



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 8/2022

Upplýsingar í auglýsingum NúNú lána ehf. um neytendalán

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til NúNú lána ehf., dags. 14. október 2020, fór stofnunin fram á afrit af gögnum frá NúNú lánnum. 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, sbr. 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, óskaði Neytendastofa eftir afriti af stöðluðu eyðublaði og lánssamningi, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, frá NúNú lánnum sem afhent eru vegna neytendalána. 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 tilskyldar upplýsingar.

Ekkert svar barst við bréfi Neytendastofu og var erindið ítrekað með bréfi, dags. 6. nóvember 2020.

2.

Með tölvupósti, móttæknum 20. nóvember 2020, barst Neytendastofu svar ásamt gögnum. Í framhaldinu óskaði Neytendastofa, með bréfi, dags. 28. desember 2020, eftir frekari gögnum, m.a. gjaldskrá NúNú lána. Jafnframt óskaði stofnunin eftir afriti af raunverulegum samningi sem notaður hefði verið í viðskiptum við neytanda þar sem send gögn virtust vera stöðluð en ekki raunveruleg samningsgögn.

3.

Svar barst Neytendastofu með tölvupósti, móttæknum 15. febrúar 2021. Í svari félagsins kom fram að meðfylgjandi væri raunverulegur lánssamningur sem notaður hefði verið í viðskiptum við neytanda. Þá væri engin gjaldskrá í gildi hjá félaginu, allar upplýsingar kæmu fram í lánssamningnum sjálfum.



4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. maí 2021, voru gerðar athugasemdir við upplýsingagjöf á vefsíðu félagsins í tengslum við neytendalán sem boðin eru neytendum. Það væri mat Neytendastofu eftir skoðun stofnunarinnar á vefsíðu félagsins að upplýsingar um neytendalán félagsins væru ófullnægjandi samkvæmt a., b., d. og f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Neytendastofa telji að til viðbótar við ákvæði 6. gr. laga 33/2013 komi ákvæði 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 til skoðunar vegna auglýsinga félagsins.

Í bréfinu var gerð grein fyrir ofangreindum ákvæðum laga nr. 33/2013 og laga nr. 57/2005.

Neytendastofa óskaði eftir skýringum og athugasemdum NúNú lána vegna ofangreinds.

5.

Svar NúNú lána barst með bréfi, dags. 21. maí 2021. Í bréfinu kom fram að á vefsíðu félagsins, www.nunu.is, sé að finna margvíslegar upplýsingar um lán félagsins sem uppfylli kröfur 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Félagið hafi enn fremur kappkostað við að fylgja skilyrðum ákvæðisins að öllu leyti í auglýsingum og kynningarefni félagsins. Ætla megi að Neytendastofa sé að vísa til borða sem finna megi á forsíðu á vefsíðu félagsins. Á borðanum sé að finna tilvísun í samningsvexti lána félagsins og þá séu fleiri upplýsingar um lán félagsins aðgengileg ef notandinn færi músarbendil sinn á borðann, m.a. árleg hlutfallstala kostnaðar. Félagið hafi litið svo á að borðinn standist kröfur 2. mgr. 6. gr. neytendalánalaga, enda sé að finna ítarlegri upplýsingar um lán félagsins þegar músarbendill fer yfir borðann sem og annars staðar á vefsíðunni. Þá sé ekki um að ræða auglýsingu eða kynningarefni sem birtist almenningi í hefðbundinni auglýsingu heldur sé um að ræða borða á vef félagsins. Virða skuli borðann heildstætt með þeim upplýsingum sem birtast á vefnum og eru aðgengilegar neytandanum sem sér borðann.

Hvað sem framangreindu líði þá sé það eindreginn vilji NúNú lána að auglýsingar og kynningarefni félagsins sé aðgengilegt og til þess fallið að upplýsa neytendur á sem bestan hátt. Hafi því verið tekin ákvörðun um að bæta við fordæmi að láni við hlið borðans sem muni innihalda allar upplýsingar sem kveðið sé á um í 2. mgr. 6. gr. neytendalánalaga.

6.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 8. september 2021, vakti stofnunin athygli á að ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 taki til auglýsinga og kynninga hvernig sem þær fari fram, t.a.m. geti ákvæðin átt við um auglýsingar í hefðbundnum skilningi sem og upplýsingar á vefsíðu. Eina skilyrðið sé að um markaðssetningu sé að ræða í tengslum við vöru eða þjónustu.

Þá hafi í bréfi NúNú lána frá 21. maí 2021 verið vísað til að virða beri þær upplýsingar sem fram komi á umræddum borða heildstætt með þeim upplýsingum sem birtist á vefnum og séu aðgengilegar neytendum. Því tengdu bendi Neytendastofa á að með hliðsjón af skýru orðalagi 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 verði að telja að allar þær upplýsingar sem tilgreindar séu í 2.



mgr. 6. gr. laganna verði að koma fram á sama stað og neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni og telji stofnunin koma til álita hvort vísun í neðanmálgrein fullnægi því skilyrði 2. mgr. 6. gr., þ.e. að veita skuli upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi. Til þess að fullnægja ofangreindum kröfum þurfi að vera skýrari vísun í neðanmálgrein eða að allar áskildar upplýsingar komi fram í texta þegar músarbendill er færður yfir vefborðann.

Þá hafi Neytendastofu borist önnur ábending sem lúti að auglýsingu félagsins. Í auglýsingu komi fram að félagið geti hjálpað með óvænt útgjöld eða erfiðar aðstæður allan sólarhringinn og vísi til að hægt sé að fá 12.000 kr. til 24.000 kr. Hvergi sé vísað til þess að um lán sé að ræða eða annarra atriða sem eðlilegt sé að komi fram í auglýsingu um lánveitingu. Neytendastofa telji að ákvæði 2. mgr. 6. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 komi til skoðunar vegna auglýsingar félagsins.

7.

Með bréfi NúNú lána til Neytendastofu, dags. 21. september 2021, var stofnunin upplýst um að félagið hafi bætt úr upplýsingagjöf á vefsíðu sinni og í auglýsingum félagsins. Á vefsíðu félagsins hafi verið bætt við ítarlegri upplýsingum um verðlagningu á lánum félagsins og sé nú að finna þar skýr og hnitmiðuð reikningsdæmi. Í reikningsdæmunum komi árleg hlutfallstala kostnaðar (ÁHK) skýrt fram, bæði með tilliti til prósentutölu og lántökukostnaðar í krónum. Dæmi um útreikninga hafi jafnframt verið bætt við sem síðufæti á vefsíðu félagsins og birtist sem texti ef músarbendli er beint á kynningarefni á forsíðu vefsíðunnar.

Í bréfi NúNú lána er jafnframt vikið að athugasemd Neytendastofu um auglýsingu félagsins um hjálp við óvæntum útgjöldum eða erfiðum aðstæðum allan sólarhringinn og tilvísun til þess að hægt sé að fá 12.000 kr. eða 24.000 kr. án þess að skýrt komi fram að um lán sé að ræða. NúNú lán bendi á að framangreindri auglýsingu hafi nú verið breytt til að endurspegla athugasemdir Neytendastofu. Í auglýsingu komi nú skýrt fram að varan sem auglýst er sé lán. Auglýsingatextanum hafi verið breytt í: „*Fáðu 12.000-24.000 krónur að láni*“. Þá hafi aðgerðarhnappinum í AdSense skáauglýsingum félagsins sem vísar notendum á <http://nunu.is> vefsíðuna verið breytt í „*FÁÐU LÁN*“.

8.

Með bréfi Neytendastofu til NúNú lána, dags. 27. september 2021, var félaginu tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. desember 2021, var félaginu tilkynnt um fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins vegna fjölda fyrirbyggjandi mála hjá stofnuninni.



II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf NÚNÚ lán ehf. í auglýsingum og kynningarefni, þ.m.t. á vefsíðu félagsins, nunu.is, í tengslum við neytendalán. Athugasemdir Neytendastofu snúa annars vegar að þeim upplýsingum sem veita skal í auglýsingum og öðru kynningarefni skv. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og hins vegar að viðskiptaháttum félagsins vegna auglýsingar þess um neytendalán.

2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, skulu í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánsamninga 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 lánsamnings,

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 8. gr., í IV. 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.“



Í 9. gr. laganna, sem einnig er í IV. kafla þeirra, er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru 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.

Það er álit Neytendastofu að upplýsingagjöf á vefsíðu NúNú lána þar sem auglýst og kynnt voru neytendalán hafi ekki verið fullnægjandi og hafi félagið því brotið gegn ákvæðum a., b. d. og f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Á vefsíðu félagsins var að finna borða með tilvísun í samningsvexti lána hjá félaginu. Þær upplýsingar sem fram komu á borðanum voru takmarkaðar og var þörf á að færa músarbendil yfir borðann til að fá frekari upplýsingar um kostnað af lántökunni. Þá var með óskýrum hætti vísað til neðanmálgreinar þar sem frekari upplýsingar um gjöld fyrir lántöku voru tilgreind. Það er álit Neytendastofu að framangreind upplýsingagjöf hafi verið ófullnægjandi og brotið gegn framangreindu lagaákvæði.

Þá hefur félagið með birtingu villandi auglýsingar þar sem ekki kom fram að um lán væri að ræða brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 6. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 8. gr. laga nr. 57/2005. Í auglýsingunni kom fram að félagið geti hjálpað með óvænt útgjöld eða erfiðar aðstæður allan sólarhringinn og vísi til að hægt sé að fá 12.000 kr. til 24.000 kr. Hvergi var vísað til þess að um lán sé að ræða eða annarra atriða sem eðlilegt er að komi fram í auglýsingu um lánveitingu. Að mati Neytendastofu er um ræða upplýsingar sem telja má að almennt skipti neytendur máli og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti og er skortur á upplýsingagjöf í auglýsingum og kynningarefni félagsins því villandi og óréttmætir viðskiptahættir gagnvart neytendum.

Við meðferð málsins hefur verið bætt úr upplýsingagjöf á vefsíðu NúNú lána og er það álit Neytendastofu að upplýsingagjöfin fullnægi nú skilyrðum 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Þá hefur félagið hætt birtingu auglýsinga sem að áliti stofnunarinnar fóru gegn ákvæðum ákvæðum laga nr. 57/2005. Með hliðsjón af meðalhófs- og jafnræðisreglu stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 telur stofnunin því ekki tilefni til að beita sektum, banni eða öðrum þeim viðurlögum sem Neytendastofu er heimilt að beita vegna brota gegn lögum nr. 33/2013 og 57/2005 að svo stöddu. Neytendastofa beinir þó þeim tilmælum til NúNú lána skv. 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 að gæta að framsetningu auglýsinga- og kynningarefnis, sama hvar það er birt, og fara að ákvæðum 6. gr. laga nr. 33/2013 er viðkemur upplýsingagjöf vegna neytendalána.



III.

Ákvörðunarorð:

„NúNú lán ehf., Kalkofnsvegi 2, Reykjavík, hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf á vefsíðu sinni, þar sem auglýst og kynnt voru neytendalán, brotið gegn ákvæðum a., b., d. og f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

NúNú lán ehf. með því að auglýsa hjálp við óvæntum útgjöldum eða erfiðum aðstæðum allan sólarhringinn og tilvísun til þess að hægt sé að fá 12.000 kr. eða 24.000 kr. án þess að skýrt komi fram að um lán sé að ræða, brotið gegn sákvæðum 2. mgr. 6. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 21. mars 2022

Pórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir