



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 49/2015

## Upplýsingar um neytendalán á vefsíðu Heimkaup

### I.

#### Málmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu til Magna verslana ehf., rekstraraðila Heimkaupa, dags. 6. maí 2015, gerði stofnunin athugasemdir við upplýsingar á vefsíðunni í tengslum við neytendalán. Í bréfinu segir að á heimasíðu Heimkaupa sé að finna upplýsingar um að neytendur geti keypt vörur hjá versluninni með raðgreiðslusamningi til allt að 36 mánaða. Slíkir samningar falli undir ákvæði laga nr. 33/2013, um neytendalán, sbr. gildissviðsákvæði 1.-3. gr. laganna.

Í lögunum sé rík áhersla lögð á upplýsingagjöf til neytenda í auglýsingum, fyrir sammingsgerð og við sammingsgerð. Í 1. mgr. 6. gr. segi að í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánsamninga þar sem neytendur séu upplýstir um vexti eða kostnað af láninu skuli koma fram staðlaðar upplýsingar í samræmi við ákvæðið. Í 2. mgr. 6. gr. séu taldar upp þær upplýsingar sem fram skuli koma.

Ákvæðið eigi jafnt við auglýsingar og kynningarefni lánveitanda sem og lánamiðlara. Í upplýsingum á heimasíðu Heimkaupa sé við sumar vörur tilgreint staðgreiðsluverð þeirra auk mánaðarlegrar afborgunar í tiltekinn fjölda mánaða. Þegar varan hafi verið valin komi fram upplýsingar um „0% vexti“. Ekki sé að sjá að veittar séu upplýsingar í samræmi við ákvæði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013.

Að lokum var í bréfinu til þess vísað að háttsemi sé einnig til þess fallin að brjóta gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

##### 2.

Svar Heimkaup barst með bréfi, dags. 20. maí 2015. Í bréfinu segir að samstarfsaðili Heimkaup í umræddum tilfellum sé Netgíró. Rætt hafi verið við Netgíró og þar hafi komið fram að viðskiptavinir fái fullkomið yfirlit yfir alla kostnaðarliði auk greiðsluáætlunar áður en þeir gangi frá kaupunum.



Með bréfinu fylgdu skjáskot af þeim upplýsingum sem neytendur fá frá Netgíró en skorti upplýsingar verði úr því bætt.

### 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 26. júní 2015, fór stofnunin fram á skýringa eða athugasemdir Heimkaupa. Í bréfinu segir að af skoðun Neytendastofu á vefsíðu Heimkaupa þann 23. júní sé ljóst að enn skorti á upplýsingar skv. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 í netversluninni. Þannig komi upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi þurfi að greiða ekki fram á forsíðu, yfirlitssíðu eða þegar einstök vara hafi verið valin. Ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 taki til auglýsinga og kynningarefnis í öllum skilningi og engar undantekningar séu á upplýsingaskyldu samkvæmt ákvæðinu. Því teljist það ekki fullnægjandi upplýsingagjöf í skilningi ákvæðisins að upplýsingarnar komi fram á síðari stigum kaupferilsins.

Þá segir í bréfin að hluti af úttekt Neytendastofu á tilgreiningu seljenda á upplýsingum um neytendalán sé sá að stofnunin hafi yfirfarið útreikninga árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í ljósi þess óski stofnunin eftir því að Heimkaup afhendi stofnuninni útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar fyrir einhverja vöru sem auglýst sé á síðunni. Mikilvægt sé að í útreikningunum megi sjá það greiðsluflæði sem miðað sé við þar sem m.a. komi fram allar dagsetningar á útborgun láns og endurgreiðsludögum.

### 4.

Svar barst með bréfi, dags. 6. júlí 2015, þar sem ítrekað var að viðskiptavinum væru veittar allar upplýsingar á vefsíðu Netgíró. Heimkaup hafi rætt við Netgíró um að slíkar upplýsingar birtust á síðu Heimkaupa, á forsíðu, yfirlitssíðu og þegar einstök vara hafi verið valin. Til þess að birta slíkar upplýsingar á vef Heimkaupa þurfi Heimkaup að ná í upplýsingar inn í kerfi Netgíró.

Í síðustu viku hafi Heimkaup fengið kostnaðaráætlun við framkvæmd á slíku og verði framkvæmdum lokið innan 120 daga frá dagsetningu þessa bréfs.

Varðandi útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar var ítrekað að viðskiptavinir flytjist inn á vefsíðu Netgíró. Með bréfinu fylgdu skjáskot af birtingarmynd þess.

### 5.

Með tölvubréfi Neytendastofu til Heimkaup þann 29. október 2015 var farið fram á upplýsingar um hvort breytingum á vefsíðunni yrði lokið fyrir 3. nóvember 2015, sbr. upplýsingar í bréfi Heimkaup. Í tölvubréfinu var jafnframt vísað til þess að skoðun Neytendastofu á vefsíðunni hafi leitt í ljós að engar breytingar hafi verið gerðar á upplýsingagjöf í tengslum við neytendalán.



Svar barst með tölvubréfi, dags. 29. október 2015, þar sem fram kom að framkvæmd hafi tafist hjá Netgíró. Neytendastofa verði upplýst um uppfærða tímaáætlun.

## 5.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Heimkaupa hinn 6. nóvember 2015 kom í ljós að ekki höfðu verið unnar breytingar á upplýsingar um neytendalán á vefsíðunni. Þá höfðu stofnuninni ekki borist frekari upplýsingar eða skýringar frá fyrirtækinu.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Magna verslana ehf., rekstraraðila Heimkaupa, á vefsíðu félagsins, heimkaup.is, í tengslum við neytendalán. Athugasemdir Neytendastofu hafa fyrst og fremst snúið að þeim upplýsingum sem veita skal skv. 6. gr. laga nr. 33/2013.

#### 2.

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

*„Veita skal upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmum um:*

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

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

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



Ákvæði 8. gr. í IV. kafla laganna og 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 séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Þá er í 2. mgr. 9. gr. um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur.

### 3.

Á vefsíðu Heimkaupa eru sumar söluvörur kynntar bæði með staðgreiðsluverði sem og mánaðarlegu afborgunarverði í tiltekinn fjölda mánaða. Samhliða því kemur almennt jafnframt fram fullyrðingin „0% vextir“. Þegar tiltekin vara hefur verið valin bætast við upplýsingar um að lánsamningur sé til boða fyrir tilstilli Netgíró. Auk þess má á síðunni finna upplýsingar um lántökugjöld, mánaðarlegt færslugjald og mánaðarlegt tilkynningar og greiðslugjald sem greiða þarf af samningnum. Ekki koma fram upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar eða þá heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða eins og gerð er krafa um skv. c. og d. liðum 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013

Samkvæmt ofangreindu hefur Magna verslanir brotið gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013. Að mati Neytendastofu er um að ræða upplýsingar sem telja má að almennt skipti neytendur máli og eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Því er einnig um að ræða brot gegn 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005.

Neytendastofa bendir á að upplýsingaskylda sem hér um ræðir hefur verið lögboðin um langt skeið, þ.e. fyrst skv. lögum um neytendalán nr. 121/1994 og svo með núgildandi lögum um neytendalán nr. 33/2013.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Magna verslana að birta upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða í öllum auglýsingum og kynningarefni sínu sem varða neytendalán þar sem veittar eru upplýsingar um vexti eða kostnað af láninu. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar verður tekin ákvörðun um dagsektir á grundvelli 31. gr. laga nr. 33/2013 og 23. gr. laga nr. 57/2005.



### III. Ákvörðunarorð:

„Magna verslanir ehf., rekstraraðili vefsíðunnar heimkaup.is, Smáratorgi 3, Kópavogi, hefur brotið gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sem og ákvæðum 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða í öllum auglýsingum og kynningarefni fyrir neytendalán þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neftendastofa þeim fyrirmælum til Magna verslana ehf. að birta upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða í öllum auglýsingum og kynningarefni sínu sem varða neytendalán þar sem veittar eru upplýsingar um vexti eða kostnað af láninu.

Verði ekki farið að fyrirmælum Neftendastofu innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar verður tekin ákvörðun um dagsektir á grundvelli 31. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 23. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neftendastofa, 9. nóvember 2015

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir