



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 40/2012

## **Viðskiptahættir Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu**

### **I.**

#### **Endurupptaka málsins**

Með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 15/2011 var ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2011 *Viðskiptahættir Gildis við lánveitingu* felld úr gildi og send Neytendastofu til nýrrar meðferðar og ákvörðunar.

Með ákvörðun Neytendastofu nr. 29/2011 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Gildi lífeyrissjóður hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að upplýsa ekki Ingunni Þorsteinsdóttur, áður en lán úr lífeyrissjóðunum var veitt, um að þremur dögum síðar mætti vænta verulegrar hækkunar á vísitölu neysluverðs sem hefði mjög íþyngjandi áhrif á endurgreiðslu lánsins. Áfrýjunarnefnd neytendamála komst hins vegar að þeirri niðurstöðu að þar sem lánið hafi verið gefið út hinn 22. maí 2008, eða sama dag og lög nr. 50/2008 um breytingu á lögum nr. 57/2005 voru samþykkt á Alþingi, leiði almennar reglur um réttaráhrif birtingar á lögum til þess að fyrirmælum breytingalaganna verði ekki beitt fyrr en eftir birtingu þeirra í Stjórnartíðindum. Lög nr. 50/2008 voru birt hinn 5. júní 2008.

### **II.**

#### **Erindið**

Með bréfi, dags. 1. september 2010, barst Neytendastofu kvörtun Ingunnar Þorsteinsdóttur vegna viðskiptahátta Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu í maímánuði 2008 og vegna vísitöluviðmiðs sem Gildi beiti við útreikning á láninu.

Í bréfinu segir að málavextir séu þeir að í maímánuði 2008, hafi Ingunn fengið lánsloford hjá Gildi að fjárhæð kr. 20.000.000. Veðskuldabréf með þeirri upphæð hafi verið útgefið þann 22.



maí 2008 og lánið greitt út þann 27. maí s.á. Samkvæmt veðskuldabréfinu skyldi fyrsti gjalddagi vera 5. júlí 2008 og fjárhæð hvers gjalddaga miðuð við vísitölu neysluverðs, skv. lögum nr. 12/1995 um vísitölu neysluverðs, sbr. einnig VI. kafla laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu. Þegar fyrsti greiðsluseðill hafi borist hafi komið í ljós að áfallnar verðbætur eftir greiðslu hafi numið kr. 963.526. Þar af hafi verðbætur sem fallið hafi til í maímánuði eftir greiðslu numið kr. 681.818. Gildi hafi ekki upplýst um það að ef lántaka færi fram í maímánuði, í stað þess að bíða með hana fram í byrjun júnímánaðar þá myndu falla aukalega til verðbætur að fjárhæð kr. 681.818. Fyrir hafi legið að engin nauðsyn hafi verið á því að skuldabréfið yrði útgefið fyrr en í byrjun júnímánaðar en þó hafi ekki verið upplýst um þessa verulegu hækkun. Ingunn hafi hvorki verið sátt við þetta né það að Gildi virtist við útreikning verðbóta miða við rangt vísitöluviðmið, þ.e. að miða við svokallaða „vísitölu neysluverðs til verðtryggingar“, en ekki vísitölu neysluverðs, sbr. lög og skilmála. Af þessu tilefni hafi Gildi verið sent bréf þann 27. ágúst 2008 og þess óskað að endurskoðun yrði gerð á lánveitingunni og að Ingunni yrði bætt það tjón sem hún hefði orðið fyrir vegna þessara mistaka Gildis. Í svarbréfi Gildis hafi kröfunum verið hafnað. Ingunn ítrekaði kröfur sínar við Gildi með öðru bréfi og fór fram á tafarlausa leiðréttingu lánsins. Í svari Gildis var því aftur hafnað.

Þeim starfsmönnum Gildis sem höfðu umsjón með lántökunni hafi verið kunnugt um að Ingunn hafi ekki þurft á láninu að halda fyrr en í byrjun júnímánaðar og því hafi þeir virt að vettugi þá góðu starfshætti að leiðbeina henni um þetta og forða henni um leið frá því fjártjóni sem hún varð fyrir af þessum sökum. Um verulega fjárhagslega hagsmuni sé að ræða fyrir einstakling og því afar ósanngjarnt að hún skyldi ekki vera upplýst um þetta áður en hún tók lánið. Álíta verði sem svo að þessir starfshættir gangi gegn þeirri ríku upplýsingaskyldu sem á Gildi hvíli skv. ákvæðum laga nr. 121/1994, um neytendalán, sérstaklega II. kafla laganna. Þá telji Ingunn að Gildi hafi sömuleiðis með starfsháttum sínum brotið í bága við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. einkum II. og III. kafla þeirra. Það athugist sérstaklega að af hálfu Gildis hafi í svarbréfum ekki verið mótmælt því að starfsmenn Gildis hafi ekki upplýst Ingunni við lántökuna um að verðbætur féllu á lánið vegna maímánaðar í heild og þar með um þann viðbótarkostnað sem féll til vaxta lántöku í maí í stað júní.

Af útreikningi verðbóta á láninu sé ljóst að Gildi reikni ekki verðbætur á lánið til samræmis við vísitölu neysluverðs, heldur svokallaða „vísitölu neysluverðs til verðtryggingar“. Það viðmið fái ekki stöð í lögum. Ingunn telji að með þessu hafi Gildi brotið gegn ákvæðum laga nr. 12/1995, og gegn ákvæðum VI. kafla laga nr. 38/2001, sem og gegn skilmálum veðskuldabréfsins. Sömuleiðis telji Ingunn að starfshættir Gildis við vísitöluútreikning brjóti í bága við ákvæði laga nr. 121/1994 og 57/2005.

Í 2. tölul. skilmála veðskuldabréfsins sé tekið fram að fjárhæð hvers gjalddaga sé miðuð við „vísitölu neysluverðs“ og vísað þar til laga nr. 12/1994, sbr. einnig vaxtalaga nr. 38/2001. Þau lög



vísi hvor um sig til „vísitölu neysliverðs“. Telja verði því að tenging við svokallaða „vísitölu neysliverðs til verðtryggingar“ sé viðmið sem ekki eigi sér stoð í lögum. Þá megi einnig benda á það, að skv. reglum um lánveitingar Gildis, skuli lán eingöngu miðuð við „vísitölu neysliverðs“. Á greiðsluseðlum komi jafnframt fram að lánið sé verðtryggt með „vísitölu neysliverðs“.

Við samanburð á hækkun þessara tveggja vísitöluviðmiða á vef Hagstofu Íslands komi í ljós að á tímabilinu frá því að lántaka fór fram og fram til maí 2010 hafi vísitala neysliverðs hækkað um 20% en „vísitala neysliverðs til verðtryggingar“ um 25%. Það segi sig sjálft að lántakar hafi ríka fjárhagslega hagsmuni af því að farið sé að lögum hvað þetta varði. Gildi einu í þessu sambandi þó hin ranga vísitala hafi verið tilgreind í stigum á veðskuldabréfinu, enda sé um neytendalán að ræða.

### **III. Málsmeðferð**

#### **1.**

Í bréfi Neytendastofu til Ingunnar, dags. 14. september 2010, var óskað nánari skýringa á því til hvaða lagaákvæða vísað væri til í erindinu. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi ákvæði 5. gr., 1. mgr. 8. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 geta átt við um erindið og þörf væri á frekari skýringum á því til hvaða ákvæða laga nr. 121/1994 væri vísað.

Svar Ingunnar barst með bréfi, dags. 16. september 2010. Þar segir að með því að hafa ekki upplýst um mismun á heildaraborgun eftir því hvort lánið væri tekið í maí eða júní telji Ingunn að Gildi hafa brotið gegn ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 6. gr. er varði upplýsingaskyldu lánveitanda um heildarlántökukostnað og þá heildarupphæð sem greiða skuli, 7. gr. um útreikning á heildarlántökukostnaði, 8. gr. um upplýsingar um lántökukostnað sem og gegn 14. gr. og 15. gr. laga nr. 121/1994 enda megi vera ljóst að útreikningur verðtryggingar sé hluti af lántökukostnaði, eða hafi í það minnsta áhrif á fjárhæð lántökukostnaðar, sbr. 12. gr. sömu laga.

Varðandi síðari kvörtunarliðinn, um vísitöluviðmið, segir í bréfinu að vísað sé aftur til framangreinds ákvæðis 12. gr. laga nr. 121/1994 og telji Ingunn að umrædd útreikningsaðferð Gildis og það að ekki hafi verið upplýst um beitingu annars viðmiðs en síðan hafi verið notað, hafi Gildi brotið gegn ákvæðum 5. – 8. gr. og 14. – 15. gr. laga nr. 121/1994. Bent sé á að samkvæmt 2. mgr. 14. gr. laganna sé lánveitanda ekki heimilt að krefjast frekari lántökukostnaðar en fram komi í samningi aðila.

Þá segir í bréfinu að ekki virðist ljóst af bréfi Neytendastofu hvort umrædd spurning nái einvörðungu til fyrri liðar í kvörtun eða hvort vísað sé til beggja umkvörtunarefna. Áréttað sé að



kvörtunin byggi ekki eingöngu á því að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 og 57/2005 heldur einnig gegn ákvæðum laga nr. 12/1995 og VI. kafla laga nr. 38/2001, auk þess sem farið hafi verið gegn skilmálum veðskuldabréfsins.

## 2.

Bréf Ingunnar, dags. 1. og 14. september 2010, voru send Gildi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 24. september 2010. Svar Gildis er dagsett, 4. október 2010. Í bréfinu segir að það sé afstaða Gildis að lánasamningar lífeyrissjóðsins og viðskiptahættir, þ.m.t. í því máli sem hér sé til umfjöllunar, fullnægi í einu og öllu þeim kröfum sem lögum samkvæmt séu gerðar til sjóðsins.

Allir lántakendur séu upplýstir um það við lántöku frá hvaða tímamarki útreikningur láns miðist. Farið sé yfir útreikning á greiðslubyrði lána og útreikningurinn afhentur lántaka. Engin afbrigði hafi verið á því við meðferð þessa máls. Öll viðskipti í tengslum við lánveitinguna hafi átt sér stað í maímánuði 2008, þ.m.t. greiðsla á andvirði veðskuldabréfsins til Ingunnar. Til frekari upplýsinga skuli á það bent að samkvæmt sérstakri beiðni hennar hafi tæplega helmingi andvirðisins verið ráðstafað til uppgreiðslu verðtryggðs láns hjá Byr sparissjóði en eðli málsins samkvæmt miðist uppgreiðsluverðmæti þess láns við vísitölu maímánaðar 2008. Rétt sé að taka fram að Ingunn hafi áður fengið samsvarandi lán hjá Gildi. Engar athugasemdir hafi komið fram að hálfu hennar við þær lántökur. Um skýringar að öðru leyti sé vísað til bréfs Gildis til Ingunnar, dags. 28. október 2008.

Ástæða sé til þess að benda á að Gildi hafi ekki með höndum atvinnustarfsemi í eiginlegri merkingu þess orðs. Tilgangur og markmið sjóðsins sé einungis að tryggja sjóðsfélögum tiltekin réttindi í samræmi við samþykktir lífeyrissjóðsins og ákvæða laga nr. 129/1997, um skuldatryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða, með því að ávaxta þau iðgjöld sem sjóðfélagar og atvinnurekendur greiði til sjóðsins, í samræmi við fjárfestingarstefnu sjóðsins og þær reglur sem um stefnuna gildi. Lán hjá lífeyrissjóðnum séu veitt á sérkjörum og standi almenningi ekki til boða, heldur einungis þeim sjóðsfélögum sem aðild eigi að lífeyrissjóðnum.

## 3.

Bréf Gildis var sent Ingunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 8. október 2010. Svar Ingunnar barst Neytendastofu með tölvubréfi, dags. 18. október 2010. Þar segir að því sé hafnað að lánveiting sé ekki liður í atvinnustarfsemi Gildis og að lög nr. 121/1994 eigi ekki við. Í því sambandi sé bent á það að lánskjörin hafi verið með sambærilegum hætti og þau lánskjör sem Íbúðalánasjóður og viðskiptabankar hafi veitt viðskiptavinum sínum á sama tíma. Með hliðsjón af þeim sambærilegu kjörum, hljóti að gilda einu að aðilar að lífeyrissjóðnum hafi eingöngu getað fengið umrædd veðlán.



Því er hafnað að tilvísun til annarra og eldri lánveitinga hafi áhrif í málinu. Atvik í þeim tilvikum séu með öðrum hætti en hvað þennan ágreining varði.

Að öðru leyti eru ítrekuð fyrri rök.

#### 4.

Svar Ingunnar var sent Gildi til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 19. október 2010. Svar Gildis barst stofnuninni með bréfi, dags. 21. október 2010. Þar segir að áréttað skuli að þeir vextir og önnur kjör sem eingöngu sjóðfélögum Gildis buðust á grundvelli aðildar þeirra að sjóðnum hafi verið sérkjör og almennt hagstæðari en þau kjör sem almenningi bauðst hjá bönkum og öðrum fjármálastofnunum. Sem dæmi megi nefna að lægstu vextir Íbúðalánasjóðs á þeim tíma sem umrætt lán var tekið hafi numið 5,2% og vextir banka hafi verið hærri. Hvað sem líði afstöðu Ingunnar þá sé staðreyndin sú að lánveiting Gildis sé ekki liður í atvinnustarfsemi.

Eins og áður hafi komið fram þá hafi Ingunni verið gerð grein fyrir því með hvaða hætti lánið væri reiknað og frá hvaða tímamarki. Eðli málsins samkvæmt hafi aðrir lánasamningar hennar þýðingu við úrlausn málsins, enda vandséð að hvaða marki atvik hafi verið með öðrum hætti. Eins og Ingunni hafi verið sérstaklega bent á hafi tenging lánasamnings við vísitölu neysluverðs, samkvæmt lögum um vexti og verðtryggingu, þau áhrif að lánið taki breytingum í samræmi við hækkun eða lækkun vísitölnunnar frá grunnvísitölu samningsins að telja. Fyrirmæli Ingunnar til Gildis um nauðsyn skjótrar afgreiðslu og ráðstöfunar andvirðis lánsins hafi verið skýr.

Að öðru leyti eru í bréfinu ítrekuð fyrri sjónarmið og skýringar.

#### 5.

Ingunni var sent bréf Gildis til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, dags. 2. nóvember 2010, og aðilum málsins tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

#### 6.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 4. mars 2011, var aðilum málsins tilkynnt að því miður væri fyrirséðar frekari tafir á afgreiðslu málsins en vonast væri til þess að því yrði lokið innan fjögurra mánaða.

#### 7.

Neytendastofa ákvarðaði í málinu þann 5. júlí 2011. Eins og áður hefur komið fram var ákvörðunin felld úr gildi og málið sent Neytendastofu til nýrrar meðferðar og ákvörðunar með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 15/2011.



Neytendastofa tók málið upp að nýju með bréfi til Gildis, dags. 27. janúar 2012. Í bréfinu segir að málsmeðferð byggji á upphaflegri kvörtun Ingunnar og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 15/2011. Neytendastofa telji ákvæði 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, líkt og þau hljóðuðu fyrir gildistöku breytingalaga nr. 50/2008, eiga við í málinu. Óskaði stofnunin eftir skýringum Gildis við erindið, að teknu tilliti til þessa.

## 8.

Svar Gildis barst Neytendastofu með bréfi, dags. 3. febrúar 2012. Þar segir að Gildi telji lánveitingu til Ingunnar á árinu 2008 hafa verið í einu og öllu lögmæta og að með henni hafi hvorki verið brotið gegn ákvæði 5. gr. eða 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, eins og þau hljóðuðu fyrir gildistöku laga nr. 50/2008, verði talið að ákvæði laganna eigi yfir höfuð við um lánveitingar lífeyrissjóðsins. Í því sambandi vísi Gildi til fyrri sjónarmiða í málinu og sér í lagi bréfa til áfrýjunarnefndar neytendamála, þar sem efnislega sé vikið að nefndum ákvæðum.

Gildi hafi þannig hvorki brotið gegn góðum viðskiptaháttum og eins þeir hafi verið tíðkaðir eða aðhafst eitthvað það sem talist geti óhæfilegt gagnvart Ingunni. Gildi hafi að sama skapi hvorki veitt rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti, né heldur beitt öðrum slíkum viðskiptaaðferðum í tengslum við lánveitinguna eða aðdraganda hennar sem hafi verið til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð. Í þessu sambandi sé sérstaklega bent á að Neytendastofa verði að rannsaka til hlítar, áður en ný ákvörðun verði tekin í málinu, hvaða viðskiptahættir hafi tíðkast hjá fjármálastofnunum, þ.m.t. lífeyrissjóðum, þegar lánveitingin átti sér stað. Öðruvísi sé ekki unnt að komast að niðurstöðu um það hvort brotið hafi verið gegn tíðkanlegum viðskiptaháttum eða hvort á það hafi skort að Ingunni hafi verið veittar allar þær upplýsingar sem skylda hafi borið til lögum samkvæmt, þar sem hér sé um matskenndar vísireglur að ræða. Neytendastofa verði ennfremur að horfa til lögskýringarganga tengdum ákvæðum eldri samkeppnislaga eins og bent hafi verið á. Við mat á því hvort fullnægjandi upplýsingar hafi verið veittar eður ei verði sömuleiðis að horfa á eðli og atvik málsins í heild sinni, þ.m.t. fyrri lántökur Ingunnar, ráðstöfun andvirðis lánsins o.fl., í stað þess að horfa einangrað á hækkun vísitölunnar milli mánaða.

Með bréfinu fylgdu bréf Gildis til áfrýjunarnefndar neytendamála.

## 9.

Bréf Gildis var sent Ingunni til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 28. febrúar 2012, og henni gefið kostur á að koma að skýringum eða athugasemdum. Svar barst með bréfi, dags. 9. mars 2012. Í bréfinu er vísað til þess sem fram hafi komið í athugasemdum hennar til áfrýjunarnefndar neytendamála og sérstaklega áréttað að hvað varði tilvísun til breytingalaga nr. 50/2008 þá hafi þau verið samþykkt á Alþingi hinn 22. maí 2008 og tóku þau þegar gildi, skv. 5.



gr. þeirra, þ.e. sama dag og umþrætt veðskuldabréf hafi verið gefið út. Ingunn vísi því á bug að lög þessi hafi ekki verið í gildi þegar atvik hafi gerst. Þar fyrir utan sé á það bent að hvort tveggja hafi tilskipanir ESB sem breytingalögin innleiði verið samþykktar á EES-svæðinu löngu fyrir þetta tímamark, en einnig byggði áður gildandi regla laga nr. 57/2005 á sömu sjónarmiðum, m.a. um veitingu upplýsinga og leiðbeininga til neytenda. Því sé þeim málatilbúnaði Gildis hafnað að framangreindar reglur breytingalaga nr. 50/2008 hafi ekki haft gildi þegar lánið var veitt.

Að öðru leyti sé vísað til upphaflegrar kvörtunar sem og annarra athugasemda sem sendar hafi verið Neytendastofu í málinu.

#### 10.

Gildi var sent bréf Ingunnar til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 14. mars 2012. Því var svarað með bréfi, dags. 23. mars 2012, þar sem fram kom að með hliðsjón af niðurstöðu úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála sé áréttað, af hálfu Gildis, að í máli þessu verði ekki byggt á ákvæðum laga nr. 50/2008. Samþykkt tilskipana á EES-svæðinu leiði ekki til þess að ákvæði þeirra taki sjálfkrafa gildi hér á Íslandi, heldur verði að innleiða þær í landsrétt með stjórnskipulega réttum hætti. Áður hafi verið vikið að sjónarmiðum að baki lögum nr. 57/2005 og séu þær röksemdir ítrekaðar.

#### 11.

Bréf Gildis var sent Ingunni til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 2. apríl 2012, og aðilum tilkynnt að gagnaöflun þess væri lokið. Í bréfinu kom fram að vegna mikils fjölda fyrirliggjandi mála hjá stofnuninni væru fyrirséðar tafir á afgreiðslu málsins. Með bréfinu fylgi listi yfir gögn málsins.

### IV.

#### Niðurstaða

##### 1.

Mál þetta varðar kvörtun Ingunnar Þorsteinsdóttur yfir viðskiptaháttum Gildis lífeyrissjóðs við lánveitingu. Kvörtunin er tvíþætt þar sem í fyrsta lagi kemur til álita hvort Gildi hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, og ákvæðum 5. gr., 1. mgr. 6. gr., 7. gr., 12. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, með því að gera Ingunni ekki grein fyrir því að með því að ganga frá lánveitingunni í lok maímánaðar, í stað byrjunar júnímánaðar, hefði það í för með sér umtalsverða hækkun á heildarlántökukostnaði vegna hækkunar á verðbótum. Í öðru lagi kemur til álita hvort Gildi hafi brotið gegn ákvæðum 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, ákvæðum 5. – 8. gr., 12. gr., 14. gr. og 15. gr. laga nr. 121/1994, ákvæðum laga nr. 12/1995, um vísitölu





neysluverðs, ákvæðum VI. kafla laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, og skilmálum skuldabréfsins með því að reikna vísitöluhækkunar lánsins í samræmi við „vísitölu neysluverðs til verðtryggingar“ í stað vísitölu neysluverðs.

Af hálfu Gildis er því hafnað að upplýsingagjöf við lánveitinguna hafi ekki verið með fullnægjandi hætti eða að Ingunn hafi ekki verið upplýst um kostnað við lánið og frá hvaða tímamarki útreikningur miðist. Á lánamarkaði tíðkist almennt ekki að neytendum séu veittar sérstakar upplýsingar um vísitölubreytingar og því hafi viðskiptahættir lífeyrissjóðsins verið í samræmi við það sem almennt tíðkist á markaði. Þá bendir Gildi á að sjóðurinn hafi ekki með höndum atvinnustarfsemi í eiginlegri merkingu þess orðs. Lán hjá Gildi séu veitt á sérkjörum og standi almenningi ekki til boða, því eigi lög nr. 121/1994 ekki við um lánveitingu Gildis.

## 2.

Í erindi Ingunnar var vísað til ákvæða laga nr. 12/1995 og laga nr. 38/2001. Í ákvæðum laganna er ekki kveðið á um opinbert eftirlit með framkvæmd þeirra. Samkvæmt lögætisreglu stjórnarsýsluréttar er opinberum aðilum einungis heimil aðgerðir sem kveðið er á um í lögum. Neytendastofu er falið almennt eftirlit með viðskiptaháttum, sbr. lög nr. 57/2005, svo og eftirlit með neytendalánnum, sbr. lög nr. 121/1994. Neytendastofa getur gripið til stjórnarsýsluúrræða samkvæmt þeim lögum ef tilefni þykir til. Þar sem Neytendastofu er ekki falið að hafa eftirlit með lögum nr. 12/1995 og 38/2001 í lögnum sjálfum né í öðrum lögum sem um stofnunina gilda hefur Neytendastofa ekki heimild til að taka ákvörðun á grundvelli þeirra en ákvæði þeirra eru höfð til hliðsjónar við beitingu ákvæða laga sem stofnunin hefur eftirlit með, eftir því sem við getur átt.

### 2.1

Í lögum nr. 121/1994 er m.a. fjallað um upplýsingaskyldu lánveitanda gagnvart lántaka við neytendalán.

Af hálfu Gildis hafa verið færð rök fyrir því að ákvæði laga nr. 121/1994 eigi ekki við um lánveitinguna. Um lífeyrissjóð sé að ræða sem sé ekki í atvinnustarfsemi í eiginlegum skilningi þess orðs auk þess sem lán sjóðsins séu veitt gegn lægra gjaldi en almennt gerist og standi almenningi ekki til boða, sbr. 1. gr. og c. liður 2. gr. laganna.

Í umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laganna er ekki að finna umfjöllun um það hvað teljist til atvinnustarfsemi eða hvaða frekari skilyrði séu fyrir því að um lán sé að ræða sem veitt sé gegn lægra gjaldi en almennt gerist og standi almenningi ekki til boða. Í Lögfræðiorðabók með skýringum, útgefinni af Bókaútgáfunni CODEX og Lagastofnun Háskóla Íslands í október 2008 er hugtakið „atvinnustarfsemi“ skýrð svo með vísan til 2. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005: „*Hvers konar atvinnustarfsemi, óháð formi eignarhalds og án tillits til þeirrar vöru, þjónustu eða*





*réttinda sem verslað eða sýslað er með gegn endurgjaldi.*“ Auk þess er atvinnurekstur skilgreindur svo í lögum nr. 57/2005: „*Atvinnurekstur er hvers konar atvinnustarfsemi, óháð formi eignarhalds og án tillits til þeirrar vöru, þjónustu eða réttinda sem verslað eða sýslað er með gegn endurgjaldi.*“ Þá telur Neytendastofa ljóst af gögnum málsins að lánveitingar Gildis eru starfræktar með fjárhagslegu markmiði þar sem lántaki greiðir bæði lántökugjald og vexti af láninu.

Samkvæmt upplýsingum á vefsíðu Gildis veitir sjóðurinn lán til sjóðfélaga í Gildi – lífeyrissjóði og réttihafa í Séreignarsjóði Gildis. Á vefsíðunni kemur einnig fram að sjóðurinn sé þriðji stærsti lífeyrissjóður landsins með um 40.000 greiðandi sjóðfélaga og 180.000 einstaklingar eigi réttindi hjá sjóðnum. Af þessu er ljóst að mjög margir einstaklingar eiga rétt á láni hjá sjóðnum, auk þess sem ekki virðist gerðar sérstakar kröfur til þess hverjir geti orðið félagar í sjóðnum.

Með vísan til ofangreinds getur Neytendastofa ekki fallist á að Gildi sé ekki í atvinnustarfsemi eða að lánin séu ekki veitt almenningi. Ákvæði laga um neytendalán munu því koma til álita í málinu.

Í 5. gr. laga nr. 121/1994 er um það fjallað að lánssamningar skuli gerðir skriflega og fela í sér þær upplýsingar sem tilgreindar eru í 6. og 8. gr. laganna.

Ákvæði 6. gr. laganna er innleiðing ákvæða tilskipunar ráðsins um samræmingu á lögum og stjórnsýslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán nr. 87/102/EBE og er þar fjallað um þær upplýsingar sem lánveitanda ber að gefa neytenda við gerð lánssamnings. Í 1. mgr. ákvæðisins, sem er í níu töluliðum, 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.

Í 7. gr. sömu laga er fjallað um útreikning á lántökukostnaði og hvaða þátta skuli ekki tekið tillit til við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar.



Samkvæmt 8. gr. skal lánveitandi við gerð samnings veita neytanda upplýsingar um þann kostnað sem greint er frá í 2.-6. tölul. 2. mgr. 7. gr. laganna, þ.e. kostnað sem neytandinn greiðir við kaup á lausafé eða þjónustu, kostnað við yfirfærslu fjár, kostnað vegna viðskiptareiknings sem ætlað er að taka við afborgunum af láninu, félagsgjalda sem rekja megi til samninga sem ekki tengist lánessamningnum og kostnað vegna trygginga eða ábyrgðar. Auk þess skal, skv. 8. gr., greina frá því hvenær kostnaðurinn fellur á neytandann.

Í 12. gr. laganna er fjallað um útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar þegar þeir þættir sem áhrif hafa á hlutfallstölu eru skv. samningnum breytilegir. Samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins skal í slíkum tilvikum gera ráð fyrir því við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar að verðlag, vextir og önnur gjöld verði óbreytt til loka lánstímans. Ákvæð 2. mgr. 12. gr. er svohljóðandi:

*„Þegar reiknuð er út árleg hlutfallstala kostnaðar skal gera ráð fyrir eftirfarandi:*

- 1. Ef engin hámarksupphæð er tilgreind í lánessamningi skal hámarksupphæð láns, sem veitt er, teljast 150.000 kr.*
- 2. Ef ekki er tilgreindur ákveðinn lánstími og ekki er unnt að ráða hann af samningi skal lánstími talinn eitt ár.*
- 3. Ef í samningi er kveðið á um fleiri en einn greiðsludag skal ganga út frá endurgreiðslu á þeim tíma sem samningur kveður fyrst á um.“*

Ákvæði 1. og 2. mgr. 14. gr. laganna eru svohljóðandi:

*„Nú eru vextir eða annar lántöku kostnaður ekki tilgreindir í lánessamningi og er lánveitanda þá eigi heimilt að krefja neytanda um greiðslu þeirra. Að öðru leyti fer um vexti af neytendalánum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga.*

*Lánveitanda er eigi heimilt að krefjast greiðslu frekari lántöku kostnaðar en tilgreindur er í samningi skv. 4. tölul. 1. mgr. 6. gr. Sé árleg hlutfallstala kostnaðar, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 6. gr., of lágt reiknuð er lánveitanda eigi heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar.“*

Í 3. mgr. 14. gr. er um það fjallað að ákvæði 1. og 2. mgr. ákvæðisins eigi ekki við ef lánveitandi geti sannað að neytanda hafi mátt vera ljóst hver lántökukostnaðurinn ætti að vera.

Hafi lánveitandi ekki veitt lántaka þær upplýsingar sem kveðið er á um í 6. gr. laganna, sbr. 5. gr. þeirra, getur það skapað lánveitanda bótaábyrgð, skv. 15. gr. laganna, enda hafi lántaki mátt ætla að lánskjör væru hagstæðari en þau síðar reyndust vera. Tilgangur ákvæðisins er sá að fá lánveitanda til að fullnægja upplýsingaskyldu sinni og er því meginreglan sú að lánveitandi beri afleiðingar af því ef hann fullnægir ekki skyldu sinni skv. 6. gr.



## 2.2

Í bréfi Neytendastofu til Gildis, dags. 27. janúar 2012, kom fram að stofnunin teldi ákvæði 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. þágildandi laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, geta komið til álita í málinu. Ákvæðin 5. gr. var svohljóðandi:

*„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“*

Samkvæmt umfjöllun um ákvæðið í greinargerð felur það í sér almenna vísireglu að því er varðar viðskiptasiðferði og er ætlað að stuðla að góðum síðum í viðskiptum. Af ákvæðinu má ráða að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki að virða tiltekin síðferðileg gildi og viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki er lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla.

Ákvæði 6. gr. laga nr. 57/2005 var svohljóðandi:

*„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir fallnar til að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“*

Í ákvæðinu er gerð krafa um að auglýsingar og aðrar viðskiptaaðferðir séu ekki ósanngjarnar gagnvart keppinautum eða neytendum auk þess sem þær innihaldi ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar. Samkvæmt ákvæðinu tekur það ekki einungis til auglýsinga í þrengri merkingu heldur falla einnig undir ákvæðið rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar sem eru birtar með öðrum hætti en í auglýsingum.

## 3.

Kvörtun Ingunnar er í tveimur liðum. Samhengisins vegna telur Neytendastofa rétt að fjalla fyrst um síðari kvörtunarliðinn. Hann varðar vísitölutengingu lánsins. Í skilmálum sammingsins komi fram að lánið sé bundið vísitölu neysluverðs en við skoðun á greiðsluseðlum megi sjá að afborganir séu tengdar við vísitölu neysluverðs til verðtryggingar.

Í lögum nr. 38/2001 er um það fjallað hvernig verðtryggingu sparifjár og lánsfjár skuli háttáð. Ákvæði 1. mgr. 14. gr. laganna er svohljóðandi:



*„Heimilt er að verðtryggja sparifé og lánsfé skv. 13. gr. sé grundvöllur verðtryggingarinnar vísitala neysluverðs sem Hagstofa Íslands reiknar samkvæmt lögum sem um vísitöluna gilda og birtir mánaðarlega í Lögbirtingablaði. Vísitala sem reiknuð er og birt í tilteknum mánuði gildir um verðtryggingu sparifjár og lánsfjár frá fyrsta degi þar næsta mánaðar.“*

Í umfjöllun í greinargerð um ákvæði 2. másl. 1. mgr. 14. gr., þegar því ákvæði var breytt með lögum nr. 51/2007, segir:

*„Í gildandi lögum er kveðið á um að vísitala sem reiknuð er og birt í tilteknum mánuði gildi um verðtryggingu sparifjár og lánsfjár næsta mánuð á eftir. Byggist þessi tilhögun á því að Hagstofa Íslands hefur hingað til safnað saman upplýsingum um verðlag tvo fyrstu daga hvers mánaðar og birt upplýsingar um niðurstöðu þeirra upplýsinga. Hefur vísitala neysluverðs til verðtryggingar sparifjár og lánsfjár sem Hagstofan hefur birt á grundvelli þessara upplýsinga gilt í næsta mánuði á eftir. Hafa útreikningar Hagstofunnar verið birtir í tæka tíð til að unnt væri fyrir banka og aðra lánveitendur að tilgreina rétta fjárhæð afborgana og vaxta af verðtryggðum lánum á útsendum greiðsluseðlum.*

*Breyting sú sem frumvarpið leggur til er nauðsynleg til að unnt sé að senda út greiðsluseðla með réttum upplýsingum um áfallnar verðbætur. Eins og fram kemur í almennum athugasemdum verður breyting á söfnun verðupplýsinga frá 1. janúar 2008. Sjálf söfnunin og úrvinnsla tekur það langan tíma að með öllu er óraunhæft að gera ráð fyrir að upplýsingar liggi fyrir fyrr en örfáum dögum fyrir mánaðamót. Er þá þegar búið að senda greiðsluseðla vegna þeirra lána sem eru á gjalddaga í næsta mánuði.*

*Af þessu leiðir að frumvarpið gerir nú ráð fyrir að framvegis muni birting Hagstofunnar á vísitölu neysluverðs gilda fyrir verðtryggingu sparifjár og lánsfjár þar næsta mánuð á eftir, í stað næsta mánaðar.“*

Samkvæmt ofangreindu skal við verðtryggingu lánsfjár miða við vísitölu neysluverðs þar síðasta mánaðar fyrir hvern gjalddaga. Á vefsíðu Hagstofu Íslands má sjá að Hagstofan birtir annars vegar „vísitölu neysluverðs“ og hins vegar „vísitölu neysluverðs til verðtryggingar“. Þegar vísitölurnar eru bornar saman má sjá að vísitala neysluverðs til verðtryggingar sýnir vísitölu neysluverðs tveimur mánuðum síðar. Í tilviki Ingunnar er lánið tekið í lok maímánaðar 2008 og grunnvísitala tilgreind í samningi sem 290,4. Það er sú vísitala sem á vefsíðu Hagstofunnar er gefin upp sem vísitala neysluverð til verðtryggingar í maímánuði en sem vísitala neysluverðs tveimur mánuðum áður, eða í marsmánuð.

Eins og áður hefur fram komið er Neytendastofu ekki falið að hafa eftirlit með framkvæmd laga nr. 38/2001 en stofnun fær ekki séð annað en að framkvæmd Gildis hvað þetta varðar sé í



samræmi við lögin og telur Neytendastofa framangreint því hvorki fela í sér villandi né óréttmæta viðskiptahætti. Kemur þá til skoðunar hvort upplýsingar í skilmálum lánsins séu í samræmi við framkvæmd samningsins eða hvort tilgreina ætti í skilmálum að lánið væri tengt „vísitölu neysluverðs til verðtryggingar“.

Af lögum nr. 12/1995 og lögum nr. 38/2001 má sjá að „vísitala neysluverðs til verðtryggingar“ sem slík er ekki til. Sú vísitala virðist sett upp á vefsíðu Hagstofunnar til hægðarauka í samræmi við ákvæði 2. másl. 1. mgr. 14. gr. laga nr. 38/2001 enda skal skv. ákvæðinu taka mið af vísitölu neysluverðs þar síðasta mánaðar við verðtryggingu.

Þá fær Neytendastofa ekki séð að Gildi hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 með samningsskilmálum um að afborganir séu tengdar vísitölu neysluverðs en notast við svokallaða vísitölu neysluverðs til verðtryggingar.

#### 4.

Fyrri kvörtun Ingunnar varðar það að Gildi hafi ekki staðið við upplýsingaskyldu sína með því að gera henni ekki grein fyrir því að með því að ganga frá lánveitingu í lok maímánaðar, í stað byrjunar júnímánaðar, hefði það í för með sér umtalsverða hækkun á heildarlántökukostnaði vegna hækkunar á verðbótum.

Samkvæmt 2. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994 skal lánveitandi veita lántaka upplýsingar um það við hvaða aðstæður breytingar geta orðið á lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum, þegar það á við. Þá skal veita neytenda upplýsingar um það hverjir vextir eru, hvaða gjöld falli á lánið og við hvaða aðstæður breytingar geti orðið þar á ef ekki er unnt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar vegna breytinganna. Samkvæmt því telur Neytendastofa að lánveitanda beri að veita lántaka upplýsingar um grunnvísitölu þegar lán er verðtryggt og endurgreiðsla þess háð breytingum á vísitölu. Af gögnum málsins verður ekki annað ráðið en að Ingunni hafi verið veittar þær upplýsingar. Að mati Neytendastofu koma því fram allar nauðsynlegar upplýsingar í skilmálum lánsins eins og krafa er gerð um skv. lögum um neytendalán.

Eins og fram kom í umfjöllun um síðari kvörtunarlið Ingunnar er vísitala neysluverðs til verðtryggingar sú hin sama og vísitala neysluverðs að tveimur mánuðum liðnum, sbr. ákvæði laga nr. 38/2001. Þegar Ingunn sótti um lánið lágu því fyrir upplýsingar um það hversu mikil vísitöluhækkun lánsins yrði um mánaðamótin maí-júní. Við skoðun á vísitölu neysluverðs aftur í tímenn má sjá að breyting á vísitölunni milli mars- og aprílmánaðar, sem hefur áhrif á verðtryggingu á milli maí- og júnímánaðar, er mjög mikil.

Lánveiting til Ingunnar var greidd til hennar þann 27. maí 2010. Gera má ráð fyrir að á þeim degi hafi Gildi þegar sent lántökum sínum greiðsluseðla fyrir júnímánuð og því telur Neytendastofa



engan vafa leika á því að Gildi hafi verið ljós sú mikla hækkun sem yrði á vísitölu neysluverðs sem ylli verulegri hækkun verðbóta um næstu mánaðamót og hvaða áhrif það hefði á endurgreiðslu lánsins.

Gildi hefur bent á að viðskiptahættir lífeyrissjóðsins hafi verið í samræmi við það sem almennt tíðkaðist á lánamarkaði enda hafi almennt ekki tíðkast að veita lántökum upplýsingar um vísitölubreytingar. Neytendastofa bendir á að ákvæði þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005 felur í sér tvær reglur þar sem annars vegar er lagt bann við því að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir og hins vegar er lagt bann við því að hafast nokkuð það að sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda. Í lögskýringargögnum kemur einnig fram að ekki sé nægjanlegt að kanna hvað teljist góðir viðskiptahættir að áliti góðra og grandvarra manna í þeirri grein atvinnulífsins sem um ræði heldur sé það mikilvægt hlutverk Neytendastofu, jafnt og dómstóla, að leggja á það sjálfstætt mat hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki.

Samkvæmt ofangreindu telur Neytendastofa, þrátt fyrir fullyrðingar Gildis um að það hafi almennt ekki tíðkast á lánamarkaði að senda tilkynningar um vísitölubreytingar, að Gildi hafi borið eins og málum er hér háttáð að tilkynna Ingunni um þær miklu breytingar á vísitölu sem væntanlegar voru og hvaða áhrif það hefðu á endurgreiðslu lánsins. Því telur Neytendastofa að Gildi hafi borið, skv. þágildandi 6. gr. laga nr. 57/2005, að veita Ingunni upplýsingar um væntanlega vísitölubreytingu við lánveitinguna.

## V.

### Ákvörðunarorð:

**„Gildi lífeyrissjóður, Sætúni 1, Reykjavík, braut gegn ákvæðum 5. gr. og 6. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, með því að upplýsa ekki Ingunni Þorsteinsdóttur, áður en lán úr lífeyrissjóðnum var veitt, um að þemur dögum síðar mætti vænta verulegrar hækkunar á vísitölu neysluverðs sem hefði mjög íþyngjandi áhrif á endurgreiðslu lánsins.“**

Neytendastofa, 23. október 2012

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir