



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 49/2019

## Staðlaðar upplýsingar og lánessamningur Íslandsbanka

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 12. mars 2019, fór stofnunin fram á afrit af gögnum frá Íslandsbanka hf. 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 lánessamningi, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, frá Íslandsbanka 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.

##### 2.

Umbeðin gögn bárust Neytendastofu frá Íslandsbanka með tölvubréfi, dags. 18. mars 2019.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 28. júní 2019, komu fram athugasemdir stofnunarinnar við umrædd gögn. Í bréfinu er fyrst fjallað um staðlaðar upplýsingar skv. 7. gr. laga nr. 33/2013. Neytendastofa geri eftirfarandi athugasemdir við stöðluðu upplýsingarnar með tilliti til ákvæðis 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 og viðauka 1 í reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður:

Ákvæði a. liðar 4. mgr. 7. gr. geri þá kröfu að veittar séu upplýsingar um tegund láns. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka segi: „Lán í appi“. Að mati Neytendastofu gæti þetta talist ófullnægjandi upplýsingar um tegund láns.



Ákvæði f. liðar 4. mgr. 7. gr. geri kröfu um að veittar séu upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra, vísitölu eða viðmiðunarvexti ef við á svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka komi fram að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Að mati Neytendastofu geti þessar upplýsingar talist ófullnægjandi um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum.

Ákvæði g. liðar 4. mgr. 7. gr. geri m.a. þá kröfu að veita skuli upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölunni. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka virðist ekki vera lýsandi dæmi með fjárhæðum sem séu forsendur útreiknings árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Ákvæði i. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði m.a. á um að, ef við eigi, skuli veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka sé vísað til verðskrár bankans eins og hún er á hverjum tíma á vefsíðu félagsins en svo virðist sem ekki séu veittar upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði.

Ákvæði l. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka sé tilgreint að greiða skuli dráttarvexti samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, ásamt kostnaði samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008 og verðskrá bankans á hverjum tíma. Að mati Neytendastofu gæti upplýsingagjöfin talist ófullnægjandi þar sem svo virðist sem ekki sé gerð grein fyrir gildandi dráttarvöxtum og fjárhæð kostnaðar vegna vanskila.

Í bréfi Neytendastofu voru síðan eftirfarandi athugasemdir gerðar við lánessamning Íslandsbanka með tilliti til ákvæðis 12. gr. laga nr. 33/2013:

Ákvæði f. liðar 2. mgr. 12. gr. geri þá kröfu að fram komi upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra sem og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í lánessamningi Íslandsbanka komi fram að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Að mati Neytendastofu geti þessar upplýsingar talist ófullnægjandi um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum.

Ákvæði k. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um skyldu til að veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í lánessamningi Íslandsbanka virðist sem ekki sé gerð grein fyrir forsendum fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði.



### 3.

Svar Íslandsbanka barst Neytendastofu með bréfi, dags. 19. júlí 2019. Í bréfinu segir hvað varði þá athugasemd að upplýsingar um tegund láns gætu talist ófullnægjandi hafi Íslandsbanki tekið athugasemdina til greina og unnið sé að úrbótum sem muni klárast í næstu viku. Bætt verði við lýsingu á tegund lánsins og verði tegund láns í appi eftirleiðis: „*Lán í appi-óverðtryggt, jafnar afborganir, breytilegir vextir*“.

Í erindi Neytendastofu sé gerð athugasemd við tilvísun í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka til þess að vextir og breytingar á þeim geti m.a. tekið mið af „*og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði*“. Nánar tiltekið sé vísað til þess í erindinu að samkvæmt mati Neytendastofu geti þær upplýsingar talist ófullnægjandi um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Af hálfu Íslandsbanka sé ekki tekið undir þau sjónarmið og sé bankinn ekki sammála þessari athugasemd. Að mati Íslandsbanka sé þvert á móti um að ræða viðleitni bankans til þess að veita neytendum upplýsingar með sem ítarlegustum og skýrustum hætti um hvaða þættir geti mögulega haft áhrif á vaxtabreytingar. Samkvæmt f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé bankanum skylt að upplýsa um alla þá þætti sem geti mögulega haft áhrif á vexti. Óhjákvæmilegt sé að mati bankans að ófyrirséðir þættir geti mögulega haft áhrif á vexti. Sé því ómögulegt að mati bankans að tilgreina með tæmandi talningu alla hugsanlega þætti sem geti haft áhrif á vaxtabreytingar. Af því leiði að bankinn hafi talið það eðlilegt að upplýsa neytendur um alla ófyrirséða þætti sem mögulega geti haft áhrif á breytingu á vöxtum og því nauðsynlegt að taka fram að umfram fyrirsjáanlega kostnaðarliði geti annar ófyrirséður kostnaðar haft slík áhrif. Athygli skuli vakin á því að hingað til hafi vaxtabreytingar ekki byggt á ófyrirséðum kostnaði en bankinn telji nauðsynlegt að neytendur séu upplýstir um að það séu ófyrirséðir þættir sem geti haft áhrif á vaxtabreytingar.

Í erindi Neytendastofu sé einnig gerð sú athugasemd að lýsandi dæmi með fjárhæðum sem séu forsendur útreiknings árlegrar hlutfallstölu kostnaðar virðist ekki til staðar í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka. Til skýringa skuli tekið fram að Íslandsbanki telji tilskildar upplýsingar koma nokkuð skýrt fram í stöðluðum upplýsingum bankans. Íslandsbanki hafi metið það sem svo að nauðsynlegt sé að útskýra árlega hlutfallstölu kostnaðar með dæmum séu rauntölur ekki til staðar. Í stöðluðum upplýsingum bankans séu allar forsendur fyrir útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar til staðar og komi sú tala sem raunverulega eigi við um lánið fram í stöðluðum upplýsingum, auk þess sem útskýrt sé hvaða forsendur liggi að baki þeim útreikningi. Í 19. gr. inngangsorða tilskipunar Evrópuþinginsins og Ráðsins 2008/48/EB sem lög nr. 33/2013 byggi á komi fram varðandi árlega hlutfallstölu kostnaðar að þegar einungis sé hægt að tilgreina hana með dæmi skuli það gert með lýsandi dæmi. Íslandsbanki geti því ekki fallist á að nauðsynlegt sé að bæta við lýsandi dæmi með öðrum fjárhæðum en eigi við um lánessamninginn sem um ræði þar sem það kunni að vera villandi fyrir neytandann að nota aðrar fjárhæðir. Það sé því mat bankans að þær upplýsingar sem komi fram í stöðluðum upplýsingum bankans uppfylli áskilnað um lýsandi dæmi sem g. liður 4. mgr. 7. gr. laganna geri kröfu um.



Hvað varði þá athugasemd að ekki sé upplýst um hvaða forsendur liggi að baki því að unnt sé að breyta kostnaði telji Íslandsbanki að i. liður 4. mgr. 7. gr. eigi ekki við um þessa tegund láns. Íslandsbanki hafi metið það sem svo að ákvæðið eigi einungis við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða. Í greinargerð með frumvarpi sem varð að lögum um neytendalán segi í athugasemd við i. lið 4. mgr. 7. gr.: „Í ákvæðinu er fjallað um þær upplýsingar sem ber að veita í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Hérlendis er yfirdráttarheimild algengasta form lánalínu en ákvæðið tekur til hvers konar lána með svipuðum einkennum, þ.e. rammisamnings um hámarkslán, lánstíma og lánskjör með breytilegri notkun lánsheimildar eða lánalínu.“ Íslandsbanki hafi því metið það sem svo að framangreint ákvæði eigi ekki við þessa tegund láns heldur einungis þegar um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða sé að ræða. Til skýringa hafi Íslandsbanki, þrátt fyrir framangreint, bætt eftirfarandi málsgrein við staðlaðar upplýsingar Íslandsbanka: „Íslandsbanki hefur heimild til að breyta verðskrá sinni án nokkurs fyrirvara. Breytingar eru birtar í verðskrá bankans á heimasíðu hans, [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is). Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir við breytingar á verðskrá fyrir gildistöku þeirra telst hann hafa samþykkt þær.“

Hvað varði þá athugasemd að ekki sé gert grein fyrir gildandi dráttarvöxtum þakki Íslandsbanki ábendinguna. Prósentutala gildandi dráttarvaxta hafi fallið út úr skjalinu fyrir handvömm og hafi henni nú verið bætt við.

Hvað varði þá athugasemd að fjárhæð kostnaðar vegna vanskila sé ábótavant virðist Íslandsbanka að þessi athugasemd eigi ekki við um Íslandsbanka. Fjárhæð vanskilakostnaðar sé að finna í stöðluðu upplýsingablaði bankans.

Hvað varði þá athugasemd að lánssamningur láns í appi sé ekki í samræmi við f. lið 2. mgr. 12. gr. vísast til sömu röksemda og að ofan hvað varði það að vextir og breytingar á þeim taki m.a. mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“.

Hvað varði þá athugasemd að lánssamningur láns í appi sé ekki í samræmi við k. lið 2. mgr. 12. gr. vísast til sömu röksemda og að ofan hvað varði það að gera skuli grein fyrir forsendum fyrir því að unnt sé að breyta kostnaði. Í lánssamningum sé jafnframt vísað í almenna viðskiptaskilmála Íslandsbanka þar sem fram komi með hvaða hætti bankanum sé heimilt að breyta verðskrá sinni.

#### 4.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 9. september 2019, var Íslandsbanka tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.



## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu kemur til skoðunar hvort staðlaðar upplýsingar og lánsamningur Íslandsbanka vegna neytendalána uppfylli skilyrði ákvæða 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og viðauka I við reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánsamningur er gerður. Neytendastofa hefur við meðferð málsins gert athugasemdir við upplýsingagjöf Íslandsbanka samkvæmt ákvæðum a., f., g., i. og l. liðar 4. mgr. 7. gr. ásamt f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laganna.

Íslandsbanki hefur við meðferð málsins afhent umbeðin gögn og svarað athugasemdum Neytendastofu varðandi einstök ákvæði laganna.

#### 2.

Í lögum nr. 33/2013 er m.a. fjallað um upplýsingaskyldu lánveitanda fyrir og við lánveitingu. Í máli þessu hefur komið til álita upplýsingaskylda samkvæmt 7. og 12. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skal lánveitandi með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um lántöku. Skulu upplýsingarnar veittar á grundvelli lánskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Upplýsingarnar skulu skv. 2. mgr. 7. gr. veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli og á stöðluðu eyðublaði skv. reglugerð nr. 921/2013. Í 4. mgr. 7. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í staðlaða eyðublaðinu. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við upplýsingar Íslandsbanka samkvæmt a., f., g., i., j. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. sem eru svohljóðandi:

*„Í upplýsingum skal eftirfarandi koma fram:*

*a. tegund láns,*

*[...]*

*f. útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geta haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtunum; gildi mismunandi útlánsvextir við mismunandi aðstæður skal veita áður nefndar upplýsingar um þá alla,*

*g. árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram koma allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölunni; ef neytandi hefur upplýst lánveitanda um einn eða fleiri þætti þess láns sem hann helst kys, svo sem gildistíma lánsamnings og heildarfjárhæð láns, skal lánveitandi taka tillit til þeirra þátta; ef lánsamningur býður upp á mismunandi leiðir með mismunandi kostnaði eða útlánsvöxtum skal lánveitandi miða við hæsta kostnað og vexti vegna algengustu lánsamninga og greina frá því að aðrar forsendur geti leitt til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar,*



*i. ef við á, kostnaður við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða, bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði,*

*[..]*

*l. gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila, [...]“*

Í 12. gr. laganna er fjallað um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. skal samningurinn skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og samningsaðilar fá afrit af honum. Í 2. mgr. 12. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við lánessamning Íslandsbanka samkvæmt f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. sem eru svohljóðandi:

*„Í lánessamningi skal koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt:*

*[...]*

*f. útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geta haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum; gildi mismunandi útlánsvextir við mismunandi aðstæður skal veita áður nefndar upplýsingar um þá alla,*

*[...]*

*k. ef við á, kostnaður við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, og annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði,*

*[...]“*

### 3.

Neytendastofa gerði við meðferð málsins athugasemdir við staðlaðar upplýsingar Íslandsbanka samkvæmt a., f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, sbr. viðauka I reglugerðar nr. 921/2013. Í svörum Íslandsbanka kom fram að bætt yrði úr upplýsingagjöf samkvæmt athugasemdum Neytendastofu varðandi a. lið ásamt gildandi dráttarvöxtum samkvæmt l. lið 4. mgr. 7. gr.

Í f. lið 4. mgr. 7. gr. laganna er m.a. gerð sú krafa að veittar séu upplýsingar um skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í bréfi Neytendastofu sagði að stofnunin teldi að upplýsingagjöf Íslandsbanka í stöðluðum upplýsingum um að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“ gæti talist ófullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Í svari Íslandsbanka var ekki fallist á athugasemd Neytendastofu og vísað til þess að þetta væri viðleitni bankans til þess að veita neytendum upplýsingar með sem ítarlegustum og skýrustum hætti um hvaða þættir geti mögulega haft áhrif á vaxtabreytingar. Óhjákvæmilegt væri að mati bankans að ófyrirséðir



Þættir geti mögulega haft áhrif á vexti. Neytendastofa bendir á að tilgangur ákvæðisins er að veita neytendum upplýsingar um það hvað getur leitt til þess að vextir á láni þeirra breytast. Tilvísun í ófyrirséðan kostnað getur að mati Neytendastofu ekki talist fullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum og tryggir ekki gagnsæi eða að neytendum sé gert kleift að átta sig á því á hvaða grundvelli vaxtabreytingar byggjast. Auk þess telur stofnunin að upptalning á þáttum sem geta leitt til breytinga á útlánsvöxtum þjóni takmörkuðum tilgangi þegar tilgreint er að annar ófyrirséður kostnaður geti einnig leitt til breytinga á útlánsvöxtum.

Í g. lið 4. mgr. 7. gr. er gerð sú krafa að tilgreind sé árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram koma allar forsendur sem notaðar eru við útreikning á hlutfallstölunni. Í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka er tilgreind hlutfallstalan í prósentum og sett fram lýsing á því hvernig hún er reiknuð út. Eins og fram kom í bréfi stofnunarinnar telur hún að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölnnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Það nægir því ekki að mati Neytendastofu að vera með almennt dæmi í stöðluðu eyðublaði, sem tekur ekki mið af þeim upplýsingum sem liggja fyrir um tiltekið lán.

Í i. lið 4. mgr. 7. gr. er um það fjallað að, ef við eigi, skuli veita upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Í bréfi Neytendastofu kom fram að í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka væri vísað til verðskrár Íslandsbanka eins og hún væri á hverjum tíma á vefsíðu bankans en svo virtist sem ekki væru veittar upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt væri að breyta þessum kostnaði. Í svari Íslandsbanka kom fram að bankinn teldi að ákvæðið ætti einungis við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða. Með vísan til orðalags ákvæðisins telur Neytendastofa að þrátt fyrir að fyrri hluti ákvæðisins sé afmarkaður við kostnað við lánalínur og notkun greiðsluleiða þá komi einnig fram í seinni hluta ákvæðisins að tilgreina skuli annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Að mati stofnunarinnar er ljóst að seinni hluti ákvæðisins er ekki afmarkaður við kostnað vegna lánalína eða notkun greiðsluleiða. Tilvísun til gjaldskrár, ein og sér, getur að mati Neytendastofu ekki talist fullnægjandi upplýsingar um forsendur sem liggja að baki breytingum á kostnaði og tryggja ekki gagnsæi eða að neytendum sé gert kleift að átta sig á hverju gjaldbreytingar byggjast.

Í l. lið 4. mgr. 7. gr. er gerð sú krafa að veittar séu upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í bréfi Neytendastofu kom fram að í stöðluðum upplýsingum Íslandsbanka væri tilgreint að greiða skuli dráttarvexti samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2008 og verðskrá bankans á hverjum tíma. Í svari Íslandsbanka kom fram að prósentutala gildandi dráttarvaxta hafi fallið úr skjalinu fyrir handvömm og að henni yrði bætt aftur við. Hvað varði kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila hefur Íslandsbanki bent á að athugasemdin eigi ekki við um gögn bankans þar sem slíkar upplýsingar komi fram í stöðluðu eyðublaði. Við skoðun á stöðluðu eyðublaði Íslandsbanka er ljóst að þar er gefið dæmi um kostnað vegna vanskila og



tilgreindur kostnaður við innheimtuviðvörun annars vegar og sérstaka innheimtumeðferð hins vegar. Báðar fjárhæðir eru stjórnumerktar sem vísa til þess að nánari upplýsingar sé að finna í verðskrá. Að mati Neytendastofu er tilvísun til verðskrár bankans og dæmi um kostnað vegna vanskila ófullnægjandi upplýsingar um kostnað sem þarf að greiða vegna vanskila.

Með vísan til ofangreinds og gagna málsins hefur Íslandsbanki brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í stöðluðu eyðublaði, sbr. viðauka I við reglugerð 921/2013. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslandsbanka að bæta úr upplýsingagjöf samkvæmt ofangreindu.

#### 4.

Neytendastofa gerði við meðferð málsins athugasemdir við upplýsingar í lánsamningi Íslandabanka samkvæmt f. og k. lið 2. mgr. 12. gr. laganna.

Í f. lið 2. mgr. 12. gr. er gerð sú krafa að fram komi upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra sem og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í lánsamningi Íslandsbanka kom fram að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Í bréfi Neytendastofu kom fram að þessar upplýsingar gætu talist ófullnægjandi um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Ákvæði f. liðar 2. mgr. 12. gr. og f. liðar 4. mgr. 7. gr. fela í sér sömu kröfu um upplýsingaskyldu, annars vegar í stöðluðu eyðublaði og hins vegar í lánsamning. Með vísan til ofangreindrar umfjöllunar um f. lið 4. mgr. 7. gr. telur Neytendastofa að lánsamningur Íslandsbanka uppfylli ekki skilyrði f. liðar 2. mgr. 12. gr. laganna.

Í k. lið 2. mgr. 12. gr. er fjallað um skyldu til að veita, ef við eigi, upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánsamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Ákvæði k. liðar 2. mgr. 12. gr. og i. liðar 4. mgr. 7. gr. fela í sér sömu kröfu um upplýsingaskyldu, annars vegar í stöðluðu eyðublaði og hins vegar í lánsamning. Með vísan til ofangreindrar umfjöllunar um i. lið 4. mgr. 7. gr. telur Neytendastofa að lánsamningur Íslandsbanka uppfylli ekki skilyrði k. liðar 2. mgr. 12. gr. laganna.

Með vísan til ofangreinds og gagna málsins hefur Íslandsbanki brotið gegn f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í lánsamningi. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslandsbanka að bæta úr upplýsingagjöf samkvæmt ofangreindu.





### III. Ákvörðunarorð:

„Íslandsbanki hf., Hagasmára 3, Kópavogi, hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sbr. viðauki I reglugerðar nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánsamningur er gerður.

Íslandsbanki hf. hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningi til neytenda brotið gegn f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Íslandsbanka hf. að koma upplýsingum samkvæmt 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, í viðunandi horf. Verði það ekki gert innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessar má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli b. og h. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.“

Neytendastofa, 26. nóvember 2019

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir