



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 48/2015

Upplýsingar um neytendalán á vefsíðu Elko

I.

Málmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Elko, dags. 7. apríl 2015, voru gerðar athugasemdir við að upplýsingar skorti á vefsíðu félagsins í tengslum við neytendalán sem boðin eru neytendum.

Í bréfinu var vísað til fyrri samskipta þar sem gerðar höfðu verið sambærilegar athugasemdir með vísan til 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, og 5. gr., 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, auk þess sem athugasemdir hafi verið gerðar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í samráði við Neytendastofu hafi Elko fjarlægt upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar úr auglýsingum og af vefsíðu þar til búið yrði að finna út úr útreikningum. Neytendastofu hafi engar frekari upplýsingar borist frá félaginu.

Við skoðun stofnunarinnar á vefsíðunni og auglýsingabæklingi með gildistíma 16.-22. mars hafi komið í ljós að árlega hlutfallstölu kostnaðar vanti enn á heimasíðu Elko en þeim upplýsingum hafi að nýju verið bætt við í bækling félagsins.

Neytendastofa hafi jafnframt reiknað út árlega hlutfallstölu kostnaðar fyrir nokkrar af þeim vörum sem auglýstar séu til kaups með neytendaláni í áður nefndum auglýsingabæklingi. Niðurstöður útreikninganna leiði í ljós að ekki sé fullt samræmi milli þeirrar árlegu hlutfallstölu kostnaðar sem kynnt sé í bæklingnum og þeirri árlegu hlutfallstölu kostnaðar sem Neytendastofa hafi reiknað út. Til þess að unnt sé að greina í hverju þessi mismunur felist óski Neytendastofa eftir því að Elko afhendi stofnuninni útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar fyrir einhverja vöru sem auglýst sé í bæklingnum. Mikilvægt sé að í útreikningunum megi sjá það greiðsluflæði sem miðað sé við þar sem m.a. komi fram allar dagsetningar á útborgun láns og endurgreiðsludögum.



2.

Svar Elko barst með tölvubréfi, dags. 15. apríl 2015. Í bréfinu segir að Borgun veiti aðgang að raðgreiðslureikni í gegnum vef sinn. Þessi reiknir eigi að vera réttur af þeirra hendi og Elko notist við hann í fullu trausti um að svo sé. Félagið hafi hins vegar tekið eftir því að það skipti máli hvenær mánaðarins kallað sé eftir gögnum, hvað árlega hlutfallstölu kostnaðar varði.

Elko blöðin séu gerð allt að tveimur vikum fyrir dreifingu og því geti munað nokkrum dögum í útreikningi árlegu hlutfallstölu kostnaðar. Það eigi ekki að vera mikill munur á tölunum en þó séu þær stundum ekki nákvæmlega eins.

Varðandi vefverslun Elko þá standi félagið á gati. Útreikningar fyrir árlega hlutfallstölu kostnaðar séu svo gríðarlega flóknir, sbr. það að það hafi tekið kortafyrirtækin marga mánuði að koma honum upp. Elko hafi ekki séð neina eina góða leið til þess að geta birt árlega hlutfallstölu kostnaðar nema að tengja vefsíðu félagsins beint við reikninn hjá Borgun sem ekki sé víst að gangi upp. Reynt verði að komast að því sem fyrst.

Þá fylgdi bréfinu dæmi um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar ásamt greiðsluáætlun.

3.

Í bréfi Neytendastofu, dags. 26. júní 2015, kom fram að við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Elko hinn 25. júní hafi komið í ljós að árlega hlutfallstölu kostnaðar vanti enn samhliða öðrum upplýsingum um neytendalán á heimasíðu.

Neytendastofa hafi yfirfarið útreikninga árlegrar hlutfallstölu kostnaðar miðað við þær forsendur sem fram komi í svari Elko og geri stofnunin ekki athugasemd við þá. Vegna vals á dagsetningu fyrir útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingum Elko vilji Neytendastofa þó benda á að í ii. undirlið f. liðar 4. gr. reglugerðar nr. 965/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, segi:

„ef lokadagsetning lánsamnings liggur ekki fyrir skal gera ráð fyrir að dagsetning fyrstu nýtingar sé sú dagsetning sem fengin er með stystum fresti milli þeirrar dagsetningar og dagsetningar fyrstu greiðslu sem neytandi skal inna af hendi.“

Í þessu felist að á auglýsingastigi og þegar ekki liggja fyrir á hvaða degi kaupin fari fram og lán þar með veitt, skuli gengið út frá því að það sé síðasti mögulegi dagur. Með þessu sé tímabilið frá lántökudegi og fyrstu endurgreiðslu það stysta sem mögulegt sé.

4.

Með tölvubréfi Elko, dags. 1. júlí 2015, óskaði félagið eftir framlengdum svarfresti til 22. júlí s.á. og var sá frestur veittur með tölvubréfi Neytendastofu, dagsettu sama dag.



Hinn 2. júlí 2015 barst Neytendastofu tölvubréf frá Elko þar sem Neytendastofu voru sendar upplýsingar um það hvernig búið væri að útfæra birtingu árlegrar hlutfallstölu kostnaðar á vefsíðu félagsins með fyrirspurn um það hvort um fullnægjandi upplýsingar væri að ræða.

Var þar um það að ræða að samhliða öðrum upplýsingum um neytendalán gætu neytendur smellt á vefhlekk sem opnaði nýjan vefglugga þar sem upp komi tafla yfir nokkrar lánsfjárhæðir til 12 mánaða ásamt upplýsingum um lántökugjald, heildarfjárhæð seðilgjalds og heildarupphæð til greiðslu ásamt árlegri hlutfallstölu kostnaðar fyrir hverja lánsfjárhæð.

Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 3. júlí 2015, var Elko svarað þar sem fram kom að stofnunin teldi þá útfærslu á birtingu upplýsinganna sem fram kæmi í síðasta tölvubréfi félagsins ekki fullnægjandi í skilningi 6. gr. laga nr. 33/2013 heldur þurfi viðeigandi hlutfallstalan að koma fram á sömu síðu.

Með tölvubréfi, dags. 3. júlí 2015, óskaði Elko eftir framlengdum fresti til að gera viðeigandi ráðstafanir á vefsíðunni. Fresturinn var framlengdur til 11. ágúst með tölvubréfi Neytendastofu, dags. sama dag.

Með tölvubréfi Elko, dags. 4. ágúst 2015, var þess enn óskað að frestur yrði framlengdur, nú til 1. september og var það samþykkt með tölvubréfi Neytendastofu, dags. sama dag.

Hinn 26. ágúst 2015 barst Neytendastofu tölvubréf frá Elko þar sem fram kom að þann dag hafi félagið félagið fengið aðgang að vefþjónustu frá Borgun sem skili réttum lánaforsendum um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Beiðni hafi verið send til forritara um að tengja þjónusturnar svo vefsíða Elko birti alltaf réttar upplýsingar. Ekki hafi fengist tímaáætlun í verkið en þess sé ekki að vænta fyrir 1. september.

Elko biðji því um smá grið en leggi áherslu á að loksins hafi lánveitandi fundið lausn sem Elko geti notfært. Birtingarmyndin sé komin í vinnslu.

5.

Við skoðun Neytendastofu á vefsíðu Elko hinn 6. nóvember 2015 höfðu ekki verið unnar breytingar á birtingarmynd árlegrar hlutfallstölu kostnaðar á vefsíðunni.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Elko á vefsíðu félagsins í tengslum við neytendalán. Athugasemdir Neytendastofu hafa annars vegar snúið að þeim upplýsingum sem veita skal skv. 6. gr. laga nr. 33/2013 og hins vegar að útreikningi á árlegri hlutfallstölu kostnaðar.



Í máli þessu kom jafnframt til álita hvernig útreikningum árlegrar hlutfallstölu kostnaðar væri háttað í auglýsingum Elko en í ljósi þess að gerðar hafa verið viðeigandi leiðréttingar á þeim dagsetningum sem notast er við í útreikningunum gerir Neytendastofa ekki frekari athugasemdir þar við.

2.

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

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

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

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

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

Ákvæði 8. gr. í IV. kafla laganna og er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Í 9. gr. laganna, sem einnig er í IV. kafla þeirra, er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í 1. mgr.



ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Þá er í 2. mgr. 9. gr. um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur.

3.

Við meðferð málsins hefur verið bætt úr upplýsingagjöf á vefsíðu Elko og í auglýsingabæklingum félagsins að öllu leyti, öðru en því er varðar tilgreiningu árlegrar hlutfallstölu kostnaðar á vefsíðunni. Í málinu er ekki deilt um skyldu Elko til að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar á vefsíðunni samhliða öðrum upplýsingum um neytendalánið, sbr. 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, en þrátt fyrir ítrekaða fresti hefur Elko ekki orðið við þeirri kröfu. Í skýringum félagsins hefur verið bent á vandkvæði þess að birta upplýsingarnar og tæknilegar hindranir við tengingu vefsíðu Elko við þjónustuvef Borgunar, sem er lánveitandi þeirra neytendalána sem neytendum býðst við kaup á vörum hjá Elko.

Á meðan á meðferð málsins stóð var upplýsingum um árlega hlutfallstölu kostnaðar bætt þannig inn á vefsíðuna að samhliða upplýsingum um einstaka vöru geta neytendur smellt á vefhlekk sem opnar nýjan vefglugga þar sem birt er tafla yfir tiltekna lánsfjárhæðir til 12 mánaða og veittar upplýsingar um lánið í samræmi við ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, þar með talið um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Neytendastofa telur þessa útfærslu ekki samræmast skyldu nefndrar 6. gr. þar sem allar upplýsingar skulu veittar samfelld með skýrum, hnitmiðuðum og áberandi hætti. Þá þarf neytandi að finna rétta lánsfjárhæð í töflunni og raunar getur svo verið að sú lánsfjárhæð sem neytandi leitar eftir sé ekki í töflunni enda er þar ekki um tæmandi talningu að ræða á öllum verðum Elko.

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

Neytendastofa bendir á að upplýsingaskylda sem hér um ræðir hefur verið lögboðin um langt skeið, þ.e. fyrst skv. lögum um neytendalán nr. 121/1994 og svo með núgildandi lögum um neytendalán nr. 33/2013. Í ljósi þess að framangreind skylda hefur verið í gildi um langt árabil og fyrri samskipta stofnunarinnar við Elko vegna skorts á upplýsingum þegar lán eru kynnt telur Neytendastofa brot þetta ámælisvert.

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



III. Ákvörðunarorð:

„Elko ehf., Skarfagörðum 2, Reykjavík, hefur brotið með ámælisverðum hætti gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sem og ákvæðum 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki árlega hlutfallstölu kostnaðar í öllum auglýsingum og kynningarefni fyrir neytendalán þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni.

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

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

Neytendastofa, 9. nóvember 2015

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir