



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 24/2014

## Markaðssetning vaxtagreiðslupaks óverðtryggðra húsnæðislána Íslandsbanka

### I.

#### Erindið

##### 1.

Neytendastofu barst beiðni um rannsókn á neytendalánum Íslandsbanka með svokölluðu vaxtagreiðslupaki, með bréfi Hagsmunasamtaka heimilanna, dags. 20. ágúst 2012. Í bréfinu kom fram að í júní 2012 hafi Íslandsbanki byrjað að bjóða nýja tegund neytendalánaþjónustu sem sé markaðssett undir yfirskriftinni „*vaxtagreiðslupak óverðtryggðra húsnæðislána*“. Við nánari athugun komi í ljós að samkvæmt upplýsingum um þjónustuleiðina á vef bankans sé ekki um raunverulega hámarksvexti að ræða heldur sé lánsforminu lýst þannig að áfallnir vextir sem kunnir að vera umfram svokallað þak safnist upp og bætist við höfuðstól lánsins árlega. Í kynningarefniinu sé tekið dæmi með lágsta þaki á vaxtabyrði sem standi til boða, þ.e. 7,5%, en það sé einungis 1,35 prósentustigum yfir lágstu breytilegu vöxtum sem viðskiptavinum bjóðist á nýjum óverðtryggðum lánnum. Söguleg fordæmi séu þó fyrir umtalsvert hærra vaxtastigi hér á landi.

Ef lánveitandinn hækki vexti umfram svokallað vaxtagreiðslupak hafi það í för með sér hækkun eftirstöðva sem því nemi á ársgrundvelli og eignamyndun geti þannig jafnvel orðið neikvæð. Höfuðstólshækkunin dreifist svo á þær afborganir sem eftir séu og komi til jafngreiðslu út lánstímann, en sá hluti heildarlántökukostnaðar virðist engum takmörkum háður. Lánveitandinn geti þannig hækkað lántökukostnað einhliða, ef hann svo kjósi, eftir á og liggi í augum uppi hverskonar röskun það gæti valdið á greiðsluáætlun og öðrum samningsforsendum.

Ómögulegt sé með öllu að reikna heildarkostnað við slíka lántöku, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða hámark hennar svo marktækt sé. Árleg höfuðstólshækkun jafngildi í reynd sjálfvirkri framlengingu lánsins að hluta, en fyrir slíka endurfjármögnun þurfi lántaki þó að greiða vexti eða öllu heldur vaxtavexti. Þetta sé í grundvallaratriðum ólíkt því sem gildi um venjuleg einföld óverðtryggð lán sem algeng séu í samanburðarlöndum, en sá munur sé ekki gerður ljós í kynningarefni bankans.



Með hækkun vaxta og höfuðstólsfærslu þeirra eins og hér hafi verið reifað geti hæglega komið fram sömu áhrif og þekkist af verðtryggingu lána þegar höfuðstóll þeirra fari hækkandi umfram mánaðarlega afborgun. Hér virðist því miður vera um að ræða enn eina flókna fjármálaafurð, sem lánveitandi geti jafnvel, ef hann svo kjósi, notað að eigin geðþótta til upptöku á eignarhlut viðskiptavina í fasteignum. Um þessar mundir megi leiða að því líkur að neytendur vilji af harðfenginni reynslu einmitt forðast lán með slíka eiginleika og sækist frekar eftir fyrirsjáanlegum lántökukostnaði og taki því flestir óverðtryggð lán á þeim forsendum.

Hagsmunasamtök heimilanna telji markaðssetningu neytendalánþjónustu og upplýsingagjöf lánveitenda vera villandi í þessu tilviki og til þess fallna að blekkja neytendur með því að ætla viðkomandi lánsformi tiltekna eiginleika, eða öllu heldur að það skorti ákveðna eiginleika sem telja megi veigamikla fyrir hagsmunum neytenda, án þess þó að slík hugmynd eigi við rök að styðjast í reynd. Samtökin fari fram á að brugðist verði við svo sem lagaheimildir og skyldur kveði á um til að stemma stigu við óbreyttu athæfi og veita Íslandsbanka nauðsynlegt aðhald.

Samtökin bendi að auki að í samanburðarlöndum tíðkist lánsform svipuð því sem hér eigi í hlut, varla nema við fagfjárfestingar s.s. fjármögnun atvinnuhúsnæðis. Hins vegar hafi veiting þeirra í neytendaviðskiptum, stundum kennd við svokölluð „undirmálslán“, verið gagnrýnd fyrir áhættu sem almennir viðskiptavinir með takmarkaða greiðslugetu og fastar tekjur séu varnarlausir gegn.

Á grundvelli framangreindra röksemda fari samtökin þess á leit að Neytendastofa hefji rannsókn með tilliti til laga um neytendalán, á þjónustuleið Íslandsbanka sem boðin sé neytendum undir markaðsheitinu „*vaxtagreiðsluþak óverðtryggðra húsnæðislána*“. Þar á meðal hvort formgerð samninga, upplýsingagjöf um eiginleika þeirra og forsendur, t.d. útreikningur lántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, samræmist ákvæðum laga eða sé yfir höfuð mögulegur með lánsforminu.

Jafnframt hvetji samtökin almennt til aðgerða gegn markaðssetningu flókinna og áhættusamra fjármálaafurða sem þessara gagnvart almennum viðskiptavinum, með hliðsjón af ákvæðum laga um verðbréfavíðskipti um flokkun viðskiptavina, reglum um neytendavernd, fjárfestavernd, viðskiptahætti fjármála- og verðbréfafyrirtækja, og öðrum lögum og reglum eftir því sem við á.

## 2.

Með bréfi Fjármálaeftirlitsins, dags. 11. október 2012, var Neytendastofu framsent sama erindi Hagsmunasamtaka heimilanna sem einnig hafði verið sent Fjármálaeftirlitinu. Í bréfinu sagði jafnframt að þann 15. maí 2012 hafi Fjármálaeftirlitið vakið athygli neytenda á að



greiðslubyrði óverðtryggðra lána með breytilegum vöxtum sé næm fyrir vaxtahækkunum og hvatt þá til varkárni við skuldsetningu.

Vaxtagreiðsluþak Íslandsbanka á lán sé úrræði fyrir lántakendur verði greiðslubyrði lána þeirra þeim ofviða í kjölfar vaxtahækkana. Vaxtagreiðsluþakinu fylgi hins vegar sá ókostur að lántakendur fresti greiðslu á vöxtum með þeim hætti að vextir sem séu umfram tiltekið mark leggist við höfuðstól lánsins og séu greiddir á gjalddögum sem eftir séu af láninu. Umræddur kostur sé m.a. kynntur sem ókostur á heimasíðu Íslandsbanka. Neytendur séu því upplýstir um kosti og galla vaxtaþaks á lánnum í það minnsta á heimasíðu bankans.

Í bréfi Hagsmunasamtaka heimilanna sé m.a. vísað til hugtakanna heildarlántökukostnaður og árleg hlutfallstala kostnaðar, sbr. 6. og 7. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán. Líkt og fram komi í umræddum lögum annist Neytendastofa eftirlit með ákvæðum þeirra. Aukinheldur sé í bréfinu vísað til markaðssetningar lánanna og upplýsingagjafar Íslandsbanka, og telji samtökin að viðskiptahættir þess séu „villandi“ og „blekki neytendur“. Umrædd hugtök hafi lagagildi sbr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem Neytendastofa annist eftirlit með.

Fjármálaeftirlitinu sé ætlað að fylgjast með að eftirlitsskyldir aðilar starfi í samræmi við lög og í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætt, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998, um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi. Beiðni Hagsmunasamtaka heimilanna varði engu að síður einn af eftirlitsskyldu aðilum Fjármálaeftirlitsins og snúi m.a. að því hvort eftirlitsskyldir aðilar fylgi þeim lögum á sviði neytendaréttar sem öðru eftirlitsstjórnvaldi, þ.e. Neytendastofu, sé falið að annast eftirlit með. Fjármálaeftirlitið hafi ekki úrskurðavald hvað varði umrædd lög nr. 121/1994 og nr. 57/2005. Í ljósi þessa sé erindi Hagsmunasamtaka heimilanna framsent Neytendastofu, með vísan til 2. mgr. 7. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, og þess óskað að Neytendastofa fjalli um málið.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindi Hagsmunasamtaka heimilanna var sent Íslandsbanka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. september 2012. Í bréfinu er vakin athygli á því að í erindi samtakanna sé ekki vísað til lagaákvæða en að mati stofnunarinnar geti ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 sem og ákvæði 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 átt við um erindið.

Svar Íslandsbanka barst með bréfi, dags. 24. september 2012, þar sem hafnað er athugasemdum Hagsmunasamtaka heimilanna um að markaðssetning á vaxtagreiðsluþaki gefi ranga mynd af þjónustunni og sé til þess fallin að blekkja neytendur.



Með bréfi samtakanna hafi verið gefið í skyn að neytanda hafi verið boðið vaxtaþak þar sem vaxtaþrósentu myndi ekki hækka umfram tiltekið mark. Ekkert í samningum bankans eða kynningarefni gefi tilefni til slíkrar ályktunar. Meðal annars segi í auglýsingu undir liðnum „ókostir“ að höfuðstóll láns hækki ef vextir fari umfram vaxtagreiðsluþak. Í umsókn sé greiddanda gert ljóst að ógreiddir vextir umfram vaxtagreiðsluþak leggist við höfuðstól. Hvergi sé vikið að því að vaxtaþrósentu standi í stað.

Þá sé að því vikið í bréfi samtakanna að hækkun bankans á vöxtum umfram vaxtagreiðsluþak hefði í för með sér hækkun eftirstöðva sem því nemi á ársgrundvelli og eignamyndun gæti því jafnvel orðið neikvæð og hækkun heildarlántökukostnaðar engum takmörkunum háður. Þannig gæti bankinn hækkað lántökukostnað einhliða ef hann kjósi svo eftir á og raskað greiðsluáætlunum. Íslandsbanki telji að slíka sviðsmynd megi setja upp um flest gildandi lánsform húsnæðislána á markaði hérlandis, hið eina sem skilji á milli sé að lánveitandi verðtryggðra lána hafi enga stjórn á þeim aðstæðum sem geti leitt til neikvæðrar eignamyndunar, þ.e. verðþróuninni. Gefið sé í skyn að neytandi komi engum vörnum við ef lánveitandi óverðtryggðra lánsins hækki vexti. Slíkt sé fráleitt, einfaldlega vegna þess að skýrt sé tekið fram hvað leitt geti til vaxtabreytinga í lánsamningi og að lán með breytilegum vöxtum megi ávallt greiða upp eða endurfjármagna án uppgreiðslugjalds. Lántaki sé því tiltölulega betur settur en sá sem tekið hafi verðtryggt lán.

Sem röksemd fyrir nauðsyn rannsóknar á vaxtagreiðsluþaki sé það tiltekið í bréfi samtakanna að ómögulegt sé með öllu að reikna heildarkostnað við slíka lántöku, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða hámark hennar. Vísað sé til sambærilegra lána í samanburðarlöndum. Þá sé vísað til þess að fram geti komið sömu áhrif og af verðtryggingu og fram sé komin enn ein flókin fjármálaafurð sem lánveitandi geti, ef hann svo kjósi, notað að eigin geðþótta til upptöku á eignarhlut viðskiptavinar í fasteignum. Íslandsbanki telji slíka umræðu algerlega fráleita. Kjör húsnæðislána og eiginleikar verði fyrir það fyrsta ekki slitnir úr samhengi við það fjármálalega umhverfi sem þau tengist. Sama gildi um beitingu laga er varði mat á því hvort viðskiptahættir teljist réttmætir eður ei. Þetta hafi löggjafinn viðurkennt, m.a. með því að heimila í lögum nr. 121/1994 að greiðsluáætlanir fyrir verðtryggð lán megi byggja á gefnum forsendum, þ.e. að verðlag og vextir verði óbreyttir til loka lánstímans, sbr. 12. gr. laganna. Frumvarp til nýrra neytendalánalaga hafi að geyma sams konar ákvæði þrátt fyrir að þau finnist ekki í fyrirmynd þeirra, þ.e. tilskipun Evrópusambandsins nr. 2008/48/EB. Samanburður við lán í hagkerfum með mun minni sveiflum en hér tíðkist sé því miður algerlega ómarktækur. Áreiðanleiki greiðsluáætlana hafi verið og sé eftir því takmarkaður, hvort heldur valið sé verð- eða óverðtryggt lán. Hvorki löggjafinn eða stjórnvöld hafi gert lánveitendum að leiðrétta áður gerðar greiðsluáætlanir eða setja fram fleiri en einn möguleika út frá verðbólguþáttum eða þróun stýrivaxta. Bankinn telji því greiðsluáætlanir með umræddum lánnum engu óáreiðanlegri en unnt sé að ætlast til við núverandi aðstæður. Megi raunar til sanns vegar færa, að vaxtagreiðsluþak geri lántaka kleift að halda greiðslubyrði nær upphaflegri áætlun, sem taki eins og áður segi ekki mið af breytingum á verðlagi.





athygli á þeim ókostum sem kunnir að fylgja því að staðgreiða ekki vextina jöfnum höndum. Einnig sé unnt að panta ráðgjöf á sömu síðu.

Íslandsbanki telji að með tilkomu vaxtagreiðsluþaks eigi viðskiptavinir bankans nú raunverulegt val milli verðtryggðra og óverðtryggðra vaxta þar sem óvissa um framtíðar greiðslubyrði hafi verið takmörkuð. Íslandsbanki hafi ávallt hvatt viðskiptavini sína til að kynna sér vel kosti og galla bæði óverðtryggðra og verðtryggðra húsnæðislána áður en þeir taki ákvörðun um hvaða leið sé valin. Af þeim sökum séu staðhæfingar um blekkingar úr lausu lofti gripnar.

Að samarlögðu telji bankinn að tilvitnuð ákvæði laga nr. 57/2005 eigi alls ekki við. Vaxtagreiðsluþak á húsnæðislánum sé einföld og gagnsæ aðferð sem geri neytendum kleift að draga úr sveiflum á greiðslubyrði. Yfirgripsmikil kynning hafi átt sér stað áður en varan varð valkostur neytenda. Fjarri öllum sanni sé þannig að tala um flókna vöru eða villandi viðskiptahætti sem geti raskað fjárhagslegri hegðun neytenda.

Með bréfinu fylgdi sýnishorn af umsókn og skuldabréfi með vaxtagreiðsluþaki, sýnishorn af kynningarefni og auglýsingum sem og af greiðsluseðli.

## 2.

Bréf Íslandsbanka var sent Hagsmunasamtökum heimilanna og þeim gefinn kostur á að koma að athugasemdum, með bréfi Neytendastofu, dags. 26. september 2012. Svar barst með bréfi, dags. 10. október 2012. Í bréfinu segir að Hagsmunasamtök heimilanna fallist á það sem fram komi í svari Íslandsbanka að vissulega sé gerð grein fyrir eiginleikum lánsformsins í kynningarefni, og verði ekki um það deilt. Reyndar hafi þess verið getið í upphaflegu erindi samtakanna. Röksemdirnar byggja þannig alls ekki á því og feli engan veginn í sér neina ásökun um að þessari lýsingu á lánsforminu hafi beinlínis verið haldið leyndri. Heldur beinist einvörðungu að því að hún hafi ekki verið í forgrunni og því ógreinileg nema við nánari skoðun á kynningarefninu.

Ekki sé neinn ágreiningur af hálfu Hagsmunasamtaka heimilanna um að rétt lýsing á lánsforminu komi fram í nánari skýringum og samningsskilmálum. Aftur á móti hafi athugasemdir í upphaflegu erindi snúið að því sem hljóti að teljast mest áberandi þáttur markaðssetningarinnar, sjálfu heiti þeirrar vöru sem verið sé að bjóða, eða í þessu tilviki fjármálaþjónustu. Eins og komi reyndar fram strax í þriðju málsgrein í bréfi bankans, hafi með erindinu einmitt verið gefið í skyn að neytanda hafi verið boðið „vaxtaþak“, sem sé skilgreint þannig að vaxtaþrósentu skuli ekki hækka yfir tiltekið hámark. Þetta sé nákvæmlega sú merking sem liggja í notkun hugtaksins *þak* samkvæmt almennri málvenju sem myndlíking fyrir takmörkun einhvers innan tiltekins hámarks. Það sé einmitt sú hugtakanotkun sem Hagsmunasamtök heimilanna telji beinlínis ranga, og um það virðist a.m.k. ekki vera ágreiningur, en hvort Íslandsbanki kjósi að orða það sem „vaxtaþak“ eða „vaxtagreiðsluþak“ hljóti að mega teljast aukaatriði. Vaxtagreiðslur af láni innifela að sjálfsögðu allar þær





raunhæfar forsendur. Þessu vísi Hagsmunasamtök heimilanna á bug enda sé það einmitt slík kvöð sem vísað sé til í lögum nr. 121/1994 og ákvæðum samningalaga sem gildi um neytendasamninga. Áhugavert væri að fá því svarað hvort Íslandsbanki meini með þessu að hann telji sig hafinn yfir lögin, eða hvort verið sé að þykjast ekki hafa lesið hvað þar standi. Hagsmunasamtök heimilanna álíti samanburð við önnur lönd vel við hæfi varðandi löggjöf á grundvelli tilskipana sem Ísland sé skuldbundið af samkvæmt EES-samningnum. Sömu rökum og Íslandsbanki tefli fram megi beita um fleiri aðildarríki EES, að efnahagslegar forsendur þar séu óstöðugar. Það breyti hins vegar ekki því að hvað sem fjármálastöðugleika líði þá séu það lögin sem gildi þegar komi að réttindum neytenda. Reyndar sé það almennt álit samtakanna að ástæður þess efnahagslega óstöðuleika sem vísað sé til, megi að stóru leyti rekja til þess að ekki hafi verið farið að lögum í lánastarfsemi. Lögleysa leiði í flestum tilvikum til óstöðugleika til að réttlæta það að ekki sé farið að lögum um neytendalán. Fullyrt sé að ekki sé unnt að gera áreiðanlegri greiðsluáætlanir en raun beri vitni, en afstaða Hagsmunasamtaka heimilanna til þess sé sú að það sé þá öðru fremur einkenni þess að lánsformið sé slíkum eiginleikum búið að það stangist á við lögin. Með skilyrðum laga nr. 121/1994 sé kveðið á um tiltekna upplýsingaskyldu, og þá hljóti að verða að líta svo á að lánsform sem ekki séu framkvæmanleg samkvæmt ákvæðum þeirra laga séu einfaldlega ekki heimiluð til notkunar í neytendaviðskiptum. Í ljósi þessara sjónarmiða sé nærtækt að benda sérstaklega á að með því sýnishorni af lánsamningi sem sé að finna í svari Íslandsbanka hafi alls engin greiðsluáætlun fylgt.

Í bréfinu er vikið sérstaklega að upplýsingum í samningsskilmálum. Í 6. gr. laga nr. 121/1994 séu talin upp þau atriði sem veita skuli upplýsingar um við gerð lánsamnings, og þar talin upp ýmis atriði sem hvergi sé að finna í samningnum eða fylgiskjölum, t.d. heildarlántökukostnað, sbr. 4. tölul., árlega hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 5. tölul., heildarupphæð sem greiða skuli, sbr. 6. tölul., og fjárhæð einstaka greiðslna, sbr. 7. tölul. Sem fyrr segi hafi greiðsluáætlun eða sýnishorn af slíkri áætlun ekki fylgt bréfi bankans og ekki sé getið um árlega hlutfallstölu kostnaðar eða heildarlántökukostnað í samningi eða greiðsluseðli.

Sýnishorn af samningseyðublaði um vaxtagreiðsluþak sé áfátt um sömu atriði og virðist ekki bera með sér mjög skýrar og auðskiljanlegar upplýsingar um hvaða áhrif það geti haft á endanlegan heildarlántökukostnað að bæta hinu svokallaða vaxtagreiðsluþaki við lánið. Eingöngu sé gerð grein fyrir því með skýringartexta á eyðublaðinu hvernig vaxtaþakið virki sem sé vissulega ágætt, en ekkert bendi til þess að gert sé ráð fyrir upplýsingagjöf um lántökukostnað með þeim hætti sem áður hafi verið rakið, þ.e.a.s. með raunhæfum dæmum um kostnað í krónum talinn.

Á báðum eyðublöðum sé kveðið á um að vextir umfram tilgreint vaxtagreiðsluþak leggist við höfuðstól lánsins á eins mánaðar fresti, og á sýnishorni af greiðsluseðli megi sjá dæmi um slíka færslu. Þessari aðferð við höfuðstólsfærslu vaxta beri þó engan veginn saman við upplýsingar í markaðsefni á vefsíðu Íslandsbanka þar sem tekið sé eftirfarandi dæmi:





„greiddir vextir eru 7,5% en 1,0% ársvextir eru lagðir við höfuðstól og koma til greiðslu með afborgunum út lánstímann“. Vandséð sé hvernig skilja megi þetta öðruvísi en fram hafi komið í upphaflegu erindi Hagsmunasamtaka heimilanna að vextir umfram vaxtagreiðsluþak skuli lagðir við höfuðstól árlega. Komi því talsvert á óvart það sem nú liggi fyrir að samningsákvæði kveði í raun á um annað. Ekki fáist betur séð en að umrædd samningsákvæði brjóti beinlínis í bága við 12. gr. laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, þar sem segi: „Ekki skal bæta vöxtum við höfuðstól oftast en á tólf mánaða fresti, nema um sé að ræða innlánsreikninga lánastofnana.“ Þar sem umræddir samningsskilmálar brjóti í bága við skýrt ákvæði laga nr. 38/2001 hljóti þeir að teljast óskuldbindandi fyrir neytendur og þar með jafnframt óréttmætir samkvæmt skilgreiningum laga nr. 57/2005 enda beri þeir með sér rangar upplýsingar um réttindi neytenda, sbr. f. lið 1. mgr. 9. gr. laganna, svo dæmi sé tekið.

Loks vilji Hagsmunasamtök heimilanna beina athygli að 16. og 18. gr. samnings í sýnishorni bankans sem tvítaki að ekki þurfi að árita skuldabréfið um greiðslur en þó sé ekki vísað til neinna lagaákvæða í því samhengi. Í tilskipun um áritun skuldabréfa frá 9. febrúar 1978 segi hins vegar í 1. gr. að „Eins og það er skylda lánadrottins, þegar skuldunautur borgar allan höfuðstól skuldabréfs, að skila honum aftur bréfinu með áritaðri kvittun, eins á hann, þegar nokkuð er afborgað af höfuðstólnum, að hafa við höndina frumrit skuldabréfsins, og vera skyldur til, í nærveru skuldunauts eða umboðsmanns hans, að rita bæði á bréfið sjálf það, er afborgað er, og að gefa auk þess sérstaka kvittun fyrir því.“ Hvergi sé að finna í lögum neina heimild til þess að víkja frá þessu ákvæði með samningi, og hljóti því ákvæði samningsins í þá veru að teljast bera með sér ranga mynd af réttindum neytanda, sem teljist til óréttmætra viðskiptahátta, sbr. lög nr. 57/2005.

Í niðurlagi bréfsins segir að Hagsmunasamtök heimilanna telji að skýringar þær sem fram hafi komið í svari Íslandsbanka svari ekki nema í besta falli að mjög takmörkuðu leyti þeim athugasemdum sem hreyft hafi verið við í upphaflegu erindi samtakanna. Reyndar virðist nánari athugun á þeim sýnishornum sem lögð hafi verið fram, vekja upp fleiri spurningar en þau svari hvað varði ýmis álitefni sem erindið snúi að. Ekki verði með nokkru móti fallist á staðhæfingar Íslandsbanka um að vaxtagreiðsluþak á húsnæðislánum sé einföld og gagnsæ aðferð með hliðsjón af þeim röksemdum sem lagðar hafi verið fram og séu studdar af heimildum sérfræðinga. Vandséð sé annað en að ákvæði laga nr. 57/2005 hljóti að eiga við þar sem að mati samtakanna sé um að ræða viðskiptahætti sem brjóti í bága við skýr ákvæði þeirra laga, auk þess sem minnst þrjú tölusettt ákvæði í sýnishorni af stöðluðum samningi Íslandsbanka, sem lagður hafi verið fram í málinu, virðast fela í sér tilraunir til þess að víkja beinlínis til hliðar með samningi ákvæðum gildandi laga um skuldabréf, þrátt fyrir að enga heimild til þess sé að finna í viðkomandi lögum.

Samtökin fari þess á leit við Neytendastofu að úrskurðað verði um lögmati þeirra viðskiptahátta sem gerð hafi verið grein fyrir í erindum samtakanna vegna málsins og leggi áherslu á að mikilvægt sé að komast að efnislegri niðurstöðu á grundvelli þess sem lög kveði á um, burtséð frá hagfræðilegum skýringum á því hvernig réttindi neytenda hafi um langt



árábil verið fyrir borð borin hér á landi. Ekki sé hægt að fallast á réttlætingu óvandaðra vinnubragða með vísan til fortíðarvanda. Ef eitthvað sé ætti það frekar að gefa tilefni til bóta.

Komist Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að fótur sé fyrir gagnrýnum athugasemdum Hagsmunasamtaka heimilanna vegna markaðssetningar Íslandsbanka á vaxtagreiðslupaki og viðskiptahátta því tengdu, vilji samtökin jafnframt hvetja Neytendastofu til að beita hiklaust þeim úrræðum sem fyrir hendi séu til að stemma stigu við athæfinu í því skyni að vernda heildarhagsmuni neytenda.

### 3.

Bréf Hagsmunasamtaka heimilanna var sent Íslandsbanka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. október 2012. Svar barst með bréfi, dags. 26. október 2012, þar sem segir að Íslandsbanki standi við fyrri yfirlýsingar varðandi það að hafna athugasemdum Hagsmunasamtaka heimilanna um að markaðssetning á vaxtagreiðslupaki gefi ranga mynd af þjónustunni og sé til þess fallin að blekkja neytendur. Vísist til fyrra bréfs þar að lútandi.

Í svarbréfi Hagsmunasamtaka heimilanna hafi því verið haldið fram að hugtakanotkun bankans á vaxtagreiðslupaki sé röng og vísað til þess að almenn málvenja leiði til annars skilnings. Ekki sé vísað til hvar eða hvernig sú málvenja eigi að hafa myndast eða í hvaða samhengi, hvað þá að rökstutt sé að sú málvenja orðsins dugi ekki til. Áður hafi verið vísað til þess efnis í bréfi bankans.

Hagsmunasamtök heimilanna hafi talið álitaefni um önnur lánsform ekki breyta neinu um erindi þeirra en bankinn telji að meinta ágalla á vaxtagreiðslupaki mega færa upp á flest gildandi lánsform húsnæðislána á markaði hérlandis. Íslandsbanka finnist ljóst að Neytendastofa geti ekki vikið sér hjá samanburði við önnur lánsform og skilmála þeirra öðruvísi en að víkja samtímis frá jafnræðisreglum. Neytendastofa hafi raunar notað slíkan samanburð í fyrri úrskurðum, sbr. ákvörðun stofnunarinnar nr. 6/2009.

Íslandsbanki ítreki í þessu sambandi að fyrri ábendingar um að kjör húsnæðislána og eiginleikar dragi dóm af því fjármálalega umhverfi sem þau eigi rætur að rekja til. Samningsákvæði um vexti í slíku umhverfi verði seint endanleg eða tæmandi nema um fasta vexti sé að ræða. Raunar sé ekki ljóst hvað átt sé við með því að samningsákvæði séu ekki á skýru og skiljanlegu máli hvað varði tæmandi upplýsingar um lánskostnað. Stýrivextir og fjármögnunarkostnaður séu tiltölulega auðskilin hugtök og ekki þurfi að hafa mörg orð um þá umfjöllun sem sér í lagi fyrra hugtakið hafi fengið undangengin ár.

Með hliðsjón af fyrra svari bankans um þær takmarkanir sem fjármálaumhverfið setji greiðsluáætlunum sé svar Hagsmunasamtaka heimilanna illskiljanlegt, einkanlega varðandi orsakasamband meintrar lögleysu og óstöðugleika. Þó svo bankinn hafi allmikla markaðshlutdeild hafi hann afar takmarkaða stjórn á þeim þáttum sem orðið geti til að raska greiðsluáætlunum. Ítrekað sé að lög nr. 121/1994 hafi að geyma ákvæði sem ekki eigi sér



hliðstæðu í erlendum fyrirmyndum, þ.e. um verðtryggð lán og gerð greiðsluáætlana þeim tengdum. Ekki verði með góðu móti séð, hvernig leggja megi þann skilning í svar bankans að hann telji sig hafinn yfir lögin með því að benda á þann augljósa vanda sem lánveitendur hérlendis standi frammi fyrir við gerð greiðsluáætlana. Lögjafinn hafi engar leiðbeiningar sett fram um það að hvaða marki greiðsluáætlanir megi víkja frá upprunalegum forsendum og enn síður gert tiltekin lánsform útlæg sökum þess að þau væru ekki framkvæmleg út frá ákvæðum laganna. Bankinn hafi lagt sig fram um að hafa greiðsluáætlanir eins raunhæfar og hægt sé að ætlast til og lög áskilji.

Tekið skuli fram að hvorki Neytendastofa né Hagsmunasamtök heimilanna hafi í upphafi beðið um greiðsluáætlun eða gögn um árlega hlutfallstölu kostnaðar í fyrri bréfum heldur einungis sýnishorn af skilmálum lánsammans. Ekki sé því ljóst við hvers konar greiðslumat eða yfirlit um lántökukostnað sé átt.

Álagning vaxta við höfuðstól sé sambærileg aðferð og mælt sé fyrir um í 5. gr. laga nr. 63/1985, um greiðslujöfnun fasteignaveðlana. Ekki sé vitað til að meðferð vaxta með þeim hætti hafi verið vefngd eða takmörkuð með vaxtalögum. Aðferðinni megi jafna til þess að vextir séu greiddir með nýju skuldaskjali. Tækast leiki vafi á því að reikna megi vexti af því skjali. Tekið skuli fram að vaxtagreiðslupak sé ekki orðið virkt hjá neinum þeirra lántaka sem það hafi valið.

Umfjöllun Hagsmunasamtaka heimilanna um lagatexta frá 18. öld virðist ekki tengd upphaflegu kvörtunarefni, enda ekki vikið að slíkum texta í lánaskilmálum bankans og þaðan af síður farið á svig við gildandi lög um skuldabréf, enda sé ekki að finna í lagasafni lög með því nafni.

Bankinn telji að samanlögðu, að hvað vaxtagreiðslupak varði hafi við kynningu vörunnar, gerð lánaskilmála og framkvæmd lánveitinga verið fylgt ákvæðum laga nr. 121/1994 og að hvergi sé gengið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005.

#### 4.

Hagsmunasamtökum heimilanna var sent bréf Íslandsbanka með bréfi Neytendastofu, dags. 7. nóvember 2012. Var samtökunum gefinn kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum en að öðrum kosti teldist gagnaöflun málsins lokið. Neytendastofu bárust athugasemdir Hagsmunasamtaka heimilanna með bréfi, dags. 16. nóvember 2012.

Í bréfinu er til þess vísað að Íslandsbanki hafi gert athugasemdir við að samtökin hafi ekki rökstutt nægilega þann almenna skilning á hugtakinu „þak“ sem myndlíkingu fyrir takmörkun einhvers innan tiltekins hámarks, sem byggt sé á í fyrra bréfi samtakanna. Það skýrist þó einvörðungu af því að samtökin hafi ekki talið nokkra þörf á því að rökstyðja svo augljósa staðreynd en skv. Orðabók Menningarsjóðs sé þak m.a. „*efstu mörk: þ. á vísitölu, laun hámark vísitölu launa; þ. á útláni, hámarksfjárhæð útláns*“ þegar litið sé til



hagfræðiorðasafns Orðanefndar Félags viðskiptafræðinga og hagfræðinga segi um þak: „*Hámark vaxta í samningi um lán með breytilegum vöxtum*“.

Varðandi sjónarmið Íslandsbanka um að líta verði til samanburðar við önnur lánsform á markaði, meðal annars með vísan til ákvarðana Neytendastofu, telji samtökin að burtséð frá því hvort slíkur samanburður eigi rétt á sér, verði eftir sem áður einnig að líta til efnis og atvika hverju sinni. Þær ákvarðanir sem vísað sé til séu einkum í málum nr. 6/2009 og 21/2009 þar sem hafi reynt á mjög sambærileg álitaeefni, en í ákvörðunarorðum segi að brotið hafi verið gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 með því að tilgreina ekki í skilmálum lánessamnings með hvaða hætti vextir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Ákvörðun nr. 6/2009 hafi verið staðfest af áfrýjunarnefnd neytendamála með úrskurði í máli nr. 9/2009. Í samningsskilmálum þess sýnishorns sem sent hafi verið með bréfi Íslandsbanka í máli þessu sé sambærilegt ákvæði og hafi verið til umfjöllunar í ákvörðunum nr. 6/2009 og 21/2009.

Hagsmunasamtök heimilanna telji sömu sjónarmið eiga við hér og ítreki afstöðu sína um orðalag vaxtaákvæða samningsins.

Í bréfinu segir að varðandi athugasemdir Hagsmunasamtaka heimilanna við greiðsluáætlanir sé ekki alveg ljóst hvað Íslandsbanki eigi við með vísan til meints „*vanda sem lánveitendur hérlendis standa frammi fyrir við gerð greiðsluáætlunar*“. Samtökin telji reyndar að vandamálið hljóti fremur að liggja í því að í raun rétttri sé um að ræða fjármálaafurð sem varla sé hæf til notkunar í neytendaviðskiptum að óbreyttu. Skýringar á þá leið að þar sem of erfitt sé að sniðganga lögin, sé réttlætjanlegt að brjóta þau, séu í raun vísbending um einbeittan brotavilja.

Í lögum nr. 121/1994 sé skilgreint með hvaða hætti beri að standa að upplýsingagjöf og öðrum þáttum lánveitinga. Sé það í raun of erfitt að útfæra samning um tiltekna gerð fjármálaþjónustu þannig að samræmist lögnum, eða jafnvel útilokað, geti ekki talist heimilt að gera slíkan samning yfir höfuð. Enda séu alls ekki allar tegundir fjármálagjörninga leyfðar í viðskiptum við neytendur. Til dæmis sé óheimilt að eiga viðskipti með afleiður við neytendur enda samræmist það ekki lögum um neytendalán, en aftur á móti séu þær heimilar í viðskiptum við fjárfesta samkvæmt lögum um verðbréfavíðskipti o.fl. Samningur sem ekki samræmist lögum nr. 121/1994 geti ekki talist leyfilegur í viðskiptum við neytendur, þrátt fyrir að hann kynni að vera leyfilegur í annarskonar fjármálaviðskiptum.

Athygli veki að Íslandsbanki telji ástæðu til að útskýra það sérstaklega að greiðsluáætlun hafi ekki fylgt þeim sýnishornum af lánskjöllum sem afhent voru að beiðni Neytendastofu, og beri því við að hvorki Neytendastofa né Hagsmunasamtök heimilanna hafi beðið um greiðsluáætlun eða gögn um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Um þetta megi segja að í bréfi Neytendastofu, dags. 14. september 2012, hafi sérstaklega verið óskað eftir afriti af skilmálum lánessamnings og jafnframt vakin athygli á upplýsingaákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994.



Með svari Íslandsbanka hafi fylgt sýnishorn af veðskuldabréfi með breytilegum vöxtum, beiðni um vaxtagreiðsluþak, o.fl. Í síðara erindi Hagsmunasamtaka heimilanna, dags. 10. október 2012, hafi aftur á móti verið bent á ýmis atriði sem talin séu upp í 6. gr. laganna og sem sé hvergi að finna í umræddum lánaskjölum, þar á meðal um árlega hlutfallstölu kostnaðar ásamt fjölda einstakra greiðsla, fjárhæð þeirra og gjalddaga, en slíkar upplýsingar komi jafnan fram í greiðsluáætlun.

Að ofangreindu þykir einsýnt að hafna verði algjörlega aðdróttunum Íslandsbanka um að ekki hafi verið beið um greiðsluáætlun eða gögn um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Enda hafi það nú verið gert tvisvar, fyrst af Neytendastofu og svo nánar ítrekað af Hagsmunasamtökum heimilanna. Fullyrðingar um annað séu reyndar svo gjörsamlega út í hött að nokkurri furðu sæti. Ekki síður að Íslandsbanki skuli hafa látið ítarlegar ábendingar samtakanna um þetta sem vind um eyru þjóta, í stað þess að bæta einfaldlega úr því og leggja fram dæmi um greiðsluáætlun. Þannig sé þetta nú í annað sinn sem farið hafi verið fram á þessar upplýsingar, án þess að þær hafi verið veittar, þrátt fyrir að Íslandsbanka eigi að vera í lófa lagið að gera það rétt eins og við lánveitingu. Ásamt þeim vísbendingum sem áður hafi komi fram um einbeittan brotavilja, virðist þetta háttalag að framvísa ekki umbeðnum gögnum, vera beinlínis til þess fallið að torvelda opinbera rannsókn málsins.

Að mati samtakanna hafi ekkert komið fram sem bendi til annars en að upplýsingagjöf af hálfu Íslandsbanka vegna óverðtryggðra húsnæðislána með vaxtagreiðsluþaki, verði að teljast brjóta gegn skýrum ákvæðum laga nr. 121/1994, og sé í andstöðu við góða viðskiptahætti.

Um höfuðstólsfærslu vaxta segir að í svarbréfi Íslandsbanka hafi verið vísað til þess að álagning vaxta við höfuðstól sé sambærileg aðferð og mælt sé fyrir um í 5. gr. laga nr. 63/1985. Ekki verði um það deilt að þessar tvær aðferðir séu sambærilegar. Styðji það enn frekar þau sjónarmið að notkun hugtaksins „þak“ gefi til kynna hámark og sé villandi í þessu samhengi. Fallast verði á það með bankanum að hugtakið „jöfnun“ sé mun frekar lýsandi fyrir aðferðina, en þá kalli það jafnframt á skýringar á því hvers vegna Íslandsbanki noti þá ekki einfaldlega slíkt hugtak um þessa þjónustu.

Burtséð frá því hvort sambærileg aðferð sé heimil samkvæmt lögum um greiðslujöfnuð þá verði ekki hjá því komist að vekja athygli á að umrædd lög eigi aðeins við um verðtryggð lán, og verði því varla á þeim byggt hvað varði vaxtagreiðsluþak óverðtryggðra lána. Í framhaldi af þessum samanburði segist Íslandsbanki ekki vita til að meðferð vaxta með þeim hætti hafi verið vefengdur eða takmarkaður með vaxtalögum. Komi þetta verulega á óvart í ljósi þess að í fyrra erindi samtakanna hafi verið vitnað til 2. másl. 1. mgr. 12. gr. laga nr. 38/2001 sem kveði orðrétt á um að ekki skuli bæta vöxtum við höfuðstól oftast en á tólf mánaða fresti. Engar skýringar séu heldur gefnar á misræmi í markaðsefni og samningsákvæðum að þessu leyti. Í stað þess að gera úrbætur virðist bankinn ætla að láta skýrar ábendingar samtakanna sem vind um eyru þjóta og sé það áhyggjuefni í ljósi fram kominna einkenna um einbeittan brotavilja.



Loks segi að aðferðinni megi jafna til þess að vextir séu greiddir með nýju skuldaskjali og tæpast leiki vafi á að reikna megi vexti af því skjali. Hagsmunasamtök heimilanna líti athugasemdir af þessu tagi grafalvarlegum augum og velti því jafnvel fyrir sér hvort reynt sé að hafa viðmælendur að háði og spotti með svo fjarstæðukenndum málflutningi. Að sjálfsögðu sé það reginfirra að gera megi eitthvað sem jafngildi því að gefa út nýtt óumbeðið skuldaskjal og reikna vexti af því sem neytandi sé krafinn um greiðslu á. Það tíðkist kannski helst í undirheimum glæpastarfsemi að búa til skuldir að mönnum forspurðum. Skuldaskjal sé varla skuldbindandi nema það sé til í raun og veru og hafi verið undirritað af skuldaranum. Sé ekki kveðið á um vexti á því sé jafnframt skýrt kveðið á um í 14. gr. laga nr. 121/1994 að óheimilt sé þá að innheimta þá.

Um meðferð skuldabréfa segir að Íslandsbanki hafi vísað til umfjöllunar Hagsmunasamtaka heimilanna sem ótengdri umkvörtunarefninu og að hvorki sé vikið að slíkum texta í skilmálum bankans né farið á svig við gildandi lög um skuldabréf, enda séu lög með því nafni ekki að finna í lagasafni. Hér komi enn á óvart hversu erfitt Íslandsbanki virðist eiga með að meðtaka greinargóðar ábendingar um skýr lagaákvæði. Þó hér á landi hafi ekki enn verið sett sérlög um skuldabréf séu engu að síður í gildi vaxtalög, samningalög og einnig áðurnefnd tilskipun um áritun skuldabréfa, sem ásamt öðrum lögum gildi sameiginlega um skuldabréf. Tilskipunin, sem sé aðgengileg á vefsíðu Alþingis, hafi ótvírætt lagagildi.

Eins og bent hafi verið á í fyrra bréfi samtakanna frá 10. október 2012 sé á tveimur stöðum á sýnishorni af veðskuldabréfi Íslandsbanka að finna ákvæði þess efnis að ekki þurfi að árita skuldabréfið um greiðslur. Þetta sé aftur á móti í beinni andstöðu við skýr ákvæði tilskipunar um áritun afborgana á skuldabréf. Gildi einu þó tilskipunin sé frá 18. öld, en hér á landi séu í gildi ýmis lög sem séu jafnvel eldri en það, og engum vafa undirorpið að tilskipunin sé lög eða ígildi laga sem gildi um skuldabréf. Hagsmunasamtök heimilanna standi fullum fetum við þá gagnrýni sem að þessu snúi og hafi nánar verið gerð grein fyrir í fyrra bréfi.

Í niðurlagi bréfsins segir að svarbréf Íslandsbanka breyti engu um grundvallarafstöðu samtakanna til markaðssetningar og viðskiptahátta bankans í tengslum við svokallað vaxtagreiðslupak óverðtryggðra húsnæðislána.

Auk þeirra atriða í markaðssetningu sem upphaflega hafi verið gerðar athugasemdir við og hafi verið talin villandi, hafi á síðari stigum komið fram nánari upplýsingar og málsgögn sem vakið hafi frekari spurningar og kallað á nánari skýringar. Í ljósi þeirra gagna og einnig fram kominna skýringa á þeim telja Hagsmunasamtök heimilanna einsýnt að lánsskjöl vegna óverðtryggðra húsnæðislána Íslandsbanka með svokölluðu vaxtagreiðslupaki, brjóti í bága við ákvæði laga nr. 121/1994, nánar tiltekið er varði upplýsingagjöf lánveitanda. Hugsanlega brjóti þau þar með einnig gegn lögum nr. 57/2005, með því að fela í sér rangar upplýsingar um réttindi neytenda sem séu til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti og raska fjárhaglegri hegðun þeirra.



## 5.

Bréf Hagsmunasamtaka heimilanna var sent Íslandsbanka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. nóvember 2012.

Með bréfi, dags. 29. nóvember 2012, var stofnuninni tilkynnt að bankinn teldi sig hafa komið að þeim sjónarmiðum og rökum sem við eigi.

Bréf bankans var sent Hagsmunasamtökum heimilanna til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. desember 2012. Var gagnaöflun að sama skapi lýst lokinni.

## III.

### Niðurstaða

#### 1.

Mál þetta varðar kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna yfir kynningum og auglýsingum, auk skilmála og upplýsinga sem neytendum eru veittar, um svokallað vaxtagreiðslupak óverðtryggðra húsnæðislána Íslandsbanka hf. Þjónustan feli ekki í sér raunverulega hámarksvexti heldur safnist áfallnir vextir, sem kunni að fara yfir svokallað þak, upp og bætist við höfuðstól lánsins árlega sem síðan dreifist á þær afborganir sem eftir séu og komi til jafngreiðslu út lánstímann. Með þessu formi sé ómögulegt að reikna út heildarkostnað við lántökuna, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða hámark hennar, svo marktækt sé. Af hálfu Íslandsbanka var á það bent að ekkert í markaðsefni eða samningum og skilmálum gefi til kynna að um vaxtaþak eða hámarksvexti sé að ræða. Í auglýsingum sé gerð skýrlega grein fyrir ókostum vaxtagreiðslupaksins sem feli í sér að höfuðstóll lánsins hækki ef vextir fari umfram vaxtagreiðslupakið.

Við meðferð málsins gerðu Hagsmunasamtök heimilanna einnig athugasemdir við skilmála húsnæðisláns Íslandsbanka þar sem tiltekið væri að ekki væri þörf á að árita bréfið við greiðslur. Auk þess voru gerðar athugasemdir við framkvæmd þess að vextir bættust við höfuðstól lánsins og telja Hagsmunasamtökin framkvæmdina varða við ákvæði laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu.

Í erindi Hagsmunasamtaka heimilanna var ekki vísað til lagaákvæða en í bréfi Neytendastofu til Íslandsbanka var vakin athygli á því að stofnunin teldi ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sem og ákvæði 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, eiga við um erindið.

#### 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd



fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:

*„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.“*

Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Ákvæði 2. mgr. 9. gr. er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*

Í lögum um neytendalán nr. 121/1994 er m.a. fjallað um þær upplýsingar sem lánveitandi skal veita neytanda við lántöku. Ákvæði 6. gr. laga um neytendalán er innleiðing ákvæða tilskipunar ráðsins um samræmingu á lögum og stjórnáslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán nr. 87/102/EBE og er þar fjallað um þær upplýsingar sem lánveitanda ber að gefa neytanda við gerð lánsamnings. Í 1. mgr. ákvæðisins, sem er í 9 tölulíðum, er um það fjallað að veita skuli upplýsingar um höfuðstól; fjárhæð útborgunar; vexti; heildarkostnað í krónum; árlega hlutfallstölu kostnaðar; heildarupphæð sem greiða skal; fjölda einstakra greiðsla, fjárhæð þeirra og gjalddaga; gildistíma samnings og skilyrði uppsagnar og heimild til að greiða fyrir lokagjalddaga. Í 2. mgr. 6. gr. segir:

*„Ef breyta má lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum lánskjara á samningstímanum skal lánveitandi greina neytanda frá því við hvaða aðstæður breytingarnar geta orðið. Ef ekki er unnt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar skal lánveitandi þess í stað skýra neytanda frá því hverjir vextir eru, hvaða gjöld falla á lánið og við hvaða aðstæður breytingar geti orðið.“*





Þá er í 3. mgr. 6. gr. um það fjallað með hvaða hætti tilkynna skuli breytingar skv. 2. mgr.

Ákvæði 9. gr. laga um neytendalán er svohljóðandi:

*„Þó að í lögum þessum sé kveðið á um að neytandi skuli fá upplýsingar um vexti eða fjárhæðir þar sem vextir eru meðtaldir, sbr. 6. gr., kemur það ekki í veg fyrir að aðilar geti samið um að vextir séu að nokkru eða öllu leyti breytilegir. Skal þá greint frá vöxtum eins og þeir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, tilgreint skal með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.“*

Skv. ákvæðinu er aðilum lánessamnings, þrátt fyrir ákvæði 6. gr., heimilt að semja um breytilega vexti að uppfylltum þeim skilyrðum að tilgreint sé hverjir vextir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, með hvaða hætti vextirnir séu breytilegir og við hvaða aðstæður vextirnir breytast.

### 3.

Hvorki lög nr. 121/1994 né lög nr. 57/2005 koma í veg fyrir að samið sé um að lánessamningur beri breytilega vexti. Ákvæði laga nr. 121/1994 gera raunar ráð fyrir að aðilar geti samið um breytingu á vöxtum eða öðrum lánskostnaði á samningstímanum. Þegar samið er um breytilega vexti gera lög nr. 121/1994 sem og lög nr. 57/2005 þó ríkar kröfur til upplýsingagjafar lánveitanda. Þannig er til að mynda fjallað sérstaklega um það í 9. gr. laga nr. 121/1994 að tilgreina skuli vexti í upphafi samningstíma sem og upplýsingar um það með hvaða hætti vextir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Í lögnum er ekki kveðið á um að í samningsskilmálum lána með breytilega vexti skuli kveðið á um hámarksvexti eða hámarkshækkunar lánskostnaðar.

Hagsmunasamtök heimilanna hafa í erindi sínu bent á að ómögulegt sé að reikna heildarlántökukostnað, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða hámark hennar á samningum með vaxtagreiðslupaki. Þegar erindi þetta barst Neytendastofu voru í gildi lög nr. 121/1994 sem og reglugerð nr. 377/1993 þar sem fjallað er um það hvernig reikna skuli út heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar þegar samningsskilmálar heimila lánveitanda vaxtahækkunar. Við þær aðstæður skal reikna út heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar miðað við þá forsendu að vextir sem í gildi eru þegar samningurinn er gerður haldist óbreyttir út samningstímamann.

Neytendastofa telur það samningsform Íslandsbanka að bjóða óverðtryggð neytendalán með breytilegum vöxtum án ákvæða um hámarksvexti samkvæmt framangreindu ekki brjóta gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 eða 57/2005. Í skilmálum er tilgreint með hvaða hætti vextir geti breyst og við hvaða aðstæður. Þá telur stofnunin ekki þörf á að yfirfara greiðsluáætlun eða útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sérstaklega í tengslum við þjónustuna þar sem hugsanlegar framtíðarhækkunar á vöxtum hafa ekki áhrif á greiðsluáætlun eða útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar við gerð samningsins.



#### 4.

Skal þá vikið að auglýsingum og kynningum á þjónustu bankans. Umrædd þjónusta ber heitið „*vaxtagreiðsluþak*“ og er viðbótarþjónusta sem neytendur með óverðtryggt húsnæðislán geta nýtt sér. Í öllu kynningarefni sem og skilmálum þjónustunnar kemur skýrlega fram að um greiðsluþak sé að ræða og ekki gefið til kynna að vaxtahækkunum sé sett eitthvert ákveðið hámark. Þá er að sama skapi bæði kynnt hvaða kosti þjónustan hefur í för með sér sem og ókosti hennar, eins og t.d. það að höfuðstóll lánsins hækki ef vextir lánsins séu umfram vaxtagreiðsluþakið.

Af hálfu Hagsmunasamtakanna eru gerðar athugasemdir við að bankinn notist við orðið „*þak*“ á þjónustuna þar sem það gefi til kynna hámark og því geri neytendur ráð fyrir að vextir komi ekki til með að hækka umfram umsamið vaxtaþak.

Neytendastofa fellst á með Hagsmunasamtökunum að orðið „*þak*“ geti almennt gefið til kynna að í því felist hámark. Þannig yrði orðið *vaxtaþak* ekki skilið öðruvísi en að vextir muni ekki hækka umfram hið uppgefna þak. Í þessu máli eru þó atvik með þeim hætti að heiti þjónustunnar, orðalag og kynning bera með sér að þak er sett á greiðslur sem inna þarf af hendi mánaðarlega, en ekki er sett þak á vexti. Af orðalaginu verður ekki séð að hinn almenni neytandi megi ætla að vextir muni ekki hækka umfram þakið. Að öllu framangreindu virtu fær Neytendastofa ekki séð að Íslandsbanki hafi með notkun þessa orðalags veitt villandi upplýsingar eins og hér stendur sérstaklega á.

Gera verður kröfu um að yfirskrift þjónustunnar sé í samræmi við eiginleika hennar, rétt eins og stofnunin gerir kröfu um að fullyrðingar í auglýsingum séu í samræmi við gögn sem að baki þeim liggja. Neytendastofa telur hugtakið „*vaxtagreiðsluþak*“ lýsa þjónustunni vel og að teknu tilliti til þess sem og þeirra skýru upplýsinga sem fram koma um kosti og ókosti þjónustunnar í auglýsingum, á heimasíðu Íslandsbanka og í skilmálum þjónustunnar, fær Neytendastofa ekki séð að neytendum séu veittar rangar eða villandi upplýsingar um þjónustuna eða að gefið sé annað til kynna en að sett sé þak á vaxtagreiðslur þannig að vextir umfram vaxtagreiðsluþak séu ekki greiddir í þeim mánuði en færist á höfuðstól lánsins.

Auglýsingar og kynningar á vaxtagreiðsluþaki Íslandsbanka brjóta því ekki gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 eða 57/2005.

#### 5.

Kvartanir Hagsmunasamtakanna sem varða áritun lánsins um greiðslur og framkvæmd þess að vextir bættust við höfuðstól lánsins heyra hvorki undir ákvæði laga nr. 121/1994 eða laga nr. 57/2005, né heldur önnur lög sem Neytendastofu er falið eftirlit með. Því getur stofnunin ekki tekið þá þætti til umfjöllunar.



**IV.**

**Ákvörðunarorð:**

**„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“**

Neytendastofa, 16. maí 2014

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir