



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 3/2015

## Flýtipjónusta Kredia og Smálána

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014, dags. 2. júní 2014, komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Kredia ehf. og Smálán ehf. hafi brotið gegn 21. g. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 3. gr. reglugerðar nr. 956/2013, um útreikning árlegar hlutfallstölu kostnaðar, með því að undanskilja kostnað af framkvæmd lánsþjónusts við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og að félögin hafi brotið gegn ákvæði 26. gr. laga nr. 33/2013 með því að innheimta kostnað af lánum sem fari umfram það hámark sem getið er um í ákvæðinu. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laganna var Kredia og Smálánum bannað að undanskilja umræddan kostnað við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar auk þess sem félögunum var bannað að innheimta kostnað sem gæfi hærri árlegra hlutfallstölu kostnaðar en sem nemur 50% að viðbættum stýrivöxtum. Þá var með ákvörðuninni lögð 250.000 kr. stjórnvaldssekt á hvort félag.

Með bréfi Kredia og Smálána, dags. 27. júní 2014, til áfrýjunarnefndar neytendamála var ákvörðun Neytendastofu kærð. Áfrýjunarnefnd neytendamála úrskurðaði í máli nr. 13/2014 þann 21. nóvember 2014 þar sem ákvörðun Neytendastofu var staðfest.

##### 2.

Með bréfi, dags. 2. desember 2014, gaf Neytendastofa Kredia og Smálánum kost á að koma að skýringum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun um sektir þar sem félögin virtust ekki hafa breytt háttsemi sinni í kjölfar úrskurða áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014.

Í bréfi Neytendastofu er vísað til ákvörðunar stofnunarinnar sem og úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála. Þar segir jafnframt að þegar legið hafi fyrir að Kredia og Smálán höfðu kært ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 hafi Neytendastofa ákveðið að grípa ekki til aðgerða fyrir en úrskurður áfrýjunarnefndar lægi fyrir. Það hafi m.a. verið gert vegna



sjónarmiða um meðalhóf og í ljósi þess að úrlausn áfrýjunarnefndar neytendamála eigi að jafnaði að taka stuttan tíma.

Við skoðun Neytendastofu á heimasíðum Kredia og Smálána þann 2. desember 2014 hafi komið í ljós að kynningu, uppsetningu eða kostnaði við framboðin lán hafi í engu verið breytt til samræmis við ákvörðun Neytendastofu og úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála.

Kredia og Smálán hafi jafnframt gefið út samhljóða opinbera yfirlýsingu þar sem fram komi að þau muni ekki una niðurstöðu málsins og leita réttar síns fyrir dómstólum. Samkvæmt 7. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 fresti málshöfðun ekki gildistöku úrskurðar áfrýjunarnefndar né heimild til aðfarar. Neytendastofa telji ekki forsendur til þess að fresta frekari aðgerðum stofnunarinnar til þess að farið sé að ákvörðun hennar nr. 28/2014 og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli n. 13/2014, þrátt fyrir yfirlýsingu Kredia og Smálána.

### 3.

Svar Kredia og Smálána barst með bréfi, dags. 8. desember 2014. Í bréfinu segir að félögin ítreaki fyrri bréf sín til Neytendastofu og áfrýjunarnefndar neytendamála og telji að sá skilningur sem Neytendastofa og áfrýjunarnefnd leggi til grundvallar sé á misskilningi byggður og sé því efnislega rangur. Að mati félaganna sé ljóst að flýtiafgreiðslan sem um ræði teljist viðbótarþjónusta þar sem lántakendur geti fengið lán sín afgangi án hennar og í ljósi þess að flýtiafgreiðslan sé neytendum valkvæð teljist hún ekki hluti af heildarlántökukostnaði og sé þar með ekki hluti árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Svo virðist sem áfrýjunarnefnd hafi lagt til grundvallar úrskurði sínum útprentun á heimasíðu Kredia um að umrædd flýtiþjónusta sé tilkomin vegna forgangsafgangreiðslu við mat á lánsþæfi en í forsendum úrskurðarins segi:

*„Á hinn bóginn verður ekki fallist á með kærendum að það sé rangt hjá Neytendastofu að kærundur taki gjald fyrir framkvæmd lánsþæfismats. Ljóst er af útprentun af heimasíðu kærðans Kredia ehf., sem lögð var til grundvallar hinni kærðu ákvörðun, að umrædd flýtiþjónusta er til komin vegna „forgangsafgangreiðslu við mat á lánsþæfi og afgangreiðslu lánsins að öðru leyti“.*

Hér virðist sem svo að áfrýjunarnefndin hafi lagt rangar forsendur til grundvallar ákvörðun sinni og sé því úrskurðurinn á misskilningi byggður. Það sé rangt að félögin innheimti flýtigjald fyrir framkvæmd lánsþæfismats. Kredia og Smálán hafi ekki haft í hyggju að brjóta gegn ákvæðum neytendalaga eða hagsmunum neytenda á neinn hátt og hafi þessum misskilningi nú verið eytt enda hafi félögin, í kjölfar úrskurðarins, breytt skilmálum sínum og tekið af allan vafa að umrætt flýtiþjónustugjald sé valkvætt og í engum tengslum við framkvæmd lánsþæfismats.



Nánar um þetta megi sjá á heimasíðu kredia.is sem og meðfylgjandi skilmálum. Í skilmálunum sem aðgengilegir séu á vefsíðunni komi m.a. fram að:

*„Afgreiðslutími lánsúmsókna er að minnsta kosti sex dagar. Flýtiþjónusta lánveitanda felur í sér viðbótarþjónustu um flýtiafgreiðslu þannig að umbeðin lánsfjárhæð verður millifærð inn á reikning viðskiptavinar innan klukkustundar frá því lánsúmsókn berst, að undangengnu lánshæfismati skv. 10. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán. Með því að velja flýtiþjónustu lánveitanda óskar viðskiptavinur eftir forgangsaufgreiðslu við afhendingu lánsins. Sérstök athygli er vakin á því að þjónustan er valkvæð. Fjárhæð kostnaðar vegna flýtiþjónustu birtist í verðskrá.“*

Þá komi einnig fram á heimasíðu kredia.is undir liðum um spurningar og svör:

*„Flýtiþjónusta Kredia er forgangsaufgreiðsla á láni. Í stað þess að biða í að minnsta kosti 9 daga eftir að lán sé afgreitt, er millifærslan framkvæmd innan við klukkustund frá því sótt er um lánið.*

*Með því að velja flýtiþjónustu Kredia óskar viðskiptavinur eftir forgangsaufgreiðslu við afhendingu lánsins. Flýtiþjónusta Kredia er viðbótarþjónusta um flýtiafgreiðslu þannig að umbeðin lánsfjárhæð verður millifærð inn á reikning viðskiptavinar innan klukkustundar frá því lánsúmsókn berst, að undangengnu lánshæfismati skv. 10. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán. Sérstök athygli er vakin á því að þjónustan er valkvæð og kostar hún kr. 5.500. Kostnaður vegna flýtiþjónustu hefur sama gjalddaga og lánið.“*

Með vísan til þessara breytinga komi skýrt fram að flýtigjaldið hefur einungis áhrif á almenna afgreiðslu lána. Gjaldið sé ekki með nokkrum hætti í tengslum við framkvæmd lánshæfismats. Því til viðbótar sé engum vafa undirorpið að lántakendur hafi valkosti um hvort þeir nýti sér flýtiþjónustuna eða ekki. Höfuðmáli skipti að viðbótarþjónustan sé valkvæð og lántakandi sé ekki skyldugur til þess að nýta sér hana og þar með greiða fyrir hana gjald í því skyni að fá lánsúmsókn sína afgreidda. Þessum misskilningi hafi nú verið eytt. Þegar af þessum sökum sé því ekkert tilefni lengur til álagningar dagsekta enda innheimti félögin ekki flýtiþjónustugjald vegna vinnslu lánshæfismats líkt og áfrýjunarnefnd komist að niðurstöðu um. Telji félögin því að starfsaðferðir þeirra séu í fullu samræmi við lög nr. 33/2013 og niðurstöðu áfrýjunarnefndar.

Þrátt fyrir framangreint vilji félögin sérstaklega benda á að framangreindar upplýsingar, sem finna mátti á heimasíðu Kredia og áfrýjunarnefnd byggja niðurstöðu sína á, hafi ekki verið að finna á heimasíðu Smálána. Það sæti því nokkurri furðu að ákvörðun í máli Smálána skuli byggð á upplýsingum sem einungis hafi komið fram á heimasíðu Kredia. Verði ekki hjá því komist að finna að þessari málsmeðferð.

Líkt og fram hafi komið hafi félögin gefið út samhljóða yfirlýsingu um að þau séu ósammála úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála. Af þeim sökum og þrátt fyrir framangreindar



breytingar á skilmálum sínum, ætli félögin að bera ágreininginn undir dómstóla í því skyni að fá ákvörðun Neytendastofu fellda úr gildi.

Þar sem fyrir liggja að dómstólar muni þurfa að skera úr um lögmæti flýtipjónustugjalds þá telji Kredia og Smálán afar þungbært, auk þess sem það stríði gegn reglum um meðalhóf, að leggja dagsektir á félögin á meðan dómstólar skeri úr um ágreininginn.

#### 4.

Í bréfi Neytendastofu til Kredia og Smálána, dags. 11. desember 2014, er til þess vísað að sú breyting sem gerð hafi verið á skilmálum þjónustu félaganna og vitnað sé til í bréfi þeirra hafi ekki áhrif á þá niðurstöðu Neytendastofu að flýtigjald teljist ekki til viðbótarþjónustu, sbr. það sem segi í niðurstöðukafla ákvörðunar nr. 28/2014: „[...] mat stofnunarinnar að til þess að um viðbótarþjónustu sé að ræða þarf að koma til einhver önnur þjónustu til viðbótar við lánveitinguna eða framkvæmd hennar.“ Á það sé jafnframt bent að í skýrslu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins, Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to cost and the Annual Percentage Rate of charge (SWD(2012) 123 final), segi í umfjöllun um heildarlántökukostnað að í tengslum við skilgreiningu heildarlántökukostnaðar skuli haft í huga að umsýslugjöld, t.d. við undirbúning láns eða skoðun og veitingu lánsheimildar teljist til heildarlántökukostnaðar:

*„The total cost of credit comprises all the range of costs that the consumer has to pay in order to access the credit or to use it, which are known (or ascertainable) by the creditor, except for national costs. These include, for example, interest charges, taxes and commission arising from the credit agreement (as opposed to a service or goods tax, for example), credit intermediation fees payable by the consumer (see Article 218c), administrative fees (e.g. loan preparation or examination and authorisation of the credit), membership fees, costs for providing account statements or for postage.“*

Ofangreint styðji það sem áður hafi komið fram í ákvörðun stofnunarinnar um að kostnaður tengdur lánveitingu eða framkvæmd lánveitingar, m.a. hversu hratt lánveiting fari fram, teljist hluti af heildarlántökukostnaði en feli ekki í sér viðbótarþjónustu. Því sé það óbreytt afstaða stofnunarinnar að ekki hafi áhrif á útreikning heildarlántökukostnaðar eða árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hvort umrætt flýtigjald sé valkvætt eður ei.

Samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013 megi árleg hlutfallstala kostnaðar ekki nema meiru en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Í 21. gr. laganna, sem og reglugerð nr. 965/2013, sé fjallað um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Ákvæði 1. mgr. 21. gr. hljóði svo: „Árleg hlutfallstala kostnaðar er það vaxtaígildi sem jafnar núvirði af greiðsluskuldbindingum lánveitanda annars vegar og neytanda hins vegar samkvæmt lánssamningi þeirra. Árlegri hlutfallstölu kostnaðar skal lýst sem árlegu hlutfalli af heildarfjárhæð sem neytandi greiðir. Skal hún reiknuð út í samræmi við stærðfræðilíkan sem nánar er mælt fyrir um í reglugerð sem ráðherra setur.“



Í 4. mgr. 21. gr. segir að við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skuli ákvarða heildarlántökukostnað neytanda sem skv. orðskýringu g. liðar 1. mgr. 5. gr. sé: „*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 vátryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarsamning til að lánið fáist eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.*“

Með hliðsjón af efni bréfs Kredia og Smálána, dags. 8. desember 2014, virðist sem tilgreindar orðalagsbreytingar hafi verið gerðar á skilmálum fyrirtækjanna í þeim tilgangi að sniðganga ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014, sem staðfest hafi verið af áfrýjunarnefnd neytendamála. Að svo komnu máli og með hliðsjón af bréfi Kredia og Smálána og upplýsingum á heimasíðum félaganna telji Neytendastofa flýtiþjónustuna ekki vera til þess fallna að vera viðbótarþjónustu. Telji Neytendastofa tilefni til þess að tekin verði ákvörðun er lúti að hinum breyttu skilmálum Kredia og Smálána.

Þá segir í bréfinu að Neytendastofa gefi Kredia og Smálánum hér með kost á að koma að skýringum eða athugasemdum við það hvers vegna flýtigjald sé ekki reiknað út sem hluti af árlegri hlutfallstölu kostnaðar áður en tekin verði ákvörðun á grundvelli IX. kafla laga nr. 33/2013.

## 5.

Svar Kredia og Smálána barst með bréfi, dags. 22. desember 2014, þar sem ítrekaðar eru athugasemdir og mótmæli sem áður hafi komið fram. Þá segir að Kredia og Smálán undri sig á þeirri afstöðu Neytendastofu að breytingar á skilmálum hafi ekki áhrif á þá afstöðu Neytendastofu að flýtigjald teljist ekki til viðbótarþjónustu. Fyrir liggir í málinu að gjaldtaka félaganna vegna flýtiþjónustu sé neytandanum fullkomlega valkvæð. Þannig geti neytandinn ákveðið að velja ekki flýtiþjónustu og þannig komist hjá greiðslu gjaldsins. Augljóslega skipti það máli þegar metið sé hvort kostnaður vegna þess háttar þjónustu teljist til heildarlántökukostnaðar. Í skilgreiningu hugtaksins í 5. gr. laga nr. 33/2013 sé skýrt tekið fram að kostnaður vegna þjónustu sem neytandanum sé ekki skylt að kaupa, teljist ekki til heildarlántökukostnaðar.

Kredia og Smálán bendi á að þjónustan sé bæði valkvæð auk þess sem hún feli í sér viðbót við hefðbundna þjónustu félaganna. Það skipti máli, að mati félaganna, að bæði þessi atriði séu til staðar.

Í bréfi Neytendastofu sé vísað til þess að ekki sé um viðbótarþjónustu að ræða þar sem flýtiþjónustan feli ekki í sér aðra þjónustu til viðbótar við lánveitinguna eða framkvæmd hennar. Kredia og Smálán bendi hins vegar á að slíkt sé ekki forsenda fyrir niðurstöðu



áfrýjunarnefndar, sem liggja fyrir í málinu. Séu forsendur nefndarinnar skoðaðar þá blasi við að ákvörðun nefndarinnar byggist á því að flýtigjaldið sé í tengslum við gerð lánsþjófsmats. Þannig segi í úrskurði nefndarinnar:

*„Gjald það er mál þetta lýtur að er til komið vegna flýtimeðferðar á afgangi láns og gerðar lánsþjófsmats sem kærendum er skylt að framkvæma áður en samningur um neytendalán er gerður“*

Áfrýjunarnefnd hafi komist að þeirri niðurstöðu að flýtiafgreiðsla við gerð lánsþjófsmats, sem skylda sé að framkvæma, geti ekki talist til viðbótarþjónustu í skilningi laganna – hvort sem hún sé valkvæð eða ekki. Undir það megi taka. Þess vegna skuli það áréttað að flýtiafgreiðsla Kredia og Smálána og gjaldtaka fyrir hana sé ekki í tengslum við gerð lánsþjófsmats. Skilmálar félaganna og upplýsingar á heimasíðum þeirra hafi verið lagfærðar í því skyni að áréttu þetta atriði og taka þannig af allan vafa. Af þessari ástæðu skorti lagaskilyrði til að leggja dagsektir á Kredia og Smálán.

Tilvísanir Neytendastofu til skýrslu Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins séu málinu óviðkomandi og geti aldrei komið til skoðunar við úrlausn þess. Í fyrsta lagi komi skýrt fram í inngangi skýrslunnar að um sé að ræða vinnuskjal starfsmanna stofnunarinnar, sem unnið sé í upplýsingaskyni. Þannig segi í upphafi skýrslunnar:

*„This document is a European Commission staff working document for information purposes. It does not represent an official position of the Commission on this issue, nor does it anticipate such a position.“*

Þetta atriði þarfnist ekki frekari skýringa.

Í öðru lagi þá sé hvergi vikið að hinni valkvæðu viðbótarþjónustu í tilvitnuðum texta skýrslunnar, heldur sé einungis verið að fjalla almennt um skilgreininguna á heildarlántökukostnaði. Engum orðum sé varið í undantekninguna, sem þó skipti höfuð máli við úrlausn fyrirliggjandi ágreinings.

Í þriðja lagi geti framangreind skýrsla aldrei notið stöðu lögskýringargagns við úrlausn málsins, líkt og Neytendastofa byggir á í bréfi sínu. Eins og að framan greini þá sé um einfalda vinnuskýrslu að ræða sem hafi enga formlega þýðingu við túlkun löggjafarinnar auk þess sem ekki er hægt að vísa til hennar við skýringu á íslenskum lögum. Skýrslan er ekki hluti af íslenskum rétti né heldur er hún hluti af þeim lögskýringargögnum sem lágu til grundvallar við samningu frumvarps laga nr. 33/2013. Hafi skýrslunni verið ætlað að hafa vægi við skýringu laganna þá hefði löggjafinn vísað sérstaklega til þess.

Hin valkvæða viðbótarþjónusta Kredia og Smálána snúi ekki að framkvæmd lánsþjófsmats. Kredia og Smálán byggir á því að efnisleg afstaða hafi ekki verið tekin til þess í málinu hvort





flýtiþjónusta félaganna teljist til viðbótarþjónustu í skilningi laganna. Einungis hefur verið tekin afstaða til þessa atriðis á þeim grundvelli að flýtiþjónustan feli í sér framkvæmd eða afgreiðslu á lánshæfismati, með einum eða öðrum hætti. Áður en ákvörðun um dagsektir sé tekin sé nauðsynlegt að taka efnislega afstöðu til þess hvort flýtiþjónustan teljist til viðbótarþjónustu í skilningi laganna, ef fyrir liggir að hún sé í engum tengslum við framkvæmd lánshæfismats. Ekki sé hægt að taka afstöðu til dagsekta fyrir en slík niðurstaða liggir fyrir.

## **II. Niðurstaða**

### **1.**

Með ákvörðun þessari kemur til álita hvort Kredia og Smálán hafi brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014 með innheimtu flýtigjalds af smálánum sem fyrirtækin bjóða neytendum.

Af hálfu Kredia og Smálána er byggt á því að misskilnings hafi gætt í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála en skilmálar þjónustu fyrirtækjanna hafi nú verði gerðir enn skýrari til þess að leiðrétta þann misskilning. Flýtiafgreiðslan sé neytendum valkvæð og sé viðbót við hefðbundna þjónustu félaganna. Kostnaður vegna hennar komi því ekki til álita við ákvörðun heildarlántökukostnaðar eða útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Gjaldið sé ekki í nokkrum tengslum við framkvæmd lánshæfismatsins. Undir það megi taka með áfrýjunarnefnd að flýtiafgreiðsla við gerð lánshæfismats sem skylda sé að framkvæma, hvort sem hún sé valkvæð eða ekki, geti ekki talist til viðbótarþjónustu í skilningi laganna. Þá hafni Kredia og Smálán því að skýrsla Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins geti notið stöðu lögskýringargagns.

### **2.**

Samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013 kemur viðbótarþjónusta sem neytanda er ekki skylt að gera samning um ekki til álita við ákvörðun heildarlántökukostnaðar og hefur þar með heldur ekki áhrif á útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 4. mgr. 21. gr. laganna. Kredia og Smálán hafa lagt á það mikla áherslu að flýtiþjónusta sé valkvæð og því falli kostnaður hennar undir ofangreinda undanþágu g. liðar 1. mgr. 5. gr. Af hálfu Neytendastofu hefur því ekki verið haldið fram að þjónustan sé neytendum ekki valkvæð þegar lán er tekið en orðalag umræddrar undanþágu felur hins vegar í sér að til þess að hin valkvæða viðbótarþjónusta sé undanskilin ákvörðun heildarlántökukostnaðar þurfa bæði skilyrði að vera uppfyllt, þ.e. að um sé að ræða viðbótarþjónustu og að neytendum sé ekki skylt að gera samning um viðbótarþjónustuna. Í ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 sem og í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014 kemur skýrt fram að flýtiþjónusta Kredia og Smálána geti ekki talist viðbótarþjónusta. Umfjallanir um þetta efni í ákvörðun



Neytendastofu og úrskurði áfrýjunarnefndar eru ekki takmarkaðar við tengsl flýtiþjónustunnar og lánsþjónustunnar og má þar sérstaklega benda á að í úrskurði áfrýjunarnefndar segir:

*„Af orðalagi 1. málslíðar g. liðar 5. laga nr. 33/2014 og framangreindum athugasemdum leiðir að kostnaður vegna afgreiðslu á umsókn um neytendalán telst almennt til heildarlántökukostnaðar í skilningi lagaákvæðisins. Í athugasemdum í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 hefur löggjafinn meðal annars tekið afstöðu til þess að kostnaður við gerð greiðslumats sé hluti af heildarlántökukostnaði. Að mati áfrýjunarnefndar neytendamála verður slíkt hið sama talið eiga við um kostnað við gerð lánsþjónustunnar, enda um sambærilegan kostnað að ræða og ekkert í lagaákvæðinu eða fyrrgreindum lögskýringargögnum sem gefur tilefni til að annað kunnir að gilda um þann kostnað sem hér er um ræðir. Þá verður orðalag ákvæðisins um kostnað sem lántakandi „þarf að greiða“ ekki skilið svo að kostnaður við töku láns falli utan heildarlántökukostnaðar þótt lántakendur hafi valkosti um mismunandi dýrar útfærslur þjónustunnar, heldur fremur að kostnaður sem greiða þarf í tengslum við einstaka lánsþjónustuna, óháð öðrum möguleikum á útfærslu þjónustunnar, teljist til heildarlántökukostnaðar. Að því leyti sem orðalag ákvæðisins er vafa háð hvað þetta varðar vísast 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, en önnur niðurstæða fæli í sér að sú takmörkun, sem felst í 26. gr. laganna, væri í raun þýðingarlítill.“*

Þá skal jafnframt á það bent að við meðferð máls hjá áfrýjunarnefnd neytendamála komu fram þær athugasemdir Kredia og Smálána að rangt sé, eins og fram komi í ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014, að gjald sé innheimt fyrir framkvæmd lánsþjónustunnar. Áfrýjunarnefnd neytendamála byggði úrskurð sinn um staðfestingu ákvörðunar Neytendastofu því á þeim forsendum að flýtigjald væri ekki eingöngu tilkomið vegna framkvæmdar lánsþjónustunnar.

Þá skal það sérstaklega tekið fram að undir rekstri málsins hefur orðalagi í skilmálum og upplýsingum Kredia og Smálána verið breytt auk þess sem greina má breytingu á áherslum í málflutningi félaganna. Má þar nefna að í bréfi Kredia til Neytendastofu, dags. 6. desember 2013, sagði að Kredia bjóði viðskiptavinum sínum að velja sérstaka flýtiafgreiðslu sem hafi það í för með sér að lánsþjónustan, skv. 10. gr. laga nr. 33/2013, sé afgreitt með mun skjótari hætti en samkvæmt hefðbundnu ferli. Í bréfi Kredia og Smálána til Neytendastofu, dags. 22. desember 2014, er hins vegar lögð á það áhersla að gjaldtaka fyrir flýtiafgreiðslu sé ekki í tengslum við gerð lánsþjónustunnar. Af þessu telur Neytendastofa bersýnilegt að orðaval skilmála og framsetning þjónustunnar hafi breyst og sé hagað með þeim hætti sem nú er gert í þeim tilgangi að sniðganga ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013 og ákvörðunar neytendayfirvalda.

Líkt og að framan hefur verið rakið liggur nú þegar fyrir efnisleg afstaða Neytendastofu, sem staðfest hefur verið af áfrýjunarnefnd neytendamála, um það að flýtiþjónustu Kredia og





Smálána teljist ekki viðbótarþjónusta í skilningi g. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013. Kostnað vegna þjónustunnar ber því að tiltaka sem hluta heildarlántökukostnaðar og reiknast inn í árlega hlutfallstölu kostnaðar, eins og fram hefur komið í fyrri ákvörðun Neytendastofu og úrskurði áfrýjunarnefndar.

### 3.

Af hálfu Kredia og Smálána hafa jafnframt verið gerðar athugasemdir við tilvísanir Neytendastofu til skýrslu Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um beitingu tilskipunar um neytendalán að því er varðar kostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar.

Neytendastofa telur umrædda skýrslu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins<sup>1</sup> hafa gildi sem lögskýringargagn við túlkun 5. gr. laga nr. 33/2013, þrátt fyrir athugasemdir Kredia og Smálána þar um. Raunar höfðu Kredia og Smálán vísað til hennar sem lögskýringargagns um túlkun ákvæða 5. gr. laga nr. 33/2013 í hinu fyrra máli sem lauk með ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014.

Lög um neytendalán nr. 33/2013 fela í sér innleiðingu á tilskipun Evrópuþingsins og -ráðsins 2008/48/EB, sbr. 35. gr. laganna. Eru ákvæði g. liðar 3. gr. tilskipunarinnar um skilgreiningu heildarlántökukostnaðar samhljóða g. lið 5. gr. laganna.<sup>2</sup> Samkvæmt 3. gr. laga nr. 2/1993 um Evrópska Efnahagssvæðið skal skýra lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggja. Í athugasemdum með frumvarpi til 6. gr. laga nr. 33/2013, vísar löggjafinn sérstaklega til skýrslu framkvæmdastjórnarinnar um skýringu þess ákvæðis. Það er því rangt að löggjafinn hafi hvergi ætlað skýrslunni vægi við skýringu laganna. Til að tryggja einsleita framkvæmd tilskipunarinnar á EES svæðinu<sup>3</sup> telur Neytendastofa rétt að litið sé til skýrslu framkvæmdastjórnarinnar um túlkun ákvæðisins.

Í umfjöllun umræddrar skýrslu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins um skilgreiningu heildarlántökukostnaðar segir að haft skuli í huga að umsýslugjöld, t.d. við undirbúning láns eða skoðun og veitingu lánsheimildar teljist til heildarlántökukostnaðar: „[...] *These include, for example, [...] administrative fees (e.g. loan preparation or examination and authorisation of the credit) [...]*“

<sup>1</sup> Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to cost and the Annual Percentage Rate of charge (SWD(2012) 123 final).

<sup>2</sup> “total cost of the credit to the consumer’ means all the costs, including interest, commissions, taxes and any other kind of fees which the consumer is required to pay in connection with the credit agreement and which are known to the creditor, except for notarial costs; costs in respect of ancillary services relating to the credit agreement, in particular insurance premiums, are also included if, in addition, the conclusion of a service contract is compulsory in order to obtain the credit or to obtain it on the terms and conditions marketed.”

<sup>3</sup> Sjá aðfararorð tilskipunarinnar nr. 43: “In order to promote the establishment and functioning of the internal market and to ensure a high degree of protection for consumers throughout the Community, it is necessary to ensure the comparability of information relating to annual percentage rates of charge throughout the Community. [...] This Directive should therefore clearly and comprehensively define the total cost of a credit to the consumer.”



Í umfjölluninni eru einnig tiltekin dæmi um viðbótarþjónustu: „[...] *Examples of these services include the opening of any kind of account, insurance contracts, concierge services or loyalty programs. Insurance contracts could include credit insurance, payment protection insurance, travel insurance, purchase insurance, motor insurance or other types of insurance, sureties or guarantees.*“

Í 22. lið inngangsorða tilskipunar 2008/48/EB er fjallað um viðbótarþjónustu og í því sambandi vísað til trygginga sem og opunar bankareikninga í tengslum við lánsamning.

Verður ekki annað séð en að framangreind umfjöllun um viðbótarþjónustu falli að efnislegu inntaki þeirra ummæla sem er að finna í athugasemdum með frumvarpi til 5. gr. laga nr. 33/2013, sbr. umfjöllun í 28. – 29. mgr. úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 13/2014. Þau sjónarmið sem fram koma í skýrslunni og vísað hefur verið til í bréfum Neytendastofu eru einnig í fullu samræmi við orðskýringu ákvæðis g. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013

Það er óbreytt mat stofnunarinnar að til þess að um viðbótarþjónustu sé að ræða þarf að koma til einhver önnur þjónusta til viðbótar við lánveitinguna eða framkvæmd hennar. Neytendastofa telur fullljóst að kostnaður vegna afgreiðslu á umsókn um neytendalán teljist almennt til heildarlántökukostnaðar og að þeir lántakendur sem kjósi að fá flýtimeðferð á afgreiðslu lána frá Kredia og Smálán þurfi að greiða kostnað sem teljist til heildarlántökukostnaðar, sbr. 29. – 30. mgr. úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 13/2014.

Þá skal hér sérstaklega tekið fram að tilgangur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt tilskipuninni og lögnum er að gera lántökum auðveldar að bera saman kostnað við mismunandi lánstilboð. Séu ákvæði um einstaka þætti heildarlántökukostnaðar ekki túlkuð og þeim beitt með samræmdum hætti er ljóst að tilganginum með árlegri hlutfallstölu kostnaðar verður ekki náð. Slíkt er skaðlegt fyrir neytendur og samkeppni á lánamarkaði. Neytendastofa telur bersýnilegt að breyting Kredia og Smálána á orðavali skilmála og ný framsetning þjónustunnar hafi verið gerð í þeim tilgangi að sniðganga fyrri úrlausnir neytendayfirvalda og ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013.

#### 4.

Með vísan til alls ofangreinds hafa Kredia og Smálán brotið gegn ákvæðum 21. gr. og 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 3. gr. reglugerðar nr. 956/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sem og ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 sem staðfest var af áfrýjunarnefnd neytendamála, sbr. úrskurð nefndarinnar í máli nr. 13/2014.

Neytendastofu eru veittar heimildir í 30. og 31. gr. laga nr. 33/2013 til þess að leggja annars vegar stjórnvaldssektir eða hins vegar dagsekt á lánveitendur vegna brota gegn lögnum eða ákvörðunum sem teknar hafa verið samkvæmt lögnum. Við ákvörðun um það hvort lagðar séu á stjórnvaldssektir eða dagsektir er litið þess hvers eðlis brotið er og hvort um sjálfstæð



brot sé að ræða eða viðvarandi brot. Í tilvikum Kredia og Smálána er annars vegar um það að ræða að viðvarandi brot á sér stað þar sem lánin eru kynnt og boðin neytendum á heimasíðum félaganna en auk þess er um að ræða sjálfstæð brot við hverja og eina lánveitingu. Að teknu tilliti til starfseminnar, þess að Neytendastofa hefur nú þegar lagt stjórnvaldssekt á félögin og þegar lítið er til þess að fyrirtækin hafa ekki sýnt fram á vilja til þess að fara að ákvörðun Neytendastofu, þrátt fyrir að hún hafi verið staðfest af áfrýjunarnefnd, telur Neytendastofa, eins og málum er hér háttað, nauðsynlegt að beita heimild til álagningar dagsektar.

Dagsektir geta numið frá 50 þúsund krónum til 500 þúsund krónum á dag skv. 2. mgr. 31. gr. laganna. Með hliðsjón af þeim sjónarmiðum sem nefnd eru hér að ofan telur Neytendastofa hæfilegt að ákvarða að Kredia og Smálán skuli, hvort um sig, greiða 250 þúsund krónur á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Í samræmi við 3. mgr. 31. gr. laga nr. 33/2013 reiknast dagsektirnar að fjórtán dögum liðnum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Kredia ehf. og Smálán ehf., Nóatúni 17, Reykjavík hafa brotið gegn ákvæðum 21. gr. og 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 3. gr. reglugerðar nr. 956/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, samanber einnig ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014, sem staðfest var með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014.**

**Kredia ehf. og Smálán ehf. skulu innan fjórtán daga fara að ákvörðun Neytendastofu. Verði það ekki gert skulu Kredia ehf. og Smálán ehf., hvort um sig, greiða dagsekt að fjárhæð 250.000 kr. (tvö hundruð og fimmtíu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðuninni.“**

Neytendastofa, 27. janúar 2015

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Pórunn Anna Árnadóttir