



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 26/2017

**Brot Kredia, Smálána, 1909, Múla og Hraðpeninga gegn ákvörðunum  
Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála**

**I.**

**Málsmeðferð**

**1.**

Með ákvörðunum Neytendastofu nr. 16/2016, *Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á rafbók hjá Kredia ehf. og útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar*, og nr. 17/2016, *Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á rafbók hjá Smálánum ehf. og útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar*, komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Kredia og Smálán hafi brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að afhenda neytendum ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snúi að tilteknum lánsamningi. Félögin hafi jafnframt brotið gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði og gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningum. Þá hafi félögin brotið gegn 21. laganna með því að telja kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu auk þess að brjóta gegn 26. gr. með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Með ákvörðunum var þeim fyrir mælum beint til Kredia og Smálána að bæta upplýsingagjöf sína auk þess sem bann var lagt við innheimtu kostnaðar sem færi umfram heimild 26. gr. laganna. Báðum félögum var gert að greiða 750.000 kr. í stjórnvaldssekt fyrir brot sín.

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvarðanir Neytendastofu með úrskurði í máli nr. 3/2016 að því undanskildu að felldir voru úr gildi þeir hlutar ákvarðana Neytendastofu sem snéru að brotum félaganna gegn 1. mgr. og d. og f. lið 4. mgr. 7. gr. og a., c., f., j., q., s. og t. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 59/2016, *Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á bók hjá 1909, Múla og Hraðpeningum og útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar*, komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að E-content ehf., rekstaraðili 1909, Múla og Hraðpeninga, hafi brotið gegn c., e., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013



með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði og gegn e., g., h., l., q. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningi. Þá hafi E-content brotið gegn 21. laganna með því að telja kaupverð bóka ekki til kostnaðar við lánveitingu auk þess að brjóta gegn 26. gr. með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Með ákvörðuninni var þeim fyrirmælum beint til E-content að bæta upplýsingagjöf sína auk þess sem bann var lagt við innheimtu kostnaðar sem færi umfram heimild 26. gr. laganna. Lögð var 2.400.000 kr. stjórnvaldssekt á félagið fyrir brotin eða sem nemur 800.000 kr. fyrir hvern lánveitanda.

Áfrýjunarnefnd neytendamála staðfesti ákvörðunina að fullu með úrskurði sínum í máli nr. 7/2016.

## 2.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðum Kredia, Smálána, 1909, Múla og Hraðpeninga hinn 26. maí 2017 leiddi í ljós að neytendum virtust enn boðin smálán gegn kaupum á bókum. Skoðun á vefsíðum Kredia og Smálána leiddi jafnframt í ljós að félögin eru nú rekin af E-content ehf.

Með bréfi Neytendastofu til E-content, dags. 1. júní 2017, var, með vísan til ákvarðana stofnunarinnar og úrskurða áfrýjunarnefndar, farið fram á upplýsingar um það með hvaða hætti E-content hafi farið að ákvörðunum Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar.

## 3.

Ekkert svar barst og þann 21. júní 2017 var ítrekun við upplýsingakröfu stofnunarinnar beint til Óskars Þorgils Stefánssonar stjórnarmanns, framkvæmdastjóra og prókúruumboðshafa félagsins.

Svar barst með bréfi, dags. 10. júlí 2017, þar sem fram kemur að í ákvörðun Neytendastofu hafi komið fram að bækur þær sem E-content selji hafi verið til á „Google Books“ án endurgjalds að því er virtist. E-content bendi á að ekki sé um sama umbrot að ræða og því sé ekki um sömu vöru að ræða. Engu að síður hafi félagið ákveðið að taka til endurskoðunar þær bækur sem seldar séu þannig að þær séu ekki til án endurgjalds.

## II.

### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu hefur Neytendastofa til skoðunar hvort E-content ehf. hafi brotið gegn ákvörðunum stofnunarinnar nr. 16/2016, 17/2016 og 59/2016 auk úrskurða áfrýjunarnefndar neytendamála í málum nr. 3/2016 og 7/2016, þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að brotið hafi verið gegn upplýsingakröfum 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, auk 21. gr. og 26. gr. laganna sem snúa að útreikningi og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.



Svör félagsins við kröfu Neytendastofu um upplýsingar um það hvernig farið hafi verið að fyrirmælum stofnunarinnar voru á þá leið að ákveðið hafi verið að taka til endurskoðunar hvaða bækur félagið selji.

## 2.

Eins og að ofan greinir snúa fyrri athugasemdir Neytendastofu í fyrsta lagi að þeim upplýsingum sem lánveitanda ber að veita neytendum fyrir gerð lánsamnings, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, og hins vegar í lánsamningi, sbr. 12. gr. sömu laga. Með ákvörðunum stofnunarinnar voru gerðar töluverðar athugasemdir við að upplýsingaskyldu væri ekki fullnægt á grundvelli ákvæðanna.

Þrátt fyrir ítrekaða upplýsingakröfu Neytendastofu hafa stofnuninni ekki borist skýringar um það hvaða breytingar hafi verið gerðar á stöðluðu eyðublaði eða lánsamningi félagsins til þess að skilyrðum laganna sé fullnægt. Þannig hafa stofnuninni hvorki borist almennar skýringar né ný afrit af umræddum gögnum til þess að hægt sé að leggja mat á það hvort ákvæðum laganna sé fylgt og farið hafi verið að ákvörðunum stofnunarinnar. Við skoðun á þeim stöðluðu eyðublöðum sem birt eru á vefsíðunum kredia.is og smalan.is má sjá að þau eru að öllu óbreytt frá því að ákvarðanir Neytendastofu nr. 16/2016 og 17/2016 voru birtar að því undanskildu að vísað er til E-content ehf. og viðeigandi upplýsinga um það félag í stað Kredia ehf. og Smálán ehf.

Verður því að líta svo á að ekki hafi verið farið af fyrrnefndum ákvörðunum eins og þær hafa verið staðfestar af áfrýjunarnefnd neytendamála.

## 3.

Í öðru lagi snúa ákvarðanir Neytendastofu að útreikningi heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. laga nr. 33/2013, og því að brotið sé gegn hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 26. gr. laganna.

Með ákvörðunum Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála var kveðið á um það að kaupverð þeirra bóka sem E-content gerir kaup á að skilyrðir fyrir lántöku, skuli talið til hluta heildarlántökukostnaðar og þar með árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Samkvæmt ákvörðununum og úrskurðunum hefur ekki áhrif hvort um er að ræða rafbækur eða aðrar bækur.

Í rökstuðningi fyrir ákvörðunum Neytendastofu var m.a. til þess litið að þær bækur sem E-content bauð til sölu er hægt að nálgast endurgjaldslausar á netinu. Var það ein af ástæðum þess að litið var svo á að um kostnað við lántöku væri að ræða.

Neytendastofa bendir á að af rökstuðningi áfrýjunarnefndar neytendamála má líta svo á að á meðan sami háttur er hafður á starfsemi E-content, að gera kaup hlutar sem er ótengdur lántökunni að skilyrði fyrir lántöku, sé um að ræða kostnað við lántöku sem telst hluti



heildarlántökukostnaðar og þar með árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Er ekki síður til þess að líta að áfrýjunarnefndin færir fyrir því rök að umrædd aðferð E-content sé til þess eins gerð að komast hjá fyrri ákvörðunum Neytendastofu, sem þá þegar höfðu verið staðfestar af áfrýjunarnefnd.

Þannig segir m.a. í úrskurði áfrýjunarnefndar í máli nr. 3/2016:

*„Við mat á því hvort telja beri kaupverð rafbóka sem viðskiptavinum kæranda er skylt að kaupa í tengslum við töku lána til heildarlántökukostnaðar ber að líta til þess að lánveitingar kæranda eru að meginstefnu til ekki gerðar í því skyni að fjármagna kaup neytenda á rafbókum. Þvert á móti bjóða kærundur, líkt og fyrr greinir, lán á bilinu 10.000 til 80.000 krónur í öðru skyni en til kaupa á rafbókum, en lánveitingarnar eru hins vegar háðar því skilyrði að kærundur kaupi aukalega rafbækur fyrir lægri fjárhæð, eða 6.016 krónur. Þótt neytendum standi til boða að taka lán hjá kærendum til að fjármagna rafbókarkaupin eru lánin þannig almennt ekki ætluð til kaupa á rafbókum, heldur er viðskiptavinum kæranda frjálst að verja lánsfénu eins og þeim sýnist. Þá verður ekki séð að sala umræddra rafbóka, sem fyrst urðu hluti af starfsemi aðila eftir að kærendum var gert að láta af innheimtu 5.990 króna þóknunar vegna lánveitinga sinna, geti talist sjálfstæður liður í starfsemi aðila og án tengsla við lánveitingar kæranda, heldur er þvert á móti um að ræða ófrávíkjanlegt skilyrði lánveitingar hverju sinni og þannig kostnað sem stendur í beinum tengslum við lán.*

*Af þessum sökum verður að líta svo á að kaupverð rafbóka sem kærundur bjóða til sölu í tengslum við lánveitingar sínar sé í raun kostnaður sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda sé kunnugt um við samningsgerð í skilningi g. liðar 5. gr. laga nr. 33/2013. 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 þýðingarlitil ef lánveitendur gætu innheimt hvaða kostnað sem er með því að skilyrða lántöku við óskyld kaup á vörum af lánveitanda.“*

Þá segir m.a. í úrskurði áfrýjunarnefndar í máli nr. 7/2016:

*„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 litið 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.

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 lánsþing 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 þýðingarlútil ef lánveitendur gætu innheimt hvaða kostnað sem er með því að skilyrða lántöku við óskyld kaup á vörum af lánveitanda.“

Með vísan til þessa og með hliðsjón af skýringum E-content telur Neytendastofa ljóst að ekki hefur verið farið að ákvörðunum Neytendastofu sem staðfestar hafa verið af áfrýjunarnefnd neytendamála.

#### 4.

Samkvæmt 30. gr. laga nr. 33/2013 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á lánveitendur sem brjóta gegn ákvæðum laganna eða hvern þann sem brýtur gegn ákvörðun Neytendastofu sem tekin hefur verið á grundvelli laganna. Þá getur stofnunin skv. 31. gr. laganna ákveðið að sá eða þeir sem ákvörðun beinist gegn greiði dagsektir þar til farið verður að henni.

Í ljósi þess að Neytendastofa hefur nú þegar í tvígang lagt stjórnvaldssekt á E-content ehf. (áður Neytendalán ehf.) sem og Kredia ehf. og Smálán ehf. fyrir brot gegn ákvæðum laga nr. 33/2013 sem snúa að útreikningi og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar auk þess að hafa áður lagt



á dagsektir fyrir brot gegn ákvörðunum stofnunarinnar sem snúa að útreikningi og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita þeim þvingunarúrræðum sem stofnuninni eru falin með lögum nr. 33/2013.

Samkvæmt 3. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 geta stjórnvaldssektir Neytendastofu numið frá 100.000 kr. til 20 millj. kr. Upphaflegar sektir Neytendastofu fyrir brot Kredia ehf., Smálána ehf. og E-content (áður Neytendalán ehf.) námu 250.000 kr. fyrir hvern lánveitanda. Við næsta brot var sektarfjárhæð hækkuð og nam hún 800.000 kr. fyrir hvern lánveitanda. Þrátt fyrir þær sektarfjárhæðir hafa ákvarðanir Neytendastofu og stjórnvaldssektir ekki skilað tilætluðum varnaðaráhrifum og brot haldið áfram. Af þessum ástæðum sem og að teknu tilliti til umfangs brotsins og þess tíma sem E-content hefur nú þegar haft til að fara að ákvörðunum Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar telur Neytendastofa nauðsynlegt að hækka stjórnvaldssektir verulega og ákvarða sekt að fjárhæð 2.000.000 kr. fyrir hvern lánveitanda. Í því felst að lögð verður stjórnvaldssekt á E-content að fjárhæð 10.000.000 kr. (tíu milljónir króna). Sektina skal greiða í ríkissjóð innan eins mánaðar frá dagsetningu ákvörðunarinnar.

Með vísan til ofangreindra sjónarmiða um þvingunarúrræði og varnaðaráhrif stjórnvaldsákvarðana Neytendastofu telur stofnunin einnig nauðsynlegt að kveða á um dagsektir á E-content fari félagið ekki að ákvörðunum Neytendastofu nr. 16/2016, 17/2016 og 59/2016 og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála í málum nr. 3/2016 og 7/2016.

Samkvæmt 2. mgr. 31. gr. laga nr. 33/2013 geta dagsektir numið frá 50.000 kr. til 500.000 kr. á dag og reiknast þær ekki fyrr en fjórtán daga frestur til að skjóta ákvörðun til áfrýjunarnefndar er liðinn.

Í ljósi forsögu málsins og fyrri dagsektarákvarðana Neytendastofu sem og að teknu tilliti til umfangs brotsins og að því er virðist einbeittum ásetningi E-content til að komast hjá hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í 26. gr. laga nr. 33/2013 telur Neytendastofa nauðsynlegt að beita hámarksheimild dagsektarheimilda og ákvarða að E-content skuli greiða 500.000 kr. á dag þar til farið hefur verið að ákvörðunum Neytendastofu nr. 16/2016, 17/2016 og 59/2016, sbr. úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála í málum nr. 3/2016 og 7/2016 og Neytendastofu tilkynnt þar um. Í samræmi við 3. mgr. 31. gr. laga nr. 33/2013 reiknast dagsektir að fjórtán dögum liðnum frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„E-content ehf., Kópavogi, hefur brotið gegn ákvörðun Neytendastofu nr. 16/2016 *Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á rafbók hjá Kredia ehf. og útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, ákvörðun nr. 17/2016 Upplýsingar í tengslum við lán samhliða kaupum á rafbók hjá Smálánum ehf. og***





**útreikningur heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og 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 sem og gegn úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 3/2016 og máli nr. 7/2016.**

**Með heimild í 1. og 2. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, leggur Neytendastofa 10.000.000 kr. (tíu milljónir króna) stjórnvaldssekt á E-content ehf. fyrir brotin. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan eins mánaðar frá dagsetningu ákvörðunarinnar**

**E-content ehf. skal innan fjórtán daga frá dagsetningu ákvörðunar þessarar fara að ákvörðunum Neytendastofu og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála. Verði það ekki gert skal E-content ehf., með vísan til 31. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, greiða dagsekt að fjárhæð 500.000 (fimm hundruð þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðunum.“**

Neytendastofa, 12. júlí 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir