

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 10/2021**

Kæra BPO Innheimtu ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 8. júní 2021.

1. Þann 8. febrúar 2022 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 10/2021: Kæra BPO Innheimtu ehf. ehf. á ákvörðun Neytendastofu frá 8. júní 2021 í máli nr. 13/2021. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 6. júlí 2021, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála fyrrgreinda ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með birtingu krafna í heimabönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert tveimur klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa, brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með sendingu tölvupósta til neytenda og birtingu auglýsingar í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021, þar sem staðhæft var að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hefði verið eytt, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa kæranda að viðhafa framangreinda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005. Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.500.000 krónur innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar. Kærandi krefst þess að félaginu verði ekki gerð fjársekt en ella að sektin verði lækkuð. Þá er þess krafist að framangreint bann sem fólst í hinni kærðu ákvörðun verði fellt úr gildi.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 4. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005.

**MÁLAVEXTIR**

4. Kærandi mun vera innheimtufyrirtæki sem starfar á Íslandi. Samkvæmt gögnum málsins varð fyrirtækið eigandi krafna á hendur neytendum á grundvelli svokallaðra smálána í apríl 2021. Umrædd lán voru veitt á u.þ.b. tíu ára löngu tímabili undir merkjum Smálána, Kredía, Múla, Hraðpeninga og 1909. Fjöldi krafna mun hafa verið 23.929 og fjárhæð höfuðstóls hvers láns á bilinu 10.000 til 150.000 krónur. Verður ekki annað ráðið af gögnum málsins en að umrædd lán hafi verið því marki brennd að í öndverðu hafði upphaflegur lánveitandi kafið lántaka um lántökukostnað sem var í andstöðu við ákvæði laga nr. 121/1994 um neytendalán og síðar laga nr. 33/2013 um sama efni og lutu að árlegri hlutfallstölu kostnaðar og heildarlántökukostnaði.

5. Þann 13. apríl 2021 hóf kærandi innheimtu umræddra lána með því að birta kröfu að kvöldi í heimabanka skuldara þar sem sá sami dagur var tilgreindur sem hvoru tveggja gjalddagi og eindagi hvernar kröfu og kærandi tilgreindur sem kröfuhafi. Að öðru leyti kom ekki fram í heimabanka skuldara hvert væri tilefni kröfunnar. Mun fjárhæð sú sem skuldarar voru krafðir um hafa endurspeglað gjaldfallinn höfuðstól kröfunnar, dráttarvexti og annan vanskilakostnað. Á hinn bóginn voru skuldarar ekki krafðir um svokallaðan lántökukostnað sem upphaflegur lánveitandi hafði áskilið sér. Af gögnum málsins verður ráðið að upphaflega hafi krafan, eins og hún birtist í heimabönkum skuldara, aðeins endurspeglað höfuðstól lánsins og áfallna dráttarvexti en að innheimtukostnaður hafi síðan bæst við kröfuna um kvöldið. Er í hinni kærðu ákvörðun miðað við að þetta hafi gerst um tveimur klukkustundum eftir að krafan var upphaflega birt.
6. Degi síðar eða þann 14. apríl 2021 mun kærandi hafa sent skuldurum tölvubréf þar sem upplýst var um kröfuhafaskipti á umræddum lánum. Tilgreint var að með kaupunum hefðu allir vextir og lántökukostnaður aðrir en hefðbundnir dráttarvextir verið felldir niður og hefði því óvissu um lögmæti krafanna verið eytt. Þá kom fram að til 15. maí 2021 stæði skuldurum til boða að ganga frá sínum skuldum, óháð því hversu gamlar þær væru, og þá leysa úr sínum málum án dráttarvaxta og innheimtukostnaðar. Öllum skuldurum byðist að gera upp einungis höfuðstól lánanna svo framarlega sem það væri gert í síðasta lagi 15. maí. Yrðu þá dráttarvextir og innheimtukostnaður felld niður. Í tölvubréfinu kom einnig fram að þeim sem ættu ógreidd lán hjá gömlu smálánafyrirtækjunum í lánasafni kæranda og ættu einnig kröfu á umrædd fyrirtæki vegna ofgreiddra vaxta eða annars lántökukostnaðar byðist að selja kæranda endurgreiðslurétt skuldara gagnvart smálánafyrirtækinu og lækkaði útistandandi lán í kröfusafninu til samræmis við þann kostnað sem sannarlega hefði verið ofgreiddur. Fram kom í tölvubréfinu að til að greiða upp lán með niðurfellingu gætu skuldarar, fram til 15. maí 2021, haft samband við þjónustuver kæranda í tilteknu símanúmeri milli klukkan níu og fjögur alla virka daga. Eftir 15. maí 2021 yrðu kröfurnar á hinn bóginn innheimtar með dráttarvöxtum frá þeim degi sem lánið var tekið. Hafa þyrfti samband til að fá kostnað felldan niður. Nánari upplýsingar væri hvoru tveggja hægt að fá í síma eða með tölvubréfi. Alls munu 5.024 skuldarar hafa fengið tölvubréf frá kæranda og kröfu í heimabanka.
7. Þennan sama dag mun kærandi hafa birt í Fréttablaðinu auglýsingu þar sem sömu upplýsingar komu að meginstefnu til fram. Jafnframt mun fréttatilkynning hafa verið send á helstu fjölmiðla um framangreind kröfuhafaskipti, innheimtu lánanna og þau kjör sem skuldurum byðist ef samið yrði um greiðslu fyrir 15. maí 2021.
8. Í gögnum málsins kemur fram að þann 14. apríl 2021 hafi kærandi orðið þess var að skuldurum var ekki að fullu ljóst að unnt væri að gera upp kröfuna á hagstæðari kjörum en byðist í heimabanka. Hafi kröfurnar því verið teknar úr heimabanka og þær settar inn á ný þar sem ekki var tekið tillit til vanskilakostnaðar. Þá var þeim skuldurum sem höfðu greitt kröfurnar í heimabanka boðið að fá endurgreitt það sem þeir hefðu ofgreitt miðað við þau kjör sem kærandi bauð skuldurum á þeim tíma. Samkvæmt gögnum málsins mun þetta hafa átt við um tíu kröfur. Samhliða hefði kærandi ákveðið að framlengja frest til skuldara lánanna þannig að frá og með 19. maí 2021 yrði vanskilakostnaði bætt við kröfurnar. Mun þessu hafa verið komið á framfæri við neytendur í fréttatilkynningu sem send var út af hálfu kæranda í kjölfarið.

Síðar mun kærandi hafa ákveðið að framlengja þennan frest skuldara til að greiða aðeins höfuðstól til 4. júní 2021.

9. Af samskiptum kæranda og Neytendastofu verður ráðið að kærandi hafi í kjölfarið ákveðið að senda hverjum skuldara yfirlit yfir þær kröfur sem viðkomandi skuldaði með upplýsingum um höfuðstól og áfallna dráttarvexti og innheimtukostnað og að krafa í heimabanka yrði ekki stofnuð fyrr en tveir eða þrír dagar væru liðnir frá sendingu yfirlitsins. Þá yrðu kröfurnar stofnaðar þannig að undir fjárhæð kröfunnar yrði einungis höfuðstóll kröfunnar þar til framangreindur frestur skuldara rynni út.
10. Með bréfi, dags. 16. apríl 2021, beindi Neytendastofa tilteknum fyrirspurnum til kæranda vegna innheimtu fyrirtækisins. Svar kæranda barst með tölvubréfi, dags. 20. apríl 2021. Með bréfi, dags. 5. maí 2021, tilkynnti Neytendastofa að það væri mat stofnunarinnar að það þarfnaðist nánari skoðunar hvort háttsemi kæranda kynni að brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Kæranda var þar gerð grein fyrir því hvernig tiltekin atriði í framangreindum athöfnum fyrirtækisins kynnu að teljast fela í sér brot gegn 5., 8., 9. og 13. gr. laga nr. 57/2005. Var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við þá afstöðu Neytendastofu. Þá var með vísan til 20. gr. laga nr. 57/2005 óskað eftir að kærandi veitti Neytendastofu tilteknar upplýsingar er einkum lutu að umfangi þeirra krafna sem málið varðaði og um samskipti kæranda við skuldara. Þann 11. maí 2021 munu fulltrúar Neytendastofu og kæranda hafa fundað um málið. Svör kæranda við erindi Neytendastofu bárust síðan með tölvubréfi, dags. 19. maí 2021. Stofnunin beindi frekari fyrirspurnum til kæranda með bréfi, dags. 25. maí 2021, og svaraði kærandi með bréfi, dags. 28. maí 2021. Í umræddum samskiptum hafnaði kærandi því að háttsemi fyrirtækisins hefði brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá dró kærandi í efa að innheimtustarfsemi fyrirtækisins félli undir valdsvið Neytendastofu, enda sætti fyrirtækið að þessu leyti eftirliti Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008.

### **ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU**

11. Í hinni kærðu ákvörðun kemur fram að til álita komi hvort sú tilkynning sem kærandi sendi neytendum í tölvupósti og auglýsing sem birt var í fjölmiðlum, birting krafna í heimabanka neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði og greiðslukrafna í heimabanka neytenda með gjalddaga og eindaga sama dag og birting krafnanna, hafi falið í sér óréttmæta og villandi viðskiptahætti samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr., sem brjóti gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 13. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í ákvörðuninni eru rakin sjónarmið kæranda og efni ákvæða 5., 1. mgr. 8. gr., 2. mgr. 9. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005.
12. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar eru ýmis atvik málsins rakin í samræmi við það sem fram kemur hér að framan. Bent er á að gjalddagi og eindagi krafna sem birtar voru í heimabanka skuldara hafi verið sá hinn sami og þegar kröfurnar hafi verið birtar. Þá hafi kröfurnar hækkað umtalsvert um tveimur klukkustundum eftir birtingu þeirra eða á miðnætti sama dag. Bent er á að auglýsing kæranda í Fréttablaðinu og tölvubréf fyrirtækisins til skuldara hafi ekki verið birt fyrr

en degi síðar. Við birtingu krafanna hafi neytendur ekki haft vitneskju um uppruna, eiganda eða sundurliðun umræddra krafna. Kærandi sé innheimtufyrirtæki sem starfi samkvæmt innheimtuleyfi frá Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands. Þær kröfur sem hafi birst í heimabönkum skuldara, í nafni kæranda, hefðu því getað vakið þau hughrif hjá skuldurum að um væri að ræða kröfur sem einungis væru í innheimtu hjá kæranda, enda hefði neytendum ekki verið tilkynnt um að kærandi væri nýr eigandi krafanna á þeim tíma þegar kröfurnar voru birtar í heimabönkum. Neytendur hefðu því ekki með neinu móti haft vitneskju um að kröfurnar lytu að innheimtu á gjaldföllum smálánum. Þá hefðu skuldarar ekki fengið sundurliðun eða aðrar útskýringar á kröfunum í heimabanka sínum. Það að kerfi bankanna bjóði ekki upp á slíkar upplýsingar firri kæranda ekki af þeirri ábyrgð að koma réttmætum og lögbundnum upplýsingum til neytenda. Hefðu neytendur því ekki getað gert sér grein fyrir með nægjanlegum hætti hver eigandi kröfunnar væri og hvort greiðsluskylda væri fyrir hendi. Þá hefði kæranda verið í lófa lagið að senda skuldurum innheimtubríf líkt og almennt þekktist við innheimtu krafna, þar sem tilurð, efni og fjárhæð krafna væri útlistuð. Slík framsetning hefði tekið af allan vafa um efni og fjárhæð krafanna.

13. Í hinni kærðu ákvörðun kemur einnig fram að neytendur eigi réttmætar væntingar um að krafa sem birtist í heimabanka frá innheimtufyrirtæki sé rétt að efni og fjárhæð og þar sé um að ræða heildarskuld sem beri að greiða. Sú hafi ekki verið raunin, enda hafi kærandi tilkynnt neytendum að skuldurum stæði til boða að greiða einungis höfuðstól krafanna sem ekki hafi verið sama fjárhæð og birtist í heimabönkum.
14. Með vísan til alls framangreinds komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að birting umræddra krafna hefði brotið í bága við góða viðskiptahætti sem hefðu verið líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og verið óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda.
15. Í hinni kærðu ákvörðun er einnig vikið að þeirri staðreynd að kærandi hafi haft gjalddaga og eindaga sama dag og kröfurnar hafi verið birtar í heimabanka skuldara og hækkað mikið skömmu síðar. Komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að þessi framsetning hafi falið í sér óréttmæta viðskiptahætti sem hafi verið óhæfilegir gagnvart hagsmunum neytenda. Hefði kærandi átt að gera sér grein fyrir að kröfurnar myndu hækka umtalsvert skömmu eftir birtingu þeirra. Þá skipti ekki máli þótt kærandi hafi ekki gert sér grein fyrir framangreindri virkni heimabankakerfa viðskiptabankanna, enda gildi einu við mat á brotum á lögum nr. 57/2005 hver huglæg afstaða aðila sé til brotsins.
16. Í hinni kærðu ákvörðun er fjallað um þá staðhæfingu kæranda í tölvubréfum og auglýsingu í Fréttablaðinu að með niðurfellingu lántökukostnaðar og hefðbundinna vaxta, annarra en dráttarvaxta, hafi óvissu um lögmæti verið eytt. Í hinni kærðu ákvörðun er í þessu samhengi áréttuð sjónarmið sem þegar hafði verið slegið föstum af hálfu stofnunarinnar í ákvörðuninni. Þá kemur fram það mat stofnunarinnar að staðhæfingin um að óvissu hafi verið eytt væri villandi. Fram væri komið að umræddar kröfur væru allt að tíu ára gamlar. Samkvæmt ákvæðum laga nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda, fyrndust vextir og innheimtukostnaður á fjórum árum. Þar sem um væri að ræða allt að tíu ára gamlar kröfur gæti hluti dráttarvaxta og innheimtukostnaður verið fyrndur. Fyrningarfrestur krafna sem byggðist á peningalánnum væri tíu ár samkvæmt 2. mgr. 6. gr. sömu

laga en þrátt fyrir það gæti krafa fallið niður fyrir tómlæti væri henni ekki haldið fram með skilmerkilegum hætti. Þar sem kröfur í kröfusafni kæranda væru allt að tíu ára gamlar gæti hluti þeirra því verið fallinn niður fyrir tómlæti. Þá væri ákveðin óvissa uppi um hvernig fara skyldi með innheimtukostnað af smálánum sem innihéldu ólögmetan lántökukostnað.

17. Að framangreindu virtu var það mat Neytendastofu að framangreind staðhæfing kæranda um að allri óvissu um lögmæti hefði verið eytt, og kærendum gefinn greiðslufrestur til 15. maí 2021, hefði verið villandi gagnvart neytendum vegna skorts á upplýsingum sem almennt skiptu máli fyrir neytendur og væru til þess fallnað að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti auk þess að brjóta í bága við góða viðskiptahætti og vera líkleg til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.
18. Vegna athugasemda kæranda þar að lútandi er í hinni kærðu ákvörðun vikið að því að andmælaréttar hafi verið gætt við meðferð málsins. Komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að kæranda hefði verið gefið nægilegt færi til að tjá sig um málið.
19. Með vísan til alls þessa komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að með birtingu krafna í heimabönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með sama gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert nokkrum klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa, hefði kærandi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005.
20. Þá komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að með sendingu tölvubréfa til neytenda og birtingu auglýsingar í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021, þar sem staðhæft var að allri óvissu um lögmæti krafna fyrirtækisins hefði verið eytt, hefði kærandi brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 var kæranda bannað að viðhafa framangreinda viðskiptahætti.
21. Auk þess var lögð stjórnvaldssekt á kæranda með vísan til a. liðar 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005. Vísaði Neytendastofa til þess að kærandi væri innheimtufyrirtæki sem starfaði samkvæmt leyfi frá Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands og hefði birt tæplega 24.000 kröfur í netbönkum rúmlega 5.000 neytenda. Kröfurnar hefðu verið birtar án allra skýringa eða sundurliðunar og endurspeglaði fjárhæð krafanna ekki það tilboð sem félagið síðar birti tilkynningu um að stæði til boða fyrir neytendur að greiða. Þá hefði kærandi birt auglýsingu degi síðar, ásamt því að senda skuldurum tölvubréf, sem væri að mati Neytendastofu bæði óskýrt og villandi. Þeir hagsmunir sem væru í húfi vörðuðu viðkvæm fjárhagsmálefni neytenda og beindust að viðkvæmum hópi neytenda, enda væru þeir neytendur sem hefðu lent í vanskilum með smálán fjárhagslega viðkvæmur hópur. Þá væri kærandi innheimtufyrirtæki og því í yfirburðastöðu gagnvart neytendum. Neytendur ættu réttmætar væntingar um að kröfur sem birtust frá innheimtufyrirtæki í heimabanka væru réttar að efni og fjárhæð. Brot kæranda væri því bæði umfangsmikið og alvarlegt. Að teknu tilliti til samstarfsvilja kæranda og að kröfurnar hefðu verið teknar út eftir umfjöllun í fjölmiðlum og bréf Neytendastofu og að teknu tilliti til meðalhófs var það mat Neytendastofu að hæfilegt væri að leggja á kæranda stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.500.000 krónur.

## RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

22. Í kæru, dags. 6. júlí 2021, er þess krafist að sekt sú sem mælt er fyrir um í hinni kærðu ákvörðun verði felld úr gildi en ella að hún verði lækkuð. Þá er þess krafist að bann það sem lagt var á kæranda verði felld úr gildi. Kærandi vísar fyrst til þess hluta hinnar kærðu ákvörðunar er laut að því að kæranda hefði verið óheimilt að birta kröfur í heimabönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert tveimur klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa.
23. Kærandi bendir á að umrætt ástand hafi staðið yfir í mjög stutta tíma, enda hafi umræddar kröfur verið felldar niður daginn eftir. Einungis tíu neytendur hafi greitt kröfurnar og í öllum tilvikum fengið endurgreiðslu á mismun greiðslu þeirra og höfuðstól krafanna. Þannig hafi ekkert tjón orðið af háttseminni og hún haft áhrif á mjög fáa. Kærandi bendir á að í tölvubréfum fyrirtækisins, fréttatilkynningum og auglýsingu hafi komið fram að hafa þyrfti samband til að fá dráttarvexti og innheimtukostnað felldan niður. Hafi félagið talið að þetta atriði hefði verið skýrt. Mörg hundruð einstaklingar hafi haft samband við fyrirtækið í kjölfarið og megi ætla að nánast allir neytendur hafi áttað sig á málinu. Í öllu falli telji kærandi að brot fyrirtækisins sé minniháttar. Þá hafi Neytendastofu aðeins borist tvær ábendingar um viðskiptahætti kæranda hvað þetta varðar.
24. Kærandi vísar næst til þess hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að staðhæfingu kæranda um að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hefði verið eytt. Kærandi telur staðhæfinguna vera rétta og nákvæma. Kærandi hafi felld niður allan lántökukostnað sem umtalsverður styr hafi staðið um. Í hinni kærðu ákvörðun sé vísað til þess að kröfur í kröfusafni kæranda kunni að vera fyrndar, fallnar niður sökum tómlætis og að ákveðin óvissa sé uppi um hvernig fara skuli með innheimtukostnað af smálánnum sem innihéldu ólögmætan lántökukostnað. Kærandi telur á hinn bóginn ljóst að engar kröfur sé að finna í kröfusafni kæranda sem séu fyrndar og hefði verið auðvelt að fara yfir það með Neytendastofu hefði fyrirspurn þessa efnis verið beint til fyrirtækisins. Þá séu engar ábendingar eða aðrar vísbendingar um að kröfurnar séu fyrndar.
25. Varðandi tómlæti vísar kærandi til þess að kvartanir neytenda séu m.a. vegna þess að innheimtukostnaður hafi bæst við kröfurnar sem bendi til þess að kröfurnar hafi verið í virkri innheimtu. Að mati kæranda standist ekki að kröfuhafi hafi sýnt af sér tómlæti við innheimtu á sama tíma og innheimtukostnaður sé áfallinn. Þá séu engin gögn fyrirliggjandi um þetta í málinu umfram vangaveltu Neytendastofu um þetta atriði. Kærandi geti útvegað gögn, afrit af innheimtubréfum, fyrir alla skuldara sé þess óskað.
26. Að því er varðar ætlaða óvissu um innheimtukostnað af smálánnum bendir kærandi á að innheimtukostnaður sé ákveðinn í reglugerð, sbr. 12. gr. laga nr. 95/2008. Þá liggja fyrir að óumdeilt sé að greiðsluskylda sé á höfuðstól og dráttarvöxtum af höfuðstól. Þeir neytendur sem ekki hafi greitt höfuðstól, ásamt dráttarvöxtum, séu þannig ábyrgir fyrir greiðslu á skuld sinni. Falli á innheimtukostnaður vegna greiðsludráttar neytenda á höfuðstólnum, og dráttarvöxtum, sé neytandinn ábyrgur fyrir þeim kostnaði. Neytendastofa rökstyðji þennan þátt málsins að engu leyti og engin gögn málsins styðji þessa fullyrðingu.

27. Kærandi vísar síðan til þess hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að banni við viðskiptaháttum kæranda. Kærandi telur óþarft að lagt sé bann á viðskiptahætti sem kærandi viðhafi ekki. Skilmerkilega hafi komið fram af hálfu kæranda að búið sé að fella niður allar kröfur í heimabönkum neytenda og nýtt fyrirkomulag tekið upp sem Neytendastofa hafi samþykkt. Hver og einn neytandi hafi fengið tölvubréf með yfirliti yfir skuld sína þar sem fram komi höfuðstóll, dráttarvextir, innheimtukostnaður og innborganir. Að liðnum þar tilgreindum fresti birtist svo krafan í heimabanka neytandans í samræmi við yfirlitið. Kærandi hafi óskað eftir leiðbeiningum um hvernig standa skuli að innheimtu á kröfum eignist fyrirtækið fleiri kröfusöfn. Þetta sýni að kærandi ætli sér ekki að viðhalda umræddum viðskiptaháttum áfram. Kærandi telur á hinn bóginn að það sé íþyngjandi að tekin sé stjórnvaldsákvörðun þar sem háttsemi, sem félagið hefur látið af og hyggst ekki taka upp aftur, sé bönnuð. Með slíku banni sé gefið til kynna að fyrirtækið vilji viðhalda ólögumatri starfsemi eða stafrækja starfsemi sína með ólögumættum hætti fram að töku ákvörðunarinnar. Því fari fjarri í þessu tilviki, enda taki Neytendastofa það sérstaklega fram að fyrirtækið hafi verið mjög samstarfsfúst við stofnunina.
28. Að því er varðar fjárhæð stjórnvaldssektarinnar telur kærandi að hún sé of há. Eðlilegra hefði verið að gera sátt við kæranda, sbr. 1. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, þar sem segi að Neytendastofa skuli leitast við að fá fyrirtæki til að haga starfsemi sinni í samræmi við lög, m.a. með sáttumleitan. Þá bendir kærandi á að fyrirtækið hafi verið búið að lýsa því yfir að það viðhefði ekki lengur umrædda viðskiptahætti og bætti öllum neytendum sem greiddu umfram boð fyrirtækisins um að greiða einungis höfuðstólinn. Í þessu samhengi eru síðan í kærðu rakin ýmis dæmi þar sem fyrirtækjum hafi ekki verið gerð sekt þrátt fyrir að um hafi verið að ræða brot sem séu síst vægari en brot kæranda.
29. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 8. júlí 2021, var Neytendastofu gefinn kostur á að taka afstöðu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 16. júlí 2021. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest. Varðandi umfang brotanna hafnar Neytendastofa því að aðeins hafi verið um minniháttar brot að ræða. Ekki skipti máli hversu margir hafi greitt kröfurnar á meðan þær voru í heimabanka neytenda, heldur verði að líta til þess að um hafi verið að ræða um 24.000 kröfur sem beindust að rétt rúmlega 5.000 neytendum. Það sé rangt að Neytendastofu hafi aðeins borist tvær ábendingar vegna starfshátta kæranda að þessu leyti heldur hafi þær verið mun fleiri.
30. Að því er varðar þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar er lýtur að staðhæfingu kæranda um að allri óvissu um lögumætti krafna kæranda hafi verið eytt kemur fram í greinargerð Neytendastofu að umrædd staðhæfing væri aðeins einn þáttur í því mati að um villandi viðskiptahætti hafi verið að ræða. Það sé ekki einvörðungu staðhæfingin sem slík heldur einnig framsetning hennar og skortur á nauðsynlegum upplýsingum í tölvupóstum til neytenda og auglýsingar kæranda í Fréttablaðinu sem hafi leitt til þeirrar niðurstöðu að stofnunin taldi að um brot gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 væri að ræða.
31. Í greinargerðinni er síðan vikið að athugasemdum kæranda um það bann sem lagt var á kæranda með hinni kærðu ákvörðun. Neytendastofa telur að bannið taki ekki einvörðungu til birtingu krafna í heimabönkum neytenda heldur til allrar þeirrar brotlegu háttsemi kæranda sem fjallað er um í

hinni kærðu ákvörðun. Brot kæranda hafi verið fjölþætt og haft áhrif á stóran hóp neytenda auk þess að beinast að viðkvæmum hópi neytenda. Að framangreindu virtu telji Neytendastofa óhjákvæmilegt að banna alla þá háttsemi sem fellur undir 1. og 2. mgr. ákvörðunar stofnunarinnar.

32. Varðandi þá kröfu kæranda að fyrirtækinu verði ekki gerð sérstök fjársekt vegna málsins bendir Neytendastofa á að þær ákvarðanir sem kærandi vísi til máli sínu til stuðnings séu ósambærilegar máli kæranda. Mál kæranda sé fordæmalaust og hafi ekki verið uppi þær aðstæður að unnt væri að leita sátta. Kærandi hafi vissulega sýnt samstarfsvilja en sem að mestu hafi lotið að birtingu krafna kæranda en ekki öðrum þáttum málsins. Þá hafi afstaða kæranda til hinna ætluðu brota ekki legið fyrir fyrr en eftir bréf kæranda, dags. 27. maí 2021, þar sem kærandi hafi enn lýst þeirri afstöðu sinni að félagið stundaði ekki óréttmæta eða villandi viðskiptahætti. Í ljósi þeirrar afstöðu kæranda hafi Neytendastofa talið skilyrði sáttameðferðar ekki vera fyrir hendi. Þá hafnar Neytendastofa því að brot kæranda séu minniháttar. Stofnunin áréttar að kröfur kæranda hafi verið birtar án allra skýringa eða sundurliðunar og hafi fjárhæð krafanna ekki endurspeglad það tilboð sem félagið síðar bauð. Kröfurnar hafi verið birtar í nafni kæranda, sem sé innheimtufyrirtæki, og hafi neytendur með engu móti getað vitað hver væri eigandi krafanna. Þá varði þeir hagsmunir sem hafi verið undir í málinu viðkvæm fjárhagsmálefni neytenda og beinst að viðkvæmum hópi neytenda. Hafi brotin því verið umfangsmikil og alvarleg.
33. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 1. september 2021, var kæranda gefinn kostur á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Engar frekari athugasemdir bárust nefndinni.

## **NIÐURSTAÐA**

34. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á ákvörðun Neytendastofu þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með birtingu krafna í heimabönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert tveimur klukkutímum eftir birtingu, án nokkurra skýringa, brotið gegn 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði, með sendingu tölvupósta til neytenda og birtingu auglýsingar í Fréttablaðinu þann 14. apríl 2021 þar sem staðhæft var að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hefði verið eytt, brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005. Með ákvörðuninni bannaði Neytendastofa kæranda að viðhafa framangreinda viðskiptahætti með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005. Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 var kæranda gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 1.500.000 krónur innan þriggja mánaða frá dagsetningu ákvörðunarinnar. Kærandi krefst þess að félaginu verði ekki gerð fjársekt en ella að sektin verði lækkuð. Þá er þess krafist að framangreint bann sem fólst í hinni kærðu ákvörðun verði fellt úr gildi.
35. Samkvæmt 5. gr. laga nr. 57/2005 eru óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Gildir þetta bann áður, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Samkvæmt ákvæðinu er í III.-V. kafla laganna nánar tilgreint hvað teljist óréttmætir viðskiptahættir. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 kemur fram 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. Þá kemur fram að viðskiptahættir sem brjóti í bága við ákvæði III. kafla laganna séu alltaf óréttmætir. Í 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, sem er að finna í III. kafla laganna, er mælt fyrir um að viðskiptahættir séu 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 neytanda um að eiga viðskipti. Í 1. mgr. 13. gr. laganna er síðan mælt fyrir um að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir séu tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Í samræmi við 2. mgr. 13. gr. á regla 1. mgr. sömu lagagreinar við um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafli tekur til.

36. Kærandi hefur kosið að haga málatilbúnaði sínum á þann hátt að ekki er gerð krafa um að hin kærða ákvörðun verði í heild sinni felld úr gildi heldur er þess aðeins krafist að sekt sú sem fyrirtækinu var gerð verði lækkuð og að felld verði úr gildi bann sem mælt var fyrir um í ákvörðuninni. Þessu til stuðnings er í kærðu á hinn bóginn gerðar ýmis konar athugasemdir við þá niðurstöðu Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn framangreindum ákvæðum laga nr. 57/2005. Þar sem niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar um brot kæranda lá til grundvallar hvoru tveggja sekt og banni sem kröfur kærandi lúta að verður ekki hjá því komist að nefndin taki afstöðu til þess hvort og að hvaða leyti kærandi braut gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 við innheimtu þeirra smálána er málið lýtur að.
37. Samkvæmt 1. gr. laga nr. 57/2005 taka lögin til hvers konar atvinnustarfsemi, svo sem framleiðslu, verslunar og þjónustu, án tillits til þess hvort hún sé rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum. Í samræmi við 6. tölulið 3. gr. laganna teljast viðskiptahættir vera markaðssetning fyrirtækja eða önnur athöfn, athafnaleysi eða háttsemi sem tengist kynningu á vöru eða þjónustu eða viðskiptum með vöru og þjónustu. Í 7. tölulið 3. gr. er þjónusta síðan skilgreind sem hvers konar fyrirgreiðsla, vinna eða þjónusta gegn endurgjaldi, nema launuð vinna í þjónustu annarra. Í ljósi þess að gildissvið laga nr. 57/2005 og hugtökin viðskiptahættir og þjónusta eru eins og hér greinir skilgreint vítt, telur áfrýjunarnefndin að ákvæði laganna geti tekið til þeirra viðskiptahátta sem felast í því að neytendalán eru innheimt.
38. Með hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að sá háttur sem kærandi hafði á birtingu krafna í heimabönkum skuldara umræddra smálána hefði brotið gegn ákvæðum 1. mgr. 8. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005. Verður af hinni kærðu ákvörðun ráðið að umrædd niðurstaða hafi verið reist á því að neytendum hafi ekki mátt vera ljóst af þeim upplýsingum sem birtust í heimabönkum þeirra að um væri að ræða kröfur á grundvelli smálána, sundurliðun krafnanna hafi ekki komið þar fram, kröfurnar hafi hækkað skyndilega sama kvöld og þær birtust í heimabönkum neytenda og loks að fjárhæð krafnanna hafi ekki endurspeglad þau kjör sem neytendum buðust á þeim tíma.
39. Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 teljast viðskiptahættir óréttmætir ef þeir uppfylla annars vegar það skilyrði ákvæðisins að brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og hins vegar að raska verulega eða vera líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Þegar tekin er afstaða til þess hvort háttsemi í atvinnustarfsemi teljist brjóta gegn ákvæðinu þarf því hvoru

tveggja að taka afstöðu til þess hvort að með henni hafi verið vikið frá góðum viðskiptaháttum og einnig hvort háttsemin hafi verið líkleg til að hafa þau áhrif að raska fjárhagslegum hagsmunum neytenda. Eins og þegar er rakið er mælt fyrir um það í 1. mgr. 13. gr. laganna að óheimilt sé að hafast nokkuð það að sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Í ákvæðinu er því ekki á sama hátt og í 1. mgr. 8. gr. áskilið að hegðun raski fjárhagslegum hagsmunum neytenda. Gildissvið 13. gr. fer á hinn bóginn ekki saman við gildissvið 1. mgr. 8. gr. þar sem skýrlega er tekið fram í 2. mgr. 13. gr. að ákvæðið gildi um aðra viðskiptahætti en þá sem III. kafli, þar sem 8. gr. er að finna, taki til. Af þessum sökum getur ekki staðist, eins og byggt er á í hinni kærðu ákvörðun, að framangreind háttsemi kæranda hafi í senn brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005. Verður því að taka til skoðunar hvort háttsemin hafi brotið gegn öðru hvoru ákvæðinu.

40. Í hinni kærðu ákvörðun var það talið brjóta í bága við umrædd ákvæði að kærandi hefði birt í heimabönkum neytenda fjárhæð krafna sem endurspegluðu ekki þau kjör sem viðkomandi neytendum buðust til að gera upp kröfurnar. Nánar tiltekið voru neytendur krafðir um höfuðstól krafanna, dráttarvexti og annan vanskilakostnað en bauðst í reynd að greiða einungis höfuðstólinn ef haft yrði samband við þjónustuver kæranda. Kröfurnar, eins og þær birtust í heimabönkum neytenda þann 13. apríl 2021, voru ekki sundurliðaðar þar og í tölvubréfi kæranda sem sent var til neytenda degi síðar var heldur ekki að finna slíka sundurliðun. Neytendur sem skulduðu kæranda gátu því dregið þá ályktun að kröfurnar sem birtust í heimabönkunum endurspegluðu þau kjör sem þeim buðust á þeim tíma. Þrátt fyrir að tekið væri fram í tölvubréfinu að neytendur þyrftu að hafa samband við kæranda til að sleppa við greiðslu dráttarvaxta og vanskilakostnaðar var sú hætta engu að síður til staðar að neytendur teldu kröfuna rétta í heimabanka. Verður í þessu samhengi að hafa í huga að með réttu hefði enginn neytandi átt að greiða kæranda kröfurnar í heimabanka, enda endurspegluðu þær ekki þá fjárhæð sem kærandi krafði um á þeim tíma.
41. Framangreind háttsemi var óþarflega óskýr af hálfu kæranda og til þess fallin að raska fjárhagslegum hagsmunum neytenda, enda hætta á að neytendur greiddu kæranda dráttarvexti og vanskilakostnað af kröfunum þrátt fyrir að kærandi krefðist þess ekki. Í þessu fólst brot gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 en í samræmi við það sem að framan greinir ekki gegn 1. mgr. 13. gr. sömu laga.
42. Þá var í hinni kærðu ákvörðun á því byggt að kærandi hefði brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 13. gr. laga nr. 57/2005 með því að tilgreina ekki í heimabönkum neytenda að um væri að ræða kröfur á grundvelli smálána eða sundurliðun þeirra. Í ákvörðuninni kemur fram að neytendur hefðu mátt ætla að um væri að ræða kröfur sem einungis væru í innheimtu hjá kæranda. Áfrýjunarnefndin telur að ekki verði gerð sú almenna krafa að í heimabönkum neytenda sé tilgreint nákvæmlega hvert sé gagngjald þeirrar kröfu sem þar komi fram eða sundurliðun þeirra. Þótt slíkt kunní vissulega að vera til hagræðis fyrir hvoru tveggja kröfuhafa og skuldara telur nefndin að það verði ekki talið útaf fyrir sig brjóta í bága við ákvæði laga nr. 57/2005 þótt það sé ekki gert ef um er að ræða kröfur sem réttilega er beint að neytendum og hvers efni þeir geta kynnt sér með öðrum hætti. Ekkert í málinu bendir til þess að kærandi hafi ranglega beint kröfum sínum að öðrum en raunverulegum skuldurum umræddra smálána. Þá sendi kærandi umræddum neytendum tölvubréf, degi eftir að

kröfurnar voru settar í heimabanka þeirra, þar sem kærandi gerði grein fyrir að fyrirtækið væri nýr kröfuhafi lánanna. Ekkert bendir til að kærandi hafi í kjölfarið neitað skuldurum um upplýsingar um sundurliðun krafna sinna. Verður því hvorki talið að umrædd háttsemi hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr. né 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005.

43. Í hinni kærðu ákvörðun var einnig fundið að því að sá háttur sem kærandi hafði á birtingu krafna hefði leitt til þess að umræddar kröfur hækkuðu skyndilega sama kvöld og þær birtust í heimabönkunum. Fram er komið að þetta mun hafa verið vegna þess að kröfurnar voru skráðar með gjalddaga og eindaga sama dag og kröfurnar voru birtar og að sá kostnaður sem kærandi tilgreindi í kerfum viðskiptabankanna sem innheimtukostnað bættist ekki við fjárhæð krafna fyrir en á miðnætti sama dags. Ekkert er fram komið í málinu sem bendir til þess að fjárhæð krafna á miðnætti aðfaranætur 14. apríl 2021 hafi innihaldið kostnaðarliði sem rangt var af hálfu kæranda að krefja skuldara um og er óljóst af hinni kærðu ákvörðun hvers vegna umrædd breyting var talin óhæfileg gagnvart neytendum. Að slepptu því sem hér að framan hefur verið fjallað um, að það braut gegn góðum viðskiptaháttum að birta kröfu sem var í ósamræmi við þau kjör sem kærandi bauð neytendum á þeim tíma, verður ekki talið að það hafi verið sjálfstætt brot af hálfu kæranda að kröfurnar hækkuðu tveimur klukkustundum eftir að þær voru birtar í heimabönkum neytenda vegna þess að þá var innheimtukostnaði bætt við kröfurnar. Braut háttsemi kæranda að þessu leyti því ekki gegn 1. mgr. 8. gr. eða 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005.
44. Auk þessa var í hinni kærðu ákvörðun talið að kærandi hefði brotið gegn 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 með því að senda neytendum tölvubréf og birta auglýsingu í Fréttablaðinu, dags. 14. apríl 2021, þar sem staðhæft var að allri óvissu um lögmæti krafna félagsins hefði verið eytt. Eins og þegar er rakið byggði niðurstaðan á því að staðhæfingar kæranda um að óvissu hafi verið eytt hafi verið villandi þar sem möguleiki væri á að hluti krafna væri fallinn niður vegna fyrningar eða tómlætis eða vegna óvissu um lögmæti þess að krefja um innheimtukostnað vegna smálána.
45. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 teljast viðskiptahættir 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 neytanda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort staðhæfingar kæranda teljist villandi telur áfrýjunarnefndin rétt að líta til þess að í tölvubréfum og auglýsingu kæranda í Fréttablaðinu, dags. 14. apríl 2021, sagði eftirfarandi: „BPO Innheimta hefur keypt allt kröfusafn Kredia, Hraðpeninga, Smálána, 1909 og Múla. Með þessum kaupum BPO á kröfusafninu hafa allir vextir og lántökukostnaður aðrir en hefðbundnir dráttarvextir verið felldir niður og hefur því óvissu um lögmæti verið eytt.“
46. Í ljósi þessa verður ekki betur séð en að sú forsenda hinnar kærðu ákvörðunar, að kærandi hafi fullyrt að „allri óvissu“ um lögmæti krafna félagsins hafi verið eytt, hafi verið röng. Þrátt fyrir að staðhæfing kæranda hefði getað verið skýrari um það hvaða tilteknu óvissu kærandi vísaði til á þennan hátt verður ekki framhjá því litið að staðhæfingin kom í beinu framhaldi þess að því var lýst að allir vextir og lántökukostnaður, aðrir en hefðbundnir dráttarvextir, hefðu verið felldir niður. Mátti því vera ljóst að sú óvissa sem kærandi taldi sig hafa eytt laut að umræddum vöxtum og

lántökukostnaði en ekki kröfunum sem slíkum. Þá telur áfrýjunarnefndin óhætt að fullyrða að umræddur kostnaður er sá sem hvað mest hefur verið deilt um á vettvangi stjórnvalda og dómstóla vegna umræddra smálána.

47. Í hinni kærðu ákvörðun er í þessu sambandi vísað til þess möguleika að hluti krafna kæranda kunni að vera fyrndur eða fallinn niður vegna tómlætis og verður af ákvörðuninni ráðið að það sé því ekki unnt að fullyrða að allri óvissu vegna innheimtu lánanna hafi verið eytt. Þá er í ákvörðuninni almennt vísað til óvissu um lögmæti innheimtukostnaðar af smálánum. Þrátt fyrir þetta fæst hvergi séð í gögnum málsins að Neytendastofa hafi beint því til kæranda, áður en hin kærða ákvörðun var tekin, að taka afstöðu til þess hvort að meðal þeirra krafna sem málið lýtur að væri að finna kröfur sem væru þessu marki brenndar. Fram er komið af hálfu kæranda vegna meðferðar málsins fyrir áfrýjunarnefndinni að kærandi hafði gengið úr skugga um að kröfur fyrirtækisins væru ekki fyrndar og því væri engin óvissa af þessu tagi fyrir hendi. Ekki verður séð hvaða óvissa kann að hljóta af tómlæti kröfuhafa umfram ákvæði laga um fyrningu. Þá er alls óljóst af hinni kærðu ákvörðun og samskiptum stofnunarinnar við kæranda í aðdraganda ákvörðunarinnar hvaða óvissa sé uppi um lögmæti innheimtu smálána sem kæranda hafi borið að taka tillit til í yfirlýsingu sinni. Af þessu leiðir að málsmeðferð Neytendastofu var ekki í samræmi við 13. gr. stjórnssýslulaga nr. 37/1993 er mælir fyrir um rétt aðila máls til tjá sig um efni máls áður en stjórnvald tekur ákvörðun í því, enda var kæranda ekki gefinn kostur á að sýna fram á að innheimta hans væri ekki háð þeirri óvissu sem Neytendastofa lagði til grundvallar ákvörðuninni. Hin kærða ákvörðun var því hvoru tveggja háð annmörkum að formi og efni að því er varðaði umrædda yfirlýsingu kæranda um að óvissu hefði verið eytt.
48. Kærandi hefur krafist þess að sekt sú sem fyrirtækinu var gerð með hinni kærðu ákvörðun verði felld niður eða lækkuð. Af öllu framangreindu leiðir að áfrýjunarnefndin er sammála niðurstöðu hinnar kærðu ákvörðunar um að kærandi hafi brotið gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 með því að hefja innheimtu dráttarvaxta og vanskilakostnaðar krafna á hendur neytendum í heimabönkum þeirra, án nánari sundurliðunar, þegar fyrir lá að kærandi bauð samtímis sömu neytendum að greiða aðeins höfuðstól krafnanna. Brot þetta beindist að þó nokkrum fjölda neytenda sem þegar hafði þurft að þola umtalsverða óvissu í samskiptum við fyrri kröfuhafa vegna umræddra lána. Þá virðist kærandi sjálfur hafa gengið út frá að fyrri kröfuhafar hafi a.m.k. að einhverju leyti í starfsemi sinni brotið gegn ákvæðum laga um neytendalán við lántökuna. Var því fullt tilefni fyrir kæranda að sýna ítrustu varfærni í innheimtuaðgerðum sínum gagnvart skuldurum lánanna. Að þessu var ekki gætt af hálfu kæranda.
49. Á hinn bóginn telur nefndin að ekki hafi verið sýnt fram á af hálfu Neytendastofu að önnur þau atriði sem tínd eru til í hinni kærðu ákvörðun hafi brotið í bága við ákvæði laganna. Teljast brot kæranda því nokkuð umfangsminni en lagt var til grundvallar sekt þeirri sem mælt er fyrir um í hinni kærðu ákvörðun. Þá verður ekki annað ráðið en að kærandi hafi þegar þann 14. apríl 2021, degi síðar en kröfurnar birtust í heimabönkum neytenda, brugðist við þeim neikvæðu afleiðingum sem brot fyrirtækisins var til þess fallið að hafa fyrir neytendur. Var það áður en gögn málsins bera með sér að Neytendastofa hafi fyrst haft afskipti af háttsemi kæranda, sem mun hafa verið þann 16.

apríl 2021. Með vísan til alls framangreinds verður sekt kæranda lækkuð og hún ákvörðuð að fjárhæð 500.000 krónur.

50. Kærandi krefst þess einnig að felld verði úr gildi bann það sem mælt var fyrir um í hinni kærðu ákvörðun. Af öllu framangreindu leiðir að ekki var ástæða til að leggja jafn umfangsmikið bann á starfsemi kæranda eins og kveðið var á um í hinni kærðu ákvörðun, enda mælti Neytendastofa fyrir um bann við háttsemi sem áfrýjunarnefndin telur að ekki hafi brotið í bága við ákvæði laga nr. 57/2005. Verður bannið því felld úr gildi að þessu leyti en taka þarf til skoðunar hvort ástæða hafi verið til að leggja bann við þeirri háttsemi sem nefndin hefur komist að niðurstöðu um að hafi brotið gegn lögunum.
51. Samkvæmt 2. mgr. 21. gr. c. getur Neytendastofa gripið til aðgerða gegn viðskiptaháttum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VI. kafla og ákvæði VII. og VIII. kafla eftir því sem við getur átt. Aðgerðir Neytendastofu geta falið í sér bann, fyrirmæli eða heimild með ákveðnu skilyrði. Af ákvörðunarorðum hinnar kærðu ákvörðunar leiðir að kæranda var bannað að birta kröfur í heimabönkum neytenda með öllum gjöldum og áföllnum vanskilakostnaði með gjalddaga og eindaga á þeim degi sem kröfurnar voru birtar, þar sem fjárhæð krafna hækkaði umtalsvert tveimur klukkutímum eftir birtingu án skýringa. Bannið endurspeglar því ekki þá háttsemi sem kærandi viðhafði og sem fól í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, enda þar hvergi getið að neytendum hafi ekki mátt vera ljóst að umræddar kröfur í heimabönkum þeirra endurspegluðu ekki þau kjör sem þeim buðust. Verður því ekki hjá því komist að fella bannið úr gildi. Þá telur áfrýjunarnefndin ekki ástæðu til að nefndin ákvarði kæranda nýtt bann, enda brot fyrirtækisins bundið við mjög sértæk atvik og kæranda hefur þegar verið ákvörðuð stjórnvaldssekt. Er því þýðingarlaust að mati áfrýjunarnefndarinnar að leggja sérstakt bann við athöfnum kæranda að þessu leyti til framtíðar.
52. Með vísan til alls framangreinds verður niðurstaða málsins eins og fram kemur í úrskurðarorðum.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Felld er úr gildi bann það sem kæranda, BPO Innheimtu ehf., var gert með ákvörðun Neytendastofu nr. 13/2021 frá 8. júní 2021.

Með heimild í a. lið 1. mgr. 22. gr. laga nr. 57/2005 er BPO Innheimtu ehf. gert að greiða stjórnvaldssekt að fjárhæð 500.000 krónur vegna brots félagsins. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan þriggja mánaða frá dagsetningu úrskurðarins.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Gunnar Páll Baldvinsson