

ÚRSKURÐUR ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 7/2016

1. Þann 10. mars 2017 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 7/2016: Kæra E-content ehf. á ákvörðun Neytendastofu 14. nóvember 2016 í máli [nr. 59/2016](#). Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Egill Heiðar Gíslason. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn c., e., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði og e., g., h., l., q. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi. Þá hefði kærandi brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 með því að telja svonefnt kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu og 26. gr. laganna með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem næmi hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.
2. Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beindi Neytendastofa þeim tilmælum til kæranda að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt væri skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Þá var þeim tilmælum beint til hans að telja þá fjárhæð, sem tilgreind væri sem kaupverð rafbóka, sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá bannaði Neytendastofa kæranda að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiddi til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013. Loks lagði stofnunin stjórnvaldssekt á kæranda að fjárhæð 2.400.000 krónur með heimild í b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. fyrrgreindra laga. Af hálfu kæranda er þess aðallega krafist að félagið verði ekki sektað og engar takmarkanir settar á starfsemi þess, en til vara að hinn kærði úrskurður verði felldur úr gildi.
3. Samkvæmt 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 verður ákvörðunum sem Neytendastofa tekur á grundvelli laganna skotið til áfrýjunarnefndar neytendamála, sbr. 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005.

MÁLAVEXTIR

4. Tildrög máls þessa eru þau að með ákvörðun Neytendastofu 2. júní 2014 í máli nr. 29/2014 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að kærandi, sem þá starfaði undir heitinu Neytendalán ehf., hefði sem rekstraraðili smálánafyrirtækjanna 1909, Múla og hraðpeninga, brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán og 3. gr. reglugerðar nr. 956/2013 um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar með því að undanskilja kostnað af framkvæmd lánsþjófsmats við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Nánar tiltekið hefðu kærandi ekki talið 4.990 krónur, sem innheimtar voru vegna flýtafgreiðslu á framkvæmd lánsþjófsmats, til

heildarlántökukostnaðar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Þá hefði kærandi brotið gegn 26. gr. laganna með því að innheimta kostnað af lánum sem næmi hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Bannaði stofnunin kæranda umrædda viðskiptahætti og lagði á hann stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 krónur með heimild í u. og x. lið 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013. Ákvörðunin var kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála og með ákvörðun hennar 21. janúar 2015 í máli nr. 14/2014 var hún staðfest. Með ákvörðun Neytendastofu 10. nóvember 2015 var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn fyrrgreindri ákvörðun Neytendastofu frá 2. júní 2014 með því að breyta ekki starfsemi sinni í samræmi við ákvörðunina. Var honum gert að fara að umræddri ákvörðun en greiða ella 250.000 krónur á dag í dagsektir. Mun sú ákvörðun einnig hafa verið staðfest með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála 14. apríl 2016 í máli nr. 16/2015.

5. Í kjölfar fyrrgreindra úrlausna lét kærandi af töku gjalds fyrir flýtiþjónustu við afgreiðslu lánsúmsókna en hann mun hins vegar hafa breytt starfsemi sinni þannig að gert var að skilyrði fyrir lántöku að keyptar væru sérstakar rafbækur. Af þessu tilefni sendi Neytendastofa kæranda bréf, dags. 10. júní 2016, þar sem fram kom að samkvæmt upplýsingum á vefsíðunum 1909.is, hradpeningar.is og mula.is veiti kærandi neytendum lán samhliða kaupum á rafbókum. Á vefsíðunum sé að finna ýmsar upplýsingar undir liðnum Spurt og svarað en engar aðrar upplýsingar, s.s. um skilmála þjónustunnar, séu aðgengilegar á opnu vefsvæði. Neytendastofa fari fram á að kærandi veiti stofnuninni afrit af skilmálum þjónustu kæranda, afrit af stöðluðu eyðublaði samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013, sem neytanda hafi verið afhent, og afrit af lánsamningi, sbr. 12. gr. sömu laga, svo unnt sé að meta hvort skilyrðum laganna sé fullnægt. Var tekið fram að umbeðin gögn yrðu að berast stofnuninni innan tíu daga.
6. Ekkert svar barst Neytendastofu við fyrrgreindu bréfi og með öðru bréfi, dags. 27. júní 2016, var tekið fram að í 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 væri um það fjallað að ákvæði VIII. kafla laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu giltu um heimildir stofnunarinnar til upplýsingaöflunar, haldlagningar gagna, þagnarskyldu og afhendingar upplýsinga til stjórnvalda annarra ríkja. Í 1. og 2. mgr. 29. gr. laganna kæmi fram að stofnunin gæti krafist þá sem lögin tækju til um allar nauðsynlegar upplýsingar við athugun einstakra mála. Upplýsinga sé hægt að krefjast munnlega eða skriflega og skuli þær gefnar innan hæfilegs frests sem stofnunin setji. Neytendastofa geti með sömu skilyrðum og í 1. mgr. krafist þess að fá gögn afhent til athugunar. Þá sé í 2. mgr. 21. gr. b. um það fjallað að Neytendastofa geti gripið til aðgerða sé brotið gegn m.a. VIII. kafla laganna eftir því sem við geti átt. Í ljósi þess að kærandi hafi ekki orðið við kröfu Neytendastofu um afhendingu gagna eftir bréf stofnunarinnar, dags. 10. júní 2016, sé þeim fyrirmælum samkvæmt 21. g. b. laga nr. 57/2005 beint til kæranda að afhenda Neytendastofu eftirfarandi: Í fyrsta lagi afrit af skilmálum þjónustu kæranda, í öðru lagi afrit af stöðluðu eyðublaði sem neytanda hafi verið afhent, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013 og í þriðja lagi afrit af lánsamningi sem neytanda hafi verið afhentur, sbr. 12. gr.

sömu laga. Umrædd gögn skuli berast Neytendastofu innan tíu daga frá dagsetningu bréfsins, en verði það ekki gert megi búast við að tekin verði ákvörðun um dagsektir.

7. Svar barst með bréfi kæranda, dags. 6. júlí 2016. Þar kom fram að meðfylgjandi bréfinu væru umbeðin gögn, en væri frekari upplýsinga óskað yrði orðið við því eins fljótt og kostur væri. Þá vilji kærandi koma því á framfæri við Neytendastofu að allar ábendingar um atriði sem Neytendastofa telji að skýra þurfi betur séu vel þegnar.
8. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 5. ágúst 2016, óskaði stofnunin eftir frekari gögnum í tengslum við lánveitingar kæranda. Var í fyrsta lagi óskað eftir upplýsingum um kaupverð rafbóka kæranda og lista yfir þær bækur sem kærandi bjóði neytendum, auk upplýsinga um það hversu margar rafbækur neytandi þurfi að kaupa til þess að eiga kost á láni frá. Í öðru lagi upplýsingum um hvort neytandi greiði fyrir þau samskipti sem lýst sé í almennum skilmálum kæranda á þann hátt að degi fyrir eindaga sé „viðskiptavininn send SMS smáskilaboð þar sem minnt er á gjalddagann/eindagann.“ Í þriðja lagi vísaði stofnunin til ákvæðis í almennu skilmálunum þar sem fram komi að „kostnaður vegna valkvæðrar viðbótarþjónustu sem viðskiptavinur kann að óska eftir telst ekki til heildarlántökukostnaðar“. Var kærandi inntur eftir upplýsingum um hvort slík viðbótarþjónusta væri veitt og ef svo væri, hvert verð hennar væri. Loks fór stofnunin fram á að henni yrðu afhent gögn sem sýni hvernig kærandi reikni árlega hlutfallstölu kostnaðar og upplýsingar um hvenær í umsóknarferlinu neytandi fái hið staðlaða eyðublað.
9. Í bréfi stofnunarinnar kemur síðan fram að af skoðum hennar á gögnum málsins verði ráðið að lánskilmálar kæranda séu samhljóða skilmálum félaganna Kredia ehf. og Smálána ehf., auk þess sem staðlaðar upplýsingar um neytendalán séu fylltar út með sama hætti. Þá sé orðalag og framsetning skilmála samhljóða skilmálum fyrrgreindra aðila. Af því tilefni veki Neytendastofa athygli kæranda á ákvörðunum stofnunarinnar nr. 16/2016 og 17/2016 þar sem hún hafi komist að þeirri niðurstöðu að Kredia ehf. og Smálán ehf. hafi brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 með því að afhenda neytendum ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snúi að tilteknum lánsamningi og taki tillit til fram kominna óska neytandans og c., d., e., f. g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði. Enn fremur hafi félögin með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningi brotið gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga. Neytendastofa telji því að upplýsingagjöf kæranda fyrir og við samningsgerðina, sem sé sambærileg og hjá fyrrgreindum aðilum, uppfylli ekki skilyrði laganna.
10. Ekkert svar barst frá kæranda. Með bréfi Neytendastofu, dags. 22. ágúst 2016, var beiðnin ítrekuð og tekið fram að kærandi mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu, og eftir atvikum gripið til viðeigandi þvingunarúrreða, yrðu umbeðnar upplýsingar ekki afhentar. Með bréfi lögmanns kæranda, dags. 31. ágúst 2016, voru Neytendastofu sendar upplýsingar um verð

á bókum, afslátt af bókum og hvaða lán neytendur geti fengið umfram bókalán. Var sem dæmi tekið fram að taki neytandi tvær bækur að láni í 15 daga greiði hann 6.900 krónur fyrir hverja bók, en fái 2.600 króna afslátt á bók. Fyrir þetta geti hann fengið 10-20.000 króna lán. Var tekið fram að kærandi sendi viðskiptavinum keypta bók á rafrænu og prentuðu formi. Í bréfi Neytendastofu hafi verið óskað lista yfir þá bókartitla sem í boði væru, um um sé að ræða rúmlega 150.000 titla og því erfitt um vik að senda slíkan lista, auk þess sem hann telji rúmlega 1.300 blaðsíður. Óski stofnunin þrátt fyrir það eftir því að fá listann sendan verði kærandi að sjálfsögðu við því.

11. Í bréfinu kom enn fremur fram að ekkert gjald sé tekið af viðskiptavinum fyrir sendingar á SMS smáskilaboðum og að á þessum tímapunkti standi viðskiptavinum ekki til boða valkvæð viðbótarþjónusta. Varðandi útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar óski kærandi eftir frekari leiðbeiningum Neytendastofu um hvaða gögn óskað sé eftir. Þá sé óskað svara við því hvort Neytendastofa vilji fá senda kóðana sem liggja að baki útreikningum í hugbúnaði kæranda. Loks kom fram að þegar viðskiptavinur skrái sig í þjónustu hjá kæranda fái hann sent eintak af stöðluðu eyðublaði í tölvubréfi. Þá fái hann sent staðlað eyðublað þegar lánsúmsókn hafi verið samþykkt. Þar fyrir utan sé staðlað eyðublað aðgengilegt á heimasíðum kæranda. Áður en viðskiptavinur staðfesti lánsúmsókn þurfi hann að samþykkja að hann hafi lesið skilmála kæranda, en staðlaða eyðublaðið sé hluti af þeim. Það fari því ekkert á milli mála að viðskiptavinir hafi kynnt sér efni staðlaða eyðublaðsins áður en þeir sækja um lán. Vegna tilvísana Neytendastofu til ákvarðana stofnunarinnar í málum nr. 16/2016 og 17/2016 taki kærandi fram að báðar ákvarðanirnar hafi verið kærðar til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áður en stofnunin taki ákvörðun um framhald þessa máls, eftir atvikum með álagningu sekta, væri réttast að bíða eftir endanlegum úrskurði áfrýjunarnefndar í þeim málum.
12. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 7. september 2016, ítrekaði stofnunin ósk um að henni yrði afhentur listi yfir umrædda bókartitla. Þá óskaði stofnunin eftir nánari upplýsingum um sendingu bókanna á pappírformi og hvort greiða þurfi sérstaklega fyrir bókina á pappírformi, þ.e. annars vegar bókina sjálfa og hins vegar fyrir sendingarkostnað hennar. Varðandi árlega hlutfallstölu kostnaðar var óskað eftir gögnum með sundurliðun fjárhæða, þ.e. lánsfjárhæð annars vegar og endurgreiðslu neytenda hins vegar, ásamt öllum gjöldum sem neytendur greiði í tengslum við kaup á bók eða lántöku hjá kæranda, auk dagsetninga bókakaupa og lántöku annars vegar og endurgreiðslu hins vegar. Kom fram að væru mismunandi gjöld endurgreidd á ólíkum tímum þyrfti að gera sérstaklega grein fyrir því. Þá fari stofnunin fram á að afhent verði gögn sem sýni forsendur að baki útreikningi á árlegri hlutfallstölu kostnaðar.
13. Svar barst með bréfi lögmanns kæranda, dags. 14. september 2016. Þar kemur fram að meðfylgjandi bréfinu, sem einnig sé sent á rafrænu formi, sé listi yfir allar þær bækur sem í boði séu hjá kæranda. Þar sem um sé að ræða 150.000 titla og útilokað að senda hann á

pappíriformi fylgi hann með á excel-formi. Varðandi sendingarkostnað fyrir prentaðar bækur upplýsist að ekki hafi verið tekið gjald fyrir slíkar sendingar, auk þess sem viðbótargjalds sé ekki krafist fyrir prentuð eintök. Varðandi útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og sundurliðunar slíks útreiknings vísist til meðfylgjandi töflu.

14. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 16. september 2016, kom fram að í töflu kæranda hafi ekki komið fram útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, þ.e. hver árleg hlutfallstala kostnaðar viðkomandi lána sé eins og hún sé kynnt neytendum þegar þeir taki lán hjá félaginu. Taflan veiti því ekki fullnægjandi upplýsingar um hvernig árleg hlutfallstala kostnaðar sé reiknuð, enda komi þar ekki fram hver niðurstaða útreikninganna sé, þ.e. árleg hlutfallstala kostnaðar fyrir hvert lán. Farið sé fram á að þær upplýsingar verði veittar fyrir lok skrifstofutíma stofnunarinnar þennan dag. Með öðru bréfi stofnunarinnar, dags. 4. október 2016, kom fram að af gögnum málsins verði ráðið að kærandi undanskilji kostnað vegna kaupa á rafbókum, sem þó sé nauðsynlegt að standa straum af til þess að fá lán, við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Í þessu sambandi sé aftur vakin athygli á ákvörðunum stofnunarinnar í málum nr. 16 og 17/2016, sem og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016, þar sem sambærileg háttsemi Kredia ehf. og Smálána ehf. hafi verið talin brot á ákvæðum 21. og 26. gr. laga nr. 33/2013. Óski kærandi eftir að koma að skýringum eða athugasemdum vegna málsins þurfi þær að berast innan sjö daga.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

15. Í hinni kærðu ákvörðun er rakið að við skráningu í þjónustu á vefsíðu kæranda fái neytendur staðlað eyðublað í tölvubréfi, auk þess sem staðlaða eyðublaðið fylgi almennum skilmálum félagsins. Staðlaða eyðublaðið sé útfyllt með tilliti til allra lánakosta félagsins. Heildarfjárhæð láns sé tilgreind 10-40.000 krónur og gildistími 15, 22 eða 30 dagar svo dæmi séu tekin. Af svörum kæranda og þeim gögnum sem Neytendastofu hafi verið sent sé ljóst að staðlaða eyðublaðið sem neytendur fái sent sé það sem fylgi almennum skilmálum. Samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli neytandi fá afhent eintak af stöðluðu eyðublaði áður en hann verði bundinn af lánsamningi og skuli upplýsingar í eyðublaðinu taka mið af tilteknum lánsamningi og óskum neytandans þegar þær hafi komið fram. Í ljósi úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016 muni Neytendastofa ekki gera frekari athugasemdir við afhendingu eyðublaðsins eða að umrætt eyðublað sé fyllt út með tilliti til allra lánakosta kæranda, enda hafi áfrýjunarnefndin komist að þeirri niðurstöðu að sambærilega útfyllt eyðublað Kredia ehf. og Smálána ehf. væru í samræmi við 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
16. Til skoðunar sé hvort uppfyllt séu skilyrði einstakra staflíða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Af hálfu Neytendastofu hafi verið gerðar athugasemdir við að upplýsingagjöf kæranda fyrir samningsgerð uppfylli ekki skilyrði c., d., e., f., g. og l. liða málsgreinarinnar. Í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2016 hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að sambærileg framsetning staðlaðs eyðublaðs Kredia ehf. og Smálána ehf. uppfyllti skilyrði d.

liðar 4. mgr. 7. gr. og að f. liður sama ákvæðis ætti ekki við þar sem lánin bæru ekki eiginlega vexti. Umrædd ákvæði komi því ekki til frekari álita í málinu. Varðandi aðra liði sé ljóst að lánveitandi skuli í stöðluðu eyðublaði, sem afhent sé neytanda með eðlilegum fyrirvara áður en hann verði bundinn af lánsamningi eða tilboði, m.a. veita upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess, sbr. c. lið 4. mgr. 7. gr. Þetta séu upplýsingar um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar þegar um sé að ræða lán sem feli í sér frestun greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu, sbr. e. lið, um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, sbr. g. lið, og um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingum á þeim auk þess kostnaðar sem greiða þurfi vegna vanskila ef það eigi við, sbr. l. lið.

17. Í stöðluðu eyðublaði kæranda sé ekki að finna upplýsingar um að kaup á bók séu skilyrði fyrir lánveitingu, og eftir atvikum kaup á fleiri en einni bók. Þá sé í staðlaða eyðublaðinu ekki að finna upplýsingar um verð bóka sem neytandi þurfi að kaupa til þess að geta tekið lán hjá félaginu. Að þessu leyti hafi kærandi brotið gegn c. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Að sama skapi komi ekki í stöðluðu eyðublaði kæranda fram upplýsingar um hvaða vöru, þ.e. hvaða bók sé að ræða, og hafi kærandi því einnig brotið gegn e. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
18. Um árlega hlutfallstölu kostnaðar segi í hinu staðlaða eyðublaði kæranda: „ÁHK er mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma, þó aldrei hærrí en 50% að viðbættum stýrivöxtum.“ Gerð sé krafa um að staðlað eyðublað veiti neytendum fullnægjandi upplýsingar svo þeim sé unnt að bera saman lán frá ólíkum lánveitendum eða ólíka lánakosti eins lánveitanda. Því sé mikilvægt að gefa upplýsingar sem séu nákvæmar og réttar. Þá sé í þar til gerðum reit á staðlaða eyðublaðinu ekki gerð grein fyrir kostnaði bóka samhliða þeirri heildarfjárhæð sem neytandi þurfi að greiða. Neytendastofa telji upplýsingar kæranda um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði ekki samræmast skilyrðum laganna og því sé um brot gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 að ræða.
19. Um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga sé í stöðluðu eyðublaði kæranda vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 sem og reglugerðar nr. 37/2006, auk þess sem gerð sé grein fyrir því að dráttarvextir leggist á vangoldna kröfu samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá sé gerð grein fyrir því hvernig kostnaður komi til með að leggjast á skuld við þessar aðstæður. Í staðlaða eyðublaðinu sé ekki gerð grein fyrir gildandi vöxtum, þ.e. vaxtahlutfallinu, eða fyrirkomulagi breytinga á þeim, auk þess sem látið sé nægja að vísa til gildandi reglna um kostnað vegna vanskila. Slík framsetning fullnægi ekki skilyrðum l. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 og sé því um brot gegn ákvæðinu að ræða. Samkvæmt framangreindu hafi kærandi brotið gegn c., e., g. og l. lið 4. mgr. 7. gr. fyrrgreindra laga.
20. Í hinni kærðu ákvörðun er næst vísað til lánsamnings kæranda með tilliti til 12. gr. laga nr. 33/2013. Kemur fram að í honum komi fram í fimm liðum upplýsingar um samningsaðila, lánsfjárhæð, útborgun láns og endurgreiðslu, vexti, yfirlýsingu lántaka, lög og varnarþing. Í grein 5.3. sé til þess vísað að lánsamningurinn sé ein blaðsíða auk lánsskilmála lánveitanda.

Tilvitnaðir lánskilmálar séu svokallaðir „Almennir skilmálar fyrir lán“. Aftast í almennum skilmálum fyrir lán sé að finna útfyllt eintak af stöðluðu eyðublaði eins og fram hafi komið.

21. Neytendastofa hafi við meðferð málsins gert athugasemdir við að í lánsamning kæranda skorti fullnægjandi upplýsingar samkvæmt a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Í fyrirnefndum úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að sambærileg framsetning lánsamninga Kredia ehf. og Smálána ehf. uppfyllti skilyrði c. og t. liða 2. mgr. 12. gr. og að f. og j. liðir sama ákvæðir ættu ekki við. Þá leiðir sú niðurstaða nefndarinnar, að staðlað eyðublað geti talist hluti lánsamnings, til þess að upplýsingaskylda samkvæmt a. og d. liðum 2. mgr. 12. gr. sé uppfyllt. Umrædd ákvæði komi því ekki til frekari álita.
22. Samkvæmt e. lið 2. mgr. 12. gr. skuli lánveitandi veita upplýsingar í lánsamningi um það hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar þegar um lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað og tengda lánsamninga, auk þess sem samkvæmt q. lið skuli veita upplýsingar um rétt sem leiði af 17. gr. laganna sem og skilyrði fyrir nýtingu þess réttar. Í tilviki kæranda sé um að ræða lán tengd kaupum á bókum sem fram fari í fjarsölu og njóti neytendur því réttar til að falla frá samningi um kaupin. Um sé að ræða tengdan lánsamning í skilningi 17. gr. laga nr. 33/2013 og verði neytandi því ekki lengur bundinn af lánsamningi nýti hann rétt sinn til að falla frá samningi um kaup á vöru. Í lánsamningi kæranda eða fylgigögnum hans séu hvorki veittar upplýsingar um hina tengdu vöru og staðgreiðsluverð hennar né um rétt samkvæmt 17. gr. laganna. Hafi kærandi því brotið gegn e. og q. liðum 2. mgr. 12. gr.
23. Samkvæmt g. lið málsgreinarinnar skuli í lánsamningi veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði. Þá sé í h. lið sama ákvæðis kveðið á um skyldu til að tilgreina fjárhæð, fjölda og tíðni greiðslna. Í lánsamningi kæranda og fylgiskjölum hans sé til þess vísað að árleg hlutfallstala kostnaðar sé mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma, en þó aldrei hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Þá sé gerð grein fyrir þeim lánstímum sem í boði séu og endurgreiðslu að þeim tíma liðnum. Upplýsingar um þá greiðslu sem kærandi skilgreini sem kaupverð bóka komi ekki fram í gögnunum. Því sé upplýsingagjöf g. og h. liða 2. mgr. 12. gr. ekki fullnægt og hafi kærandi brotið gegn sömu ákvæðum.
24. Samkvæmt l. lið 2. mgr. 12. gr. laganna beri að veita upplýsingar í lánsamningi um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í stöðluðu eyðublaði kæranda, sem fylgi lánsamningi, sé vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 sem og reglugerðar nr. 37/2006, auk þess sem gerð sé grein fyrir því að dráttarvextir leggist á vangoldna kröfu samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá sé gerð grein fyrir því hvernig kostnaður komi til með að leggjast á skuld við þessar aðstæður. Engar aðrar upplýsingar sé að finna í lánsamningnum þar sem gerð sé

grein fyrir gildandi dráttarvöxtum. Kærandi hafi því brotið gegn 1. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

25. Þá sé í v. lið 2. mgr. 12. gr. áskilið að lánveitandi skuli veita upplýsingar, ef við eigi, um nafn og heimilisfang þar til bærri eftirlitsyfirvalda. Í stöðluðu eyðublaði kæranda sé greint frá því að neytandi geti skotið ágreiningi sem varði fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Slík tilvísun sé rétt og nauðsynleg, en í lánsamningi skorti tilvísun til eftirlits Neytendastofu. Því hafi kærandi brotið gegn v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Með vísan til alls framangreinds hafi kærandi brotið gegn e., g., h., l., q. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
26. Í ákvörðuninni er næst vikið að fyrri úrlausnum í málum kæranda. Því hafi verið slegið föstu með ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2014, sem staðfest hafi verið með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 14/2014, að Neytendalán ehf., fyrri rekstraraðili Múla, hraðpeninga og 1909, hefði brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 og 3. gr. reglugerðar nr. 965/2013 við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og heildarlántökukostnaðar með því að undanskilja 4.990 króna kostnað við framkvæmd lánshæfismat í útreikningunum. Með öðrum orðum hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að umræddur kostnaður væri ekki kostnaður tengdur valkvæðri viðbótarþjónustu sem undanþeginn væri útreikningum á heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna, heldur hluti af heildarlántökukostnaði.
27. Í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndarinnar og dagsektarákvörðunar Neytendastofu hafi framkvæmd lánveitinga Múla, Hraðpeninga og 1909 verið breytt og sé nú hafður sá háttur á að einungis þeir neytendur sem kaupir rafbækur af félaginu eigi kost á að sækja um lán. Neytendur sem kaupir bækur hjá kæranda hafi kost á að fá lán fyrir kaupverðinu í 15, 22 eða 30 daga og geti til viðbótar því fengið lán að fjárhæð 10.000-40.000 krónur til sama tíma. Viðbótarlán séu ekki ætluð til að fjármagna kaupin og geti neytendur ráðstafað viðbótarláninu eins og þeim sýnist. Svo dæmi sé tekið sé neytandi, sem kaupir tvær bækur og fái 20.000 króna viðbótarlán til 30 daga, samkvæmt því að taka lán hjá félaginu fyrir bókunum að fjárhæð 6.016 krónur, auk láns að fjárhæð 20.000 krónur. Samtals lán sé því 26.016 krónur og greiði neytandinn fyrir það kostnað sem nemi 730 krónum, en kærandi hafi reiknað það svo að um sé að ræða 54,7% árlega hlutfallstölu kostnaðar. Sé ljóst af gögnum málsins að kaup á bókum sé í öllum tilvikum skilyrði fyrir lántöku.
28. Neytendastofa bendi á að bækurnar sem kærandi selji og kaupa þurfi til þess að fá lánveitingu séu bækur þar sem höfundarréttur sé fallinn niður og séu þær því aðgengilegar almenningi á internetinu án greiðslu. Þá sé einnig til þess að líta að kaupverð bókanna sé mjög sambærilegt þeim kostnaði sem kærandi hafi áður krafist neytendur um sem kostnað fyrir framkvæmd lánshæfismat, en niðurstaða Neytendastofu hafi verið að það gæti ekki talist valkvæð viðbótarþjónusta. Neytendastofa telji með hliðsjón af gögnum málsins og framkvæmd lánveitinga hjá kæranda að skilyrði hans um kaup á bók sem sé 0 krónur að virði og öllum

aðgengileg á internetinu sé í raun kostnaður við lánveitingu. Þannig sé um að ræða yfirsýn sem miði að því að sniðganga ákvæði laga nr. 33/2013. Það hvort neytendum sé bæði sent eintak af bókinni rafrænt og á pappír hafi ekki áhrif á það mat stofnunarinnar. Auk þess telji stofnunin ljóst að þessir viðskiptahættir séu tilraun til að fara framhjá fyrri ákvörðun stofnunarinnar. Tilgangur og markmið laga nr. 33/2013 sé að takmarka þann kostnað sem neytendur séu krafðir um í tengslum við lánsamninga. Því telji Neytendastofa að grípa verði til viðeigandi ráðstafana gagnvart aðilum sem reyni að haga framsetningu lána með þeim hætti að kostnaður sé felldur á neytendur undir öðru yfirsýni og ákvæði settra laga þannig sniðgengin.

29. Samkvæmt 21. gr. laga nr. 33/2013 skuli við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar ákvarða heildarlántökukostnað neytenda, sem samkvæmt skilgreiningu g. liðar 1. mgr. 5. gr. sömu laga sé allur kostnaður sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda sé kunnugt um við sammingsgerð. Með vísan til ofangreinds, um að svokallað kaupverð bókana sé í reynd kostnaður við lántöku, beri því að fara með kaupverðið sem kostnað sem neytandi þurfi að greiða við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Þegar tekið hafi verið tillit til þess að 6.016 krónu kaupverð fyrir tvær bækur sé kostnaður við lántöku verði heildarlántökukostnaður neytanda af 20.000 króna láni til 30 daga 6.746 krónur sem komi til greiðslu samhliða endurgreiðslu lánsins. Þetta gefi láninu árlega hlutfallstölu kostnaðar upp á 3.333,87%. Í 26. gr. laganna sé lagt bann við því að árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánnum sé hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Ljóst sé að árleg hlutfallstala kostnaðar af 20.000 króna láni kæranda til 30 daga, reiknuð í samræmi við 21. gr. laganna og reglugerð nr. 956/2013, sé margfalt hærri en leyfilegt hámark samkvæmt 26. gr.
30. Neytendastofa beini þeim fyrirmælum til kæranda, með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, að tryggja að við upplýsingagjöf fyrir og við lánveitingu sé að öllu leyti fullnægt skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Kæranda beri einnig að telja kaupverð bóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá banni stofnunin kæranda að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiði til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laganna.
31. Samkvæmt b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 sé heimilt að leggja stjórnvaldssekt á lánveitanda sem brjóti gegn 7., 12., 21. og 26. gr. laganna. Með vísan til skýrra upplýsingakrafna 7. og 12. gr., og þess að afar skýrt sé af 26. gr. laganna að tilgangur ákvæðisins sé að takmarka þann kostnað sem neytendur verði fyrir af neytendalánnum, telji Neytendastofa rétt að beita sektum í málinu. Stjórnvaldssektir geti samkvæmt 2. mgr. 30. gr. numið frá 100.000 krónum til 20 milljóna króna. Að teknu tilliti til atvika málsins, umfangs brotsins, fyrir ákvörðunar Neytendastofu í málum 1909, Múla og Hraðpeninga vegna sama málefnis og skorts á samstarfsvilja félagsins við afgreiðslu málsins telji stofnunin hæfilegt að leggja á stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.400.000 krónur á félagið, eða sem nemi 800.000 krónum á hvern lánveitanda; 1908, Múla og Hraðpeninga.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRENDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

32. Í kærú, dags. 9. desember 2016, er fyrst vikið að ætluðum brotum kæranda í tengslum við staðlað eyðublað samkvæmt 7. gr. fyrrgreindra laga. Þar segir að undir rekstri málsins hafi kærandi sent afrit af stöðluðu eyðublaði til Neytendastofu og að á því hafi komið fram allar upplýsingar sem áskilið sé að komi fram í lögum nr. 33/2013, eftir því sem við eigi. Eins og nafnið beri með sér sé um staðlað eyðublað að ræða sem kærandi hafi samviskusamlega fyllt út og gert aðgengilegt fyrir viðskiptavinum sína. Sé ekki hægt að sjá að tiltekna upplýsingar vanti hjá kæranda sem leitt geti til þess að viðskiptavinir hans búi ekki yfir nægum upplýsingum um lántökuna. Eyðublaðið skýri sig að öllu leyti sjálf og geti kærandi því ekki fallist á athugasemdir Neytendastofu.
33. Neytendastofa telji kæranda hafa brotið gegn tilteknum tölulíðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, nánar tiltekið c., e., g. og l. líðum ákvæðisins. Stofnunin telji það fela í sér brot gegn c. líð 4. mgr. 7. gr. að ekki sé að finna upplýsingar á staðlaða eyðublaðinu um að kaup á bók sé skilyrði fyrir lánveitingu. Kærandi hafni því að um sé að ræða brot gegn ákvæðinu og bendi á að það geti ekki dulist lántaka að bókakaupin séu tengd lánveitingunni, enda sé hann að sækja um lán fyrir kaupverði bókarinnar eða bókanna hverju sinni. Þá hafni kærandi því að staðlaða eyðublaðið sem fylgi með lánum kæranda uppfylli að öðru leyti ekki lög um neytendalán. Á eyðublaðinu megi finna réttar upplýsingar um heildarfjárhæð láns og lántökukostnað. Til viðbótar byggji kærandi á því að kostnaður vegna bókakaupa geti, eðli málsins samkvæmt, ekki talist til lántökukostnaðar þar sem um vörukaup sé að ræða.
34. Því sé sérstaklega hafnað að heiti keyptrar bókar þurfi að koma fram á staðlaða eyðublaðinu svo skilyrði e. líðar 4. mgr. 7. gr. séu uppfyllt. Áfrýjunarnefnd neytendamála hafi þegar úrskurðað í málinu nr. 16/2016 að nægjanlegt sé að stöðluð eyðublað sé fyllt út með tilliti til allra lánakosta sem í boði séu og að afhending slíkra eyðublaða sé nægjanleg eins og hún hafi verið í fyrrgreindu máli. Með hliðsjón af því fái ekki staðist að heiti tiltekinnar bókar þurfi að koma fram á stöðluðu eyðublaði. Í öllu falli ætti að duga að taka fram að um bókarkaup hafi verið að ræða, án þess að titill hennar sé sérstaklega tiltekinn. Hvernig sem á málið sé lítið hafni kærandi því að skortur á upplýsingum, sem séu með öllu óviðkomandi lánum félagsins, geti leitt til þess að félagið verði beitt háum stjórnvaldssektum.
35. Hvað varði upplýsingar í lánssamningnum sjálfum hafni kærandi því að hann uppfylli ekki skilyrði 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Neytendastofa gefi sér að lánveitingar kæranda séu mun flóknari og fjölbreyttari en raunin sé. Af þeim sökum geri stofnunin kröfur til þess að hinar og þessar upplýsingar komi fram í lánssamningnum. Staðreynd málsins sé sú að allar viðeigandi upplýsingar komi fram í lánssamningnum kæranda. Eðli málsins samkvæmt komi ekki fram upplýsingar sem séu lánunum óviðkomandi. Verði ekki séð að hagsmunum neytenda sé betur borgið með því að ýmsum óviðeigandi upplýsingum sé komið fyrir á lánssamningnum og sé það síður til þess fallið að upplýsa þá um raunverulega réttarstöðu sína vegna lántökunnar. Mun eðlilegra sé að vísa til lánaskilmálanna líkt og kærandi geri í lánssamningnum, þar sem mun

ítarlegri upplýsingar komi fram. Hvað upplýsingar um kostnað vegna bókakaupa varði ítreki kærandi að kostnaður vegna þeirra geti ekki talist til lántökukostnaðar. Hvernig sem á málið sé litið hafni kærandi því að skortur á upplýsingum, sem séu með öllu óviðkomandi lánnum félagsins, geti leitt til þess að félagið verði beitt háum stjórnvaldssektum. Rétt sé að geta þess að kærandi hafi brugðist við athugasemd Neytendastofu varðandi það að geta þess í lánsamningi að Neytendastofa sé eftirlitsstjórnvald.

36. Í kærinni er næst vikið að því að Neytendastofa byggi á því að kærandi sé vísitandi að sniðganga ákvæði laga um neytendalán með því að undanskilja kaupverð rafbóka frá heildarlántökukostnaði og þar með útreikningi á árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Þessi hafni kærandi alfarið, enda liggja ekkert fyrir um það í málinu. Neytendastofa fullyrði að kærandi stundi sölu á vörum sem séu einskis virði og því sé kaupverð bókana í raun lántökukostnaður, enda séu kaup á rafbókum skilyrði fyrir því að viðskiptavinir kæranda eigi þess kost að taka lán. Það sé rétt að viðskiptavinum standi ekki til boða að taka lán nema þeir kaupi einnig rafbækur af kæranda. Hins vegar sé því alfarið mótmælt sem ósönnuðu að virði bókana sé ekkert. Fyrir því hafi Neytendastofa ekki lagt fram nein gögn. Viðskiptavinir kæranda ákveði sérstaklega að kaupa rafbækur og greiða fyrir það tiltekið kaupverð. Sé erfitt að sjá hvers vegna þeir myndu gera það ef þeir teldu virði bókana ekkert. Rétt sé að geta þess að kærandi hafi sent Neytendastofu lista yfir allar rafbækur sem í boði séu, en listinn telji yfir 150.000 titla.
37. Loks beri að taka fram að um sé að ræða kaupverð vegna vörukaupa og geti kærandi ekki séð að slíkur kostnaður eigi að teljast til heildarlántökukostnaðar eins og áður hafi verið lýst. Það athugist að hér sé ekki um kaup á þjónustu að ræða heldur eiginleg vörukaup. Kaupverð vörunnar teljist því ekki til heildarlántökukostnaðar. Að lokum geri kærandi verulegar athugasemdir við leiðbeiningarskyldu Neytendastofu samkvæmt 7. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, sem hann telji að stofnunin hafi með engu móti sinnt. Í fyrri bréfaskiptum hafi kærandi óskað eftir leiðbeiningum teldi stofnunin upplýsingum kæranda ábótavant, sbr. bréf kæranda 6. júlí, 31. ágúst og 14. september 2016. Eftir þessum leiðbeiningum hafi verið óskað þannig að unnt væri að uppfylla skilyrði laga um neytendalán með sem bestum hætti. Neytendastofa hafi hins vegar kosið að hunsa beiðnir kæranda og þess í stað ákveðið að sekta hann, m.a. vegna atriða sem kærandi hafi óskað leiðbeininga um. Sæti þessi vinnubrögð mikilli furðu kæranda.
38. Þá geri kærandi athugasemdir við ákvörðun Neytendastofu um fjárhæðir sekta. Fjárhæðirnar séu með öllu órökstuddar, en ljóst sé að jafnvel þótt starfsemi kæranda væri í ósamræmi við lög um neytendalán þyrftu stjórnvöld að rannsaka slík brot í samræmi við þau sjónarmið sem fram komi í 30. gr. laganna sem og önnur málefnaleg og viðeigandi sjónarmið áður en tekin sé ákvörðun um sektir. Við meðferð málsins hjá Neytendastofu hafi umfang lánastarfsemi kæranda aldrei verið tekið til skoðunar eða aflað upplýsinga um önnur atriði sem hljóti að skipta mestu máli við endanlega niðurstöðu um stjórnvaldssekt. Með þessu telji kærandi að brotið hafi verið gegn rannsóknarreglu, sbr. 10. gr. stjórnarsýslulaga, sem aftur leiði til þess að Neytendastofu sé fyrimunað að tryggja meðalhóf við beitingu 30. gr. laganna svo sem skylt sé

samkvæmt ákvæðinu sjálfu, 12. gr. stjórnarsýslulaga og 23. gr. tilskipunar nr. 2008/48/EB. Þessi alvarlegi annmarki á meðferð málsins birtist m.a. í því að í ákvörðunum Neytendastofu hafi sektarfjárhæð ekki verið rökstudd sérstaklega, en það eitt og sér feli í sér brot gegn 4. mgr. 21. gr. stjórnarsýslulaga sem leiði þegar af þeirri ástæðu til ógildingar.

39. Af þessu tilefni vísi kærandi sérstaklega til dóma í málunum nr. E-1935/2015 og E-1934/2015 sem hafi verið kveðnir upp í Héraðsdómi Reykjavíkur 9. júní 2016. Þessi dómsmál hafi einmitt varðað ákvörðun Neytendastofu í máli nr. 28/2014, en niðurstaða héraðsdóms hafi verið sú að ógilda þann hluta ákvörðunar Neytendastofu sem hafi lotið að sektarfjárhæðum með vísan til þess að úrskurðum í kærumálum skyldi fylgja rökstuðningur, sbr. 4. mgr. 21. gr. stjórnarsýslulaga, og þar sem krafa kæranda um niðurfellingu sektar hafi ekki verið tekin til efnislegrar úrlausnar með þeim hætti sem rétt hefði verið, sbr. 22. gr. stjórnarsýslulaga, verði að ómerkja ákvörðun um 250.000 króna sekt. Kærandi telji að sömu sjónarmið eigi við í þessu máli og leyfi sér að vísa til forsendna héraðsdóms um það. Að öðru leyti sé því hafnað að kærandi hafi ekki sýnt samstarfsvilja.
40. Með bréfi áfrýjunarnefndar neytendamála, dags. 19. desember 2016, var Neytendastofu kynnt kæran og boðið að koma að athugasemdum sínum við hana. Svar barst með greinargerð stofnunarinnar, dags. 6. janúar 2017. Þar er fyrst vikið að þeim hluta málsins sem lýtur að upplýsingum á stöðluðu eyðublaði og tekið fram að svo virðist sem misskilnings gæti hjá kæranda um þann þátt. Heiti eyðublaðsins vísi ekki til þess að lánveitendur fylli það út með stöðluðum hætti eins og kærandi virðist halda. Um sé að ræða staðlaða uppsetningu á þeim upplýsingum sem lánveitendum beri að veita neytendum samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013. Heiti skjalsins sé því dregið af því að upplýsingarnar séu settar upp með stöðluðum hætti. Í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2016 hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að þar sem eyðublöð kæranda í því máli væru mjög einföld, og í ljósi þess að hægt væri að setja upp eitt staðlað eyðublað fyrir öll lánsform, væri slíkt heimilt. Neytendastofa geti ekki fallist á að í því felist að dregið verði úr kröfu til að fylla eyðublaðið út til samræmis við 7. gr. laga nr. 33/2013, en geti lánveitendur á hinn bóginn fyllt skjalið út með fullnægjandi hætti m.t.t. ákvæðisins fyrir öll lánsform sé það heimilt.
41. Neytendastofa hafni alfarið þeim skýringum kæranda að neytendum eigi að vera ljóst að bókakaup séu skilyrði lántökunnar og því sé honum ekki skylt að geta þess í hinu staðlaða eyðublaði. Skýr skylda hvíli á lánveitanda að veita upplýsingar í stöðluðu eyðublaði í samræmi við áðurnefnda 7. gr., sem feli m.a. í sér að tilgreina þurfi slík skilyrði samkvæmt c. lið 4. mgr. ákvæðisins. Hið sama eigi við hvað e. lið 4. mgr. 7. gr. varði. Vegna tilvísunar kæranda til úrskurðar áfrýjunarnefndar í máli nr. 3/2016 bendi Neytendastofa á að ekki hafi reynt á þetta sjónarmið í því máli.
42. Í greinargerðinni er næst vikið að þeim þætti málsins sem snýr að upplýsingum í lánsamningi samkvæmt 12. gr. fyrrgreindra laga og tekið fram að því sé hafnað að Neytendastofa gefi sér að lánveitingar kæranda séu flóknari og fjölbreyttari en raunin sé. Ákvæði 12. gr. laga nr. 33/2013

kveði ekki á um takmarkaðri upplýsingaskyldu þegar um einföld lánaform sé að ræða, heldur beri lánveitendum sem bjóði neytendum lán í atvinnuskyni undantekningarlaust að veita þær upplýsingar sem fram komi í ákvæðinu. Í hinni kærðu ákvörðun hafi verið tekið tillit til þeirra staflíða 2. mgr. 12. gr. sem ekki eigi við um lánssamninga kæranda, auk þess sem stofnunin líti svo á að almennir skilmálar séu hluti lánssamnings. Þrátt fyrir það liggi fyrir að skort hafi upplýsingar samkvæmt e., g., h., l., q. og v. liðum ákvæðisins. Kærandi vísi til þess í kærðu að upplýsingum samkvæmt v. lið hafi verið bætt við lánssamninginn, en að öðru leyti séu engin rök færð fyrir því hvers vegna e., g., h. l. og q. liðir eigi ekki við. Hafi því ekkert komið fram sem geti leitt til þess að fella beri hina kærðu ákvörðun úr gildi.

43. Hvað varði þá afstöðu Neytendastofu að kærandi sniðgangi vísitandi ákvæði laga um neytendalán og fyrri ákvörðun stofnunarinnar með því að undanskilja kaupverð rafbóka frá heildarlántökukostnaði skuli tekið fram að umræddar rafbækur, sem finna megi á vef Google Books, megi nálgast gjaldfrjálst á internetinu og sé verðmæti þeirra þar af leiðandi 0 krónur. Sú staðreynd, að kæranda hafi tekist að finna vöru sem nálgast megi án endurgjalds á internetinu, og gera kaup hennar af kæranda fyrir 5.990 krónur að skilyrði fyrir lántöku, sé augljóst dæmi þess að reynt hafi verið að finna leiðir til þess að undanskilja kostnaðinn í heildarlántökukostnaði. Almennu teljist kaupverð vöru sem neytandi fái lán fyrir ekki til kostnaðar við lántöku, heldur sé þar um eiginlegt lán að ræða. Í tilviki kæranda, og í ljósi forsögu málsins og þeirra atriða sem vísað sé til í hinni kærðu ákvörðun, telji stofnunin hins vegar að ekki fari fram eiginleg kaup á bók heldur sé um að ræða kostnað af lántöku sem kærandi hafi látið líta út fyrir að feli í sér kaup á bók. Sé því um afar ámælisverða háttsemi að ræða.
44. Í greinargerð stofnunarinnar er loks vísað til athugasemda kæranda varðandi það að stofnunin hafi ekki gætt leiðbeiningarskyldu sinnar eftir 7. gr. stjórnarsýslulaga. Í því sambandi skuli bent á að í niðurlagi bréfa kæranda hafi komið fram að allar ábendingar um atriði sem skýra þyrfti betur yrðu vel þegar. Þá þegar hefði stofnunin hins vegar komið á framfæri við kæranda athugasemdum um það hvaða upplýsingar skorti í staðlað eyðublað og lánssamning samkvæmt 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/23013. Þá hafi kæranda verið gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum við þá afstöðu Neytendastofu að svokallað kaupverð bóka skyldi ekki undanþegið útreikningi heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. bréf stofnunarinnar, dags. 4. október 2016. Ekkert svar hafi borist og engra upplýsinga óskað. Neytendastofa geti því ekki fallist á að stofnunin hafi brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni við meðferð málsins. Að öðru leyti vísu hún til 78. liðar í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2016.
45. Loks sé því hafnað að fella beri stjórnvaldssektina úr gildi þar sem skort hafi á rökstuðning fyrir fjárhæð hennar. Í rökstuðningi í dómi Héraðsdóms Reykjavíkur í málum nr. E-1935/2015 og E-1934/2015, sem áður hafi verið vitnað til, hafi rökstuðningur áfrýjunarnefndar neytendamála fyrir staðfestingu stjórnvaldssektar Neytendastofu í þeim málum verið til skoðunar. Fram komi

í dómnum að stefnendur hafi gert sérstakar athugasemdir fyrir áfrýjunarnefndinni við sektarfjárhæðina og af hálfu áfrýjunarnefndarinnar hafi ekki verið fjallað efnislega um sektina. Þessar athugasemdir eigi ekki við í tilviki hinnar kærðu ákvörðunar, enda komi þar fram þær röksemdir og sjónarmið sem litið hafi verið til við töku ákvörðunar um fjárhæð sektar. Hvað skort á samstarfsvilja kæranda megi að öðru leyti vísa til þess að eins og ráða megi af gögnum málsins hafi Neytendastofa iðulega þurft að ítreka kröfur um upplýsingar og skýringar.

46. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 11. janúar 2017, var kæranda send greinargerð Neytendastofu og honum boðið að koma að athugasemdum við hana. Svar barst með bréfi, dags. 31. janúar 2017. Þar kemur fram, undir umfjöllun um upplýsingar á stöðluðu eyðublaði kæranda og í lánsamningi, að það sé rétt hjá Neytendastofu að á eyðublaði kæranda komi ekki fram að kaup á bók sé skilyrði fyrir lántöku. Framhjá því verði hins vegar ekki litið að eina ástæða þess að viðskiptavinur taki lán sé að hann sé að versla sér bók. Hann beinlínis velji að taka lán fyrir kaupverði bókarinnar. Án þess að ætla sér að kaupa bók væri viðskiptavinurinn með öðrum orðum ekki að taka lán, enda væri honum það ómögulegt án þess að honum gæti dulist það. Neytendastofa geri reyndar ekki einungis þá kröfu að fram komi á eyðublaðinu að bókakaup séu skilyrði fyrir lánveitingu, svo neytandinn átti sig nú örugglega á að hann sé að versla sér bók, heldur sé einnig mikilvægt að heiti bókarinnar komi fram á eyðublaðinu. Kærandi mótmæli því að 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 leggi þá skyldu á lánveitendur að tiltaka upplýsingar sem séu á vitorði allra sem eiga í viðskiptum.
47. Kærandi bendi jafnframt á að samkvæmt lauslegri rannsókn hans megi fullyrða að þessari meintu skyldu Neytendastofu sé almennt ekki fylgt hjá öðrum fyrirtækjum sem veiti neytendalán í tengslum við vörukaup. Megi þar nefna bílaumboð og raftækjaverslanir. Til að mynda komi hvergi fram í gögnum þessara söluaðila að kaup á bifreið séu skilyrði þess að fá bílalán. Þá skuli ítrekað að lánveitingar kæranda séu mjög einfaldar í framkvæmd og kalli því ekki á eins mikla upplýsingagjöf og stærri lánveitingar fjármálafyrirtækja. Kærandi átti sig á því að honum beri að fara eftir lögum um neytendalán, rétt eins og öðrum lánveitendum, en þar sem lánin séu einfaldari en annarra reynist honum ómögulegt að veita sumar af þeim upplýsingum sem lögin áskilji. Ástæðan sé einfaldlega sú að þessar upplýsingar eigi ekki við í hans tilviki. Lykilatriðið sé að viðskiptavinir kæranda hafi allar þær upplýsingar sem þeim sé nauðsynlegt að hafa svo þeir geti gert sér grein fyrir lánakjörum sínum og réttarstöðu. Viðskiptavinir kæranda séu ekki smábörn og engin ástæða sé til að koma fram við þá eins og slík, enda fullorðið og lögráða fólk sem hafi fullt vald til þess að átta sig á eigin gjörðum. Í öllu falli sé fráleitt að leggja himinháar sektir á fyrirtæki fyrir að uppfylla ekki skilyrði sem litlu eða engu máli skipti fyrir neytandann eða ákvörðunartöku hans um að eiga í viðskiptum. Ekki sé verið að leyna neytendur nokkru og verði að líta til þess við ákvörðun um fjárhæð sektar.
48. Hvað snerti rafbækurnar sé því alfarið hafnað að kærandi sé að sniðganga lögin með því að undanskilja kaupverð þeirra frá lántökukostnaði. Kærandi bjóði upp á 150.000 bókartitla og hafi Neytendastofa ekki sýnt fram á að þeir standi allir til boða endurgjaldslaus. Kærandi dragi

ekki í efa að einhverjir titlar kunni að fást endurgjaldslaust með einhverjum hætti á netinu. Það eigi hins vegar ekki við um alla titlana. Þá megi benda á að viðskiptavinir hafi val um hvort þeir fái bækurnar sendar með rafrænum hætti í formi rafráða eða prentaða útgáfu. Velji viðskiptavinur prentaða útgáfu sé hann ekki rúkaður sérstaklega fyrir það. Hann einfaldlega kaupir bók og geti valið hvort hann fái hana senda í prentuðu eða rafrænu formi. Neytendastofa hafi ekki sýnt að viðskiptavinum kæranda bjóðist að fá prentaðar útgáfur af 150.000 bókartitlum endurgjaldslaust með öðrum hætti. Því geti fullyrðingar um sniðgöngu ekki staðist.

49. Til viðbótar við framangreint bendi kærandi á að Neytendastofa hafi ekki farið að meðalhófsreglu stjórnarsýslulaga við ákvörðun sektar þar sem stofnunin hafi ekki reynt að ljúka málum með sátt samkvæmt 32. gr. laga nr. 33/2013 og 12. gr. stjórnarsýslulaga. Þar sem Neytendastofa hafi haft úr nokkrum úrræðum að velja hafi henni verið rétt að velja vægasta úrræðið sem náð gæti sama markmiði. Þá bendi kærandi á eftirfarandi grein nr. 47 í inngangi tilskipunar Evrópusambandsins um neytendalán: „Member States should lay down rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted pursuant to this Directive and ensure that they are implemented. While the choice of penalties remains within the discretion of the Member States, the penalties provided for should be effective, proportionate and dissuasive.“ Í tilskipuninni segir svo í grein 23: „The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive.“ Að mati kæranda séu þessi skilyrði tilskipunarinnar ekki uppfyllt í málinu. Tilskipunin leggi þá skyldur á herðar stjórnvöldum að sektir uppfylli kröfur Evrópuréttar um meðalhóf og í hlutfalli við brotið. Í öllu falli beri stjórnvöldum skylda til að taka tillit til þessara sjónarmiða og sýna fram á hvernig stjórnvaldið hafi farið eftir meðalhófsreglunni og hvernig refsingin sé í hlutfalli við brotið. Að lokum sé fordæmisgildi fyrrgreindra héraðsdóma ítrekað varðandi ákvörðun um stjórnvaldssektir.

NIÐURSTAÐA

50. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að hann hefði brotið gegn c., e., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán og e., g., h., l., q. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði og lánssamningi. Þá hefði kærandi brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 með því að telja svonefnt kaupverð rafráða ekki til kostnaðar við lánveitingu og 26. gr. laganna með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem næmi hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beindi Neytendastofa þeim tilmælum til kæranda að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt væri skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Þá var þeim tilmælum beint til hans að telja þá fjárhæð, sem tilgreind væri sem kaupverð rafráða, sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Enn fremur bannaði Neytendastofa kæranda að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiddi til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013. Loks lagði stofnunin stjórnvaldssekt á kæranda að fjárhæð 2.400.000 krónur

með heimild í b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. fyrrgreindra laga. Af hálfu kæranda er þess aðallega krafist að félagið verði ekki sektað og engar takmarkanir settar á starfsemi þess, en til vara að hinn kærði úrskurður verði felldur úr gildi.

51. Hin kærða ákvörðun lýtur að þrenns konar ætluðum brotum kæranda á lögum nr. 33/2013. Í fyrsta lagi upplýsingagjöf kæranda á svokölluðu stöðluðu eyðublaði, sem fjallað er um í 7. gr. laga nr. 33/2013, og í öðru lagi upplýsingar eða skort á upplýsingum sem skuli koma fram í láncsamningum kæranda samkvæmt 12. gr. laganna. Í þriðja lagi lýtur hin kærða ákvörðun að útreikningi kæranda á heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar sem mælt er fyrir um í 21. gr., sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr., laganna og innheimtu hans á of háum kostnaði vegna lántöku, sbr. 26. gr. laganna. Úrlausn álitafna sem varða upplýsingagjöf til neytenda fyrir samningsgerð, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, og upplýsingar sem fram skulu koma í láncsamningi, sbr. 12. gr. laganna, ræðst að hluta af því hvort kæranda hafi borið að telja kaupverð rafbóka sem hluta heildarlántökukostnaðar, sbr. 21. gr. og g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna. Af þessum sökum verður í fyrstu tekin afstaða til þess álitafnis áður en tekin verður afstaða til ætlaðra brota kæranda gegn 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013.
52. Óumdeilt er að kærandi veitir neytendum lán að fjárhæð 10-40.000 krónur til allt að 30 daga og er lántakan háð því skilyrði að lántaki kaupi að minnsta kosti eina rafbók af kærendum. Er fyrirkomulag lánveitinga nánar tiltekið þannig, eftir breytingar sem urðu á starfsemi kæranda í kjölfar ákvarðana Neytendastofu nr. 29/2014 og nr. 50/2015, svo og úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála þar sem þær ákvarðanir voru staðfestar, að neytendur sem kaupa rafbækur hjá kæranda geta fengið lán fyrir kaupverðinu í 15, 22 eða 30 daga og til viðbótar því fengið lán að fyrrgreindri fjárhæð. Er og óumdeilt að neytandi sem fær lánaðar 20.000 krónur þarf að greiða 6.016 krónur fyrir rafbækur í tengslum við lántökuna. Honum stendur síðan hvoru tveggja til boða að staðgreiða rafbækurnar eða fá lán til kaupa á þeim. Ágreiningur málsins lýtur að því hvort sá kostnaður, sem neytendur þurfa að greiða fyrir rafbækur vegna töku láns hjá kærendum, teljist til heildarlántökukostnaðar, en í hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að svo væri og að upplýsingagjöf kæranda til neytenda að þessu leyti væri ófullnægjandi.
53. Samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013 skal svokölluð árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánum ekki nema meira en 50 hundraðshlutum að viðbættum stýrivöxtum. Árleg hlutfallstala kostnaðar samkvæmt a. lið 5. gr. laganna er heildarlántökukostnaður, lýst sem árlegum hundraðshluta af heildarfjárhæð láns þess sem veitt er og reiknað út í samræmi við ákvæði 21. gr. laganna, sbr. einnig reglugerð nr. 965/2013 um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Af IV. kafla almennra athugasemda með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 má ráða að markmið löggjafans með því að takmarka árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi verið að sporna við smálánum sem veitt væru með „okurvöxtum“. Er meðal annars vísað til þess að bæði hagsmunaaðilar og eftirlitsaðilar á neytendamarkaði hafi lýst yfir miklum áhyggjum af uppgangi smálánafyrirtækja hér á landi, „enda sé hér um að ræða lán á okurvöxtum [...] sem markaðssett eru sérstaklega gagnvart ungu fólki, þeim sem höllum fæti standa og þeim

sem hafa lítið á milli handanna“. Hafi því verið talin ástæða til að innleiða í íslenska löggjöf ákvæði um hámarkskostnað vegna neytendalána.

54. Í g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013 er heildarlántökukostnaður skilgreindur. Ákvæðið er svofellt: „Heildarlántökukostnaður: Allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánsamning, einkum váttryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarþjónustusamning til að lánið fáið eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.“ Í athugasemdum við g. lið 5. gr. laga nr. 33/2014 í frumvarpi að lögnum segir meðal annars eftirfarandi: „Undir heildarlántökukostnað fellur allur kostnaður sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning, þ.m.t. talið kostnaður við gerð greiðslumats og skjalagerð, ef við á. Í 2. málslíð er vísað til kostnaðar vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánsamning.“
55. Við mat á því hvort telja beri til heildarlántökukostnaðar kaupverð rafbóka, sem viðskiptavinum kæranda er skylt að kaupa í tengslum við töku lána, verður ekki framhjá því lítið að lánveitingar kæranda eru að meginstefnu til ekki gerðar í því skyni að fjármagna kaup neytenda á rafbókum. Þrátt fyrir að kærandi virðist nú gefa í skyn að starfsemi hans snúist öðrum þræði um sölu og markaðssetningu rafbóka hefur starfsemi hans frá upphafi lotið að því að veita almenn neyslulán og hefur lántökukostnaður vegna þeirra ítrekað verið til umfjöllunar hjá Neytendastofu. Það var þannig ekki fyrr en eftir tvær ákvarðanir Neytendastofu og úrskurði áfrýjunarnefndarinnar, þar sem til umfjöllunar var umdeild innheimta kæranda á kostnaði vegna flýtiafgreiðslu lána og því slegið föstu að umræddur kostnaður leiddi til þess að heildarlántökukostnaður væri bæði of hár, að kærandi hóf sölu rafbóka og þá þannig að neytendur geti fengið sömu lán án fyrrgreinds gjalds, en þurfa í staðinn að kaupa að minnsta kosti eina rafbók. Þannig verður til dæmis ráðið af gögnum málsins að neytandi þurfi að greiða 6.016 krónur fyrir rafbækur til þess að geta fengið 20.000 króna lán, en um verðmæti umræddra rafbóka, og þann skilning Neytendastofu að í rafbókunum felist einungis dulinn lántökukostnaður í stað þess sem áður var greiddur vegna flýtiafgreiðslu lána, hefur kærandi vísað til þess að þrátt fyrir að hann geti tekið undir það með Neytendastofu að einhverjir bókatitlanna séu fáanlegir endurgjaldslaust á netinu eigi það ekki við um þá alla. Á heimasíðum kæranda verður að öðru leyti ekkert annað ráðið um efnislegt innihald umræddra bóka, hvert verðmæti þeirra er eða hvaðan bækurnar eru upphaflega keyptar af hálfu kæranda.
56. Í ljósi framangreinds, og þá forsögu málsins sem áður er lýst, telur áfrýjunarnefndin hafið yfir vafa að kaupverð þeirra rafbóka sem kærandi býður til sölu í tengslum við lánveitingar sinnar sé í raun kostnaður sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og kæranda sé kunnugt um við samningsgerð í skilningi g. liðar 5. gr. laga nr. 33/2013. Verður enda ekki séð að sala umræddra bóka, sem fyrst urðu hluti af starfsemi kæranda eftir að honum var gert að láta af innheimtu fyrrgreinds gjalds vegna lánveitinga sinna, geti talist sjálfstæður liður í nýrri

starfsemi aðila, sem tengist sölu rafrænna bóka, án tengsla við lánveitingar kæranda, heldur þvert á móti kostnað sem standi í beinum tengslum við þau lán sem starfsemi kæranda hefur almennt lotið aðallega að. Auk þess sem sá skilningur samræmist orðalagi lagaákvæðisins verður við skýringu þess að líta til þess markmiðs laga nr. 33/2013 að takmarka möguleika lánveitenda á að innheimta af lántökum kostnað vegna lántöku eins og rakið hefur verið hér að framan. Yrði sú takmörkun á lántökukostnaði sem felst í 26. gr. laganna þýðingarlítil ef lánveitendur gætu innheimt hvaða kostnað sem er með því að skilyrða lántöku við óskyld kaup á vörum af lánveitanda.

57. Það leiðir af framangreindu að kæranda er hverju sinni skylt að telja kostnað vegna kaupa á rafbókum til heildarlántökukostnaðar samkvæmt g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013. Þar sem hann hefur ekki gert það, og þar sem kostnaður vegna lántöku er samkvæmt því sem fram kemur í hinni kærðu ákvörðun margfalt hærri en leyfilegt er samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013, verður staðfest sú niðurstaða hennar að kærandi hafi brotið gegn 21. gr. og 26. gr. með því að telja kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu og skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.
58. Verður þá vikið að þeim hluta hinnar kærðu ákvörðunar sem lýtur að upplýsingagjöf kæranda fyrir og við samningsgerð. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um hvort gera skuli lánssamning áður en neytandi er bundinn af lánssamningi eða tilboði. Þessar upplýsingar skulu veittar á grundvelli lánsskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 kemur fram að upplýsingarnar skuli „snúa að ákveðnum lánssamningi“ og taka tillit til fram kominna óska og upplýsinga neytanda sem lánveitandi er tilbúinn að fallast á. Í 2. mgr. er síðan kveðið á um að upplýsingarnar skuli veita á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sem birt er í reglugerð sem ráðherra setji. Kærandi hefur útbúið upplýsingablað á grundvelli staðlaðs eyðublaðs til að fullnægja upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 7. gr., en í stað þess að útbúa sérstök upplýsingablöð fyrir hverja og eina lánagerð hefur kærandi farið þá leið að fylla inn viðeigandi upplýsingar fyrir mismunandi lánagerðir. Með vísan til úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála 16. september 2016 (3/2016) verður fallist á að þessi háttur samrýmist fyrrgreindu ákvæði.
59. Í 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 eru talin upp þau atriði sem lánveitandi skal upplýsa neytendur um áður en ákvörðun er tekin um hvort gera skuli lánssamning. Samkvæmt c. lið skal greina frá „heilдарfjánhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess“. Lánveitingar kæranda eru sem fyrr segir háðar því ófrávíkjanlega skilyrði að neytandi kaupi rafbók af kæranda. Ber kæranda því að upplýsa um þá staðreynd á upplýsingablaði hans samkvæmt 1. mgr. 7. gr. sem og kostnað þar að lútandi. Þetta er ekki gert og er blaðið því ekki í samræmi við áskilnað þessa lagaákvæðis, þótt upplýsingarnar komi fram í almennum skilmálum kæranda. Hefur kærandi að þessu leyti

brotið gegn umræddu ákvæði c. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Það athugast á hinn bóginn við mat á alvarleika brotsins að leiðbeiningar á stöðluðu eyðublaði, sbr. 3. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, eru ekki skýrar um það hvað teljist vera „skilyrði fyrir nýtingu láns“ en lánveitendum er þar leiðbeint að um sé að ræða „hvernig og hvenær andvirði láns er greitt út“.

60. Samkvæmt e. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi greina neytanda frá „um hvaða vöru eða þjónustu er að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um er að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað og tengda lánssamninga“. Fyrir liggur að lánveitingar kæranda eru háðar því skilyrði að neytendur kaupi rafbók af kæranda og stendur neytendum til boða að staðgreiða rafbókina eða fá lán fyrir kaupunum. Af gögnum málsins verður ráðið að í þeim tilvikum þar sem veitt er lán til kaupa á rafbók séu neytendur ekki upplýstir um það á upplýsingablaði kæranda. Í þeim tilvikum uppfyllir blaðið því ekki áskilnað e. lið 4. mgr. 7. gr. Verður því að líta svo á að kærandi hafi í starfsemi sinni einnig brotið gegn umræddu ákvæði.
61. Samkvæmt g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal í upplýsingum samkvæmt 7. gr. koma fram 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. Fyrir liggur að frá þessu er ekki greint í upplýsingablaði kæranda, heldur er þar tiltekið að árleg hlutfallstala kostnaðar sé mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma en þó aldrei hærri en 50%. Án tillits til þess að útreikningur kæranda á hlutfallstölunni er sem fyrr segir rangur, enda ekki miðað við að kaup á rafbók teljist til heildarlántökukostnaðar, hefur kærandi með þessu einnig brotið gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. þar sem ekki er upplýst á neinn hátt um árlega hlutfallstölu kostnaðar.
62. Loks er í l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 kveðið á um að upplýsa skuli 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. Á upplýsingablaði kæranda er um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 og reglugerðar nr. 37/2006, auk þess sem tekið er fram að dráttarvextir leggist á vangoldna kröfu samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Viðskiptavinir kæranda eru samkvæmt þessu ekki upplýstir um gildandi dráttarvexti fyrir lántöku eins og áskilið er samkvæmt umræddu lagaákvæði. Verður því staðfest sú niðurstaða Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn því.
63. Með vísan til alls framangreinds verður staðfest niðurstaða Neytendastofu um að kærandi hafi brotið gegn c., e., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
64. Í hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn 12. gr. laga nr. 33/2013 sem varðar upplýsingar sem skulu koma fram í lánssamningum. Í 1. mgr. 12. gr. kemur fram að lánssamningar skulu skráðir á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli. Skulu allir samningsaðilar frá afrit af lánssamningi. Í 2. mgr. er síðan tilgreint í afmörkuðum stafliðum hvaða upplýsingar skuli koma fram í lánssamningum. Í hinni kærðu

ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn e., g., h., l., q. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

65. Fyrir liggur að þegar umsókn viðskiptavinar um lán hjá kæranda hefur verið afgreidd fær hann sendan samning vegna lánsins á rafræni formi. Þá fær hann einnig senda samþykktá lánskilmála auk staðlaðra upplýsinga um viðkomandi lán. Af gögnum málsins verður ráðið að um sé að ræða staðlað upplýsingablað sem kærendum er skylt að afhenda kæranda fyrir lántöku, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Dæmi um lánsamning er meðal gagna málsins auk almennra skilmála kæranda. Í lánsamningnum kemur fram í grein 2.4 að ákvæði skilmála lánveitanda gildi og skuli skoðast sem hluti lánsamningsins að öðru leyti en greinir í lánsamningnum. Er hið staðlaða upplýsingablað síðan hluti af hinum almennu skilmálum kæranda.
66. Í e. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um sé að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu sé frestað og tengda lánsamninga“. Í 1. hluta almennra skilmála kæranda kemur fram að þeim viðskiptavinum kæranda sem kaupi raðbók standi til boða að taka lán hjá kæranda. Í almennum skilmálum fyrir bókakaup er síðan vikið að slíkum kaupum. Kemur þar fram að kaupendum bjóðist að taka lán fyrir kaupverðinu og er vísað til skilmála um lán. Hvergi er vikið að staðgreiðsluverði umræddra raðbóka eða þær tilgreindar á frekari hátt. Verður því staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn e. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
67. Í g. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, reiknað um leið og lánsamningur er gerður. Skal tilgreina allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölu. Hvorugt er tilgreint í lánsamningi kæranda eða þeim almennu gögnum sem eru hluti af samningnum. Segir einungis í lánsamningnum að árleg hlutfallstala kostnaðar sé mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma en þó aldrei meiri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn g. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
68. Í h. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram fjárhæð, fjöldi og tíðni greiðslna sem neytandi þurfi að standa skil á, og ef við eigi, með hvaða hætti greiðslum verði skipt á hinar ýmsu útistandandi skuldir með mismunandi útlánsvöxtum þegar um endurgreiðsla sé að ræða. Í lánsamningi kæranda er ekki tilgreind fjárhæð vegna keyptrra raðbóka. Inniheldur samningurinn ekki með tæmandi hætti þær fjárhæðir sem viðkomandi lántaki þarf að standa skil á. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn h. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
69. Í l. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga sem gilda á þeim tíma þegar lánsamningur er gerður og fyrirkomulag við breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna

vanskila. Á upplýsingablaði kæranda, sem er hluti af lánessamningnum, er sem fyrr segir vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 og reglugerðar nr. 37/3006, auk þess sem um dráttarvexti er vísað til laga nr. 38/2001. Viðskiptavinir kæranda eru því ekki upplýstir um gildandi dráttarvexti fyrir lántöku eins og áskilið er samkvæmt umræddu lagaákvæði. Verður því staðfest sú niðurstaða Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn l. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

70. Í q. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt upplýsingar varðandi rétt sem leiði af 17. gr. svo og skilyrði fyrir nýtingu þess réttar. Taka verður undir það með Neytendastofu að þegar kærandi veitir lán til bókkarþau er um að ræða tengdan lánessamning í skilningi 17. gr. laga nr. 33/2013 og að neytandi verði því ekki bundinn af þeim lánessamningi nýti hann rétt sinn til þess að falla frá samningi um vörukaupin. Þar sem neytendum eru ekki veittar upplýsingar um þetta í lánessamningnum er um að ræða brot gegn q. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
71. Í v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli greina frá, ef við eigi, nafn og heimilisföng, þar til bærra eftirlitsyfirvalda. Ekki er að sjá að greint hafi verið frá eftirliti Neytendastofu í samningum kæranda. Breytir engu í þeim efnum þótt kærandi hafi nú bætt úr því undir rekstri málsins. Verður því staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi einnig brotið gegn v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
72. Með vísan til alls framangreinds verður staðfest niðurstaða Neytendastofu um að kærandi hafi brotið gegn e., g., h., l. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Auk þessa hefur þegar verið komist að þeirri niðurstöðu að staðfesta skuli niðurstöðu Neytendastofu um að kærandi hafi brotið gegn g. lið 5. gr., 21. og 26. gr. laga nr. 33/2013 og gegn c., e., g. og l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Þá verður staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að beina þeim fyrirmælum til kæranda, á grundvelli 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt sé skilyrðum 7. og 12. gr. laganna og telja kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sbr. 21. gr. laganna. Auk þess verður staðfest niðurstaða hinna kærðu ákvarðana um að banna kærendum að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu en 50% að viðbættum stýrivöxtum sbr. 26. gr. og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013.
73. Kærandi vísar til þess að við meðferð málsins hjá Neytendastofu hafi stofnunin brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 7. gr. stjórnslulaga. Samkvæmt ákvæðinu skal stjórnvald veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerta starfssvið þess. Hin kærða ákvörðun er til komin vegna athugunar Neytendastofu á því hvort starfsemi kæranda samrýmist ákvæðum laga nr. 33/2013, en stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að kærandi hefðu í verulegum atriðum brotið gegn ákvæðum laganna. Við slíkar aðstæður bar stofnuninni að bregðast við með því að gefa kæranda fyrirmæli um að sjá til þess brotastarfsemi yrði hætt og eftir atvikum beita þvingunarúrræðum eða viðurlögum. Breytir leiðbeiningarskylda stjórnvalda engu í því samhengi, en kærendum var unnt í kjölfar hinnar kærðu ákvörðunar, sem fyrr, að leita til stofnunarinnar og óska leiðbeininga um vafaatriði sem

kynnu að vera í huga kæranda um þær reglur sem gilda um starfsemi hans. Verður með engu móti séð að leiðbeiningarskyldu Neytendastofu hafi verið áfátt enda verður ekki annað ráðið af gögnum málsins en að stofnunin hafi ítrekað gert kæranda ljóst að hvaða leyti hann hefði gerst brotlegur við ákvæði laga nr. 33/2013 og hvernig hann gæti bætt úr því.

74. Með hinni kærðu ákvörðun var kæranda gert að greiða sekt að fjárhæð 2.400.000 krónur. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á lánveitanda sem brýtur gegn tilteknum ákvæðum laganna. Samkvæmt b., g., u. og x. liðum lagaákvæðisins varða brot kæranda sektum. Samkvæmt 3. mgr. geta sektir sem lagðar er á verið að fjárhæð 100.000 krónur til 20.000.000 krónur. Þá segir að við ákvörðun sekta skuli m.a. tekið tillit til alvarleika brots, hvað það hafi staðið lengi, samstarfsvilja hins brotlega aðila og hvort um ítrekað brot sé að ræða. Þeim lagareglum sem kærandi braut gegn í starfsemi sinni er ætlað að tryggja að neytendur hafi fullnægjandi upplýsingar um þau lánakjör sem þeim bjóðast og þeir undirgangast. Þá er reglum um hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar ætlað að vernda neytendur fyrir okurvöxtum. Brot kæranda fólu í sér að viðskiptavinir hans voru krafðir um margfalt hærri kostnað vegna lántöku en heimilt er samkvæmt er samkvæmt lögum nr. 33/2013. Auk þess voru lántakar leyndir þessari staðreynd þar sem upplýsingagjöf kæranda braut í verulegum atriðum gegn þeim áskilnaði sem fram kemur í 7. og 12. gr. laganna. Að þessu leyti voru brot kæranda gróf.
75. Með ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2014, dags. 2. júní 2014, komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði framið sams konar brot í starfsemi sinni með innheimtu sérstaks gjalds vegna afgreiðslu lánsúmsókna. Ákvörðunin var staðfest með úrskurði áfrýjunarnefndarinnar 21. nóvember 2014 (14/2014). Komst Neytendastofa síðan að þeirri niðurstöðu í ákvörðun sinni nr. 50/2015, dags. 10. nóvember 2015, að kærandi hefði ekki brugðist á fullnægjandi hátt við fyrrnefndum úrskurði áfrýjunarnefndarinnar og að innheimtur heildarlántökukostnaður væri sem fyrr hærri en heimilt væri samkvæmt lögum nr. 33/2013. Í kjölfarið hóf kærandi síðan að skilyrða lánveitingar sínar við kaup lántaka á rafbókum. Ljóst er því að ólögmætir starfshættir kæranda, sem úrskurður þessi lýtur að, hafa staðið yfir í rúm tvö ár. Þá hefur Neytendastofa samkvæmt framangreindu tvívegis áður gert athugasemd við að kærandi innheimti margfalt hærri lántökukostnað en heimilt er samkvæmt lögum nr. 33/2013. Brot kæranda eru að þessu leyti ítrekuð.
76. Með vísan til alls framangreinds er það mat áfrýjunarnefndarinnar að sektin sem lögð var á kæranda með hinni kærðu ákvörðun hafi verið í hof stillt. Verður ákvörðunin því staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Egill Heiðar Gíslason