



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 59/2016

**Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á bók hjá
1909, Múla og Hraðpeningum og útreikningur heildarlántökukostnaðar
og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar**

I.

Málsmeðferð

1.

Í bréfi Neytendastofu til E-content ehf., dags. 10. júní 2016, rekstraraðila 1909, Múla og Hraðpeninga, var farið fram á að félagið veitti Neytendastofu upplýsingar og afhendi viðeigandi gögn í tengslum við veitingu neytendalána samhliða kaupum á rafbókum. Í bréfinu kom fram að samkvæmt upplýsingum á vefsíðunum 1909.is, mula.is og hradpeningar.is veiti E-content neytendum lán samhliða kaupum á rafbókum. Á vefsíðunum sé að finna ýmsar upplýsingar undir liðnum *Spurt og svarað* en engar aðrar upplýsingar, s.s. skilmálar þjónustunnar, séu aðgengilegar á opnu vefsvæði.

Með vísan til 21. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, færi Neytendastofa fram á að E-content veiti stofnuninni afrit af skilmálum þjónustu E-content, afrit af stöðluðu eyðublaði sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sem neytanda hafi verið afhent auk afrits af lánsamningi sbr. 12. gr. sömu laga sem neytanda hafi verið afhent, svo unnt væri að meta hvort skilyrðum laganna væri fullnægt. Í bréfinu kom fram að stofnunin gerði ekki athugasemdir við þó persónugreinanlegar upplýsingar yrðu fjarlægðar úr gögnunum.

2.

Ekkert svar barst.

Neytendastofa birti E-content ákvörðun þann 27. júní 2016 þar sem þeim fyrirmælum var beint til E-content, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, að afhenda Neytendastofu umbeðin gögn og upplýsingar. Ákvörðunin var studd heimild í 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013. Í ákvörðuninni kom fram að félagið mætti búast við því að tekin yrði ákvörðun um sektir yrðu stofnuninni ekki afhent umbeðin gögn innan tilskilins frests.



Svar barst með bréfi, dags. 6. júlí 2016, þar sem Neytendastofu var sent afrit af almennum skilmálum E-content, sem innihalda m.a. staðlað eyðublað sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, auk afrits að lánsamningi.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 5. ágúst 2016, fór stofnunin fram á frekari upplýsingar vegna lánveitinga E-content. Í bréfinu kemur upplýsingakrafa Neytendastofu fram í fimm liðum. Í fyrsta lagi var farið fram á upplýsingar um kaupverð rafráða E-content og lista yfir þær bækur sem félagið bjóði neytendum. Þá fari stofnunin fram á nánari upplýsingar um það hvernig samspil bókakaupa og láns sé háttáð, þ.e. hversu margar rafrætur þurfi neytandi að kaupa til þess að eiga kost á láni frá félaginu. Í öðru lagi segi m.a. í 3. gr. almennra skilmála E-content: „*Deigi fyrir eindaga er viðskiptavinum send SMS smáskilaboð þar sem minnt er á gjalddagann/eindagann*“. Neytendastofa fari fram á upplýsingar um það hvort neytandi greiði fyrir þau samskipti. Í þriðja lagi segi í lokamálslið sömu greinar almennra skilmála: „*Kostnaður vegna valkvæðrar viðbótarþjónustu sem viðskiptavinur kann að óska eftir telst ekki til heildarlántökukostnaðar*“. Neytendastofa fari fram á upplýsingar um hvort slík viðbótarþjónusta sé nú veitt og ef svo sé, hvert verð hennar sé. Í fjórða lagi fari Neytendastofa fram á að stofnuninni verði afhent gögn sem sýni hvernig félagið reikni árlega hlutfallstölu kostnaðar. Í fimmta lagi fari stofnunin fram á upplýsingar um það hvenær í umsóknarferli fyrir lán neytenda sé afhent staðlað eyðublað um neytendalán og með hvaða hætti það sé afhent.

Þá segir í bréfinu að skoðun Neytendastofu á þeim gögnum sem henni hafi nú þegar verið afhent hafi leitt í ljós að lánskilmálar E-content séu samhljóða skilmálum Kredia og Smálána auk þess sem staðlaðar upplýsingar um neytendalán sé fyllt út með sama hætti og sama orðalagi. Þá sé orðalag og framsetning almennra skilmála að mestu samhljóða. Neytendastofa vilji af þessu tilefni vekja athygli E-content á ákvörðunum stofnunarinnar nr. 16/2016 og 17/2016 þar sem stofnunin hafi komist að þeirri niðurstöðu að Kredia og Smálán 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 auk þess sem brotið væri gegn c., d., e., f., g., og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði. Stofnunin hafi einnig komist að þeirri niðurstöðu að félagin hafi 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. Af þessu leiði að Neytendastofa telji upplýsingagjöf E-content fyrir og við samningsgerð, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, vera til þess fallna að uppfylla ekki skilyrði laganna.

Ekkert svar barst innan tilskilins frest og var upplýsingakrafa stofnunarinnar því ítrekuð með bréfi, dags. 22. ágúst 2016.

Svar E-content barst með bréfi, dags. 31. ágúst 2016. Í bréfinu er athugasemdum Neytendastofu svarað í sömu röð og í bréfi stofnunarinnar. Vegna fyrsta liðs var í bréfinu að finna yfirlitstöflu



þar sem fram komu verð og afsláttur af verði bóka eftir lánstíma og fjölda keyptra bóka auk upplýsinga um það hversu hátt lán neytandi geti fengið í hverju tilviki. Þá segir í bréfinu að þess beri að geta að E-content sendi viðskiptavinum sínum bókina á rafrænu og prentuðu formi. Í bréfi stofnunarinnar sé óskað eftir lista yfir þá titla sem í boði séu. Um sé að ræða rúmlega 150.000 titla og því erfitt um vik að senda slíkan lista þar sem hann telji rúmlega 1.300 blaðsíður. Óski stofnunin, þrátt fyrir þetta, eftir því að fá listann sendan þá muni félagið að sjálfsögðu verða við því.

Um annan lið segir að ekkert gjald sé tekið af viðskiptavinum fyrir sendingar á SMS smáskilaboðum og um þriðja lið að eins og sakir standi þá standi viðskiptavinum valkvæð viðbótarþjónusta ekki til boða. Um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. fjórða lið, þá sé óskað eftir frekari leiðbeiningum Neytendastofu um það hvers konar gögnum óskað sé eftir, þ.e. hvort óskað sé eftir því að fá senda kóða sem liggi að baki útreikningi í hugbúnaði E-content. Um fimmta lið segir að þegar viðskiptavinur skrái sig í þjónustu hjá E-content fái hann sent eintak af stöðluðu eyðublaði í tölvupósti. Þá fái hann einnig sent staðlað eyðublað þegar lánsúmsókn hans hafi verið samþykkt. Þar fyrir utan sé staðlað eyðublað aðgengilegt á heimasíðum félagsins, fyrir alla viðskiptavini. Rétt sé að taka fram að áður en viðskiptavinur staðfesti lánsúmsókn sína þurfi hann að samþykkja að hann hafi lesið skilmála en staðlað eyðublað sé hluti af þeim. Það fari því ekkert á milli mála að viðskiptavinir hafi kynnt sér efni staðalaða eyðublaðsins áður en þeir sækja um lán.

Vegna tilvísana Neytendastofu til ákvarðana stofnunarinnar nr. 16/2016 og 17/2016 þá viti E-content að báðar þessar ákvarðanir hafi verið kærðar til áfrýjunarnefndar neytendamála. Áður en Neytendastofa taki ákvörðun um framhald þessa máls, eftir atvikum með álagningu sekta, væri réttast að bíða eftir endanlegum úrskurði áfrýjunarnefndar um þau atriði sem einnig reyni á í tilviki E-content í þessu máli.

4.

Í bréfi Neytendastofu til E-content, dags. 7. september 2016, var ítrekuð krafa Neytendastofa um að stofnuninni yrði sendur listi yfir þær bækur sem félagið býður neytendum. Listann skuli senda stofnuninni rafrænt. Vegna skýringa E-content óski Neytendastofa jafnframt eftir nánari upplýsingum um sendingu bókana á pappírformi. Þannig fari stofnunin fram á upplýsingar um það hvort greiða þurfi sérstaklega fyrir bókina á pappírformi, þ.e. annars vegar fyrir bókina sjálfa og hins vegar fyrir sendingarkostnað hennar.

Að því er varði útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar þá fari Neytendastofa fram á að henni verði send gögn þar sem fram komi sundurliðun fjárhæða, þ.e. lánsfjárhæð annars vegar og endurgreiðsla neytanda hins vegar ásamt öllum gjöldum sem neytendur greiði í tengslum við kaup á bók eða lántöku hjá E-content, auk þess sem fram komi dagsetningar, þ.e. dagsetning bókakaupa og lántöku annars vegar og endurgreiðslu hins vegar. Séu mismunandi gjöld endurgreidd á ólíkum tímum þurfi að gera sérstaklega grein fyrir því. Með öðrum orðum fari



Neytendastofa fram á að stofnuninni verði afhent gögn sem sýni fram á forsendur sem að baki útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar liggi.

Svar barst með bréfi, dags. 14. september 2016, þar sem fram kom að varðandi sendingarkostnað fyrir prentaðar bækur þá upplýsist að ekki hafi verið tekið gjald fyrir slíkar sendingar auk þess sem viðbótargjalds sé ekki krafist fyrir prentuð eintök.

Varðandi útreikninga árlegrar hlutfallstölu kostnaðar þá fylgdi bréfinu yfirlitstafla þar sem fram kom tímalengd láns og dagsetningar endurgreiðslu, verð og afsláttur af verði bóka, aukalán, heildarlán, lántökugjald og endanleg greiðsla.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 16. september 2016, gerði Neytendastofa athugasemdir við að í svarbréfi E-content hafi ekki komið fram hver árleg hlutfallstala kostnaðar lánanna væri. Því hafi stofnuninni ekki verið veittar fullnægjandi upplýsingar skv. bréfum hennar dags. 5. ágúst og 7. september 2016. Var félaginu veittur frestur til kl. 15:30 sama dag, til að koma að viðbótarupplýsingunum.

Í símtali þann 19. september 2016 var E-content tilkynnt að birt yrði dagskekkarákvörðun á hádegi þann 20. september 2016 hefðu stofnuninni ekki borist viðeigandi skýringar. Í samtalinu kom fram af hálfu E-content að svo virðist sem aftasti dálkur töflunnar, þar sem árlega hlutfallstölu kostnaðar sé að finna, hafi dottið út.

Svar barst Neytendastofu með tölvubrési, mótt. 20. september 2016 kl. 11:59. Þar var stofnuninni send yfirlitstafla sú sem fram kom í bréfi E-content, dags. 14. september 2016, að viðbættum dálki með upplýsingum um árlega hlutfallstölu kostnaðar.

6.

Í bréfi Neytendastofu til E-content, dags. 4. október 2016, kom fram að af svörum félagsins væri ljóst að við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sé undanskilinn kostnaður við kaup á rafbókum sem neytendum sé þó nauðsynlegt að standa straum af í tengslum við lánveitinguna. Í þessu sambandi vilji Neytendastofa vekja athygli á ákvörðunum stofnunarinnar nr. 16/2016 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 fela í sér brot gegn ákvæðum 21. gr. og 26. gr. laga nr. 33/2013.

Var E-content veittur frestur í sjö daga til að koma að skýringum eða athugasemdum.

Ekkert svar barst.



II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort E-content ehf., rekstraraðili smálánafyrirtækjanna 1909, Múla og Hraðpeninga, uppfylli skilyrði laga nr. 33/2013, um neytendalán, við lánveitingu til neytenda. Skoðun Neytendastofu hefur beinst að stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. laganna, lánsamningi, sbr. 12. gr. laganna, og útreikningi heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Þannig hefur Neytendastofa farið fram á að E-content afhendi stofnuninni afrit af gögnum tengdum lánveitingum og upplýsingum sem nauðsynlegar eru stofnuninni til að meta hvort skilyrði laganna séu uppfyllt. Þá hefur Neytendastofa gert athugasemdir við að ekki sé tekið tillit til verðs bóka, sem neytendum er skylt að kaupa til þess að geta sótt um lán, við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

2.

Í II. kafla laga nr. 33/2013 er fjallað um upplýsingar og starfsvenjur áður en lánsamningur er gerður og er þar að finna ákvæði sem snúa að upplýsingaskyldu lánveitanda í auglýsingum og öðru kynningarefni auk upplýsinga sem veita skal neytanda áður en samningur er gerður.

Ákvæði 1. mgr. 7. gr. laganna er svohljóðandi:

„Lánveitandi skal með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort gera skuli lánsamning áður en neytandi er bundinn af lánsamningi eða tilboði. Þessar upplýsingar skulu veittar á grundvelli lánskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda.“

Í umfjöllun með ákvæðinu í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. um ákvæði 1. mgr. að upplýsingarnar skuli snúa að ákveðnum lánsamningi og taka tillit til fram kominna óska og upplýsinga neytanda sem lánveitandi sé tilbúinn að fallast á.

Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu upplýsingarnar veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sbr. reglugerð nr. 921/2013, um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánsamningur er gerður. Þær upplýsingar sem skulu, eftir því sem við á, koma fram í staðlaða eyðublaðinu eru tiltaldar í staflaðum a.-s. 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 auk þess sem í reglugerð nr. 921/2013 er að finna staðlað form sem lánveitendum ber að fara eftir við upplýsingagjöf til neytenda.

Ákvæði 12. gr. laga nr. 33/2013 kveður á um þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánsamningum og er að finna í IV. kafla laganna. Samkvæmt kröfu 1. mgr. 12. gr. skulu



lánssamningar skráðir á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og skulu allir samningsaðilar fá afrit af lánssamningi. Í 2. mgr. 12. gr. eru tiltaldar í staflíðum a.-v. þær upplýsingar sem skulu, eftir því sem við á, koma fram í lánssamningi.

Fjallað er um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í 21. gr. laga nr. 33/2013. Ákvæði 1. mgr. 21. gr. eru svohljóðandi:

„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.“

Þá er heildarlántökukostnaður skilgreindur svo í g. lið 5. gr. laganna:

„Allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánssamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánssamning, 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.“

3.

Við skráningu í þjónustu sem E-content býður upp á á vefsíðum sínum fá neytendur sent staðlað eyðublað í tölvupósti auk þess sem staðlaða eyðublaðið fylgir almennum skilmálum félagsins. Staðlaða eyðublaðið er útfyllt með tilliti til allra lánakosta félagsins. Heildarfjárhæð láns er þannig tilgreind 10.000 kr. – 40.000 kr. og gildistími 15, 22 eða 30 dagar, svo dæmi séu tekin. Af svörum E-content og þeim gögnum sem Neytendastofu hafa verið send er ljóst að það staðlaða eyðublað sem neytendur fá sent er það sem fylgir almennum skilmálum.

Samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013 skal neytandi fá afhent eintak af stöðluðu eyðublaði áður en hann verður bundinn af lánssamningi og skulu upplýsingar í eyðublaðinu taka mið af tilteknum lánssamningi og óskum neytandans þegar þær hafa komið fram. Í ljósi úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016 mun Neytendastofa ekki gera frekari athugasemdir við afhendingu eyðublaðsins eða að umrætt staðlað eyðublað sé fyllt út með tilliti til allra lánakosta E-content enda komst áfrýjunarnefnd neytendamála að þeirri niðurstöðu að sambærilega útfyllt eyðublöð Kredia ehf. og Smálána ehf. væri í samræmi við skilyrði 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Verður þá vikið að því hvort uppfyllt hafi verið skilyrði einstakra staflíða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við að upplýsingagjöf E-



content fyrir samningsgerð uppfylli ekki skilyrði c., d., e., f., g. og l. liða 4. mgr. 7. gr. laganna. Í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016 komst áfrýjunarnefndin að þeirri niðurstöðu að sambærileg framsetning staðlaðs eyðublaðs Kredia og Smálána uppfyllti skilyrði d. liðar 4. mgr. 7. gr. og að f. liður sama ákvæðis ætti ekki við þar sem lánin bæru ekki eiginlega vexti. Þau ákvæði koma því ekki til frekari álita í máli þessu.

Lánveitandi skal í stöðluðu eyðublaði, sem afhent er neytanda með eðlilegum fyrirvara áður en neytandi verður bundinn af lánsamningi eða tilboði, m.a. veita upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess, sbr. c. lið 4. mgr. 7. gr.; um það hvaða vöru eða þjónustu er að ræða og staðgreiðsluverð hennar þegar um er að ræða lán sem felur í sér frestur greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu, sbr. e. lið; um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, sbr. g. lið; og um gildandi vexti þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingum á þeim auk, ef við á, þess kostnaðar sem greiða þarf vegna vanskila, sbr. l. lið.

Í stöðluðu eyðublaði E-content er ekki að finna upplýsingar um að kaup á bók sé skilyrði fyrir lánveitingu, og eftir atvikum kaup á fleiri en einni bók. Þá er í staðlaða eyðublaðinu ekki að finna upplýsingar um verð bóka sem neytandi þarf að kaupa til þess að geta tekið lán hjá félaginu. Að þessu leyti hefur E-content því brotið gegn c. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Að sama skapi koma í stöðluðu eyðublaði ekki fram upplýsingar um hvaða vöru, þ.e. hvaða bók, er að ræða og hefur E-content því brotið gegn e. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Um árlega hlutfallstölu kostnaðar segir í staðlaða eyðublaðinu: „*ÁHK er mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma, þó aldrei hærrí en 50% að viðbættum stýrivöxtum.*“ Gerð er 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 er mikilvægt að gefnar upplýsingar séu nákvæmar og réttar. Þá er í þar til gerðum reit á staðlaða eyðublaðinu ekki gerð grein fyrir kostnaði bóka samhliða þeirri heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða. Neytendastofa telur upplýsingar E-content um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir ekki samræmast skilyrðum laganna og því um að ræða brot gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga er í stöðluðu eyðublaði E-content vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 sem og reglugerðar 37/2006 auk þess sem gerð er grein fyrir því að dráttarvextir leggist á vangoldna kröfu samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu. Þá er gerð grein fyrir því hvernig kostnaður komi til með að leggjast á skuld við þessar aðstæður. Í staðlaða eyðublaðinu er ekki gert grein fyrir gildandi vöxtum, þ.e. vaxtahlutfallinu, eða fyrirkomulagi um breytingu á þeim auk þess sem látin er nægja tilvísun til gildandi reglna um kostnað vegna vanskila. Slík framsetning fullnægir ekki skilyrðum l. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 og er því um brot gegn ákvæðinu að ræða.



Með vísan til ofangreinds hefur E-content brotið gegn ákvæðum c., e., g. og l. liða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

4.

Neytendastofa hefur við úrvinnslu málsins yfirfarið lánsamning E-content með tilliti til þeirra krafa sem fram koma í 12. gr. laga nr. 33/2013. Í lánsamningi E-content sem stofnuninni var sendur koma fram í fimm liðum upplýsingar um sammingsaðila; lánsfjárhæð, útborgun láns og endurgreiðslu; vexti; yfirlýsingu lántaka; og lög og varnarþing. Í grein 5.3 er til þess vísað að lánsamningur aðila sé ein blaðsíða auk láns-skilmála lánveitanda. Tilvitnaðir láns-skilmálar eru svokallaðir „*Almennir skilmálar fyrir lán*“. Aftast í almennum skilmálum fyrir lán er að finna útfyllt eintak af stöðluðu eyðublaði, eins og fram hefur komið hér að ofan.

Neytendastofa hefur við meðferð málsins gert athugasemdir við að í lánsamning E-content 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 úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016 komst áfrýjunarnefndin að þeirri niðurstöðu að sambærileg framsetning lánsamninga Kredia og Smálána uppfyllti skilyrði c. og t. liða 2. mgr. 12. gr. og að f. og j. liðir sama ákvæðis ættu ekki við. Þá leiðir sú niðurstaða áfrýjunarnefndar um að staðlað eyðublað geti talist hluti láns-sammings til þess að upplýsingaskyldu skv. a. og d. liðum 2. mgr. 12. gr. er uppfyllt. Þau ákvæði koma því ekki til frekari álita í máli þessu.

Lánveitandi skal skv. e. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 veita upplýsingar í lánsamningi um það hvaða vöru eða þjónustu er 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 skal veita upplýsingar um rétt sem leiðir af 17. gr. laganna sem og skilyrði fyrir nýtingu þess réttar. Í tilviki E-content er um að ræða lán tengd kaupum á bókum sem fram fer í fjarsölu og njóta neytendur því réttar til að falla frá samningi um kaupin. Um er að ræða tengdan lánsamning í skilningi 17. gr. laga nr. 33/2013 og verður neytandi því ekki lengur bundinn af lánsamningi nýti hann rétt sinn til að falla frá samningi um kaup á vöru. Í lánsamningi E-content eða fylgigögnum hans er neytanda ekki veittar upplýsingar um hina tengdu vöru og staðgreiðsluverð hennar né um rétt til samkvæmt 17. gr. laga nr. 33/2013. Hefur E-content því brotið gegn e. og q. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

Samkvæmt g. lið 2. mgr. 12. gr. skal í lánsamningi veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir. Þá er í h. lið sama ákvæðis kveðið á um skyldu til að tilgreina fjárhæð, fjölda og tíðni greiðslna. Í lánsamningi E-content og fylgiskjölum hans er til þess vísað að árleg hlutfallstala kostnaðar sé mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma en þó aldrei hærra en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Þá er gerð grein fyrir þeim lánstímum sem í boði eru og endurgreiðslu að þeim tíma liðnum. Upplýsingar um þá greiðslu sem E-content skilgreinir sem kaupverð bóka koma ekki fram í gögnunum. Því er upplýsingagjöf g. og h. liða 2. mgr. 12. gr. ekki fullnægt og hefur E-content þar með brotið gegn ákvæðunum.



Veita ber upplýsingar í lánessamningi um gildandi vexti þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og, ef við á, kostnað sem greiða þarf vegna vanskila, skv. 1. lið 2. mgr. 12. gr. Í stöðluðu eyðublaði E-content, sem fylgir lánessamningi, er eins og áður segir vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 sem og reglugerðar 37/2006 auk þess sem gerð er grein fyrir því að dráttarvextir leggjast á vangoldna kröfu samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu. Þá er gerð grein fyrir því hvernig kostnaður komi til með að leggjast á skuld við þessar aðstæður. Engar aðrar upplýsingar er að finna í lánessamningnum þar sem grein er gerð fyrir gildandi dráttarvöxtum. E-content hefur því brotið gegn 1. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

Þá er í v. lið 2. mgr. 12. gr. áskilið að lánveitandi skuli veita upplýsingar, ef við eigi, um nafn og heimilisfang þar til bærra eftirlitsyfirvalda. Í stöðluðu eyðublaði E-content er greint frá því að neytandi geti skotið ágreiningi sem varði fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni til úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Slík tilvísun er rétt og nauðsynleg en í lánessamning skortir tilvísun til eftirlits Neytendastofu. Því hefur E-content brotið gegn v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013

Með vísan til ofangreinds hefur E-content brotið gegn ákvæðum e., g., h., l., q. og v. liða 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013

5.

Samkvæmt ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2014 *Útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar hjá Múla, Hraðpeningum og 1909*, sem staðfest var með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 14/2014 braut Neytendalán ehf., fyrri rekstraraðili félaganna, gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013 og 3. gr. reglugerðar nr. 965/2013 við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar með því að undanskilja 4.990 kr. kostnað við framkvæmd lánshæfismat í útreikningunum. Þannig var niðurstaða Neytendastofu sú að ekki væri um að ræða kostnað tengdan valkvæðri viðbótarþjónustu sem undanþeginn væri útreikningunum skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013. Í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndar og dagsektarákvörðunar Neytendastofu var framkvæmd lánveitinga Múla, Hraðpeninga og 1909 breytt og er nú hafður sá háttur á að einungis þeir neytendur sem kaupa bækur af félaginu eiga kost á því að sækja um lán. Neytendur sem kaupa bækur hjá E-content hafa kost á að fá lán fyrir kaupverðinu í 15, 22 eða 30 daga og geta til viðbótar því fengið lán að fjárhæð 10.000-40.000 kr. til sama tíma. Viðbótarlán eru ekki ætluð til að fjármagna kaupin og geta neytendur ráðstafað viðbótarláninu eins og þeim sýnist. Svo dæmi sé tekið væri neytandi sem kaupir tvær bækur og fær 20.000 kr. viðbótar lán til 30 daga samkvæmt því að taka lán hjá félaginu fyrir bókunum að fjárhæð 6.016 kr. auk láns að fjárhæð 20.000 kr. samtals lán er því 26.016 kr. og greiðir fyrir það kostnað sem nemur 730 kr., sem E-content hefur reiknað svo að sé 54,7% árleg hlutfallstala kostnaðar. Í gögnum málsins hefur komið fram að kaup á bókum sé í öllum tilvikum skilyrði fyrir lántöku.



Neytendastofa bendir á að þær bækur sem E-content selur og kaup á eru skilyrði frekari lánveitinga eru bækur þar sem höfundaréttur er fallinn niður og eru bækurnar því aðgengilegar almenningi á Netinu án greiðslu. Þá er einnig til þess að líta að kaupverð bókanna er mjög sambærilegt þeim kostnaði sem E-content krafði neytendur um áður sem kostnað fyrir framkvæmt lánshæfismats, en niðurstaða Neytendastofa var að það gæti ekki talist valkvæð viðbótarþjónusta.

Neytendastofa telur með hliðsjón af gögnum málsins og framkvæmd lánveitinga hjá E-content að skilyrði E-content um kaup á bók sem er að virði 0 kr. og öllum aðgengileg á Netinu sé í raun kostnaður við lánveitingu vegna þeirra lána sem fyrirtækið veitir. Þannig telur stofnunin að um sé að ræða yfirsýn sem miðar að því að sniðganga ákvæði laga nr. 33/2013. Það hvort neytendum sé bæði sent eintak af bókinni rafrænt og á pappír hefur ekki áhrif á það mat stofnunarinnar. Auk þess telur stofnunin ljóst að þessi viðskiptaháttur sé tilraun til að fara framhjá fyrri ákvörðun stofnunarinnar. Tilgangur og markmið laga nr. 33/2013 er sá að takmarka þann kostnað sem neytendur eru krafðir um í tengslum við lánsamninga. Því telur Neytendastofa að grípa verði til viðeigandi ráðstafana gagnvart aðilum sem reyna að haga framsetningu lána með þeim hætti að kostnaður sé felldur á neytendur undir öðru yfirsýni og ákvæði settra laga þannig sniðgengin.

Samkvæmt 21. gr. laga nr. 33/2013 skal við útreikning árlegrar hlutfallsölu kostnaðar ákvarða heildarlántökukostnað neytenda, sem samkvæmt skilgreiningu g. liðar 1. mgr. 5. gr. sömu laga er allur kostnaður sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð. Með vísan til ofangreinds, um að svokallað kaupverð bókanna sé í reynd kostnaður neytenda við lántöku, ber því að fara með kaupverðið sem kostnað sem neytandi þarf að greiða við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Með því að skilgreina kostnað þann sem E-content krefur neytendur til greiðslu um við lántöku sem kaupverð bókanna hefur E-content brotið gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013.

Þegar tekið hefur verið tillit til þess að 6.016 kr. kaupverð fyrir tvær bækur sé kostnaður við lántöku verður heildarlántökukostnaður neytanda af 20.000 kr. láni til 30 daga 6.746 kr. sem kemur til greiðslu samhliða endurgreiðslu lánsins. Þetta gefur láninu árlega hlutfallstölu kostnaðar upp á 3.333,87%.

Í 26. gr. laga nr. 33/2013 er lagt bann við því árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánnum sé hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Ljóst er að sé árleg hlutfallstala kostnaðar af 20.000 kr. láni E-content til 30 daga, reiknuð í samræmi við ákvæði 21. gr. laga nr. 33/2013 og reglugerðar nr. 965/2013 er hún margfalt hærri en leyfilegt hámark skv. 26. gr. laganna.



6.

Í 29. gr. laga nr. 33/2013 er fjallað um eftirlits- og ákvarðanavald Neytendastofu og getur stofnunin samkvæmt 3. mgr. 29. gr. gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla, eftir því sem við getur átt. Eins og að ofan greinir hefur E-content brotið gegn upplýsingakröfum 7. gr., sem er í II. kafla laganna, upplýsingakröfum 12. gr., sem er í IV. kafla laganna, útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skv. 21. gr., sem er í V. kafla laganna, og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skv. 26. gr., sem er í VIII. kafla laganna.

Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til E-content að tryggja að við upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu sé að öllu leyti fullnægt skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. E-content ber einnig að telja kaupverð bóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá bannar Neytendastofa E-content að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013.

Neytendastofu er, samkvæmt b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, heimilt að leggja stjórnvaldssekt á lánveitanda sem brýtur gegn ákvæðum 7., 12., 21. og 26. gr. laganna. Með vísan til skýrra upplýsingakrafna 7. og 12. gr. laganna og þess að afar skýrt er af ákvæði 26. gr. laganna að tilgangur þess er að takmarka þann kostnað sem neytendur verða fyrir af neytendalánnum telur Neytendastofa rétt að beita sektarheimild sinni. Stjórnvaldssektir geta samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laganna numið frá 100.000 kr. til 20 millj. kr. Að teknu tilliti til atvika málsins, umfangs brotsins, fyrri ákvörðunar Neytendastofu gagnvart rekstraraðila 1909, Múla og Hraðpeninga vegna sama málefnis og skorts á samstarfsvilja félagsins við afgreiðslu málsins telur Neytendastofa hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð 2.400.000 kr. (tvær milljónir og fjögur hundruð þúsund krónur) á félagið, eða sem nemur 800.000 kr. á hvern lánveitanda, 1909, Múla og Hraðpeninga.

III.

Ákvörðunarorð:

„E-content ehf., Ármúla 29, Reykjavík, hefur brotið gegn c., e., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði.

E-content ehf. hefur með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánssamningi brotið gegn e., g., h., l., q., og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

E-content ehf. hefur brotið gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að telji svonefnt kaupverð bóka ekki til kostnaðar við lánveitingu.



E-content ehf. hefur brotið gegn 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.

Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til E-content ehf. að tryggja að upplýsingagjöf fyrir og við lánveitingu fullnægi skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. E-content ehf. ber einnig að telja þá fjárhæð sem tilgreind er sem kaupverð bóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga.

Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, bannar Neytendastofa E-content ehf. að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.

Með heimild í b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, leggur Neytendastofa stjórnvaldssekt á E-content ehf. að fjárhæð 2.400.000 kr. (tvær milljónir og fjögur hundruð þúsund krónur).

Sektina skal greiða í ríkissjóð innan eins mánaðar frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.“

Neytendastofa, 14. nóvember 2016

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir