

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 13/2011**

Kæra Kreditkorts hf. á ákvörðun Neytendastofu [nr. 26/2011](#).

1. Þann 15. september 2011 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 13/2011: Kæra Kreditkorts hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 26/2011 frá 10. júní 2011. Í málinu úrskurða Eiríkur Jónsson, Egill Heiðar Gíslason og Eyvindur G. Gunnarsson.
2. Með kæru, dags. 12. júlí 2011, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvörðun Neytendastofu nr. 26/2011 frá 10. júní 2011, um að kærandi hafi brotið gegn 5., 6. og 9. gr. laga um neytendalán nr. 121/1994 og 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, með því að gera ekki skriflegan samning við neytendur sem óskað hafa eftir greiðsludreifingu á kreditreikningi, þar sem fram koma þær upplýsingar sem gerð er krafa um í 6. gr. laga nr. 121/1994. Með vísan til 1. mgr. 25. gr. laga nr. 121/1994 og 2. mgr. 21. gr. b laga nr. 57/2005 bannaði Neytendastofa kæranda að viðhafa ofangreinda viðskiptahætti og skyldi kærandi ávallt gera skriflega samninga um greiðsludreifingu við neytendur, þar sem fram kæmu allar nauðsynlegar upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga nr. 121/1994. Kærandi krefst þess *ad allega* að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi. *Til vara* krefst hann þess að hinni kærðu ákvörðun verði breytt þannig að fallist verði á að kærandi hafi með viðskiptaskilmálum í reynd gert skriflegan samning við neytendur sem óskað hafi greiðsludreifingar, þrátt fyrir að ekki kunni að hafa legið fyrir í samningnum allar þær upplýsingar sem kveðið sé á um í ákvæðum laga um neytendalán nr. 121/1994. Auk þess verði hin kærða ákvörðun felld úr gildi að því leyti sem hún lúti að broti á lögum nr. 57/2005.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu og talsmann neytenda nr. 62/2005, sbr. 2. mgr. 25. gr. laga um neytendalán nr. 121/1994 og 4. mgr. 4. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Eftir ábendingar frá neytendum um kostnað við greiðsludreifingu kreditkortaskulda hjá kæranda óskaði Neytendastofa eftir upplýsingum um greiðsludreifinguna með bréfi til kæranda, dags. 13. september 2010. Þar kom fram að samkvæmt ábendingum neytenda væri þeim ekki gerð grein fyrir því áður en greiðsludreifing ætti sér stað hvaða kostnaður fylgdi henni eða hversu háa vexti lánið bæri. Neytendastofa benti kæranda á að lög um neytendalán nr. 121/1994 ættu við um alla lánssamninga sem gerðir væru við neytendur og væru að hærri fjárhæð en 15.000 kr. og til lengri tíma en þriggja mánaða. Í lögnum væri lögð mikil áhersla á upplýsingagjöf til neytenda við lántöku en í þeim efnum var sérstaklega vísað til 5., 6. og 9. gr. laganna. Þá var rakið í bréfinu að í

lögum um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 væri að finna ákvæði sem komið gætu til álita vegna lánsamninga við neytendur, nánar tiltekið 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laganna. Enn fremur kom fram að samkvæmt vaxtatöflu kæranda tæki hann 20% vexti af greiðsludreifingu sem væru 5% hærri en dráttarvextir. Neytendastofa óskaði skýringa kæranda á framkvæmd greiðsludreifingar, sérstaklega upplýsinga 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.

5. Svar barst með bréfi lögmans kæranda, dags. 27. september 2010. Þar var bent á að með umsókn um kort gengist korthafi undir þá skilmála sem um notkun greiðslukortsins giltu. Þetta væri viðvarandi viðskiptasamband um greiðslukortþjónustu til langs tíma. Hluti skilmálanna væri gjaldskrá og vaxtatafla sem vísað væri til í lið 13.0 í viðskiptaskilmálum. Þegar breytingar væru gerðar á skilmálum, svo sem vöxtum eða annarri gjalddöku vegna greiðsludreifingar, væru slíkar breytingar tilkynntar korthöfum. Hefði kærandi talið að notkunarskilmálar kortsins giltu einnig um greiðsludreifingu. Þegar korthafi sækti um kort stofnaðist skriflegur samningur milli kæranda og korthafa sem tæki til þess að kærandi sæi um að gera korthafa kleift að nota kortið í viðskiptum og að kærandi sæi til þess að korthafi nyti 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 kæranda á tilteknum gjalddögum og kærandi myndi sjá um að láta miðla greiðslu korthafa til seljanda vöru eða þjónustu. Ætti kærandi því kröfu á hendur korthafa um að hann greiddi skuld sína á tilteknum gjalddaga. Áhersla væri lögð á það af hálfu kæranda að í lögum um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 væri þannig gerður greinarmunur á annars vegar þeirri útgáfustarfsemi sem fælist í útgáfu og umsýslan greiðslukorta og greiðslumiðlun og hins vegar veitingu neytendalána, enda væru kreditkortaviðskipti einstaklinga án vaxta nema þegar greiðslu væri frestað. Kreditortafyrirtæki hefðu tekjur sínar af árgjöldum korthafa og milligjöldum sem greidd væru af færsluhirðum til kortaútgefenda.
6. Þá sagði í svari kæranda að samningur um greiðsludreifingu kæmi eingöngu til þegar fyrir lægi að korthafi gæti ekki staðið í skilum og fæli í sér að gjalddaga kröfu væri frestað. Því teldi kærandi um að ræða samkomulag milli aðila um lúkningu á kröfu sem þegar hefði verið stofnað til en ekki lánsamning í skilningi laga nr. 121/1994. Um greiðsludreifingu gildi þ.a.l. upphaflegur samningur aðila. Væri því ekki ljóst að lög nr. 121/1994 ættu yfirleitt við um greiðsludreifingu sem eingöngu fæli í sér frestun gjalddaga samkvæmt upphaflegum samningi aðila í einstökum tilvikum þegar skuldari gæti ekki staðið í skilum. Kæmi enda fram í skilmálum að um væri að ræða uppgjör skuldar. Til samanburðar væri bent á að hægt væri að gera sérstaka lánsamninga með tilstuðlan kortsins, t.d. raðgreiðslusamning, og væri gerður sérstakur samningur milli seljanda og korthafa í slíkum tilvikum. Loks væri kæranda ekki kunnugt um að aðrir kortaútgefendur gerðu skriflega samninga um greiðsludreifingu.
7. Um vaxtaákvörðun sagði að 20% vextir væru samkomulagsatriði milli korthafa sem óski eftir greiðslufresti og kæranda. Kærandi hafi miðað umrædda samningsvexti við hæstu dráttarvexti Seðlabanka og venjulega aðlagð þá í samræmi við breytingar bankans, þó að sú aðlögun hafi dregist að þessu sinni. Þessir vextir væru ákveðnir á grundvelli kostnaðar sem kærandi yrði fyrir

vegna greiðslufrests. Sanngjarnt væri að þeir einir sem fengju slíkan greiðslufrest bæru kostnaðinn af þeim sökum en ekki aðrir korthafar.

8. Kærandi tók fram að þar sem rekstur hans einskorðaðist við útgáfu greiðslukorta hefði hann ekki sömu möguleika og önnur fjármálafyrirtæki að nota tekjur úr öðrum rekstri eða af öðrum tegundum greiðslukorta til fjármögnunar eða til að niðurgreiða vexti. Verra efnahagsástand og ný lög um ábyrgðarmenn hefði aukið útlánaáhættuna. Á sama tíma hefðu vanskil og afskriftir aukist. Álagning vaxta væri eina leiðin til að mæta auknum kostnaði. Í þeim hópi korthafa sem sækja um greiðsludreifingu væri hærra hlutfall vanefnda en hjá öðrum korthöfum. Þá var bent á að samkvæmt lögum um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 gildi sammingsfrelsi um aðra vexti en dráttarvexti af neytendalánnum.
9. Með bréfi kæranda til Neytendastofu, dags. 4. október 2010, var tilkynnt að hinn 27. september 2010 hefði kærandi lækkað vexti í 14,5% frá og með 29. september sama árs. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 14. apríl 2011, var tilkynnt að vegna mikils fjölda fyrirbyggjanda mála hefði tafist að ljúka málinu en það yrði nú tekið til ákvörðunar Neytendastofu. Kæranda var gefinn kostur á að koma að frekari skýringum áður en tekin yrði ákvörðun. Engar frekari skýringar eða athugasemdir bárust Neytendastofu.

#### ÁKVÖRDUN NEYTENDASTOFU

10. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 26/2011 frá 10. júní 2011 komst stofnunin sem fyrr segir að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 5., 6. og 9. gr. laga um neytendalán nr. 121/1994 og ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005, með því að gera ekki skriflegan samning við neytendur sem óskað hafa eftir greiðsludreifingu á kreditreikningi, þar sem fram koma þær upplýsingar sem gerð er krafa um í 6. gr. laga um neytendalán nr. 121/1994. Með vísan til 1. mgr. 25. gr. laga nr. 121/1994 og 2. mgr. 21. gr. b laga nr. 57/2005 bannaði Neytendastofa kæranda að viðhafa þessa viðskiptahætti og skyldi kærandi ávallt gera skriflega samninga um greiðsludreifingu við neytendur, þar sem fram kæmu allar nauðsynlegar upplýsingar samkvæmt ákvæðum laga um neytendalán nr. 121/1994.
11. Í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar er rakið efni 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 og 5., 8. og 9. gr. nr. 57/2005. Þessu næst greinir frá því að kærandi telji lög nr. 121/1994 ekki eiga við um greiðsludreifingu enda sé með því ekki verið að veita lán, heldur sé gjalddaga, og þar með lúkningu, kröfunnar frestað. Neytendastofa bendi á að samkvæmt 1. og 2. gr. laga nr. 121/1994 gildi þau um alla lánsamninga sem lánveitandi geri í atvinnuskyni við neytendur ef þeir eru til lengri tíma en þriggja mánaða, beri vexti eða annan kostnað sem ekki sé óverulegur og séu að hærri fjárhæð en 15.000 kr. Í c-lið 4. gr. laganna sé 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 sammingsins“. Af þessu leiði að sé um að ræða greiðslufrest að hærri fjárhæð en 15.000 kr., til

lengri tíma en þriggja mánaða sem beri vexti eða annan kostnað, eigi ákvæði laganna við. Eigi lög nr. 121/1994 því við um greiðsludreifingu kæranda.

12. Næst er rakið að kærandi telji að í 13. gr. almennra viðskiptaskilmála, sem neytendur samþykki áður en notkun á kortinu hefjist, sé vísað til vaxtatöflu og gjaldskrár sem einnig sé hluti af almennum skilmálum, en þar sé getið þess kostnaðar sem hljóttist af greiðsludreifingu. Við skoðun Neytendastofu á almennum viðskiptaskilmálum kæranda fái stofnunin ekki séð að annað ákvæði 13. gr. skilmálanna geti átt við en ákvæði 13.9 sem sé svohljóðandi: „Öll gjöld, kostnaður og vextir sem falla til samkvæmt skilmálum þessum fara eftir gjaldskrá og vaxtatöflu Kreditkorts hf.“ Í skilmálunum sé því ekki með nokkrum hætti gerð grein fyrir því hvernig greiðsludreifing fari fram eða hvaða skilmálum hún sé háð.
13. Eins og að framan greini telji Neytendastofa að ákvæði laga nr. 121/1994 eigi við um greiðsludreifingu og því beri kæranda að gera skriflegan samning við neytendur þegar óskað sé greiðsludreifingar, sbr. 5. gr. laganna. Upplýsingar í samningnum þurfi að vera í samræmi við 6. gr. og eftir atvikum 9. gr. laganna. Að mati stofnunarinnar sé ekki fullnægjandi að upplýsingarnar komi fram í almennum samningsskilmálum enda geti liðið nokkur ár frá því að neytendur samþykki almenna samningsskilmála og þar til þeir nýti sér þjónustu kæranda um greiðsludreifingu auk þess sem t.d. vextir greiðsludreifingarinnar geti verið breytilegir og telji stofnunin mjög mikilvægt að nákvæmar upplýsingar um vexti komi skýrt fram áður en samningurinn sé gerður. Með vísan til framangreinds hafi kærandi 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.
14. Næst kemur fram í ákvörðuninni að samkvæmt 6. tölul. 3. gr. laga nr. 57/2005 séu viðskiptahættir markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða háttarni sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru eða þjónustu. Þá eigi bann við óréttmætum viðskiptaháttum samkvæmt 5. gr. við áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Neytendastofa telji ákvæði laganna því eiga við um lánsviðskipti í formi greiðsludreifingar, eins og hér um ræði.
15. Í 5. gr. laga nr. 57/2005 sé lagt bann við óréttmætum viðskiptaháttum og í 1. mgr. 8. gr. laganna sé um það fjallað að viðskiptahættir séu óréttmætir brjóti þeir gegn góðum viðskiptaháttum gagnvart neytendum og hafi veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun neytenda. Þá segi í 2. mgr. 9. gr. að viðskiptahættir séu villandi ef ekki séu veittar upplýsingar sem almennt skipti máli fyrir neytendur. Neytendastofa telji þær upplýsingar sem fram eigi að koma í lánsamningum samkvæmt lögum nr. 121/1994 mjög mikilvægar. Þá séu upplýsingar um vexti og kostnað sérstaklega til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskiptin. Samningsstaða kæranda sé mun betri en neytenda, enda hafi kærandi atvinnu af viðskiptunum og setji upp samningsskilmála án þess að neytendur geti þar haft áhrif á. Því verði að leggja ríka skyldu á kæranda að gæta þess að allar upplýsingar komi fram. Neytendastofa telji kæranda því einnig hafa brotið gegn 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 samkvæmt lögum nr. 121/1994.

## RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

16. Í kæru, dags. 12. júlí 2011, byggir kærandi í fyrsta lagi á því að greiðsludreifing falli ekki undir ákvæði laga nr. 121/1994. Hin kærða ákvörðun byggi á rangri túlkun á lögnum. Eins og fram hafi komið í svörum kæranda til Neytendastofu sé ekki ljóst að lög nr. 121/1994 eigi yfirleitt við um greiðsludreifingu. Greiðsludreifing feli eingöngu í sér frestun á gjalddaga samkvæmt upphaflegum samningi aðila í einstökum tilvikum þegar skuldari geti ekki staðið í skilum. Með greiðsludreifingu eigi skuldari þess kost að fresta greiðslu kreditkortaskuldar sinnar með því að skipta skuldinni á tiltekinn fjölda gjalddaga. Umsamdar afborganir skuldarinnar séu þannig innheimtar mánaðarlega ásamt úttektum næstliðins úttektartímabils. Þetta sé úrræði sem sé til að koma í veg fyrir vanskil kortaúttekta. Komi enda fram í viðskiptaskilmálum kæranda að um sé að ræða uppgjör skuldar sem þegar hafi verið stofnað til, sbr. t.d. lið 5.2. í skilmálunum.
17. Kærandi bendi á að um sé að ræða viðskipti korthafa og kortaúttekta er byggist á upphaflegum samningi aðila þannig að sá hluti greiðslukortareikningsins sem frestað hafi verið greiðslu á, skerði aðra möguleika á úttekt ef úttektarheimild sé ekki þeim mun rýmri. Af framansögðu sé ljóst að greiðsludreifing feli eingöngu í sér samkomulag um uppgjör viðskiptaskuldar sem þegar hafi verið stofnað til en ekki neytendalán í skilningi laga nr. 121/1994. Til samanburðar bendi kærandi á að hægt sé að gera sérstaka lánessamninga með tilstuðlan kortsins, t.d. raðgreiðslur, og gerður sé um þær sérstakur samningur á milli seljanda og korthafa.
18. Varðandi brot á 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 tekur kærandi fram að Neytendastofa hafi ekki sérstaklega rökstutt hvers vegna stofnunin telji hátterni kæranda brjóta í bága við ákvæðin. Að mati kæranda séu engin bein tengsl á milli brota á ákvæðum laga nr. 121/1994 og laga nr. 57/2005, en síðarnefndu löggin geri auknar kröfur til upplýsingagjafar lánafyrirtækja vegna tiltekinnar gerninga. Kærandi ítreki að slíkir viðskiptahættir sem lýst sé í fyrrgreindum ákvæðum hafi ekki verið viðhafðir af félaginu. Þvert á móti hafi korthafar haft allar nauðsynlegar upplýsingar, svo sem um vexti og kostnað, afborganir og gildistíma samnings, þegar þeir hafi tekið ákvörðun um að dreifa greiðslum kreditkortaskuldar sinnar. Upplýsingar um vexti og kostnað séu þær upplýsingar sem telja meg skipta mestu máli í þessu sambandi og þær komi fram með skýrum hætti í gjaldskrá kæranda sem sé hluti af viðskiptaskilmálum sem korthafi hafi undirgengist. Aðrar upplýsingar, svo sem um gildistíma og gjalddaga, séu korthafa að sjálfsögðu kunnar þar sem hann sjálfur óski greiðsludreifingar á tiltekinn máta í tiltekinn tíma.
19. Að mati kæranda geti það ekki skipt úrslitamáli að ekki hafi verið veittar upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar þegar korthafi óski greiðsludreifingar. Ef svo væri, væri það brot á lögum nr. 57/2005 að tilgreina slíkar upplýsingar ekki vegna almennra kreditkortaviðskipta sem undanþegin séu lögum nr. 121/1994 og annarra viðskipta sem séu undanskilin lögnum. Kærandi bendi einnig á að í almennum skilmálum félagsins við korthafa liggja fyrir nær allar upplýsingar sem tilskildar séu í lögum nr. 121/1994, þ.m.t. þær upplýsingar sem vísað sé til í 14. gr. laganna um afleiðingar þess að upplýsingaskylda sé vanrækt. Því sé ljóst að hinir almennu skilmálar hafi á engan hátt verið til þess fallnir að villa um fyrir lántaka þannig að honum hafi ekki mátt vera ljóst hver raunverulegur kostnaður af lántökunni væri. Fáí sú niðurstaða Neytendastofu að kærandi hafi

brotið ákvæði laga nr. 57/2005 því ekki staðist. Með vísan til framanritaðs telji kærandi að hin kærða ákvörðun sé efnislega röng og að ógilda beri hana í heild sinni.

20. Kærandi byggir í öðru lagi á því, fari svo að áfrýjunarnefndin telji greiðsludreifingu fela í sér samning um neytendalán í skilningi laga nr. 121/1994, að sérákvæði 3. gr. eigi við en ekki ákvæði 5., 6. og 9. gr. laganna. Greiðsludreifing feli í sér úrræði sem sé sambærilegt við yfirdráttarheimild á tékkareikningi. Af þessum sökum telji kærandi að ógilda beri ákvörðunina eða eftir atvikum breyta henni með því að fella háttsemi kæranda undir 3. gr. Um ákvörðun Neytendastofu varðandi brot á lögum nr. 57/2005 vísi kærandi til þeirra röksemda sem áður voru greindar.
21. Kærandi gerir athugasemdir við þá niðurstöðu Neytendastofu að ekki sé fullnægjandi að upplýsingar komi fram í almennum samningsskilmálum enda geti liðið nokkur ár frá því neytendur samþykki skilmálana og þar til þeir nýti sér þjónustu kæranda um greiðsludreifingu auk þess sem t.d. vextir greiðsludreifingarinnar geti verið breytilegir. Telur kærandi að með þessu hafi ekki verið tekið tillit til þeirra sérkenna sem greiðsludreifing feli í sér. Um sé að ræða viðvarandi viðskiptasamband er taki til greiðsludreifingar á skuld korthafa vegna notkunar hans á kreditkorti. Fyrirkomulaginu svipi til yfirdráttarheimildar, enda þjóni það sama markmiði. Óeðlilegt sé að gera greinarmun annars vegar á yfirdráttarheimild á tékkareikningi og sambærilegum úrræðum sem falli undir 3. gr. laga nr. 121/1994 og hins vegar greiðsludreifingu sem að mati Neytendastofu skuli fara með samkvæmt 5., 6. og 9. gr.
22. Samband kæranda og korthafa sé eins og áður segir viðvarandi viðskiptasamband sem standi yfir árum og jafnvel áratugum saman og feli í sér að kærandi taki að sér að fjármagna úttektir korthafa hjá söluaðilum. Þóknun kæranda vegna þessa séu milligjöld er félagið fái frá færsluhirði sem og árgjöld korthafa. Viðbótarþjónusta eins og greiðsludreifing sé verðlögð samkvæmt gjaldskrá. Almenn þjónusta við korthafa feli í sér að kærandi fjármagni úttektir næstliðins úttektartímabils fram að næsta gjalddaga sem sé innan við viku eftir að úttektartímabili ljúki. Kærandi telji hafið yfir allan vafa að venjuleg viðskipti með kreditkortum, þ.e. fjármögnun útlána korthafa, falli utan ákvæða laga nr. 121/1994 þegar af þeirri ástæðu að slík fjármögnun sé ekki til lengri tíma en þriggja mánaða. Það sé hins vegar álitamál hvort og þá með hvaða móti greiðsludreifing falli undir ákvæði laga nr. 121/1994.
23. Kærandi telji augljóst af forsögu ákvæðis 3. gr. laga nr. 121/1994 að ef innheimta greiðslukortaskulda með greiðsludreifingu verði yfirleitt talin falla undir ákvæði laganna þá eigi 3. gr. við en ekki 5., 6. og 9. gr. Í þessu sambandi bendi kærandi á að þegar lögin hafi upphaflega verið samþykkt af Alþingi hafi lánsamningar í formi yfirdráttarheimildar af tékkareikningi verið undanþegnir lögnum, sbr. áðurgildandi f-lið 2. gr. laganna. Síðan hafi verið tiltekið í áðurgildandi 3. gr. að þrátt fyrir þessa undanþágu skyldu vera sérákvæði um upplýsingaskyldu lánveitanda vegna yfirdráttarheimildar, „þó ekki greiðslukortareikningi“. Af þessu megi sjá að löggjafinn hafi talið greiðslukortareikninga til yfirdráttarreikninga. Með lögum nr. 179/2000 hafi fyrrnefnd undanþága f-liðar 2. gr. verið felld niður. Með því hafi yfirdráttarheimildir fallið undir ákvæði laganna. Á sama tíma hafi þó verið kveðið á um sérákvæði varðandi upplýsingaskyldu hvað

varðaði þessa tegund lánessamninga, sbr. 3. gr. laganna eins og henni hafi verið breytt með lögum nr. 179/2000, þannig að ljóst sé að 5., 6. og 9. gr. sé ekki ætlað að gilda um slíka reikninga.

24. Kærandi veki athygli á að löggjafinn hafi í fyrrgreindum lagabreytingum nr. 179/2000 ekki gert sama fyrirvara og áður um að ákvæði um yfirdráttarheimildir taki ekki til greiðslukortareikninga. Núgildandi 3. gr. laganna taki nú til yfirdráttarheimilda af tékkareikningi sem og til sambærilegra lánessamninga. Því sé ljóst að með lögum nr. 179/2000 hafi umfang upplýsingaskyldu 3. gr. ekki aðeins verið gert ítarlegra heldur einnig víkkað út til fleiri tegunda lánessamninga sambærilegum yfirdráttarheimildum. Eins og áður greini svipi greiðsludreifingarúrræðinu til yfirdráttar þar sem um breytilegan höfuðstól sé að ræða hvers fjárhæð sé ekki ljós þegar stofnað sé upphaflega til viðskiptasambands milli aðila. Að lokum bendi kærandi á að framangreind túlkun sé einnig í samræmi við það markmið laga nr. 121/1994 að bæta möguleika lántakenda til að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda til að gera honum auðveldara að meta hvort lánið hann vilji taka. Ljóst sé að það sé korthafa frekar í hag að hafa tiltækar upplýsingar við höndina þegar hann ákveði að stofna kreditkortareikning hjá útgefanda korts, heldur en að slíkar upplýsingar komi fram síðar þegar óskað sé viðbótarþjónustu, svo sem greiðsludreifingar.
25. Kærandi byggir í þriðja lagi á því, fallist áfrýjunarnefndin ekki á framangreint, að viðskiptaskilmálar kæranda fullnægi þeim kröfum að geta talist skriflegur samningur í skilningi 5. gr. laga nr. 121/1994. Kærandi telur þann rökstuðning Neytendastofu ófullnægjandi að viðskiptaskilmálar kæranda teljist ekki skriflegur samningur þar sem nokkur ár geti liðið frá því að neytendur samþykki skilmálana og þar til þeir nýti sér þjónustu kæranda um greiðsludreifingu. Þessi niðurstaða sé ekki í samræmi við það markmið laga nr. 121/1994 og tilskipunar ráðsins 87/102/EBE, með síðari breytingum, að bæta möguleika lántakenda til að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda til að auðvelda honum að meta hvort lánið hann vilji taka. Kærandi telji þvert á móti að þessi túlkun stofnunarinnar á ákvæðum laga nr. 121/1994 geri neytendum erfiðara fyrir.
26. Kærandi veki athygli á því að greiðsludreifing sé samkomulag um lúkningu á kröfu sem þegar hafi verið stofnað til. Þegar til greiðsludreifingar komi hafi lántaki þegar gert lánessamning sem hann eigi í erfiðleikum með að efna. Lántaki sé í reynd tilneyddur til að óska eftir frestun á greiðslu og hans eini viðsemjandi, a.m.k varðandi greiðsludreifingu skuldarinnar, sé útgefandi kreditkorts þess sem notað hafi verið til að stofna til skuldarinnar. Því sé hætt við að lántaki eigi á því tímarmarki sem til greiðsludreifingar er stofnað í reynd takmarkað val um viðsemjanda eða hvort stofnað skuli til skuldarinnar. Kærandi telji að fyrrgreindu markmiði laganna verði betur náð með því að lántaka verði gert kleift að meta skilmála láns og lántökukostnað á því tímamarki er hann sækir um kreditkort og stofnar þannig til þess viðskiptasambands sem síðar gerir honum kleift að fá greiðsludreifingu skuldar. Geti hann þannig borið saman heildarskilmála hinna mismunandi kortaútgefenda sem árgjald korts og aðrir skilmálar séu einnig hluti af, enda sé samkomulag um greiðsludreifingu og sá kostnaður sem af hljótist ekki sjálfstæður samningur heldur hluti af stærra samkomulagi varðandi samningskjör korthafa. Samkomulag um greiðsludreifingu feli þannig í sér að mati kæranda að korthafi nýti sér heimild í fyrirliggjandi skilmálum til að dreifa greiðslum skuldar sinnar. Upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar mætti veita í upphafi viðskiptasambands með dæmum er miði við mismunandi fjárhæðir.

27. Kærandi bendi að lokum á að fjölmörg atriði í lánessamningum og viðskiptaskilmálum hans varði atvik er ekki komi endilega til í upphafi samningstíma heldur síðar, jafnvel eftir mörg ár, svo sem vanefndaúrræði. Gagnstætt því sem Neytendastofa byggir á rýri það á engan hátt gildi þessara skilmála að þeir verði eigi virkir vegna slíkra atvika fyrr en löngu eftir að lántaki samþykkir þá. Kærandi bendi enda á að gert sé ráð fyrir því í lögum nr. 121/1994 að skilmálabreytingar neytendalána verði tilkynntar á viðeigandi hátt til lántaka. Sé þetta fyrirkomulag með sama móti og þegar skilmálabreytingar kortaútgefenda séu tilkynntar korthöfum. Með vísan til framangreinds telur kærandi ljóst að það hafi legið fyrir í formi almennra skilmála skriflegur samningur á milli kæranda og lántaka í skilningi 5. gr. laga nr. 121/1994. Sá hluti ákvörðunar Neytendastofu er laut að því að kærandi hefði með viðskiptaskilmálum sínum ekki gert skriflegan samning við lántaka í skilningi 4. gr. sé þar af leiðandi rangur. Því sé ljóst að Neytendastofu hafi borið að takmarka ákvörðun sína við það að kærandi hafi ekki veitt í viðkomandi samningi allar þær upplýsingar sem krafist sé samkvæmt 6. gr. laganna.
28. Telji áfrýjunarnefndin að háttsemi kæranda beri að meta á grundvelli ákvæða 5., 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, fari kærandi þess á leit að nefndin felli hina kærðu ákvörðun úr gildi eða henni verði breytt eins og að framan greini og hún takmörkuð við brot á því að veita tilteknar upplýsingar samkvæmt 6. gr. Að lokum bendi kærandi á að úrræði um greiðsludreifingu hafi boðist korthöfum frá árinu 1992, eða frá því fyrir gildistöku laga nr. 121/1994. Á þessum tíma hafi eftirlitsaðilar ekki með neinu móti gefið í skyn að ákvæði um neytendalán ættu við um þetta fyrirkomulag. Kærandi vekir einnig athygli á því að eftir því sem viðurhlutameira verði að bjóða slík úrræði falli til meiri kostnaður sem korthafar og neytendur komi til með að bera. Á meðan korthafar fái fullnægjandi upplýsingar um mögulegan kostnað í upphafi viðskiptasambands verði að telja að markmiðum laga nr. 121/1994 um vernd neytenda hafi verið náð.
29. Með bréfi, dags. 18. júlí 2011, óskaði áfrýjunarnefnd neytendamála eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Neytendastofa svaraði með greinargerð, dags. 11. ágúst 2011, þar sem þess er krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Í greinargerðinni kemur fram að Neytendastofa hafni þeirri túlkun kæranda að greiðsludreifing falli ekki undir ákvæði laga nr. 121/1994. Ljóst sé að greiðsludreifing á fyrirliggjandi skuld falli undir skilgreininguna á lánessamningi í c-lið 4. gr. laganna. Með greiðsludreifingu semji neytendur sérstaklega um frestun á greiðslu á nánar tiltekinni fjárhæð sem sé ljós þegar samningur um greiðsludreifingu sé gerður. Beri greiðsludreifingin bæði vexti og kostnað. Af þessu sé ljóst að greiðsludreifing á fyrirliggjandi skuld falli undir skilgreiningu ákvæðisins. Í 2. gr. laganna séu svo ákveðnir lánessamningar undanþegnir gildissviði laganna. Falli greiðsludreifing kæranda því undir ákvæði laganna nema hún sé til skemmri tíma en þriggja mánaða eða að lægri fjárhæð en 15.000 kr.
30. Um samspil laga nr. 121/1994 og laga nr. 57/2005 tekur Neytendastofa fram að um úrræði Neytendastofu vegna fyrri laganna gildi hin síðari, sbr. 25. gr. laga nr. 121/1994. Ákvörðun Neytendastofu í tilefni brots kæranda á 5. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sé ótengd brotum hans á ákvæðum laga nr. 121/1994. Um rökin fyrir niðurstöðu stofnunarinnar vísist til hinnar kærðu ákvörðunar, þar sem fram kemur að upplýsingar um vexti og kostnað séu



sérstaklega til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um viðskipti og haft geti veruleg áhrif á fjárhagslega hegðun þeirra.

31. Neytendastofa áréttar að það geti einnig haft áhrif við mat á villandi viðskiptaháttum ef fyrirtæki veitir neytendum ekki upplýsingar sem þeim er skylt að gera samkvæmt öðrum lögum, svo sem árlega hlutfallstölu kostnaðar. Þetta hafi þó engin þau úrslitaáhrif sem kærandi haldi fram. Þá tekur Neytendastofa fram að teljist greiðsludreifingin ekki vera neytendalán í skilningi laga nr. 121/1994 hafi kærandi engu að síður brotið gegn lögum nr. 57/2005 með því að skýra ekki frá vöxtum og kostnaði þegar samningur um greiðsludreifingu er gerður.
32. Neytendastofa hafnar þeirri túlkun kæranda að 3. gr. laga nr. 121/1994 að greiðsludreifing jafngildi yfirdráttarheimild. Greiðslukortareikningur og yfirdráttur beri vissulega sömu einkenni, enda hafi stofnunin ekki talið 5., 6. eða 9. gr. laga nr. 121/1994 eiga við um almenna notkun greiðslukorts en greiðsludreifing sé allt annars eðlis. Með greiðsludreifingu sé fyrirliggjandi skuld frestað með samningi. Hafi slíkur samningur öll einkenni lánessamnings og sé ekki undanskilinn gildissviði laga nr. 121/1994, nema hann sé til skemmri tíma en þriggja mánaða eða að lægri fjárhæð en 15.000 kr.
33. Þá hafnar Neytendastofa því að almennir viðskiptaskilmálar kæranda jafngildi lánessamningi í skilningi laga nr. 121/1994. Hvergi í skilmálum kæranda sé vikið að greiðsludreifingu og þar komi hvergi fram þær upplýsingar sem skylt sé að veita samkvæmt 6. gr. laga nr. 121/1994. Neytendur þurfi að fara í gegnum almenna gjaldskrá til að finna þann kostnað sem leggist á greiðsludreifingu og einnig að athuga hverjir séu vextir greiðsludreifingar á þeim tíma sem eftir henni sé óskað. Því sé ljóst að upplýsingarnar liggja ekki beint fyrir á heimasíðunni. Neytendastofa ítrekar að allar upplýsingar þurfi að liggja fyrir þegar sótt sé um greiðsludreifingu, svo sem kostnaður og árleg hlutfallstala kostnaðar, m.a. í því skyni að meta hvort þeim standi aðrir kostir til boða um lán til að greiða skuldina.
34. Kæranda var gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu og svar barst með bréfi lögmanns kæranda, dags. 29. ágúst 2011. Þar er tekið fram í upphafi að kærandi bendi á að greiðsludreifingarúrræðið hafi staðið korthöfum til boða í 20 ár. Kærandi hafi litid svo á að verið sé að veita viðskiptavinum greiðslufrest á skuld sem þegar hafi verið stofnað til. Til þessa hafi korthafar geta gengið frá greiðsludreifingu símeiðis en verði niðurstaða Neytendastofu staðfest verði slík þjónusta ekki lengur í boði. Korthafar verði þá að mæta til viðkomandi kortafyrirtækis og ganga frá sérstökum lánessamningi, svipuðum og raðgreiðslusamningi hjá kaupmönnum, ef þeir þurfa greiðsludreifingu á kortareikningi sínum. Þessu muni fylgja mikið óhagræði fyrir viðskiptavinum og meiri háttar kerfisbreyting fyrir alla útgefendur kreditkorta, sem í 20 ár hafi boðið upp á framkvæmd greiðsludreifingar með fyrrnefndum hætti.
35. Kærandi ítreki að á þessum 20 árum hafi engar upplýsingar borist frá stjórnvöldum sem með nokkru móti hafi gefið til kynna að greiðsludreifingar kortafyrirtækjanna teldust vera neytendalán í skilningi laga nr. 121/1994. Á þessum tíma hafi korthafar ekki sent neinar kvartanir til Neytendastofu eða annarra yfirvalda vegna framkvæmdar þessa úrræðis og ekki hafi borist

kvartanir þess efnis að skilmálar, svo sem vextir og kostnaður, séu korthöfum ekki ljósir. Þvert á móti hafi greiðsludreifingarúræðið hlotið góðar viðtökur hjá korthöfum. Það hafi verið korthöfum hagræði að geta gengið frá samningi símleiðis með lágmarkskostnaði og á grundvelli fyrirbyggjandi viðskiptaskilmála. Kærandi bendi á að það skjóti skökku við að stofna þurfi til nýs samnings og tilgreina sérstaklega og kynna skilmála þegar einungis sé um að ræða framlengingu á gjalddaga viðskiptaskuldar korthafa sem stofnað hafi verið til á grundvelli fyrirbyggjandi viðskiptaskilmála. Engin rök mæli með því að sérstaka skilmála og nýjan samning þurfi vegna framlengingu gjalddaga skuldar sem þegar hafi verið stofnað til og þegar fyrirbyggjandi skilmálar tilgreini kostnað og vaxtakjör sem gilda eigi í viðskiptum á milli samningsaðila. Af þeim sökum telji kærandi að líkindi séu til þess að umrædd viðskipti falli utan ákvæða laga nr. 121/1994 eða til vara að um viðskiptin gildi þau ákvæði laganna er varði yfirdráttarheimildir.

36. Kærandi mótmæli harðlega þeim fullyrðingum Neytendastofu að þessi viðskipti hafi á einhvern hátt verið til þess fallin að villa um fyrir korthöfum. Skilmerkilega kynntir skilmálar og 20 ára hnökralaus framkvæmd beri því vitni að neytendur hafi haft fulla vitneskju um gildandi skilmála, þ.m.t. gjaldskrá er tilgreini kostnað og vexti. Beri því alfarið að hafna því að um brot sé að ræða á ákvæðum laga nr. 57/2005. Varðandi þann möguleika að umrædd viðskipti kunni að falla undir 3. gr. laga nr. 121/1994 bendi kærandi á að orðalag ákvæðisins gefi ákveðnar vísbendingar um að svo geti verið, einkum í ljósi forsögu þess. Ákvæði 3. gr. í upphaflegri mynd undanskilji greiðslukortareikninga frá upplýsingaskyldu 3. gr. með vísan til þess að veita skuli tilgreindar upplýsingar vegna „fyrirframúttektar af tékkareikningi, þó ekki greiðslukortareikningi“. Síðan hafi ákvæðinu verið breytt og það víkkað út þannig að upplýsingaskyldan nái í núgildandi lögum til „yfirdráttarheimildar af tékkareikningi og sambærilegum lánessamningi með breytilegum höfuðstól“. Ekki sé lengur undanskilin beiting ákvæðisins gagnvart kreditkortareikningi og megi því að líkum leiða að slík viðskipti kunni nú að falla undir 3. gr. laganna.
37. Kærandi bendi á að við viðskipti með greiðslukortum hafi korthafi heimild til að taka út á kortið vörur og þjónustu allt að tiltekinni fjárhæð í hverjum mánuði. Í reynd sé fjárhæðin sem lánuð sé því breytileg og megi líkja við yfirdráttarheimild. Almennt muni þó slík kreditkortaviðskipti ótvírætt falla utan laganna sökum þess að almennt sé ekki lánað til lengri tíma en þriggja mánaða, nema í tilvikum sveiflukorta. Þegar korthafi leiti eftir greiðsludreifingu kunni lántsíminn vegna almennra kortaúttekta þó að verða lengri en þrjú mánuðir. Verði slík viðskipti yfirleitt talin falla undir lög nr. 121/1994 telji kærandi með vísan til framagreinds að ákvæði 3. gr. laganna eigi við. Kærandi vekir athygli á því að í greinargerð Neytendastofu sé umræddu orðalagi 3. gr. eða forsögu ákvæðisins ekki gerð nein skil. Kærandi mótmæli því að gjaldskrá sé ekki aðgengileg korthöfum. Í fyrsta lagi sé vísað til þess í viðskiptaskilmálum að gjaldskráin sé hluti af skilmálum. Í öðru lagi sé gjaldskráin kynnt á sama máta og aðrir hlutar viðskiptaskilmálanna, undir liðnum „Gott að vita“, sem sé á forsíðu heimasíðu kæranda. Ennfremur sé þjónustusími kæranda opin og skrifstofutíma auk þess sem korthöfum standi til boða að óska eftir upplýsingum með tölvupósti. Að öðru leyti vísi kærandi til kærunnar og annarra gagna sem lögð hafi verið fram.

## NIÐURSTAÐA

38. Í máli þessu er deilt um hvort greiðsludreifing, sem viðskiptamönnum kæranda stendur til boða, falli undir ákvæði laga um neytendalán nr. 121/1994 og ef svo er hvaða ákvæði eigi við um hana. Þá er jafnframt deilt um hvort kærandi hafi brotið gegn ákvæðum laganna, eigi þau við á annað borð, og hvort hann hafi brotið gegn ákvæðum laga um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005. Niðurstaða Neytendastofu var sú að lög nr. 121/1994 ættu við og kærandi hefði brotið gegn 5., 6. og 9. gr. þeirra, sem og gegn 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, en með kærinni leitar kærandi endurskoðunar á þeirri ákvörðun.
39. Kærandi telur að samningur um greiðsludreifingu feli einfaldlega í sér samkomulag um lúkningu skuldar sem þegar hefur verið stofnað til en ekki lánssamning í skilningi laga um neytendalán nr. 121/1994. Fallast verður á að hér sé um að ræða samkomulag um greiðslu skuldar sem sannanlega hefur verið stofnað til vegna nánar tiltekins úttektartímabils, en eindagi slíkra krafna er samkvæmt viðskiptaskilmálum annar dagur næsta mánaðar eftir að úttektartímabili lýkur. Verður að miða við að á þessu tímamarki sé skuldin fallin í gjalddaga með venjulegum hætti. Engu að síður er það staðreynd að kærandi semur sérstaklega við viðskiptamenn sína um það hvernig endurgreiða skuli umrædda skuld.
40. Samkvæmt framansögðu þykir mega fallast á það mat Neytendastofu að á því stigi málsins þegar samið er um greiðsludreifingu sé gerður nýr samningur um greiðslu skuldar sem ekki falli undir greiðslukortaviðskipti. Í málatilbúnaði kæranda er bent á að kreditkortaviðskipti einstaklinga séu án vaxta nema þegar greiðslu sé frestað. Að mati áfrýjunarnefndarinnar verður að telja að grundvallarbreyting verði á samningssambandi aðila á því tímamarki þegar samið er að nýju og skuldin fer að bera vexti og að sá samningur sem þá er gerður verði að teljast til lánssamnings í skilningi 1. gr. laga nr. 121/1994. Þá er einnig ljóst að samningsskilmálarnir falla ekki í flokk neins þeirra lánssamninga sem sérstaklega eru undanþegnir gildissviði laganna samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laga nr. 121/1994.
41. Kærandi heldur því fram að jafna megi samningum um greiðsludreifingu til samninga um yfirdráttarheimildir samkvæmt 3. gr. laga nr. 121/1994. Ákvæði þetta byggist á 6. gr. tilskipunar nr. 87/102/EBE. Í lögskýringargögnum kemur fram að þess konar samningar eru iðulega framlengdir oftast en einu sinni og samningsfjárhæð jafnvel breytt. Þetta gerist oft símleiðis. Þyki því eðlilegt að þær upplýsingar, sem kveðið sé á um í greininni, séu veittar í upphafi viðskipta en ekki í hvert sinn sem samningurinn sé framlengdur eða honum breytt. Ljóst má vera að 3. gr. felur í sér sérreglu um tiltekna tegund samninga, þ.e. um yfirdráttarheimildir og aðra sambærilega samninga, en áfrýjunarnefnd neytendamála telur að samningur um greiðsludreifingu sé ekki sambærilegur að þessu leyti og að ekki sé ástæða til að ákvarða efni lagareglunnar rýmra en orðalag hennar gefur til kynna. Verður þessari málsástæðu kæranda því hafnað.
42. Þá heldur kærandi fram að hvað sem líði framangreindu beri að líta svo á að almennir viðskiptaskilmálar kæranda verði metnir sem skriflegur samningur milli kæranda og lántaka í skilningi 5. gr. laga nr. 121/1994. Sá hluti hinnar kærðu ákvörðunar, sem snúið hafi að þessu, sé því rangur og beri að fella hann úr gildi að þessu leyti. Ekki verður séð af viðskiptaskilmálum

kærandi að þar sé sérstaklega minnst á greiðsludreifingu. Ef á annað borð er fallist á að samningur um greiðsludreifingu falli undir gildissvið laga nr. 121/1994 verður ekki hjá því komist að gera þær kröfur til sammingsins að hann fullnægi þeim kröfum sem fram koma í 5., 6. og 9. gr. laganna. Fallast ber á það mat Neytendastofu í hinni kærðu ákvörðun að þeim kröfum hafi ekki verið fullnægt. Af þessu leiðir jafnframt að ekki er ástæða til að fallast á kröfu kærandi um að takmarka ákvörðunina við brot á 6. gr. laganna.

43. Kærandi fer jafnframt fram á að felld verði úr gildi ákvörðun Neytendastofu að því leyti sem hún lýtur að broti á lögum nr. 57/2005. Ekki eru efni til að fallast á þá kröfu enda verður að mati áfrýjunarnefndar neytendamála að fallast það með Neytendastofu að framangreint brot kærandi á upplýsingaskyldu sinni samkvæmt lögum nr. 121/1994 hafi falið í sér villandi viðskiptahætti og þar af leiðandi brot samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 5. og 1. mgr. 8. gr. laganna.
44. Með vísan til alls framanritaðs ber að staðfesta hina kærðu ákvörðun.

### **ÚRSKURÐARORÐ:**

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Eiríkur Jónsson

Egill Heiðar Gíslason

Eyvindur G. Gunnarsson