



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 55/2017

## Upplýsingar vegna neytendalána Brúar lífeyrissjóðs

### I.

#### Erindið

Með bréfi Hagsmunasamtaka heimilanna, dags. 19. desember 2016, barst Neytendastofu kvörtun vegna markaðssetningu Brúar lífeyrissjóðs starfsmanna sveitarfélaga (hér eftir „Brú lífeyrissjóður“).

Í bréfinu segir að þann 11. október 2016 hafi Brú lífeyrissjóður birt tilkynningu á vefsvæði sínu undir fyrirsögninni: „Óverðtryggð lán – nýr valkostur“ þar sem fram komu upplýsingar um lánamöguleika sem boðið væri upp á. Þar á meðal, að annars vegar væri um að ræða óverðtryggð lán með breytilegum vöxtum, sem hafi verið á þeim tíma 6,44%, og hins vegar verðtryggð lán með 3,7% föstum vöxtum á þeim tíma, sem veitt væru gegn veði í íbúðarhúsnæði. Í tilkynningunni hafi jafnframt verið gefnar upplýsingar um hámarks lánsfjárhæð, veðhlutfall, lántökugjald og að lánin séu án uppgreiðslugjalds. Jafnframt hafi verið vísað til nánari upplýsinga um lán sjóðsins á þar til gerðri undirsíðu vefsvæðisins, þar sem fram hafi komið sömu upplýsingar, auk upplýsinga um lágmarks lánsfjárhæð, lágmark og hámark lánstíma, að hægt sé að velja á milli lána með jöfnum greiðslum (annuitet) eða jöfnum afborgunum, auk upplýsinga um fylgigögn sem þurfi að fylgja lánsúmsóknum og greiðslumati. Á þessari síðu sé enn fremur vísað til undirsíðu um lánareglur og gjaldskrá Brúar lífeyrissjóðs þar sem fram komi sömu upplýsingar um vexti og fleira, auk umsýslugjalda og vanskilakostnaðar.

Um svipað leyti, í október 2016, birti Brú lífeyrissjóður á vefsvæði sínu, fréttabréf í PDF-skjali sem sé dagsett 14. nóvember 2016. Fréttabréfið hafi jafnframt verið sent á prentuðu formi með yfirlitum til sjóðsfélaga Brúar lífeyrissjóðs, öðru hvoru megin við mánaðarmót október og nóvember 2016. Á baksíðu fréttabréfsins sé auglýsing með fyrirsögninni „Hagstæðir lánakostir í boði“, þar sem fram komi sömu eða svipaðar upplýsingar og í framgreindri tilkynningu á vef Brúar lífeyrissjóðs, dags. 11. október 2016.



Í bréfinu er vísað til ákvæða 1. gr., 1. og 2. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán. Ennfremur er vísað til ákvæða 1. gr., 2. gr., 5. gr., 1. mgr. 8. gr., a., c., d. og g. liða 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Hagsmunasamtök heimilanna telji að lánveitingar Brúar lífeyrissjóðs falli undir gildissvið laga nr. 33/2013 um neytendalán, enda segi í athugasemdum við 1. gr. í frumvarpi til þeirra laga að þar á meðal séu lánveitingar lífeyrissjóða.

Í fyrsta lagi telji Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn c. lið 2. mgr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, með því að tilgreina ekki í þeim auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni sem sé sett fram á vefsvæði Brúar lífeyrissjóðs, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða lýsandi dæmi um þá hlutfallstölu miðað við dæmigerðar forsendur. Um „dæmigerðar forsendur“ sé í þessu sambandi vísað til þeirra fjárhæðarmarka lánveitinga sem komi fram í kynningarefni og öðrum upplýsingum frá Brú lífeyrissjóð, ákvæða 3.-4. gr. reglugerðar nr. 965/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sem og 12. gr. eldri laga nr. 121/1994, um neytendalán. Einnig telji Hagsmunasamtök heimilanna að til álitu komi hvort Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, með því að tilgreina hvorki þá heildarfjárhæð sem neytandi þurfi að greiða né fjárhæð afborgana (greiðslubyrði), eða lýsandi dæmi um þær fjárhæðir. Með þeirri vanrækslu á upplýsingaskyldu telji kvartandi að Brú lífeyrissjóður hafi jafnframt brotið gegn a. og d. lið 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005, enda sé í þessu tilviki um að ræða mikilvægar upplýsingar til þess að hafa áhrif á ákvarðanir neytenda um viðskipti. Jafnframt sé skortur á slíkum upplýsingum til þess fallinn að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda, enda komi fram í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 33/2013, rík áhersla á mikilvægi slíkra upplýsinga, sem geti komið að gagni í samkeppni og jafnvel haft áhrif til lækkunar á lántökukostnaði.

Í öðru lagi telji Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn sömu lagaákvæðum og að framan greinir, með því að tilgreina hvorki hlutfallstölu kostnaðar né heildarfjárhæð kostnaðar og greiðslubyrði eða lýsandi dæmi þar að lútandi, í framangreindu fréttabréfi dags. 14. október 2016.

Í þriðja lagi telji Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður kunni að hafa brotið gegn 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013, með því að hafa ekki greiðlega aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rísi milli lánveitanda og neytanda um neytendalán, í þeim auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni sem eru sett fram á vefsvæði Brúar lífeyrissjóðs. Með því hafi Brú lífeyrissjóður jafnframt brotið gegn c. lið og g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005, enda sé um að ræða upplýsingar um meðferð kvartana og lögbundin réttindi neytenda sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur, og að leynd þeim feli jafnframt í sér brot gegn 2. mgr. 9. gr. sömu laga. Auk þess kunni skortur á slíkum upplýsingum að vera líklegur til þess að raska fjárhagslegri hegðun neytenda í skilningi 1. mgr. 8. gr. þeirra laga. Með þessu telji Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn 5. gr. sömu



laga, sem leggi bann við óréttmætum viðskiptaháttum, enda sé augljóst að viðskiptahættir sem séu ólöglegir, hljóti jafnframt að vera óréttmætir.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Erindi Hagsmunasamtaka heimilanna var sent Brú lífeyrissjóð til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 9. janúar 2017. Svar Brúar lífeyrissjóðs barst Neytendastofu með bréfi, dags. 18. janúar 2017. Í bréfinu segir að lífeyrissjóðurinn hafni þeim sjónarmiðum sem fram komi í erindi Hagsmunasamtaka heimilanna og telji sig ekki hafa brotið gegn fyrrnefndum lagaákvæðum. Sjóðurinn telji rétt að taka fram að hann starfi samkvæmt lögum nr. 129/2007 um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða. Lífeyrissjóðurinn veiti einungis lán til sjóðsfélaga, sem og sjóðsfélaga Lífeyrissjóðs starfsmanna Reykjavíkurborgar og Lífeyrissjóðs starfsmanna Kópavogsbæjar sem og starfsmanna sveitarfélaga og stofnana í meirihlutaeigu sveitarfélaga. Lán sjóðsins hafi í gegnum tíðina verið verðtryggt með föstum vöxtum og hafi aðeins verið lánað með veði í íbúðarhúsnæði. Lán sjóðsins hafi verið hagstæðari en mörg önnur lán þar sem lántakendum sé heimilt að greiða upp lán að hluta eða öllu leyti án sérstaks uppgreiðslugjalds. Umrædd lán, svo og óverðtryggt lán sem sjóðurinn hafi nýlega farið að bjóða upp á, falli undir lög nr. 33/2013, sbr. nánar síðar, og hafi sjóðurinn ávallt sinnt skyldum sínum við veitingu lána til sjóðsfélaga. Sjóðurinn hafni því alfarið að hann hafi með einhverjum hætti brotið gegn ákvæðum laga nr. 33/2013 og laga nr. 57/2005 og þar með brotið gegn sínum eigin sjóðsfélögum.

Lífeyrissjóðurinn hafni í fyrsta lagi sjónarmiðum Hagsmunasamtaka Heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn lögum með því að tilgreina ekki í auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningaefni, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða lýsandi dæmi um þá hlutfallstölu miðað við dæmigerðar forsendur. Sjóðurinn veiti upplýsingar um þau lán sem í boði eru á vefsíðu sinni, [www.lifbru.is](http://www.lifbru.is), þar sem finna megi ítarlegar upplýsingar um lánin og lánskjör hverju sinni. Um sé að ræða verðtryggt eða óverðtryggt lán með föstum eða breytilegum vöxtum, ýmist með jöfnum afborgunum (afborgunarlán) eða jöfnum greiðslum (annuitet). Á vefsvæði sjóðsins megi auk þess finna efst á síðunni lánareiknivél þar sem hægt sé að reikna út sjóðsfélagalán miðað við tiltekna forsendur sem valdar eru eftir þörfum hvers og eins, svo sem lánsfjárhæð, lánstíma og tegund láns. Í umræddri lánareiknivél fái viðkomandi allar þær upplýsingar sem kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna lúti að. Þannig fái væntanlegur lántaki verðtryggðs láns að fjárhæð 20 milljónir til 20 ára með föstum vöxtum (annuitet) m.a. upplýsingar um eftirfarandi atriði:

- afborgun lánsins, vexti, verðbætur (þ.m.t. verðbætur vegna vaxta),
- greiðslugjald yfir lánstímann,
- lántökugjald,
- þinglýsingar- og stimpilgjald,



- heildarkostnað og heildargreiðslu,
- hlutfallstölu kostnaðar (án verðbóta),
- hlutfallstölu kostnaðar (miðað við verðbætur síðustu 10 ár; 5,2%) og
- hlutfallstölu kostnaðar (miðað við verðbætur síðustu 12 mánaða; 2,1%).

Auk framangreinds sé hægt að nálgast upplýsingar um meðal gjalddaga hvers árs sem og þróun eftirstöðva og greiðslubyrði lánsins. Þá sé að auki hægt að nálgast svokallað „upplýsingablað“ sem veiti allar helstu upplýsingar um neytendalán. Sé þar m.a. að finna upplýsingar um lánveitanda og lánamiðlara, lýsingu á helstu einkennum lánessamnings (út frá þeim forsendum sem slegnar séu í lánareiknivélina), lánskostnað og tengdan kostnað og nánari útskýringar, s.s. varðandi afborganir, vexti, árlega hlutfallstölu kostnaðar o.s.frv. Þá sé að auki að finna aðrar mikilvægar upplýsingar til lántaka í samræmi við 6. og 7. gr. laga nr. 33/2013, til dæmis um rétt til að falla frá samningi, vaxtabreytingar o.s.frv.

Lífeyrissjóðurinn telji sig samkvæmt framansögðu hafa starfað að fullu í samræmi við þær reglur sem um neytendalán gildi. Þannig séu veittar upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi um útlánsvexti ásamt nákvæmri lýsingu á öllum kostnaði sem sé innifalinn í heildarlántökukostnaði neytenda, heildarfjárhæð láns miðað við gefnar forsendur og láns hlutfall, árlega hlutfallstölu kostnaðar, fjárhæð útborgunar, gildistíma láns og heildarfjárhæð sem sjóðsfélagi þurfi að greiða sem og fjárhæð afborgana, sbr. 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Þannig sé með engum hætti brotið gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, enda ekki um villandi upplýsingar að ræða sem séu til þess fallnar að blekkja sjóðsfélaga. Þvert á móti séu aðilum veittar hnitmiðaðar og skýrar upplýsingar í samræmi við lög nr. 33/2013, sem séu á engan hátt til þess fallnar að raska fjárhagslegri hegðun neytenda.

Umrætt verklag varðandi kynningu á lánsframboði, þ.e. að bjóða upp á útreikning frá nánar gefnum forsendum í svokallaðri lánareiknivél, sé hentugt fyrir neytendur og í samræmi við það sem almennt tíðkast hjá fjármálastofnunum hérlandis. Þannig geti væntanlegur lántaki slegið inn þá lánsfjárhæð sem hann hafi í hyggju að fá úthlutað, miðað við þær forsendur sem hann telji ákjósanlegar út frá fyrirbyggjandi upplýsingum og fengið allar framangreindar upplýsingar skv. 1. og 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, s.s. varðandi kostnað o.fl., út frá sínum persónulegu lánsforsendum. Verði að telja að slíkt sé auk þess mun betur til þess fallið að gefa raunréttá sýn af þróun og greiðslubyrði láns fremur en almennt sýnidæmi á vefsíðu sjóðsins. Telji Neytendastofa að með framangreindu verklagi sé á einhvern hátt brotið gegn lögum nr. 33/2013 og/eða lögum nr. 57/2005, sé ljóst að leggja þurfi í mikla breytingu hvað varði kynningu lána, hjá öllum þeim aðilum, bæði lífeyrissjóðum og fjármálastofnunum, sem bjóði upp á slíka þjónustu.

Lífeyrissjóðurinn hafni í öðru lagi sjónarmiðum Hagsmunasamtaka heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn sömu lagaákvæðum og í erindinu greini varðandi ofangreind, með því að tilgreina hvorki hlutfallstölu kostnaðar né heildarfjárhæð kostnaðar og greiðslubyrði eða lýsandi dæmi þar að lútandi, í fréttabréfi dags. 14. október 2016. Í því sambandi skuli bent



á að umrædd fréttatilkynning beri með sér að nýr valkostur standi sjóðsfélögum til boða, þ.e. óverðtryggð lán með breytilegum vöxtum, sem ekki hafi verið í boði áður. Tilkynningin tilgreini hið nýja lánsframboð og bendi áhugasömum sjóðsfélögum á að kynna sér efnið nánar á vefsíðu sjóðsins.

Í tilkynningunni sé ekki að finna sérstakt raundæmi með tiltekinni lánsfjárhæð þar sem allar upplýsingar um heildarlánsfjárhæð eða árlega hlutfallstölu kostnaðar komi fram. Ástæða þess sé sú að upplýsingar um þessi atriðið verði ekki fundin út nema að tilteknar forsendur liggi fyrir, sem iðulega séu stimplaðar í lánareiknivél. Ljóst sé að hlutfallstala kostnaðar fæst eingöngu þegar ákveðnar lánaforsendur liggi fyrir, sbr. skýrt orðalag 1.-2. mgr. 21. gr. laga nr. 33/2013:

*„Árleg hlutfallstala kostnaðar er það vaxtaígildi sem jafnar núvirðið af greiðsluskuldbindingum lánveitanda annars vegar og neytanda hins vegar samkvæmt lánssamningi þeirra. Árlegri hlutfallstölu kostnaðar skal lýst sem árlegu hlutfalli af heildarfjárhæð sem neytandi greiðir. Skal hún reiknuð út í samræmi við stærðfræðilíkan sem nánar er mælt fyrir um í reglugerð er ráðherra setur.[...]Árleg hlutfallstala kostnaðar skal reiknuð út á þeim tíma sem lánssamningur er gerður. Við útreikning hennar skal gengið út frá því að lánssamningur gildi umsaminn tíma og lánveitandi og neytandi standi við skuldbindingar sínar samkvæmt skilmálum samningsins.“*

Það sé af þessari ástæðu sem lífeyrissjóðurinn vísi frekar til vefsíðu sinnar þar sem unnt sé að stimpla inn forsendur fyrir lánveitingu, s.s. lánstíma, tegund láns (jafngreiðslulán (annuitet) eða afborgunarlán), fjölda gjalddaga, o.s.frv., en með þeim hætti fái notandi lánareiknivélar nákvæmastar upplýsingar um hlutfallstölu kostnaðar.

Af sömu ástæðu hafi lífeyrissjóðurinn ekki tekið fram einstök raundæmi í tilkynningum sínum til sjóðsfélaga. Sjóðurinn telji slíka nálgun orka tvímælis þar sem einstök raundæmi gætu verið villandi gagnvart sjóðsfélögum, til dæmis ef fréttatilkynning er birt yfir tveggja mánaða tímabil, enda kynnu kostnaðarforsendur að breytast. Væri slíkur háttur hafður á, gætu sjóðsfélagar byggt ákvarðanir sínar um lántöku á úreltum kostnaðarforsendum. Með vísan til þessa telur sjóðurinn sig ekki hafa brotið gegn framangreindum lagaákvæðum með umræddri fréttatilkynningu, ekki síst að teknu tilliti til þess að í tilkynningunni sé sjóðsfélögum bent á að kynna sér málið nánar á vefsíðu sjóðsins, þar sem nálgast má allar upplýsingar um lánin sem í boði séu hjá sjóðnum, lánareiknivél, sundurliðun kostnaðar o.fl., sbr. fyrrgreind umfjöllun.

Í þriðja lagi geri Brú lífeyrissjóður eftirfarandi athugasemdir við sjónarmið Hagsmunasamtaka heimilanna um að lífeyrissjóðurinn kunnir að hafa brotið gegn lögum með því að hafa ekki greiðlega aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarræði ef ágreiningur rísi milli lánveitanda og neytanda um neytendalán, í þeim auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni sem sett eru fram á vefsvæði lífeyrissjóðsins. Í bréfinu segir að samkvæmt 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013 skuli lánveitendur hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytanda um neytendalán, m.a. um



málskot til úrskurðarnefndar. Neytendur geti skotið ágreiningi sem varði fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánnum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sbr. 2. mgr. 33. gr. lagaanna. Samkvæmt orðanna hljóðan, sem og athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 33/2013, taki lagaákvæðið einvörðungu til skyldu lánveitanda um upplýsingagjöf af þessu tagi ef ágreiningur rís vegna neytendaláns.

Komi til ágreinings vegna lána sjóðsins milli lánveitanda og lántaka, sé ágreiningsefnið tekið fyrir hjá lánanefnd sem álykti um málið og leggi það svo fyrir stjórn sjóðsins til ákvörðunar. Þegar ákvörðun stjórnar liggi fyrir sé sjóðsfélaga sent svarbréf í pósti (og afrit í tölvupósti) þar sem lántaka séu veittar upplýsingar um að hægt sé að skjóta ákvörðun sjóðsins til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, gerðardóms og dómstóla. Þá sé auk þess getið í skuldabréfum sjóðsins að komi upp ágreiningur vegna skuldar eða veðsetningar, megi bera hann undir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki eða reka málið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Sé því ljóst að lántaka séu veittar aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarræði, komi til ágreinings, í fullu samræmi við 33. gr. laga nr. 33/2013.

Að framangreindu telji lífeyrissjóðurinn ljóst að hann hafi að fullu starfað í samræmi við lög og reglur. Lífeyrissjóðurinn leitast við að starfa af heiðarleika, sanngirni og gagnsæi hvað varði lánveitingar til sjóðsfélaga. Telji Neytendastofa hins vegar að eitthvað mætti betur fara í verkfelum og framkvæmd sjóðsins varðandi framangreint, yrði góðfúslega orðið við slíkum leiðbeiningum.

## 2.

Bréf Brúar lífeyrissjóðs var sent Hagsmunasamtökum heimilanna til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 30. janúar 2017. Svar barst með bréfi, dags. 15. febrúar 2017. Í bréfinu segir að í athugasemdum Brúar lífeyrissjóðs sé því einkum haldið fram að upplýsingaskyldu sé fullnægt með því að halda úti lánareiknivél sem sé aðgengileg á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs. Að mati Hagsmunasamtaka heimilanna sé vissulega til fyrirmyndar að hafa slíka reiknivél aðgengilega. Fljótt á litið virðist reiknivélin birta flest þau atriði sem lög um neytendalán kveða á um, þar á meðal árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarlántökukostnað. Þó með þeim fyrirvara að Hagsmunasamtök heimilanna hafi að svo stöddu ekki sannreynt niðurstöður reiknivélarinnar.

Við nánari athugun komi reyndar í ljós að sú reiknivél sem um ræði sé alls ekki hýst á vefseti Brúar lífeyrissjóðs, lifbru.is, heldur á vefsetrinu joakim.is en samkvæmt lénaskrá ISNIC er ábyrgðaraðili þess Reiknistofa lífeyrissjóða hf. Á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs sé eingöngu tengill á reiknivélina sem vísi á tiltekna vefslóð joakim.is. Hafa beri í huga að kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna í máli þessu beindist hvorki að umræddri reiknivél né Reiknistofu lífeyrissjóðanna, og verði af þeirri ástæðu að hafna því að tilvist hennar eða eiginleikar varði kvörtunarefnið sérstaklega.



Samkvæmt 6. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013 hvíli sérstök upplýsingaskylda á lánveitendum þegar um sé að ræða auglýsingar og annað kynningarefni. Upplýsingaskyldan sé í þeim tilvikum ekki sú sama og hvíli á lánveitendum áður en samningur sé gerður samkvæmt 7. gr. laganna, eða hvað varði þær upplýsingar sem skulu koma fram í lánsamningum samkvæmt 12. gr. laganna og enn síður sú sérstaka upplýsingaskylda lánveitenda sem kveðið sé á um í 25. gr. laganna vegna lánsamninga sem kveða á um verðtryggingu eða breytilega vexti. Sést það á því að um síðarnefndu upplýsingarnar gildi sérákvæði sem feli í sér mun ítarlegri upplýsingaskyldu en 6. gr. geri um lágmarksupplýsingar í auglýsingum og öðru kynningarefni. Í athugasemdum með frumvarpi til laganna sé rík áhersla lögð á að neytendum séu veittar upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar, þar á meðal í auglýsingum þar sem fjallað sé um lánakjör og í athugasemdum við 6. gr. komi m.a. fram að veita skuli slíkar upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi. Álitaefni um upplýsingar í auglýsingum um neytendalán hafi áður komið til úrlausnar stjórnvalda og sé því við hæfi að líta á kvörtunarefnið með hliðsjón af fyrri framkvæmd. Í 13. gr. eldri laga um neytendalán nr. 121/1994 hafi verið kveðið á um upplýsingaskyldu um árlega hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingum, meðal annars. Árið 2003 hafi borist kvörtun til Samkeppnisstofnunar sem fór þá með eftirlit með neytendalánum, vegna bæklinga með tilboðum um neytendalán þar sem lánveitandi hafi verið sagður hafa vanrækt að upplýsa um árlega hlutfallstölu kostnaðar og þannig brotið gegn 13. gr. laganna. Lánveitandinn bar því við að upplýsingaskyldan væri uppfyllt með því að hægt væri að nálgast allar upplýsingar á starfstöð sinni. Samkeppnisstofnun taldi ekki vera ástæðu til frekari aðgerða vegna kvörtunarinnar, en málið gekk þá til Samkeppnisráðs sem tók aðra afstöðu og taldi ekki nóg að upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar lægju fyrir á starfsstöð lánveitanda heldur hefðu þær einnig átt að koma fram í bæklingnum. Í niðurstöðu ákvörðunar samkeppnisráðs nr. 11/2004 segi:

*„Með því að upplýsa ekki um árlega hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingabæklingi um neytendalán hefur [auglýsandi] brotið gegn ákvæðum 13. gr. laga um neytendalán nr. 121/1994.“*

Reynt hafi á sambærilegt álitaefni í tíð núgildandi laga um neytendalán nr. 33/2013, eins og komi fram í ákvörðunum Neytendastofu nr. 48/2015 og 49/2015. Í báðum tilvikum hafi átt í hlut fyrirtæki sem héldu úti vefverslunum þar sem neytendum hafi boðist að kaupa ýmis konar vörur á afborgunarkjörum sem voru fjármögnuð af þriðja aðila. Bæði fyrirtækin báru því við að upplýsingaskylda væri uppfyllt með því að vísa til þriðja aðila sem sá um fjármögnun og greiðslumiðlun vegna viðskiptanna. Sú útfærsla hafi ekki verið talin samræmast 6. gr. laganna enda skyldu allar upplýsingar veittar samfelld með skýrum, hnitmiðuðum og áberandi hætti. Í niðurstöðum Neytendastofu sagði m.a.:

*„[auglýsandi] hefur brotið [...] gegn ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sem og ákvæðum 2. mgr. 9. gr., sbr. 5. og 8. gr., laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að tilgreina ekki árlega hlutfallstölu kostnaðar [og*



*heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða] í öllum auglýsingum og kynningarefni fyrir neytendalán þar sem neytandi er upplýstum um vexti eða kostnað af láni.,,*

Eins og fyrr segi beinist kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna ekki að vefreiknivél Reiknistofu lífeyrissjóða sem vísað sé til með tengli á heimasíðu Brúar lífeyrissjóðs, heldur þeim upplýsingum sem koma fram í auglýsingum og öðru kynningarefni af vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs þar sem neytendur eru upplýstir um vexti og annan kostnað og þar sem fyrir vikið skuli samkvæmt 6. gr. laga um neytendalán koma fram staðlaðar upplýsingar. Aðallega sé um að ræða fréttatilkynningu dags. 11. október 2016 sem inniheldur upplýsingar um lánakjör en hvorki lýsandi dæmi um árlega hlutfallstölu kostnaðar né heildarlántökukostnað.

Fram komi í 35. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013 að þau feli í sér innleiðingu á tilskipun 2008/48/EB um lánssamninga fyrir neytendur. Samkvæmt athugasemdum við 6. gr. í frumvarpi til laganna svari greinin til 4. gr. tilskipunarinnar og séu ákvæði þeirra samhljóða. Þar af leiðandi sé vert að líta til þess hvernig framkvæmd þeirrar upplýsingaskyldu sé háttáð í öðrum löndum innan EES-svæðisins þar sem sömu reglur gildi um neytendalán. Vísist um það til viðauka með erindinu þar sem gefi að líta sýnishorn af nokkrum breskum vefsíðum þar sem neytendum séu gerð tilboð um lánaviðskipti, svo sem bílafjármögnun, þar sem komi skýrt fram árleg hlutfallstala kostnaðar (APR representative). Þessi dæmi sýni ágætlega hvernig hægt sé að veita þær stöðluðu upplýsingar sem skylt sé að komi fram í auglýsingum samkvæmt 4. gr. tilskipunarinnar, sbr. 6. gr. laga um neytendalán.

Í athugasemdum Brúar lífeyrissjóðs komi meðal annars fram það sjónarmið að kynning á lánskjörum með því að bjóða upp á útreikning í vefreiknivél sé hentugt. Hagsmunasamtök heimilanna geti tekið undir það og telji reyndar til fyrirmyndar að neytendum sé boðið upp á slíka þjónustu. Það breyti því þó ekki að í umræddri fréttatilkynningu, sem ber yfirbragð auglýsingar og þar sem komi fram upplýsingar um vexti og annan kostnað, sé ekki vísað sérstaklega til umræddrar vefreiknivélar, heldur almennra upplýsinga um lán á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs. Þar komi einnig fram upplýsingar um lánakjör en hvorki lýsandi dæmi um árlega hlutfallstölu kostnaðar né heildarlántökukostnað. Þar sé þó að finna tengil á umrædda vefreiknivél.

Af hálfu Brúar lífeyrissjóðs komi einnig fram að verði talið að með framangreindu verklagi sé á einhvern hátt brotið gegn lögum nr. 33/2013 og/eða lögum nr. 57/2005, sé ljóst að leggja þurfi í mikla breytingu hvað varði kynningu lána, hjá öllum þeim aðilum, bæði lífeyrissjóðum og fjármálastofnunum, sem bjóða upp á slíka þjónustu. Um þetta telja Hagsmunasamtök heimilanna rétt að benda á að í almennum athugasemdum með frumvarpi til laga um neytendalán nr. 33/2013 sé þess getið að ákvæði um upplýsingaskyldu lánveitanda hafi lengi verið í íslenskum lögum, eða allt frá gildistöku laga nr. 30 þann 1. október 1993 sem urðu síðar að lögum um neytendalán nr. 121/1994. Hins vegar komi einnig fram í athugasemdum með frumvarpinu að kröfur um upplýsingaskyldu lánveitanda séu nokkuð ítarlegri í frumvarpinu en þekkst hafi hér á landi. Jafnframt segi í athugasemdum við 6. gr. í frumvarpinu að ákvæði





hennar séu þó nokkuð ítarlegri en 13. gr. eldri laga nr. 121/1994 um upplýsingar í auglýsingum, þó að efnislega sé ekki um mikla breytingu að ræða. Þannig sé ekki um nýmæli að ræða heldur sé markmiðið fyrst og fremst að skerpa á upplýsingagjöf og gera hana ítarlegri. Kalli það á breytingar á framkvæmd lánveitanda sé ljóst að fyrir því liggi skýr vilji löggjafans.

Á baksíðu fréttabréfs Brúar lífeyrissjóðs til sjóðsfélaga frá október 2016 sé heilsíðuauglýsing þar sem lánakostir séu kynntir og fram komi upplýsingar um vexti auk annars kostnaðar svo sem lántökugjald. Hagsmunasamtök heimilanna benda á að sá hluti kvörtunarinnar sem beinist að fréttabréfinu snúi ekki beinlínis að vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs heldur því að prentuðum eintökum af fréttabréfinu var jafnframt dreift í fjöldapósti til sjóðsfélaga. Á því formi séu þær upplýsingar sem þar komi fram ekki í beinum tengslum við þær upplýsingar sem séu aðgengilegar á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs, þar sem um ólíkan upplýsingamiðil og dreifileið sé að ræða. Fyrir vikið sé enn mikilvægara en ella að þar komi fram þær upplýsingar sem lög um neytendalán kveði á um, og sé því ekki nóg að vísa almennt til slíkra upplýsinga á vefsíðu í prentaðri auglýsingu í dreifiriti.

Varðandi hugtakið lýsandi dæmi um kostnað vegna neytendalána, vísi Hagsmunasamtök heimilanna enn á ný til greinargerðar með frumvarpi til laga um neytendalán nr. 33/2013. Þar segi í athugasemdum við 6. gr. að til skýringar á því hvað geti talist vera lýsandi dæmi segi m.a. í drögum að viðmiðunarreglum framkvæmdarstjórnar Evrópusambandsins um túlkun á ákvæðum tilskipunar 2008/48/EB hvað varði kostnað við lántöku og árlega hlutfallstölu kostnaðar að dæmi eigi að vera lýsandi fyrir markaðsaðstæður og þau lánskjör sem neytendum standi til boða vegna tiltekinnar tegundar lánsamnings. Í viðmiðunarreglunum sé fjallað sértaklega um hugtakið lýsandi dæmi og m.a. vísað til 19. liðs aðfararorða tilskipunarinnar þar sem sé beinlínis gengið út frá því að í tilboðum sé einungis hægt að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar með lýsandi dæmi, og skuli þá jafnan miða við meðalgildistíma og –lánsfjárhæð. Jafnframt segi í 18. lið aðfararorða tilskipunarinnar að sé ekki mögulegt að tilgreina heildafjárhæð láns skuli setja þak með takmörkunum að því er varðar fjárhæð, sem skuli gefa til kynna efri mörk þess láns sem neytandi geti fengið. Hér á landi séu slík viðmið útfærð nánar í reglugerð um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar nr. 965/2013, þar á meðal þær forsendur sem leggja skuli til grundvallar.

Af hálfu Brúar lífeyrissjóðs hafi komið fram að ástæða þess að í auglýsingum sé ekki að finna sérstakt raundæmi með tiltekinni lánsfjárhæð þar sem allar tilskildar upplýsingar komi fram, sé að þær verði ekki fundnar út nema að tiltekna forsendur liggi fyrir, sem iðulega séu slegnar inn í lánareiknivél. Vissulega sé rétt að til þess að reikna út upplýsingar þurfi forsendur þeirra að liggja fyrir. Það leysi þó varla lánveitanda undan þeirri skyldu að upplýsa í auglýsingum um þessi atriði, samkvæmt útreikningi miðað við lýsandi dæmi um þær forsendur sem um ræði. Í því sambandi sé rétt að benda á að í kynningarefni Brúar lífeyrissjóðs komi þrátt fyrir allt fram upplýsingar um allar helstu forsendur sem máli skipta. Að því frágengnu standi aðeins eftir að ákvarða lánstíma og fjárhæð, sem eðli máls samkvæmt séu tilviksbundin, en fram komi á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs að sjóðurinn láni á bilinu 1 til 50 milljónir króna til lánstíma á bilinu



5-40 ára. Því mætti vel sjá fyrir sér lýsandi dæmi nálægt meðallagi innan þeirra marka, til dæmis 25 milljónir króna til 25 ára. Einnig væri mögulegt að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar á tilteknu bili frá þeirri lægstu til þeirrar hæstu sem leiða megi af forsendunum, en samkvæmt umræddri vefreiknivél séu þau mörk til dæmis um þessar mundir á bilinu 6,03% til 9,04% ÁHK (óverðtryggt) eða 5,57% til 8,52% (verðtryggt) þegar um jafngreiðslulán sé að ræða.

Samkvæmt framgreindu telji Hagsmunasamtök heimilanna ekkert hafa komið fram sem leysi Brú lífeyrissjóð undan þeirri ótvíræðu skyldu sem kveðið sé á um í EES-reglum um neytendalán eins og þær hafi verið innleiddar í íslenskan rétt, að upplýsa neytendur um árlega hlutfallstölu kostnaðar, heildarlántökukostnað, og önnur atriði sem máli skipta í auglýsingum og kynningarefni, svo sem kveðið er á um í 6. gr. laga um neytendalán, sbr. 4. gr. tilskipunar 2008/48/EB ásamt framangreindum lögskýringargögnum og viðmiðunarreglum. Að mati Hagsmunasamtaka heimilanna virðist sem almenn vitund um árlega hlutfallstölu kostnaðar, mikilvægi hennar og ótvírætt notagildi fyrir neytendur til þess að bera saman ólíka lánakosti, sé af skornum skammti hér á landi miðað við mörg önnur lönd á evrópska efnahagssvæðinu. Af þeim sökum telji Hagsmunasamtök heimilanna ekki aðeins mikilvægt að upplýsa neytendur um árlega hlutfallstölu kostnaðar í auglýsingum svo þeir geti borið saman tiltekna lánakosti, heldur einnig til þess að vekja athygli á almennri þýðingu árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í því skyni að stuðla að aukinni vitund og þekkingu á notagildi hennar.

Af hálfu Brúar lífeyrissjóðs hafi komið fram að í þeim tilvikum sem ágreiningur verði milli sjóðsins og lántakanda séu viðkomandi neytendur upplýstir bréflaga um möguleika á málskoti til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki auk gerðardóms og dómstóla. Þetta sé að mati Hagsmunasamtaka heimilanna af hinu góða þó slíkar upplýsingar komi reyndar hvergi fram á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs. Af því sögðu virðist ekki vera ágreiningur milli Hagsmunasamtaka heimilanna og Brúar lífeyrissjóðs um hvort skylt sé að upplýsa um slík úrræði, heldur aðeins hvenær og hvort það skuli ávallt gert við upphaf viðskipta eða eingöngu í ágreiningstilfellum.

Til þess að umrædd skylda sé fyllilega uppfyllt sé að mati Hagsmunasamtaka heimilanna ekki nóg að neytendur séu aðeins upplýstir um slík úrræði eftir að ágreiningu komi upp í afmörkuðum tilvikum. Þvert á móti sé nauðsynlegt að upplýsa alla viðskiptavini um slík úrræði strax við upphaf viðskipta svo þeir séu vel meðvitaðir um réttarstöðu sína í öllum samskiptum við lánveitendur, áður en hugsanlegur ágreiningur gæti komið upp, og upplifi sig ekki berskjaldaða gagnvart þeirri yfirburðarstöðu sem lánveitendur njóta til aðgangs að sérfræðikunnáttu og réttarúrræðum. Sé sú afstaða studd samskonar rökum og áður hafa komið fram varðandi upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar, að neytendur á Íslandi virðist fram til þess hafa verið almennt frekar illa upplýstir af hálfu lánveitenda, þar á meðal um réttarstöðu í viðskiptum sínum við þá. Stór hluti af starfi Hagsmunasamtaka heimilanna hafi einmitt snúist um að afla upplýsinga um réttindi neytenda á fjármálamarkaði og miðla þeim til almennings. Almennt hljóti það þó fyrst og fremst að vera ábyrgð lánveitenda og stjórnvalda að upplýsa neytendur.



Afstaða Brúar lífeyrissjóðs um það hvenær eigi að upplýsa neytendur um úrskurðar- og réttarúrræði, þ.e. aðeins eftir að ágreiningur hefur komið upp, virðist einkum byggjast á skýringu á 1. mgr. 33. gr. laga um neytendalán samkvæmt orðanna hljóðan, sem eigi að leiða til þess að ekki skuli gera upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði aðgengilegar nema „*ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytanda*“. Slíkt skilyrði geti eðli máls samkvæmt aðeins orðið virkt í þeim tilvikum sem ágreiningur rís og þá eftir að það hafi gerst. Þetta sé að mati Hagsmunasamtaka heimilanna alls ekki eina mögulega skýringin á orðalagi ákvæðisins, það sé einnig hægt að skilja á þann veg að slíkar upplýsingar skuli vera aðgengilegar svo neytandinn búi yfir þeim og geti nýtt sér þær „*ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda*“. Svo það skilyrði sé uppfyllt þurfi neytandinn eðli máls samkvæmt að hafa fengið upplýsingarnar áður en ágreiningur komi upp svo hann sé í sanngjarnri aðstöðu til að gæta réttar síns ef þess reynist þörf.

Við skýringu á orðalagi 1. mgr. 33. gr. laga um neytendalán sé rétt að líta til lögskýringargagna að baki ákvæðinu. Í skýringum við ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segi m.a. að í ákvæðinu sé gert ráð fyrir upplýsingaskyldu lánveitanda um „*möguleg úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís*“. Þetta sama orðalag sé að finna í skýringum við sambærilegt ákvæði 76. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Í báðum frumvörpunum sé jafnframt tekið fram að ákvæðið sé sambærilegt við a. lið 1. mgr. 19. gr. um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002, sbr. breytingarlög nr. 75/2010. Í skýringum við ákvæðið í frumvarpi til síðastnefndu laganna segi m.a.:

*„Aukið umfang greiðsluferfiðleika getur leitt til þess að hefðbundin úrræði réttarfarslaga eigi ekki jafn vel við og í eðlilegu árferði. Mikilvægt er því, ekki síst á þeim erfða tíma sem gengur nú yfir íslensku þjóðina, að viðskiptavinir fjármálafyrirtækja séu vel upplýstir um þau réttarúrræði sem þeim bjóðast og að fjármálafyrirtækin hafi aðgengilegar upplýsingar um það hvaða réttarúrræði standi viðskiptavinum þeirra til boða rísi ágreiningur. Er því í frumvarpinu gerð tillaga um framangreint en fyrirkomulag sem þetta þykir jafnframt betur til þess fallið að tryggja gagnsæi að þessu leyti og að öllum viðskiptavinum bjóðist sambærileg úrræði.“*

Af þessu megi ráða þann löggjafarvilja að ekki sé aðeins mikilvægt að upplýsa neytendur um réttarúrræði þegar og „*ef ágreiningur rís*“, heldur einnig að neytendur séu almennt upplýstir í víðtækari samhengi. Að mati Hagsmunasamtaka heimilanna sé eðlilegra að leggja þann skilning til grundvallar þar sem hann sé frekar til þess fallinn að stuðla að aukinni vitund neytenda um réttarstöðu þeirra.

### 3.

Bréf Hagsmunasamtaka heimilanna var sent Brú lífeyrissjóð til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 27. febrúar 2017. Svar barst með bréfi, dags. 15. mars 2017. Í bréfinu segir að Brú lífeyrissjóður hafni því sem rakið er í erindi Hagsmunasamtaka heimilanna frá 15.



febrúar 2017, að kvörtunin beinist á engan hátt gegn umræddri lánareiknivél, enda telur lífeyrissjóðurinn ljóst að hún sé lykilþáttur í upplýsingagjöf til sjóðsfélaga, þ.m.t. í því kynningarefni á vefsíðu lífeyrissjóðsins sem varðar lánsframboð sjóðsins. Þá telur lífeyrissjóðurinn fráleitt í þessu samhengi að tefla því fram að lánareiknivél lífeyrissjóðsins sé ekki hýst á vefsetri lífeyrissjóðsins. Lífeyrissjóðurinn sé notandi að því kerfi sem lánareiknivélin byggir á og beri nafnið Jóakim og sé í eigu Reiknistofu lífeyrissjóðanna. Umrædd reiknivél sé aðgengileg sjóðsfélögum í gegnum vefsvæði lífeyrissjóðsins og veki það furðu að Hagsmunasamtök heimilanna tefli fram þessum sjónarmiðum, sem ekki verði séð hvernig tengist því máli sem hér um ræði.

Sjóðurinn hafni því alfarið að hann hafi með einhverjum hætti brotið gegn ákvæðum laga nr. 33/2013 og laga nr. 57/2005 og þar með brotið gegn sínum eigin sjóðsfélögum.

Í bréfinu er í sambandi við upplýsingagjöf í fréttabréfi Brúar lífeyrissjóðs frá 14. október 2016 vísað til þess að í athugasemdum við frumvarp til laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda, sem taki gildi 1. apríl 2017, sé sérstaklega tekið fram að það geti beinlínis verið villandi fyrir neytendur ef of mikil áhersla sé lögð á árlega hlutfallstölu kostnaðar:

*„Við samanburð mismunandi lánstegunda, svo sem verðtryggðra og óverðtryggðra lána, getur verið villandi fyrir neytanda ef of mikil áhersla er lögð á árlega hlutfallstölu kostnaðar enda gefur hún ein og sér ekki nægilega skýra mynd af raunkostnaði lána sem fela í sér breytilegar forsendur. Í tilviki verðtryggðra lána hentar hún fyrst og fremst til að bera saman kostnað tveggja slíkra lána, en er ekki eins hentug til að bera saman t.d. kostnað verðtryggðra og óverðtryggðra lána.“*

Með vísan til þessa sé málatilbúnaði Hagsmunasamtaka heimilanna hafnað enda ljóst að ef fallist yrði á málatilbúnað samtakanna þá væri hætt við að framsetning yrði villandi fyrir neytendur þar sem hún ein og sér gæfi ekki nægilega skýra mynd af raunkostnaði lána sem fela í sér breytilegar forsendur, svo sem varðandi samanburð mismunandi lánategunda.

Þess beri að geta að umrædd tilkynning í fréttabréfi lífeyrissjóðsins hafi ekki verið send út aftur og verði ekki send út aftur í óbreyttri mynd vegna endurskoðunar verklags lífeyrissjóðsins í ljósi gildistöku laga nr. 118/2016 þann 1. apríl 2017.

Í bréfinu segir í sambandi við upplýsingagjöf Brúar lífeyrissjóðs um úrskurðar- og réttaráhræði vegna ágreinings að þess beri að geta að samkvæmt 10. gr. laga nr. 118/2016 sé að finna sambærilegt ákvæði og 33. gr. laga nr. 33/2013. Á hinn bóginn hafi verið lögð fram drög að reglugerð um fasteignalán til neytenda, sem kveða á um nánari framkvæmd laganna. Sé þar að finna í viðauka 1 (A-hluta) svokallað upplýsingablað til neytenda í samræmi við 2. gr. reglugerðarinnar. Í 12 þætti upplýsingablaðsins sé að finna upplýsingar er snúi að „kvörtunum“, þar sem tilgreina skuli innri tengilið ef upp komi kvartanir sem og upplýsingar um meðhöndlun kvartana.



Lífeyrissjóðurinn telji ljóst að með umræddum drögum að reglugerð, sé ákvæði 10. gr. laga nr. 118/2016, útfært nánar og ljóst að gengið sé lengra með umræddri reglugerð en beinlínis leiði af orðalagi ákvæðisins. Ljóst sé að slík nánari útfærsla á sambærilegu ákvæði 33. gr. laga nr. 33/2013 sé ekki til staðar. Telji lífeyrissjóðurinn af þeim sökum ekki unnt að fallast á þau sjónarmið Hagsmunasamtaka heimilanna að skylda sé á sjóðnum að veita upplýsingar um möguleg úrskurðar- og réttarræði í öllum auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni á grundvelli 33. gr. laga nr. 33/2013.

#### 4.

Bréf Brúar lífeyrissjóðs var sent Hagsmunasamtökum heimilanna til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 10. apríl 2017. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

### III.

#### Niðurstaða

#### 1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar Brúar lífeyrissjóðs í tengslum við neytendalán. Kvörtunina má aðgreina í þrjá hluta: Í fyrsta lagi telja Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn c. lið 2. mgr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með því að tilgreina ekki í þeim auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni sem er sett fram á vefsvæði Brúar lífeyrissjóðs, árlega hlutfallstölu kostnaðar eða lýsandi dæmi um þá hlutfallstölu miðað við dæmigerðar forsendur. Einnig telja Hagsmunasamtök heimilanna að til álita komi hvort Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn f. lið 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 með því að tilgreina hvorki þá heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða né fjárhæð afborgana eða lýsandi dæmi um þær fjárhæðir. Með þeirri vanrækslu á upplýsingaskyldu telja Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi jafnframt brotið gegn a. og d. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 8. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í öðru lagi telja Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn sömu lagaákvæðum og að framan greinir, með því að tilgreina hvorki árlega hlutfallstölu kostnaðar né heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana eða lýsandi dæmi þar að lútandi, í fréttabréfi Brúar lífeyrissjóðs, dags. 14. október 2016. Í þriðja lagi telja Hagsmunasamtök heimilanna að Brú lífeyrissjóður kunni að hafa brotið gegn 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013, með því að hafa ekki greiðlega aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda um neytendalán, í þeim auglýsingum, tilkynningum og öðru kynningarefni sem eru sett fram á vefsvæði Brúar lífeyrissjóðs. Með því hafi Brú lífeyrissjóður brotið gegn c. og g. lið 1. mgr. 9. gr., 2. mgr. 9. gr. og 5. gr. laga nr. 57/2005 og jafnframt mögulega gegn 1. mgr. 8. gr. laganna.



Í svörum Brúar lífeyrissjóðs hefur eftirfarandi komið fram um kvörtunarefnið. Í sambandi við fyrsta hluta kvörtunarinnar hefur Brú lífeyrissjóður bent á að á vefsíðu sjóðsins sé að finna ítarlegar upplýsingar um lán og lánskjör hverju sinni. Auk þess megi á vefsvæðinu finna lánareiknivél þar sem hægt sé að reikna út sjóðsfélagalán miðað við tiltekna forsendur sem valdar eru eftir þörfum hvers og eins. Í umræddri lánareiknivél fái viðkomandi allar þær upplýsingar sem kvörtun Hagsmunasamtaka heimilanna lúti að. Í sambandi við annan hluta kvörtunarinnar bendir Brú lífeyrissjóður á að ástæðan fyrir því að í tilkynningunni sé ekki að finna sérstakt raundæmi með tiltekinni lánsfjárhæð þar sem allar upplýsingar um heildarlánsfjárhæð eða árlega hlutfallstölu kostnaðar koma fram, sé sú að upplýsingar um þessi atriði verða ekki fundin út nema að tiltekna forsendur liggi fyrir, sem iðulega eru stimplaðar í lánareiknivél. Það sé því vísað frekar til vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs þar sem unnt sé að stimpla inn forsendur fyrir lánaveitingu, en með þeim hætti fái notandi lánareiknivélar nákvæmstar upplýsingar um hlutfallstölu kostnaðar. Í sambandi við þriðja hluta kvörtunarinnar vísar Brú lífeyrissjóður til þess að samkvæmt orðanna hljóðan, sem og athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 33/2013, taki ákvæði 1. mgr. 33. gr. laganna einvörðungu til skyldu lánveitanda um upplýsingagjöf af þessu tagi ef ágreiningur rís vegna neytendaláns.

## 2.

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, skulu í öllum auglýsingum og kynningarefni um lánsamninga þar sem neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað hans af láninu koma fram staðlaðar upplýsingar í samræmi við ákvæðið. Þá er ákvæði 2. mgr. 6. gr. svohljóðandi:

*„Veita skal upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmum um:*

- a. útlánsvexti, fasta eða breytilega eða hvort tveggja, ásamt nákvæmri lýsingu á öllum kostnaði sem er innifalinn í heildarlántökukostnaði neytenda,*
- b. heildarfjárhæð lánsins sem unnt er að veita miðað við gefnar forsendur og, ef við á, láns hlutfall,*
- c. árlega hlutfallstölu kostnaðar,*
- d. ef við á, gildistíma lánsamnings,*
- e. staðgreiðsluverð vöru eða þjónustu og fjárhæð útborgunar, þegar umrædd vara eða þjónusta er ekki greidd að fullu við afhendingu, og*
- f. ef við á, heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana.“*

Ákvæði 6. gr. laga nr. 33/2013 á jafnt við auglýsingar og kynningarefni lánveitanda sem og lánamiðlara.



Ákvæði 1. mgr. 33. gr. laganna er svohljóðandi:

*„Lánveitendur skulu hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytanda um neytendalán, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar skv. 2. mgr.“*

Í máli þessu koma einnig til álita ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Í 5. gr. þeirra 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 nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laganna er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Í 9. gr. laga nr. 57/2005 er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla.

Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

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

Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa meggi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr. 9. gr. laganna.

### 3.

Fyrst verður fjallað um upplýsingagjöf um neytendalán á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs, lifbru.is. Á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs var að finna dæmi um auglýsingar og kynningarefni þar sem neytandi var upplýstur um vexti eða kostnað af láni, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Þar var þó ekki að finna upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar eða heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana, sbr. c. og f. lið 2. mgr. 6. gr. laganna. Ennfremur var ekki að finna lýsandi dæmi um framangreint. Á vefsíðu Brúar lífeyrissjóðs þar sem fjallað var um sjóðsfélagalán var að finna hlekk sem vísaði til lánareiknivélar þar sem hægt var að fá þessar upplýsingar þegar búið væri að setja inn nánari upplýsingar um fyrirhugað lán. Með hliðsjón af



skýru orðalagi 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 verður að telja að allar þær upplýsingar sem tilgreindar eru í 2. mgr. 6. gr. verði að koma fram á sama stað og neytandi er upplýstur um vexti eða kostnað af láni. Neytendastofa telur að hlekkur sem vísar til vefreiknivélar þar sem neytandi þarf að setja inn forsendur til þess að fá umræddar upplýsingar ekki fullnægja því skilyrði 2. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 að veita skuli upplýsingar á skýran, hnitmiðaðan og áberandi hátt með lýsandi dæmi. Neytendastofa telur ljóst að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn ákvæðum c. og f. liðar 2. mgr. 6. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 með því að veita upplýsingar um vexti eða kostnað án þess að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar eða þá heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana, ásamt lýsandi dæmi. Háttsemin felur einnig í sér villandi viðskiptahætti þar sem Brú lífeyrissjóður lætur hjá líða að greina frá upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur. Brú lífeyrissjóður hefur því jafnframt brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með þessari ófullnægjandi upplýsingagjöf.

Næst verður fjallað um upplýsingagjöf um neytendalán í fréttabréfi Brúar lífeyrissjóðs. Í fréttabréfinu voru veittar upplýsingar um vexti af láni, sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013. Þar var þó ekki að finna upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar né heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana, sbr. 2. mgr. 6. gr. laganna. Ennfremur var ekki að finna lýsandi dæmi um framangreint. Neytendastofa telur ljóst að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn ákvæðum c. og f. liðar 2. mgr. 6. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013 með því að veita upplýsingar um vexti eða kostnað án þess að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar eða þá heildarfjárhæð sem neytandi þarf að greiða og fjárhæð afborgana, ásamt lýsandi dæmi. Háttsemin felur einnig í sér villandi viðskiptahætti þar sem Brú lífeyrissjóður lætur hjá líða að greina frá upplýsingum sem almennt skipta máli fyrir neytendur. Brú lífeyrissjóður hefur því jafnframt brotið gegn ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005 með þessari ófullnægjandi upplýsingagjöf.

Að lokum verður fjallað um upplýsingagjöf Brúar lífeyrissjóðs um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda um neytendalán/fasteignalán. Í 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013 segir að lánveitendur skuli hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda um neytendalán, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar skv. 2. mgr. ákvæðisins. Í umfjöllunum um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi sem varð að lögum nr. 33/2013 segir að um sambærileg ákvæði sé að ræða og finna megi í 1. mgr. 19. gr. a. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki. Í lögskýringargögnum er að finna nánari útskýringu á ákvæðinu. Þar er vísað til mikilvægi þess að viðskiptavinir fyrirtækja séu vel upplýstir um þau réttarúrræði sem þeim bjóðast og að fjármálafyrirtækin hafi aðgengilegar upplýsingar um það hvaða réttarúrræði standi viðskiptavinum þeirra til boða rísi ágreiningur. Einnig segir að þetta fyrirkomulag þyki jafnframt betur til þess fallið að tryggja gagnsæi að þessu leyti og að öllum viðskiptavinum bjóðist sambærileg úrræði. Með hliðsjón af orðalagi ákvæðisins og lögskýringargögnum telur Neytendastofa að Brú lífeyrissjóður hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013, með því að hafa ekki aðgengilegar





upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda um neytendalán.

#### **IV. Ákvörðunarorð:**

**„Brú lífeyrissjóður starfsmanna sveitarfélaga, Sigtúni 42, Reykjavík, braut gegn ákvæðum c. og f. liðar 2. mgr. 6. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, sem og ákvæðum 2. mgr. 9. gr. og 1. mgr. 8. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með ófullnægjandi upplýsingagjöf um neytendalán í fréttabréfi og á vefsíðu sinni þar sem neytendur voru upplýstir um vexti eða kostnað af láni.**

**Brú lífeyrissjóður starfsmanna sveitarfélaga braut gegn ákvæði 1. mgr. 33. gr. laga nr. 33/2013 með því að hafa ekki aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytenda um neytendalán.“**

Neytendastofa, 7. desember 2017

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir