



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 31/2019

Kostnaður lána, staðlað eyðublað og lánessamningur Ecommerce 2020

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 27. maí 2019, til Ecommerce 2020 ApS var félaginu gerð grein fyrir því að Neytendastofa hafi óskað þess að systurstofnun hennar í Danmörku, *Forbrugerombudsmanden*, aflaði afrits af stöðluðu eyðublaði og lánessamningi Ecommerce 2020 við neytendur. Stofnuninni hafi borist umrædd gögn og telji þörf á að gera athugasemdir.

Með lögum nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar, hafi verið teknar upp í íslenskan rétt lagaskilareglur Rómarsamningsins. Í 5. gr. laganna sé fjallað um neytendasamninga og telji Neytendastofa ákvæði a. liðar 2. mgr. 5. gr. eiga við um lánveitingar Ecommerce 2020 til íslenskra neytenda. Markaðssetningu sé beint m.a. með smáskilaboðum eða tölvupóstum til íslenskra neytenda, á íslensku og gjarnan með tilliti til sérstakra aðstæðna á Íslandi, t.d. í tengslum við verslunarmannahelgi. Þá fari öll markaðssetning fram á íslensku, lán séu veitt í íslenskum krónum og gerð krafa um íslenska kennitölu lántaka. Neytendastofa telji að íslensk lög eigi við um markaðssetningu og lánveitingu Ecommerce 2020 til neytenda búsettra á Íslandi.

Samkvæmt ofangreindu beri félaginu að veita neytendum upplýsingar í samræmi við ákvæði laga nr. 33/2013, um neytendalán, auk þess sem félagið beri að virða réttindi neytenda samkvæmt þeim lögum.

Í bréfinu er í fyrsta lagi gerð athugasemd við kostnað lána Ecommerce 2020. Samkvæmt þeim upplýsingum og gögnum sem Neytendastofu hafi borist sé hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skv. 26. gr. laga nr. 33/2013 ekki virt við lánveitingar Ecommerce 2020. Þannig sé árleg hlutfallstala kostnaðar neytendalána samkvæmt þeim samningum sem stofnunin hafi undir höndum frá 3.444,8% upp í 13.298,1% sem verði að teljast margfalt umfram lögbundið hámark upp á 50% að viðbættum gildandi stýrivöxtum á hverjum tíma.



Í öðru lagi eru í bréfinu gerðar athugasemdir við staðlað eyðublað Ecommerce 2020. Í bréfinu segir að við yfirferð á stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 með tilliti til 7. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa að svo stöddu tilefni til athugasemda við útfyllingu eyðublaðsins með tilliti til c., g., j. og l. liða auk almennra athugasemda og athugasemda vegna upplýsinga í tengslum við fjarsölu á fjármálaþjónustu.

Ákvæði c. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði m.a. á um að veita skuli upplýsingar um skilyrði fyrir nýtingu láns. Í stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 séu aðeins veittar upplýsingar um að lánið sé greitt inn á bankareikning. Neytendastofa telji skorta á frekari skýringar t.d. um að neytandi standist lánsþæfismat.

Ákvæði g. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölu. Í stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 sé gerð grein fyrir árlegri hlutfallstölu kostnaðar án lýsandi dæmis.

Ákvæði j. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði á um að ef við eigi, skuli veita upplýsingar um kostnað sem neytandi kunni að þurfa greiða vegna þinglýsingar eða skráningar lánsþessings. Í stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 segi að við þinglýsingu reiknist þinglýsingargjald. Neytendastofa óski eftir upplýsingum um hvort samningnum sé í einhverjum tilvikum þinglýst. Sé það gerð geri stofnunin athugasemdir við að í staðlaða eyðublaðinu skorti upplýsingar um þann kostnað sem fylgi þinglýsingu. Stofnunin geri jafnframt athugasemdir við, ef samningnum sé þinglýst, að upplýsingar um kostnað vegna þinglýsingar skuli veita í sérstökum ramma í staðlaða eyðublaðinu, en ekki í heild í reit sem fjallar um annan kostnað.

Ákvæði l. liðar 4. mgr. 7. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingum á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 sé tilgreint að dráttarvextir reiknist samkvæmt vaxtalögum § 5, stk 1. Neytendastofa telji skilyrði ákvæðisins ekki uppfyllt þar sem ekki séu veittar upplýsingar um gildandi dráttarvexti og kostnað vegna innheimtu. Þá uppfylli tilvísun til danskra laga ekki skilyrðið um fyrirkomulag á breytingu á vöxtum.

Neytendastofa telji einnig tilefni til athugasemda við að í 5. þætti eyðublaðsins, þar sem fjallað er um fjarsölu á fjármálaþjónustu, sé vísað til danskra úrskurðanefndar og danskra eftirlitsaðila. Auk þess að staðlaður texti í vinstri dálki eyðublaðsins sem og millifyrirsagnir samræmist ekki í öllum tilvikum orðalagi viðauka I við reglugerð nr. 921/2013.

Í þriðja lagi voru gerðar athugasemdir við lánsþessing Ecommerce 2020. Um lánsþessing félagsins segir í bréfinu að stofnunin hafi yfirfarið hann með tilliti til 12. gr. laga nr. 33/2013 og telji að svo stöddu tilefni til athugasemda við upplýsingar samkvæmt a., d., l., m., r., t. og v. liða 2. mgr. 12. gr.



Ákvæði a. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um tegund láns. Neytendastofa fái ekki séð að þær upplýsingar séu tilgreindar í lánessamningi.

Ákvæði d. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu. Í lánessamningi Ecommerce 2020 sé gerð grein fyrir heildarfjárhæð láns en skilyrði fyrir nýtingu virðist ekki tilgreind.

Ákvæði l. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag við breytingu á þeim og, ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í lánessamningnum sé vísað til gildandi dráttarvaxta og annars kostnaðar samkvæmt dönskum lögum.

Ákvæði m. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um að veita skuli upplýsingar um afleiðingar vangoldinna greiðslna. Utan upplýsinga um dráttarvexti, vanskilagjöld og yfirlýsingar um að gjaldfallnar greiðslur verði, ef nauðsynlegt þyki, sóttar fyrir dómstólum virðast engar upplýsingar veittar í lánessamningi í samræmi við m. lið 2. mgr. 12. gr.

Ákvæði r. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um upplýsingaskyldu tengda rétt til greiðslu fyrir gjalddaga. Liður 3B í lánessamningum Ecommerce 2020 beri yfirskriftina: „UPPSÖGN/GREIÐSLA FYRIR GJALDDAGA“ og segi þar: „Lántakanda er samkvæmt lögum um lánasamninga heimilt að hluta eða heild að endurgreiða lánið samkvæmt fyrirbyggjandi lánasamning. Lántakandi getur sent tilmæli þess efnis til lánveitanda.“ Af skilmálanum má ekki ráða að neytendum sé veittur réttur til greiðslu fyrir gjalddaga.

Ákvæði t. liðar 2. mgr. 12. gr. geri kröfu um að tilgreint sé hvort fyrir hendi séu kæruleiðir utan dómstóla fyrir neytendur og hverjar þær séu. Í lánessamningum Ecommerce 2020 sé vísað til danskra úrskurðanefnda.

Ákvæði v. liðar 2. mgr. 12. gr. kveði á um að tilgreina skuli nafn og heimilisfang þar til bærra eftirlitsyfirvalda. Í lánessamningnum Ecommerce 2020 sé vísað til danskra eftirlitsstjórnvalda.

2.

Í kjölfar funda Neytendastofu og fulltrúa Ecommerce 2020 auk tölvupóstsamskipta þar sem stofnuninni voru send afrit af nýjum lánessamningi og stöðluðu eyðublaði félagsins, barst svar félagsins með bréfi, dags. 2. júlí 2019. Í bréfinu segir að Ecommerce 2020 hafi þegar upplýst Neytendastofu um að árleg hlutfallstala kostnaðar lána sem félagið veiti hafi verið lækkuð vegna breytinga á viðskiptamódeli félagsins í maí á þessu ári. Árleg hlutfallstala kostnaðar félagsins sé því undir lögbundnu hámarki samkvæmt lögum nr. 33/2013. Búið sé að senda Neytendastofu afrit af lánessamningum félagsins eftir að þessi breyting hafi átt sér stað.



Í þessu bréfi sé því fyrst og fremst leitast við að svara þeim athugasemdum sem Neytendastofa geri við upplýsingagjöf til viðskiptavina í lánssamningum félagsins. Á símafundi Neytendastofu og fulltrúa Ecommerce 2020 hafi verið ræddar athugasemdir Neytendastofu og hvaða breytingar félagið þurfi að gera á samningum sínum svo þeir fullnægi kröfum Neytendastofu. Ecommerce 2020 muni uppfæra samninga sína í samræmi við þær breytingar eins og fram komi að neðan.

Hvað varði athugasemdir samkvæmt c. lið 4. mgr. 7. gr. þá verði bætt inn að viðskiptavinur þurfi að standast lánshæfismat til að geta tekið nýtt lán.

Hvað g. lið 4. mgr. 7. gr. varði verði bætt inn lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Hvað varði j. lið 4. mgr. 7. gr. verði tekið fram, eins og raunin sé, að enginn þinglýsingarkostnaður fylgi lánunum.

Hvað varði l. lið 4. mgr. 7. gr. verði vísað til íslenskra dráttarvaxta enda lánin veitt í íslenskum gjaldmiðli.

Hvað varði athugasemdir samkvæmt a. lið 2. mgr. 12. gr. verði bætt inn upplýsingum um hvort lánin séu óverðtryggð eður ei og hvort vextirnir séu breytilegir eða fastir.

Hvað varði d. lið 2. mgr. 12. gr. verði bætt inn að viðskiptavinur þurfi að standast lánshæfismat til að geta tekið nýtt lán.

Hvað varði l. lið 2. mgr. 12. gr. verði bætt inn nánari upplýsingum um afleiðingar af vanefndum í samræmi við tölvupóstsamskipti Neytendastofu og fulltrúa Ecommerce 2020.

Unnið sé að því að uppfæra lánssamninga félagsins og verði uppfært eintak sent Neytendastofu við fyrsta tækifæri.

Að þessum athugasemdum leystum standi aðeins eftir athugasemdir er varði ágreining um hvaða lög gildi um lánastarfsemi félagsins, þ.e.a.s. dönsk eða íslensk lög. Í gildandi samningum Ecommerce 2020 sé vísað til danskra laga og til dönsku systurstofnunar Neytendastofu, sem og danskrar úrskurðanefndar um neytendamál. Neytendastofa telji íslensk lög gilda um lánastarfsemi félagsins til íslenskra neytenda en þeim skilningi stofnunarinnar verði að hafna.

Á Íslandi og í Danmörku sé það sterk meginregla í samningarétti að aðilum sé almennt frjálst að semja um hvað eina sem þeir vilja. Frá þessari reglu séu þó undantekningar sem almennt séu þröngt skýrðar. Ein þeirra undantekninga sé vissulega í 5. gr. laga nr. 43/2000 þar sem fjallað sé um neytendasamninga. Þar komi fram að uppfylli undanfari samningsgerðar ákveðin skilyrði



beri að veita neytandanum þá ófrávíkjanlegu neytendavernd sem honum bjóðist í heimalandi sínu.

Í fyrsta lagi þá breyti 5. gr. laga nr. 43/2000 ekki þeirri staðreynd að dönsk lög gildi um lánasamninga félagsins, enda sé skýrlega um það samið milli Ecommerce 2020 og viðskiptavina. Ákvæðið geri ráð fyrir því að neytandi geti borið fyrir sig ófrávíkjanleg neytendaákvæði heimalands síns. Ákvæðið feli hins vegar ekki í sér að íslensk lög gildi um samninginn í heild sinni. Þannig sé það ekki rangt af Ecommerce 2020 að vísa viðskiptavinum sínum almennt til danskra yfirvalda.

Í öðru lagi þá þurfi að uppfylla skilyrði eins af þremur stafliðum 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 svo að viðskiptavinur geti borið fyrir sig ófrávíkjanleg ákvæði um neytendavernd í íslenskum lögum. Í því sambandi hafi Neytendastofa vísað til a. liðar 2. mgr. 5. gr. ákvæðisins. Því sé sérstaklega hafnað af hálfu Ecommerce 2020 að allar nauðsynlegar ráðstafanir samningsgerðarinnar af hálfu viðskiptavina fari fram í heimalandi viðskiptavinarins og því geti viðskiptavinir félagsins ekki borið fyrir sig 5. gr. laganna og þar með neytendavernd íslenskra laga. Hefðbundnar lögskýringarreglur styðji þessa túlkun sem og greinargerð með frumvarpi til laganna. Þrátt fyrir þennan skilning Ecommerce 2020 hafi félagið leitast við að tryggja að íslenskir neytendur njóti sambærilegrar verndar í lánasamningum félagsins, sem séu í grunninn sniðnir að danskri neytendalöggjöf, og þeir myndu njóta ef íslensk lög giltu um samningana.

Af framangreindu leiði að Ecommerce 2020 beri ekki lagaskylda til þess að vísa til íslenskra laga og stofnana eins og Neytendastofa geri ráð fyrir. Að því sögðu óski Ecommerce 2020 eftir góðri samvinnu við Neytendastofu. Þannig sé reynt eftir bestu getu að mæta athugasemdum stofnunarinnar en ekki sé hægt að fallast á að íslensk lög gildi um lánsamninga félagsins, hvað þá í heild sinni.

3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 10. júlí 2019, svaraði Neytendastofa athugasemdum Ecommerce 2020 auk þess sem stofnunin óskaði frekari skýringa frá félaginu. Í bréfinu segir að Neytendastofa geri ekki athugasemdir við þær úrbætur sem gerðar hafi verið eða standi til að gera, eins og þeim sé lýst í bréfi Ecommerce 2020, með þeim fyrirvara að stofnunin hafi ekki fengið afhentan uppfærðan lánsamning.

Í bréfinu er vísað til athugasemda Ecommerce 2020 við því hvort íslensk lög eigi við um samningana og segir að líkt og fram komi í bréfi Neytendastofu, dags. 27. maí 2019, hafi með lögum nr. 43/2000 verið tekin upp í íslenskan rétt lagaskilareglur Rómarsamningsins (e. The Rome Convention I). Í 5. gr. laganna sé fjallað um neytendasamninga og telji Neytendastofa að ákvæði a. liðar 2. mgr. 5. gr. eigi við um lánveitingar Ecommerce 2020 til íslenskra neytenda. Neytendastofa geti ekki fallist á sjónarmið félagsins um að ákvæðið eigi ekki við um samninga félagsins. Líta verði til þess að markaðssetningu sé beint m.a. með smáskilaboðum og/eða tölvupóstum til íslenskra neytenda, á íslensku og gjarnan með tilliti til sérstakra aðstæðna á



Íslandi eins og t.d. í tengslum við verslunarmannahelgi. Sótt sé um lán t.d. með SMS skilaboðum í íslenskt símanúmer og boðið upp á samskipti við símaver í íslensku númeri. Þá sé gerð krafa um íslenska kennitölu lántaka, lánin veitt í íslenskum krónum auk þess sem öll markaðssetning fari fram á íslensku.

Þá megi vekja athygli á því að í greinargerð með ákvæði a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 sé tekið fram að sem dæmi um íslenskar reglur sem ekki sé hægt að víkja frá með samningi neytenda í óhag séu ákvæði laga um neytendalán nr. 121/1994, sbr. 24. gr. þeirra laga. Það sama eigi við um núgildandi lög um neytendalán, nr. 33/2013, sbr. 4. gr. þeirra.

Með vísan til framangreinds telji stofnunin skilyrði a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 uppfyllt og því eigi lög nr. 33/2013 við um samninga gagnvart íslenskum neytendum þrátt fyrir að dönsk lög geti átt við um samninga sem beint er að dönskum neytendum og starfsemina sem slíka þar sem fyrirtækið er rekið í Danmörku.

Þá er í bréfinu fjallað um það að í 5. lið almennra skilmála Ecommerce 2020, sem stofnuninni hafi verið send með tölvubréfi þann 25. júní sl., komi m.a. fram að félagið krefjist þóknunar við framlengingu lánstíma eða við veitingu greiðslufrests. Neytendastofa óski eftirfarandi upplýsinga um framlengingu lánstíma eða greiðslufrest:

1. Hvernig og á hvaða tímapunkti er þjónustan kynnt neytendum?
2. Hver er fjárhæð þóknunarinnar?
3. Hvenær og með hvaða hætti eru neytendum veittar upplýsingar um verð?
4. Hvenær og með hvaða hætti greiðir neytandi þóknunina?
5. Er þjónustan enn kynnt sem einstakt tilboð og í hverju felst það tilboð?

Óskað var svars við ofangreindum spurningum, afriti af nýjum lánssamningi og stöðluðu eyðublaði auk annarra skýringa eða athugasemda sem félagið óskaði eftir að koma að í málinu. Bærust þær ekki innan tilskilins frests mætti búast við að tekin yrði ákvörðun í málinu á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

4.

Svar barst með bréfi, dags. 25. júlí 2019, þar sem segir að ítrekuð séu rök í fyrra bréfi um lagaskil á sviði samningaréttar. Ekki sé hægt að fallast á að undantekningarregla, sem feli í sér skerðingu á samningsfrelsi, sé túlkuð jafn rúmt og Neytendastofa leggi til. Í öllum tilvikum samþykki neytendur að fá sent markaðsefni til sín. Undanfari þess sé yfirleitt að viðkomandi neytandi hafi fengið vitneskju um þjónustu Ecommerce 2020 á bandarískum miðli, t.d. Google, Facebook eða Instagram. Þá noti neytandinn í flestum tilvikum erlenda vefþjóna eða tölvupóstþjónustu til þess að taka öll nauðsynleg skref í átt að því að ljúka samningsgerðinni. Ef að er gáð séu hundruðir ef ekki þúsundir erlendra fyrirtækja sem auglýsa á framangreindum miðlum til neytenda af hundruðum þjóðarbrotu, oft á tungumáli neytandans og í gjaldmiðli.



Eins og 5. gr. laga nr. 43/2000 sé orðuð sé ekki hægt að fallast á beitingu þessarar óskýru undantekningarreglu í tilviki Ecommerce 2020.

Í bréfi Neytendastofu sé jafnframt óskað eftir upplýsingum um fyrirkomulag Ecommerce 2020 við veitingu greiðslufrests. Á gjalddaga sé viðskiptavinum boðinn greiðslufrestur sem þeir geti nýtt sér sjái þeir ekki fram á að geta greitt lánið til baka á réttum tíma. Viðskiptavinurinn fái upplýsingar um greiðslufrestinn með smáskilaboðum og í þeim sé hlekkur á vefsíðu þar sem hægt sé að ganga frá greiðslufresti. Ecommerce 2020 hvetji auðvitað viðskiptavini sína til þess að greiða lánin til baka á réttum tíma, enda séu hagsmunir hans og viðskiptavinarins til lengri tíma fólgnir í því. Greiðslufrestur fresti gjalddaga lánsins um mánuð og kosti kr. 6.000- Viðskiptavinir séu upplýstir um kostnað vegna greiðslufrests á gjalddaga, smelli þeir á hlekkinn í smáskilaboðunum. Þessi þjónusta hafi verið kynnt sem „*einstakt tilboð*“ en Ecommerce 2020 hafi fallist á að breyta þeirri framsetningu. Með þessari þjónustu geti viðskiptavinur frestað innheimtuaðgerðum og þannig sparað sér kostnað. Það sé neytendum til hagsbóta að Ecommerce 2020 veiti þessa þjónustu.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 29. júlí 2019, tilkynnti stofnunin Ecommerce 2020 um lok gagnaöflunar málsins að því er varðaði upphaflegt erindi stofnunarinnar. Í bréfinu kom fram að telji stofnunin ástæðu til frekari skoðunar og gagnaöflunar vegna greiðslufrests lána Ecommerce 2020 verði það tekið til meðferðar í nýju máli.

II.

Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að kostnaði lána Ecommerce 2020 ApS auk upplýsinga sem fram koma í lánessamningi og stöðluðu eyðublaði samkvæmt lögum nr. 33/2013, um neytendalán. Í kjölfar upplýsinga sem Neytendastofu voru afhentar frá systurstofnun sinni í Danmörku, *Forbrugerombudsmanden*, gerði Neytendastofa athugasemdir við að kostnaður Ecommerce 2020 af lánnum félagsins væri umfram leyfilegt hámark samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013, auk þess sem gerðar voru athugasemdir við að upplýsingagjöf félagsins væri ekki í fullu samræmi við 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laganna. Neytendastofa telur með vísan til a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar, að ákvæði laga nr. 33/2013 gildi um samninga Ecommerce 2020 við íslenska neytendur.

Ecommerce 2020 hafnar því að undanþága a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 eigi við og þar með því að íslensk lög geti átt við um samningana. Þrátt fyrir það hafi fyrirtækið þegar gert breytingar á viðskiptamódeli sínu og innheimtu nú lægri kostnað af lánunum sem leiði til þess að árleg hlutfallstala kostnaðar fari ekki yfir hámark samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013. Þá voru undir rekstri málsins gerðar breytingar á flestum þeim athugasemdum sem Neytendastofa



hafði við láncsamning og staðlað eyðublað félagsins, sbr. 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laganna.

2.

Með lögum nr. 43/2000, um lagaskil á sviði samningaréttar, voru teknar upp í íslenskan rétt lagaskilareglur Rómarsamningsins (e. The Rome Convention I). Samkvæmt meginreglu 3. gr. laganna geta aðilar samningsbands samið um þau lög sem um hann skulu gilda, í heild eða að hluta. Í 5. gr. laganna er fjallað um neytendasamninga og er þar að finna undantekningarreglu frá meginreglu 3. gr. Ákvæði 2. mgr. 5. gr. er svohljóðandi:

„Þrátt fyrir ákvæði 3. gr. getur ákvæði um lagaval í samningi aldrei takmarkað þá vernd sem neytandi nýtur samkvæmt ófrávíkjanlegum reglum í lögum þess ríkis á Evrópska efnahagssvæðinu þar sem hann býr:

a. ef undanfari samnings var sérstakt tilboð til neytandans eða almenn auglýsing og allar nauðsynlegar ráðstafanir til samningsgerðarinnar af hans hálfu fóru fram í því landi [...]“

Eins og fram hefur komið við meðferð málsins telur Neytendastofa að líta verði til þess að markaðssetningu er beint m.a. með smáskilaboðum og/eða tölvupóstum til íslenskra neytenda, á íslensku og gjarnan með tilliti til sérstakra aðstæðna á Íslandi eins og t.d. í tengslum við verslunarmannahelgi. Sótt er um lán t.d. með SMS skilaboðum í íslenskt símanúmer og boðið upp á samskipti við símaver í íslensku númeri. Þá er gerð krafa um íslenska kennitölu lántaka, lánin veitt í íslenskum krónum auk þess sem öll markaðssetning fer fram á íslensku.

Samkvæmt orðalagi ákvæðisins er litið til búsetulands neytanda og hvort hann sé staddur í því ríki þegar sérstöku tilboði eða almennri auglýsingu er beint til hans og hann gerir allar nauðsynlegar ráðstafanir til samningsgerðarinnar. Hvar hýsing vefpósts eða þess samskiptamiðils sem nýttur er til auglýsinga er hefur því samkvæmt orðanna hljóðan ekki áhrif við ákvörðun um gildi undanþágunnar. Þá er til þess að líta að með 4. gr. laga nr. 33/2013 er veitt heimild til að víkja frá ákvæðum laganna til hagsbóta fyrir neytendur sem felur í sér að ákvæði laganna eru ófrávíkjanleg að því er lágmarksréttindi neytenda varðar. Með vísan til ofangreinds telur Neytendastofa því skilyrðum fullnægt um að ákvæði laga nr. 33/2013 eigi við um samninga og samningsgerð þegar lántaki er Íslendingur og staddur á Íslandi.

3.

Í lögum nr. 33/2013 er m.a. fjallað um upplýsingaskyldu lánveitanda fyrir og við lánveitingu. Í máli þessu hefur komið til álita upplýsingaskylda samkvæmt 7. og 12. gr. laganna.



Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. skal lánveitandi með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um lántöku. Skulu upplýsingarnar veittar á grundvelli lánskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, framkominna óska og upplýsinga frá neytanda. Upplýsingarnar skulu skv. 2. mgr. 7. gr. veittar á pappír eða öðrum varanlegum miðli og á stöðluðu eyðublaði skv. reglugerð nr. 921/2013. Í 4. mgr. 7. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem koma skulu fram í staðlaða eyðublaðinu. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við upplýsingar Ecommerce 2020 samkvæmt c., g., j. og l.liðum 4. mgr. 7. gr. sem eru svohljóðandi:

„Í upplýsingum skal eftirfarandi koma fram:

[...]

c. heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess,

[...]

g. árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram koma allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölu; ef neytandi hefur upplýst lánveitanda um einn eða fleiri þætti þess láns sem hann helst kýs, svo sem gildistíma lánessamnings og heildarfjárhæð láns, skal lánveitandi taka tillit til þeirra þátta; ef lánessamningur býður upp á mismunandi leiðir með mismunandi kostnaði eða útlánsvöxtum skal lánveitandi miða við hæsta kostnað og vexti vegna algengustu lánessamninga og greina frá því að aðrar forsendur geti leitt til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar,

[...]

j. ef við á, kostnaður sem neytandi kann að þurfa að greiða vegna þinglýsingar eða skráningar lánessamnings,

[...]

l. gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila, [...]"

Í 12. gr. laganna er fjallað um þær upplýsingar sem koma skulu fram í lánessamningi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. skal samningurinn skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli og samningsaðilar fá afrit af honum. Í 2. mgr. 12. gr. eru taldar upp þær upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi. Af hálfu Neytendastofu hafa verið gerðar athugasemdir við lánessamning Ecommerce 2020 samkvæmt a., d., l., m., r., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. sem eru svohljóðandi:

„Í lánessamningi skal koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt:

a. tegund láns,

[...]

d. heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu,

[...]



l. gildandi vextir þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga sem gilda á þeim tíma þegar lánsamningur er gerður og fyrirkomulag við breytingu á þeim og, ef við á, kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila,

m. afleiðingar vegna vangoldinna greiðslna,

[...]

r. réttur til greiðslu fyrir gjalddaga skv. 18. gr., málsmeðferð við greiðslu fyrir gjalddaga og, ef við á, upplýsingar um rétt lánveitanda til bóta og á hvaða hátt þær bætur verða ákvarðaðar,

[...]

s. málsmeðferð sem fylgja skal við uppsögn lánsamnings,

t. hvort fyrir hendi séu kæruleiðir utan dómstóla fyrir neytendur og, ef svo er, hverjar þær séu,

[...]

v. ef við á, nafn og heimilisfang þar til bærra eftirlitsyfirvalda.“

Í málinu kemur einnig til álita kostnaður neytenda af lántöku hjá Ecommerce 2020. Í 26. gr. laga nr. 33/2013 eru lánskostnaði settar skorður, þar sem segir:

„Árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánnum má ekki nema meira en 50 hundraðshlutum að viðbættum stýrivöxtum.“

4.

Samkvæmt gögnum málsins veitti Ecommerce 2020 neytendalán að fjárhæð 10.000 – 80.000 kr. með kostnaði sem gaf árlega hlutfallstölu kostnaðar á bilinu 3.444,8% - 13.298,1%. Er þar um að ræða skýrt brot gegn lögbundnu hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013.

Samkvæmt gögnum málsins gerði félagið breytingu á viðskiptamódeli sínu eftir að gagnaöflun Neytendastofu hófst sem fólst m.a. í því að kostnaður af lánnum var lækkaður verulega. Af gögnunum er ljóst að kostnaður við lántöku nemur nú fjárhæð sem gefur árlega hlutfallstölu kostnaðar undir lögbundnum hámarki samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013. Skoðun Neytendastofu hefur einnig leitt í ljós að við lántöku og gerð lánsamnings eru neytendur ekki krafðir um viðbótargjöld, tengdan kostnað eða annað sem taka skal tillit til við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Neytendastofa telur því ekki tilefni til athugasemda við fjárhæð kostnaðar eða útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar við lánveitingar Ecommerce 2020 eins og útreikningunum er nú háttáð samkvæmt gögnum sem lögð hafa verið fram.

5.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar í stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 samkvæmt c., g., j. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. auk almennra athugasemda og athugasemda vegna upplýsinga í tengslum við fjarsölu á fjármálaþjónustu. Í svörum Ecommerce kom fram að



gerðar yrðu úrbætur að því er varði c., g., j. og l. liði 4. mgr. 7. gr. Hvað athugasemdir vegna upplýsinga í tengslum við fjarsölu á fjármálaþjónustu varði hefur félagið hafnað athugasemdum Neytendastofu þar sem félagið hefur ekki fallist á að íslensk lög eigi við um samningana og því beri félaginu að vísa til danskra eftirlitsfirvalda og úrskurðanefndar.

Við skoðun á nýjum lánsamningi og stöðluðu eyðublaði Ecommerce 2020 má sjá að gerðar hafa verið fullnægjandi úrbætur að því er c. lið 4. mgr. 7. gr. varðar enda hefur verið bætt við upplýsingum um að skilyrði fyrir nýtingu láns sé að neytandi standist lánsþæfismat.

Þrátt fyrir þau svör félagsins að bætt verði inn lýsandi dæmi samhliða árlegri hlutfallstölu kostnaðar er slíkt dæmi ekki að finna í nýjum gögnum frá félaginu og því brýtur það enn gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Gerðar hafa verið fullnægjandi breytingar á upplýsingum um þinglýsingarkostnað sbr. j. liður 4. mgr. 7. gr. laganna.

Þá hefur félagið breytt tilvísun til dráttarvaxta, þar sem lánin eru veitt í íslenskum krónum og því beri að reikna dráttarvexti samkvæmt lögum nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu. Þrátt fyrir að lagatilvísun sé nú fullnægjandi og veiti þannig upplýsingar um hvernig fyrirkomulag um breytingu á vöxtum sem greiða þarf ef greitt er eftir gjalddaga, skortir enn tilgreiningu á gildandi dráttarvöxtum eins og ákvæði 1. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 gerir kröfu um.

Með vísan til þess að ákvæði laga nr. 33/2013 eiga við um samninga um neytendalán sem Ecommerce 2020 gerir við íslenska neytendur, þegar skilyrði a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 eru uppfyllt, ber félaginu að vísa til íslenskra eftirlitsfirvalda og íslenskrar úrskurðanefndar í 5. þætti staðlaða eyðublaðsins.

6.

Neytendastofa gerði athugasemdir við upplýsingar í lánsamningi Ecommerce 2020 samkvæmt a., d., l., m., r., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Í svörum Ecommerce kom fram að gerðar yrðu úrbætur að því er varði a., d., l. og m. liði 2. mgr. 12. gr. Að öðru leyti hefur félagið hafnað athugasemdum Neytendastofu þar sem félagið hefur ekki fallist á að íslensk lög eigi við um samninginn og því beri félaginu að vísa til danskra eftirlitsfirvalda og úrskurðanefndar.

Neytendastofa telur fullnægjandi úrbætur hafa verið gerðar við upplýsingar samkvæmt a. og m. liðum 2. mgr. 12. gr. þar sem bætt hefur verið við upplýsingum um tegund láns og afleiðingar vegna vangoldinna greiðslna.

Samkvæmt skoðun Neytendastofu hefur ekki verið bætt við upplýsingum um skilyrði fyrir nýtingu láns samkvæmt d. lið 2. mgr. 12. gr. þrátt fyrir svör félagsins um að bætt yrði inn að viðskiptavinur þurfi að standast lánsþæfismat.



Ecommerce 2020 hefur breytt tilvísun til dráttarvaxta, þar sem lánin eru veitt í íslenskum krónum og því beri að reikna dráttarvexti samkvæmt lögum nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, með síðari breytingum. Þrátt fyrir að lagatilvísun sé nú fullnægjandi og veiti þannig upplýsingar um hvernig fyrirkomulagi um breytingu á vöxtum sem greiða þarf ef greitt er eftir gjalddaga er háttað, skortir enn tilgreiningu á gildandi dráttarvöxtum eins og ákvæði 1. liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 gerir kröfu um.

Neytendastofa gerði, með vísan til r. liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, athugasemd við orðlag liðar 3B í lánsamningi Ecommerce 2020, sem ber yfirskriftina „UPPSÖGN/GREIÐSLA FYRIR GJALDDAGA“ þar sem skilmálinn er ekki nægilega skýr um rétt neytenda til greiðslu fyrir gjalddaga. Ecommerce 2020 hefur ekki svarað þessari athugasemd Neytendastofu og engar úrbætur hafa verið gerðar á skilmálanum.

Með vísan til þess efnis að ákvæði laga nr. 33/2013 eigi við um samninga um neytendalán sem Ecommerce 2020 gerir við íslenska neytendur, þegar skilyrði a. liðar 2. mgr. 5. gr. laga nr. 43/2000 eru uppfyllt, ber félaginu að vísa til íslenskra eftirlitsyfirvalda og íslenskrar úrskurðanefndar samkvæmt t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

7.

Í ljósi ofangreinds og með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Ecommerce 2020 að félagið skuli bæta upplýsingagjöf samkvæmt 4. mgr. 7. og 2. mgr. 12. laga nr. 33/2013 nú þegar og senda Neytendastofu tilkynningu ásamt breyttum lánsamningi og stöðluðu eyðublaði. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli b. og h. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013.

III.

Ákvörðunarorð:

„Ecommerce 2020 ApS, Danmörku, braut gegn 26. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með innheimtu kostnaðar af neytendalánnum sem nam hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.

Ecommerce 2020 ApS hefur brotið gegn g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði.

Ecommerce 2020 ApS hefur brotið gegn d., l., r., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánsamningi.



Með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til Ecommerce 2020 ApS að koma upplýsingum samkvæmt 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, í viðunandi horf og tilkynna Neytendastofu þar um. Verði það ekki gert innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli b. og h. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán.“

Neytendastofa, 21. ágúst 2019

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir