvert einstaklingar hafi átt að að snúa sér til að nýta sér boð félagsins, sem einungis hafi komið fram í upplýsingunum, til að greiða höfuðstól krafnanna og í framhaldinu yrðu dráttarvextir og innheimtukostnaður felldur niður. Félagið telji að kröfurnar sem stofnaðar voru í netbönkum einstaklinga hafi verið réttar, þ.e. fjárhæð þeirra hafi samanstðið af höfuðstól, dráttarvöxtum og vanskilakostnaði, að frádregnum lántökukostnaði sem félagið hafi ákveðið að fella niður. Þannig geti birting krafnanna ekki talist villandi eða óréttmætir viðskiptahættir.

BPO hafnar því að þó netbankakerfi bankanna hafi ekki birt í samtölu fjárhæð kröfunnar með öðrum kostnaði, þó eindagi og gjalddagi hafi verið sá sami, fyrr en eftir kerfisvinnslu, geti það ekki hafa verið villandi eða óréttmætir viðskiptahættir þar sem slíkt hafi verið ívilnandi fyrir skuldarana. Félagið telji að ef það hefði ekki komið með umrætt boð til skuldara, að greiða einungis höfuðstól, sé ljóst að uppsetning krafnanna í netbankanum hafi verið mjög til hagsbóta



fyrir skuldarana. Skuldarar hafi haft tækifæri til að greiða kröfur félagsins án vanskilakostnaðar, þótt tíminn til þess hafi verið skammur, sem skýrist af kerfistakmörkunum í netbönkum og því ekki um villandi eða óréttmæta viðskiptahætti að ræða.

Þá telur BPO að Neytendastofa sé ekki bært stjórnvald til að meta innheimtuhætti félagsins þar sem það lúti eftirliti Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, sbr. 6. gr. laga nr. 95/2008, um innheimtu. Þá telur félagið að 8. og 9. gr. nógildandi laga nr. 57/2005 eigi ekki við í málinu þar sem félagið hafi ekki verið að markaðssetja vöru eða þjónustu sína til neytenda heldur að innheimta kröfur sem það eigi. Að sama skapi eigi lög nr. 57/2005 ekki við um endurgreiðslu á skuld. Þá eigi félagið erfitt með að nýta sér andmælarétt samkvæmt 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 þar sem ekki komi fram í erindum Neytendastofu hvaða ákvörðun um viðskipti neytenda Neytendastofa vilji meina að sé um að ræða. Í samræmi við meginreglur íslensks kröfuréttar beri skuldurum að endurgreiða lán sem þeir hafi tekið, ásamt dráttarvöxtum og innheimtukostnaði í samræmi við ákvæði laga þar um. Félagið hafi aldrei haldið því fram að greiðsluskylda skuldara sé önnur en að greiða skuldirnar með öllum áföllnum dráttarvöxtum og innheimtukostnaði að fullu.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Samkvæmt gildissviði laganna nær það til hvers konar atvinnustarfsemi sem fer fram gegn endurgjaldi, þ.m.t. þjónustu fjármála- og innheimtufyrirtækja, án tillits til þess af hverjum hún er rekin, sbr. 1. og 3. gr. laganna. Hugtakið *viðskiptahættir* er skilgreint með víðtækum hætti samkvæmt 5. tölul. 1. mgr. 3. gr. laganna og nær þannig til markaðssetningar eða annarra athafna, athafnaleysis eða háttsemi sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru eða þjónustu. Samkvæmt lögskýringargögnum með lögum nr. 57/2005 og hvernig nálgunin er í tilskipun 2005/29/EB er gildissviðið ekki takmarkað við viðskiptahætti sem eiga sér stað áður en til viðskiptasambands stofnast heldur einnig viðskiptahætti innan samningssambandsins eða í kjölfar þess. Samkvæmt 1. mgr. 4. gr. laganna fer Neytendastofa með allsherjarréttarlegt eftirlit með lögum nr. 57/2005. Í 2. gr. laga nr. 57/2005 er Neytendastofu falið eftirlit með samningum, samningsskilmálum og athöfnum sem hafa eða ætlað er að hafa áhrif hér á landi. Það er álit Neytendastofu að þó í sérlögum sé að finna ákvæði um eftirlit sérstakra stjórnvalda með viðskiptaháttum með tiltekinni atvinnugrein, sbr. t.d. ákvæði innheimtulaga nr. 95/2008, þá falli eftirlit með viðskiptaháttum gagnvart neytendum ávallt undir eftirlitssvið Neytendastofu samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005.

Að öllu framangreindu virtu er það álit Neytendastofu að óháð eftirliti Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands með starfsemi BPO sé engum vafa undurorpið að ákvæði laga nr. 57/2005 eigi við um viðskiptahætti BPO.

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, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

*„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 til laga nr. 50/2008, 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 2. mgr. 9. gr. laganna er enn fremur kveðið á um að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

Í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 segir:

*„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“*

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Við það mat hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um starfsemina, þar sem það á við.

### 3.

Í máli því er hér liggur fyrir er ljóst að BPO birti tæplega 24.000 kröfur í netbanka hjá 5.024 neytendum þann 13. apríl 2021. Samkvæmt upplýsingum BPO samanstóð fjárhæð þeirra krafna af höfuðstól og áföllnum dráttarvöxtum. Kröfurnar báru gjalddaga og eindaga þann sama dag og tveimur klukkutímum eftir birtingu þeirra, eða á miðnætti sama dag, hækkuðu kröfurnar umtalsvert þar sem við kerfisvinnslu viðskiptabankanna bættist við áfallinn innheimtkostnaður. Í svörum BPO hefur komið fram að samhliða birtingu krafnanna í netbanka skuldara hafi skuldurum verið sendur tölvupóstur með skýringum á umræddum kröfum ásamt því að fréttatilkynning hafi verið send fjölmiðlum og heilsíðuauglýsing hafi verið birt í Fréttablaðinu.



Gögn málsins bera þó með sér að auglýsingin var ekki birt í Fréttablaðinu fyrr en þann 14. apríl og þá bera gögn málsins sömuleiðis með sér að tölvupóstur hafi ekki verið sendur skuldurum fyrr en þann sama dag, 14. apríl, eða degi eftir að kröfurnar voru birtar í netbönkum og eftir að kröfurnar hækkuðu umtalsvert. Við birtingu krafnanna í netbönkum neytenda höfðu neytendur því enga vitneskju um uppruna, eiganda eða sundurliðun umræddra krafna. Þá hækkuðu kröfurnar sömuleiðis umtalsvert í netbönkum neytenda áður en þeir fengu nokkra vitneskju um kröfurnar. Þess ber að geta að BPO er innheimtufyrirtæki og starfar samkvæmt innheimtuleyfi frá Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands. Þær kröfur sem birtust í netbönkum neytenda, í nafni BPO, hefðu því getað vakið þau hughrif hjá neytendum að þetta væru kröfur sem einungis væru í innheimtu hjá BPO enda hafði neytendum ekki verið tilkynnt um að BPO væri nýr eigandi krafnanna á þeim tíma þegar kröfurnar voru birtar í netbönkum. Neytendur gátu því með engu móti, á þeim tímapunkti, haft vitneskju um að um væri að ræða innheimtu á gjaldföllum smálánum. Þá fengu neytendur enga sundurliðun eða aðrar útskýringar á kröfunum í netbanka sínum en það að kerfi bankanna bjóði ekki upp á slíkar upplýsingar firrir BPO ekki af þeirri ábyrgð að koma réttmætum og lögbundnum upplýsingum til neytenda og gátu neytendur því ekki gert sér með nægjanlegum hætti grein fyrir því hver eigandi kröfunnar væri og hvort greiðsluskylda væri fyrir hendi. Þá verður einnig að taka fram að BPO var í lófa lagið að senda skuldurum innheimtubréf, líkt og almennt þekkt við innheimtu krafna, þar sem tilurð, efni og fjárhæð krafna væri útlistuð. Slík framsetning hefði tekið af allan vafa um efni og fjárhæð krafnanna, annað en óútskýrð birting þeirra í netbönkum.

Í svörum BPO kom einnig fram að aldrei hafi verið haldið því fram að kröfur sem birtust í netbönkum neytenda hafi einungis endurspeglad höfuðstól og því geti birting krafnanna ekki hafa falið í sér óréttmæta eða villandi viðskiptahætti. Óháð framangreindu verður að telja að það séu réttmætar væntingar neytenda að krafa sem birtist í netbanka frá innheimtufyrirtæki sé rétt að efni og fjárhæð og þar sé um að ræða heildarskuld sem beri að greiða. Líkt og framan greinir var sú ekki raunin enda tilkynnti BPO neytendum með tölvupósti og auglýsingu í Fréttablaðinu að BPO biði neytendum að greiða einungis höfuðstól krafnanna, sem var ekki sama fjárhæð og birtist í netbönkum neytenda. Þá verður að ítreka að við birtingu krafnanna höfðu neytendur engar upplýsingar um kröfurnar.

Að framangreindu virtu er það mat Neftendastofu að birting umræddra krafna í netbönkum neytenda, með þeim hætti sem gert var, brjóti í bága við góða viðskiptahætti sem líklegir eru til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda auk þess sem birting krafnanna með framangreindum hætti séu viðskiptahættir sem teljast óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda.

Að því er lýtur að greiðslufresti krafnanna, þ.e. sú staðreynd að hafa gjalddaga og eindaga sama dag og kröfurnar voru birtar í netbönkum neytenda og að kröfurnar hækkuðu umtalsvert skömmu eftir birtingu þeirra, um tveimur klukkustundum síðar, er það sömuleiðis mat Neftendastofu að slík framsetning feli í sér óréttmæta viðskiptahætti sem séu sömuleiðis viðskiptahættir sem teljast óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda. Í svörum BPO kom fram



að umrædd hækkun á kröfunum hafi stafað af kerfisuppfærslu hjá bönkunum sem eigi sér stað á miðnætti. Líkt og að framan greinir er BPO innheimtufyrirtæki en gera verður þá kröfu til sérfræðinga á sviði innheimtu að þeir viti, eða hefðu mátt vita, um virkni innheimtukerfa viðskiptabankanna, og hefði BPO því með réttu átt að gera sér grein fyrir að kröfurnar myndu hækka umtalsvert skömmu eftir birtingu þeirra í netbönkum. Þá bendir Neytendastofa á að við mat á lögmæti viðskiptahátta samkvæmt lögum nr. 57/2005 gildir einu hver huglæg afstaða aðila er til brotsins, þ.e. hvort þau hafi verið framin af ásetningi eða gáleysi.

Líkt og að framan greinir sendi BPO skuldurum tölvupóst og birti auglýsingu í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021. Tölvupóstur og auglýsingin er nokkurn veginn samhljóða en þar kemur fram að BPO hafi keypt kröfusafn smálánafyrirtækja og að með kaupnum hafi lántökukostnaður og allir vextir aðrir en hefðbundnir dráttarvextir verið felldir niður og hafi því óvissu um lögmæti verið eytt. Þá býður BPO skuldurum að greiða skuldir án dráttarvaxta og innheimtukostnaðar sé greitt fyrir 15. maí 2021, sem síðar var framlengt. Í fyrsta lagi er það mat Neytendastofu að í tilkynningu BPO komi ekki nægjanlega skýrt fram að fjárhæð krafna sem birt var í netbönkum neytenda endurspegli ekki tilboð félagsins í tilkynningunni enda að engu vikið að kröfunum í tilkynningunni. Þá er þess hvergi getið að birt verði krafa í heimabanka sem nemi heildarskuld sem endurspegli þar af leiðandi ekki þá greiðsluskyldu sem BPO Innheimta sé að leggja á viðkomandi samkvæmt tilkynningunni. Í öðru lagi er það mat Neytendastofu að sú staðhæfing að allri óvissu hafi verið eytt sé villandi. Í svörum BPO kom fram að kröfur í kröfusafni félagsins séu frá eins til tíu ára gamlar og að búið sé að fella niður vexti og lántökukostnað en hefðbundnir dráttarvextir og innheimtukostnaður sé á lagður. Samkvæmt ákvæðum laga nr. 150/2007, um fyrningu kröfuréttinda, fynast vextir og innheimtukostnaður á fjórum árum og þar sem um allt að tíu ára gamlar kröfur er að ræða gæti hluti dráttarvaxta og innheimtukostnaðar verið fyrndir. Fyrningarfrestur krafna sem byggjast á peningalánnum er tíu ár skv. 2. mgr. 6. gr. sömu laga en þrátt fyrir það getur krafa fallið niður fyrir tómlæti sé henni ekki haldið við með skilmerkilegum hætti. Þar sem kröfur í kröfusafni félagsins eru allt að tíu ára gamlar gæti hluti þeirra því verið fallin niður fyrir tómlæti. Þá er ákveðin óvissa uppi um hvernig fara skuli með innheimtukostnað af smálánum sem innihéldu ólögmætan lántökukostnað.

Að framangreindu virtu er það mat Neytendastofu að tilkynning BPO, sem fram kemur í tölvupóstum til neytenda og auglýsingu í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021, þar sem staðhæft er að allri óvissu um lögmæti hafi verið eytt og gefinn greiðslufrestur til 15. maí 2021 séu villandi gagnvart neytendum vegna skorts á upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur og sé til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti auk þess að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og er líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Í svörum BPO kom fram að félagið teldi sig eiga erfitt með að halda uppi andmælum og því væri vafi um að málsmeðferðin uppfyllti skilyrði stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og þá sérstaklega er við kemur 13. gr. þeirra laga um andmælarétt. Neytendastofa bendir á að í bréfum



stofnunarinnar hefur skýrlega verið vísað til viðeigandi lagaákvæða og skilmerkilega verið gert grein fyrir hvaða háttsemi félagsins stofnunin hefur haft til skoðunar. Þá var félaginu gefið tækifæri til að taka afstöðu til meintra brota félagsins með bréfi Neytendastofu, dags. 25. maí 2021. Vísun í að félagið hafi ekki notið andmælaréttar er því hafnað.

Með vísan til framangreinds telur Neytendastofa að BPO hafi með birtingu krafna í netbönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með sama gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert nokkrum klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005

Þá telur Neytendastofa að BPO hafi með sendingu tölvupósta til neytenda og birtingu auglýsingar í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021, þar sem staðhæft er að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hafi verið eytt, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Neytendastofa telur rétt með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 að banna BPO Innheimtu ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti.

Samkvæmt a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á fyrirtæki sem brjóta gegn ákvæðum laganna og reglum settum samkvæmt þeim.

Í máli þessu er ljóst að BPO, innheimtufyrirtæki sem starfar samkvæmt leyfi frá Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands, birti tæplega 24.000 kröfur í netbönkum rúmlega 5.000 neytenda. Kröfurnar voru birtar án allra skýringa eða sundurliðunar og endurspeglaði fjárhæð krafnanna ekki það tilboð sem félagið síðar birti tilkynningu um að stæði til boða fyrir neytendur að greiða, þ.e. einungis höfuðstól, og var frestur til að greiða án viðbótarkostnaðar mjög skammur. Þá birti BPO degi eftir að kröfurnar voru birtar auglýsingu ásamt því að senda skuldurum tölvupóst sem að mati Neytendastofu var bæði óskýr og villandi. Þeir hagsmunir sem eru undir í þessu máli varða viðkvæm fjárhagsmálefni neytenda og beindust að viðkvæmum hópi neytenda en telja verður að þeir neytendur sem lent hafa í vanskilum með smálán séu fjárhagslega viðkvæmur hópur. Þá er BPO innheimtufyrirtæki og því í yfirburðarstöðu gagnvart neytendum en neytendur eiga að geta haft réttmætar væntingar um að kröfur sem birtast frá innheimtufyrirtæki í netbönkum þeirra séu réttar að efni og fjárhæð. Brot félagsins eru því bæði umfangsmikil og alvarleg. Er því að mati Neytendastofu óhjákvæmilegt að leggja stjórnvaldssekt á félagið sbr. 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005.

Að teknu tilliti til samstarfsvilja BPO, að félagið hafi tekið út kröfurnar eftir umfjöllun í fjölmiðlum og bréf Neytendastofu og að teknu tilliti til meðalhófs er það mat Neytendastofu að hæfilegt sé að leggja á BPO stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.500.000 (ein milljón og fimmhundruð þúsund krónur) vegna brota félagsins á ákvæðum 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005.





### III.

#### Ákvörðunarorð:

„BPO Innheimta ehf., Köllunarklettsvegi 2, 104 Reykjavík, hefur með birtingu krafna í netbönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert tveimur klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

BPO Innheimta ehf. hefur með sendingu tölvupósta til neytenda og birtingu auglýsingar í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021, þar sem staðhæft er að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hafi verið eytt, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Neytendastofa bannar BPO Innheimtu ehf. að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er BPO Innheimtu ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.500.000 kr. (ein milljón og fimmhundruð þúsund krónur) vegna brotanna. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 8. júní 2021

Þórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir