



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 55/2020

## Upplýsingar á vefsíðu Pennans ehf., penninn.is

### I.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í nóvember 2019 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan penninn.is, sem rekin er af Pennanum ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til Pennans, dags. 31. janúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi að ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. og c. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um nafn og kennitölu, opinbera skrá og virðisaukaskattsnúmer þjónustuveitanda sbr. 1., 3., 5. og 6. lið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.



Þá kom fram að ákvæði 14. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup, sbr. 1. mgr. 8. gr. og g. liðar 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., laga nr. 57/2005 kæmu til skoðunar vegna rangrar upplýsingagjafar um áhættuflutning þegar um neytendakaup væri að ræða. Um það væri m.a. fjallað í 1. mgr. 14. gr. laga nr. 48/2003 að áhætta af söluhlut flytjist yfir til neytenda þegar hann hafi veitt honum viðtöku. Þá kæmi fram í 2. mgr. 14. gr. laganna að ef neytandi eigi að vitja söluhlutar annars staðar en hjá seljanda flytjist áhættan yfir til neytenda þegar afhendingartíminn sé kominn og neytandanum kunnugt um að hluturinn sé honum heimill til ráðstöfunar á afhendingarstað.

Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þá undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá vakti stofnunin athygli á 17. gr. laganna þar sem fram komi að frestur til þess að falla frá samningi renni út fjórtán dögum eftir að gengið hafi verið frá samningi um kaup á þjónustu eða neytandi tók vöru í sína vörslu.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka I við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Benti stofnunin á að í skilmálum vegna vefverslunar segi að kaupandi hafi fjórtán daga frá afhendingu til að hætta við kaupin að því tilskildu að hann hafi ekki notað vöruna, henni sé skilað í óuppteknum upprunalegum umbúðum. Ef vara sé innsiglið þá megi ekki rjúfa innsiglið og að kvittun fyrir vörukaupunum þurfi að fylgja með.

Vakti stofnunin athygli á 4. mgr. 22. gr. laganna þar sem fram kæmi að neytandi skuli vera ábyrgur fyrir þeirri rýrnun á verðgildi vöru sem stafar af meðferð vörunnar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg sé til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Þá sé tiltekið að neytandi skuli ekki undir neinum kringumstæðum vera ábyrgur fyrir rýrnun á verðgildi vöru ef seljandi hafi ekki tilkynnt honum um réttinn til að falla frá samningi í samræmi við g.-lið 1. mgr. 5. gr.



Kom fram að til skoðunar kæmi því hvort umrædd skilyrði félagsins, fyrir rétti neytanda til að falla frá kaupum, fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytanda sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum nr. 48/2003 ef vara væri gölluð en engar slíkar upplýsingar væri að finna. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

## 2.

Ekkert svar barst Neytendastofu. Erindi Neytendastofu var ítrekað með bréfi stofnunarinnar, dags. 10. mars 2020. Svar Pennans barst þann 17. mars 2020. Í bréfinu kom fram að við skoðun á vefsíðu félagsins hafi komið í ljós að það sem þar komi fram sé að mestu í samræmi við gildandi lög. Að mati Pennans hafi ábendingar Neytendastofu þó leitt til þess að gera hafi þurft úrbætur að einhverju leyti og vefsíðan því verið uppfærð með tilliti til athugasemda stofnunarinnar.

Varðandi athugasemdir Neytendastofu um að ekki kæmi fram með skýrum hætti nafn, kennitala og virðisaukaskattsnúmer Pennans þá sé þær upplýsingar nú að finna með skýrum hætti á vefsíðunni á einum og sama staðnum. Þessar upplýsingar hafi þegar verið að finna á vefsíðunni á ýmsum stöðum fyrir og því telji Penninn að vefsíðan hafi þegar uppfyllt skilyrði laga hvað þetta varðar og geri það nú örugglega eftir fyrrgreindar breytingar.

Hvað varði upplýsingar um áhættuskipti á söluhlut þá sé Pennanum ekki kunnugt um að upplýsa þurfi neytendur sérstaklega um það hvaða reglur gildi lögum samkvæmt um áhættuskipti á söluhlut sbr. 14. gr. laga nr. 48/2003. Penninn hafni því að þær upplýsingar sem þar birtust hafi verið rangar en fram komi að þegar vara hafi verið afhent flutningsaðila myndi áhættan af því að söluhlutur skemmist, þ.e. í flutningi, flytjast þannig að ef tjón yrði í flutningi væri tjónið á ábyrgð flutningsaðila. Ekki hafi verið með þessu að koma áhættunni af flutningi vörunnar yfir á neytanda. Vegna ábendingar Neytendastofu hafi ákvæði um áhættuskipti hins vegar verið umorðað en nú komi fram að áhættan af söluhlut sem afhentur sé neytanda á höfuðborgarsvæðinu flytjast yfir til neytanda þegar hann hafi veitt hlutnum viðtöku. Þá sé litið svo á að þegar viðskiptavinur pantí vöru til afhendingar utan höfuðborgarsvæðisins óski viðskiptavinur um leið eftir flutningi vörunnar, enda greiði hann flutninginn, þá teljist vara lögum samkvæmt afhent þegar hún hafi verið afhent flutningsaðilanum.

Þá geri stofnunin athugasemdir við skilmála Pennans um rétt til að falla frá samningi. Í skilmálum Pennans sem birtir séu á vefsíðunni komi fram réttur neytenda til að falla frá samningi en hins vegar hafi ekki komið fram upplýsingar um að til væri samræmt staðlað eyðublað til að nýta í þeim



tilgangi að falla frá samningi. Penninn hafi ekki gert kröfu til þeirra fjölmörgu neytenda sem kosið hafa að falla frá samningi um að nota viðkomandi eyðublað heldur hafi nægt að slík ósk hafi borist annað hvort í gegnum síma eða með tölvupósti. Bent sé á í þessu sambandi að í 19. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að tilkynning um að falla frá samningi geti verið ótvíræð yfirlýsing neytanda með öðrum hætti en að nota viðkomandi eyðublað. Penninn hafni því að upplýsingar um að falla frá samningi og skilmálar um það séu rangar á vefsíðu hans enda hafi neytendum verið gert ljóst að þeim sé heimilt að falla frá samningi og Penninn í raun gert vægari kröfur um slíka tilkynningu en að fylla út samræmt staðlað eyðublað sem fylgi reglugerð nr. 435/2016 í viðauka. Í það minnsta ekki strangari kröfur en löggin mæli fyrir um. Penninn muni hins vegar framvegis benda á að eyðublaðið megi einnig fylla út, vilji neytandi hætta við kaup, en eftir sem áður muni skýr yfirlýsing með hvaða hætti sem er duga.

Þá hafi Penninn upplýst neytendur um rétt þeirra ef vara reynist gölluð líkt og fram komi í erindi Neytendastofu. Í k. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 sbr. 2. mgr. 5. gr. komi ekki fram aðrar kröfur um upplýsingar til handa neytendum en að þær skuli fjalla um lögbundin úrræði neytenda og skuli vera skýrar og greinargóðar. Penninn telji að upplýsingarnar á síðunni hafi verið það, þ.e.a.s. að ef vara reynist gölluð geti viðskiptavinur fengið nýja vöru. Telji Neytendastofa nauðsynlegt að rekja lagaákvæði um galla nánar í skilmálum þá sé sjálfsagt að verða við því og Penninn hafi nú gert það og bætt við frekari upplýsingum úr viðeigandi lögum um rétt neytenda vegna galla.

Penninn tiltaki að lokum, varðandi ábendinguna um að upplýsa þurfi um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, að fyrirtækið hafi nú sett á heimasíðuna sína upplýsingar um nýskipaða kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, í samræmi við fyrirmæli 6. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, í kjölfar þess að nefndin hafi verið skipuð.

Penninn telji að upplýsingar á vefsíðunni uppfylli öll skilyrði laga en telji stofnunin upplýsingum ábótavant muni Penninn bregðast við þeim athugasemdum fljótt og vel.

### 3.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 15. júní 2020, var að finna afstöðu Neytendastofu til svarbréfs Pennans frá 17. mars 2020.

Tiltók stofnunin að breytingar á upplýsingagjöf um þjónustuveitanda væru fullnægjandi.

Í tilefni svara Pennans um upplýsingar um áhættuskripti tiltók Neytendastofa að skv. 14. gr. laga nr. 48/2003 væri m.a. fjallað um það að áhætta af söluhlut flytjist yfir til neytenda þegar hann hafi veitt hlutum viðtöku. Þá sé mælt fyrir um í 2. mgr. 14. gr. laganna að ef neytandi eigi að vitja söluhlutar annars staðar en hjá seljanda þá flytjist áhættan yfir til hans þegar afhendingartíminn sé kominn og neytandanum kunnugt um að hluturinn sé honum heimill til ráðstöfunar á



afhendingarstað. Benti Neytendastofa á að orðalagið sem væri að finna í skilmálum fyrirtækisins væri því ekki í samræmi við ofangreind lagaákvæði og óskaði eftir tillögum að úrbótum skilmálans til samræmis við tilgreind lagaákvæði.

Um athugasemdir Pennans varðandi réttinn til þess að falla frá samningi segir í bréfi að Neytendastofa telji skýringar Pennans og breytingar varðandi réttinn til þess að falla frá samningi fullnægjandi. Hins vegar gerði stofnunin athugasemdir við orðalag Pennans að því er varðaði skilyrði fyrirtækisins vegna skila á vöru en fram kæmi að viðskiptavinur hefði 14 daga frá afhendingu til að falla frá kaupum á netinu „*að því tilskildu að hann hafi ekki notað vöruna, henni sé skilað í óuppteknum upprunalegum umbúðum. Ef vara er innsiglið má ekki rjúfa innsiglið. Kvittun fyrir vörukaupunum þarf að fylgja með*“.

Með hliðsjón af framangreindu benti stofnunin á 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 en ljóst væri af ákvæðinu að ekki væri skilyrði að vara væri í upprunalegu ástandi en neytandi væri hins vegar ábyrgur fyrir verðrýrnun á vöru sem stafaði af annarri meðferð hennar en þeirri sem teldist nauðsynleg til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni vörunnar. Óskaði stofnunin eftir tillögum að úrbótum að framangreindum skilmála til samræmis við tilgreind lagaákvæði.

Varðandi upplýsingar um réttindi neytenda vegna galla og upplýsingar um kærunefnd þá teldi Neytendastofa umræddar breytingar fullnægjandi en benti á að í skilmálanum væri að finna ranga tilvísun til ákvæða laga um húsgöngu- og fjarsölu nr. 46/2001 sem hefðu verið felld úr gildi.

Að lokum óskaði stofnunin eftir tillögum að úrbótum eða skýringum og athugasemdum frá Pennanum auk þess sem stofnunin vakti athygli á sektarheimildum stofnunarinnar á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016.

Engin frekari svör bárust Neytendastofu frá Pennanum við meðferð málsins þrátt fyrir ítrekanir þar um.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni penninn.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru óbreyttar.

## **II. Niðurstaða**

### **1.**

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu Pennans ehf., rekstraraðila vefsíðunnar penninn.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða Pennans hafi uppfyllt skilyrði laga nr. 16/2016, um neytendasamninga,



laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti.

Við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi úrbætur á upplýsingum um þjónustuveitanda og réttindi vegna galla og kæruleiðir. Þá voru gerðar umbætur á upplýsingum um rétt til að falla frá samningi en ekki var brugðist með nægilegum hætti við athugasemdum Neytendastofu við orðalag í skilmálum um skilyrði þess að vöru sé skilað auk þess sem gerðar voru athugasemdir við ranga upplýsingagjöf um áhættuflutning þegar um neytendakaup væri að ræða.

## 2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru 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. Í a.–g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfum Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

*„g. lögbundin réttindi neytanda”*

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í staflíðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi staflíða:



„[...]

*g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,*

*h. að neytandi skuli, eftir atvikum, bera kostnað af því að skila vöru ef hann fellur frá samningi og, í tilviki fjarsölusamninga, kostnað við að skila vöru sem ekki er hægt að endursenda í pósti,*

*i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,*

*j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á.“*

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Þá er mælt fyrir um undantekningar frá rétti til þess að falla frá samningi í 18. gr. laganna.

### 3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf Pennans á vefsíðunni penninn.is. Verður nú fjallað um þær athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa líkt og þær komu fram í bréfi stofnunarinnar til Pennans, dags. 15. júní 2020.

Neytendastofa gerði athugasemdir við ranga upplýsingagjöf Pennans um áhættuflutning vegna neytendakaupa. Penninn tiltekur í svörum sínum að félaginu sé ókunnugt um að upplýsa þurfi neytendur sérstaklega um gildandi reglur um áhættuskipti. Í því sambandi vill stofnunin benda á að ekki er gerð sérstök krafa um að slíkar upplýsingar komi sérstaklega fram en ef svo sé gert þá þurfi þær upplýsingar að vera réttar og lögum samkvæmt. Er það mat stofnunarinnar að orðalag skilmála á vefsíðu, sem kveði á um að vara teljist lögum samkvæmt afhent þegar hún hafi verið afhent flutningsaðila, í tilvikum þegar viðskiptavinur pantar vöru til afhendingar utan höfuðborgarsvæðisins og óski eftir flutningi vörunnar, brjóti gegn g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Neytendastofa gerði jafnframt athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytanda til þess að falla frá samningi en fram kom í skilmálum að kaupandi hefði fjórtán daga frá afhendingu vöru til þess að hætta við kaup að því tilskildu að varan væri ónotuð, henni væri skilað í óuppteknum upprunalegum umbúðum og innsigli órofið. Þá þyrfti kvittun fyrir vörukaupum að fylgja með. Eins og fram kom í svörum Neytendastofu þá er það ekki skilyrði að vara sé í upprunalegu ástandi þótt neytandi sé vissulega ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafar af



annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016. Þá er ennfremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og þar sem slík skilyrði Pennans um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæðinu eiga takmörkin ekki rétt á sér. Telur stofnunin framangreint brjóta gegn i. og j. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 og g. lið 1. mgr. 9. gr. laga, sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Pennans að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi á vefsíðu sinni, penninn.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal Penninn greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

### III.

#### Ákvörðunarorð:

**„Penninn ehf., Skeifunni 10, Reykjavík, hefur brotið gegn g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með rangri upplýsingagjöf um áhættuflutning við neytendakaup.**

**Penninn ehf. hefur brotið gegn i. og j. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með ófullnægjandi upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.**

**Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Pennans ehf. að koma upplýsingum um áhættuflutning og um rétt neytanda til þess að falla frá samningi í rétt horf.**





**Penninn ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni penninn.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 2. nóvember 2020

Pórunn Anna Árnadóttir  
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir