

**ÚRSKURÐUR**  
**ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA**

---

**MÁL NR. 3/2016**

1. Þann 16. september 2016 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr. 3/2016: Kærur Kredia ehf. og Smálána ehf. á ákvörðunum Neytendastofu nr. 16/2016 og 17/2016 frá 20. maí 2016. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Áslaug Árnadóttir og Egill Heiðar Gíslason.
2. Með sameiginlegri kæru, dags. 16. júní 2016, hafa kærendur kært til áfrýjunarnefndar neytendamála ákvarðanir Neytendastofu nr. 16/2016 og 17/2016 frá 20. maí 2016. Í ákvörðunum var komist að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán með því að afhenda neytendum ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snúi að tilteknum lánessamningi og taki tillit til fram kominna óska neytandans áður en hann verður bundinn af lánessamningi. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu brotið gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna með ófullnægjandi upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði áður en lánessamningur er gerður og gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t og v. liðum 2. mgr. 12. gr. með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningum. Enn fremur var talið að kærendur hefðu brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 með því að telja svonefnt kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu. Loks var komist að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu brotið gegn 26. gr. laga nr. 33/2013 með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem næmi hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.
3. Í tilefni af framangreindu, og með heimild í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, beindi Neytendastofa þeim tilmælum til kæranda að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt væri skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Þá var þeim tilmælum beint til kæranda að telja þá fjárhæð sem tilgreind væri sem kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Enn fremur var kærendum bannað að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiddi til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013. Var stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 krónur lögð á kærendur með vísan til u. og c. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013.
4. Kæruheimild er í 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, sbr. 2. mgr. 4. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005.

**MÁLAVEXTIR**

5. Tildrög máls þessa eru þau að með ákvörðun Neytendastofu 2. júní 2014 (28/2014) komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 um

neytendalán og 3. gr. reglugerðar nr. 956/2013 um útreikning árlegar hlutfallstölu kostnaðar með því að undanskilja 5.990 króna kostnað af framkvæmd lánsþáttfæðingars mats við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og að félögin hefðu brotið gegn 26. gr. laga nr. 33/2013 með því að innheimta kostnað af lánum sem færi umfram það hámark sem getið er um í ákvæðinu. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laganna var kærendum bannað að undanskilja umræddan kostnað við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar auk þess sem félögunum var bannað að innheimta kostnað sem gæfi hærri árlegra hlutfallstölu kostnaðar en sem næmi 50% að viðbættum stýrivöxtum. Þá var lögð 250.000 króna stjórnvaldssekt á hvort félag. Ákvörðunin var kærð til áfrýjunarnefndar neytendamála með bréfi, dags. 27. júní 2014, og með ákvörðun nefndarinnar 21. nóvember 2014 (13/2014) var hin kærða ákvörðun staðfest.

6. Með bréfi Neytendastofu til kærenda, dags. 2. desember 2014, kom fram að við skoðun Neytendastofu á heimasíðum kærenda hafi komið í ljós að kynningu, uppsetningu eða kostnaði við framboðin lán hafi í engu verið breytt til samræmis við ákvörðun Neytendastofu og úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála. Væri kærendum því boðið að koma að skýringum sínum eða athugasemdum áður en tekin yrði ákvörðun um beitingu sekta vegna þessa. Eftir nokkur bréfaskipti Neytendastofu og kærenda var hinum síðarnefndu gert, með ákvörðun stofnunarinnar 27. janúar 2015 (3/2015), að fara að fyrri ákvörðun Neytendastofu og úrskurði áfrýjunarnefndarinnar en sæta ella dagsektum. Að kröfu kærenda var kærð þeirra til áfrýjunarnefndarinnar vísað frá nefndinni, sbr. úrskurð nefndarinnar 24. júlí 2015 (3/2015), en að beiðni kærenda var málið tekið upp að nýju.
7. Nefndin kvað síðan upp nýjan úrskurð í málinu 9. desember 2015 (14/2015). Undir rekstri málsins höfðu kærendur látið af töku gjalds fyrir flýtiþjónustu við afgreiðslu lánsúmsókna en þeir höfðu hins vegar breytt starfsemi sinni þannig að gert var að skilyrði fyrir lántöku að keyptar væru sérstakar rafbækur. Af hálfu Neytendastofu var því hins vegar haldið fram að kærendur brytu enn gegn ákvæðum laga nr. 33/2013 og ákvörðunum Neytendastofu og áfrýjunarnefndarinnar, enda væri gjaldið, sem þeir innheimtu vegna kaupa á rafbókum, ekki talið með við útreikning á heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Kærendur hafi þannig ekki látið af þeirri ólögmatu háttsemi sem dagsektum hinnar kærðu ákvörðunar hafi verið ætlað að stöðva og brytu starfshættirnir enn gegn 21. og 26. gr. laga um neytendalán.
8. Í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar var vísað til þess að óumdeilt væri að kærendur hefðu látið af innheimtu gjalds vegna flýtimeðferðar á umsóknum um neytendalán. Hvað hina nýju starfshætti snerti, þ.e. að gera kaup á rafbókum að skilyrði fyrir lánveitingu, væru einu gögnin sem lögju fyrir áfrýjunarnefndinni frétt af vefmiðlinum mbl.is, sem Neytendastofa hefði lagt fyrir nefndina. Gætu slík gögn ein og sér ekki legið til grundvallar mati áfrýjunarnefndarinnar á núverandi starfsháttum kærenda. Óumdeilt væri að sú gjaldtaka kærenda, sem Neytendastofa teldi að stríddi gegn ákvæðum laga nr. 33/2013, væri ekki til komin vegna afgreiðslu á lánsúmsóknum, líkt og fjallað hefði verið um í hinni upphaflegu ákvörðun stofnunarinnar, heldur vegna sölu rafbóka. Að öllu framangreindu virtu yrði ekki hjá því komist að fella úr gildi

þann hluta hinnar kærðu ákvörðunar sem lyti að álagningu dagsekta. Væri af gefnu tilefni tekið fram að með því hefði ekki verið tekin afstaða til starfshátta kæranda eða hvort telja bæri gjald vegna sölu kæranda á rafbókum til heildarlántökukostnaðar í skilningi g. liðar 5. gr. laga nr. 33/2013.

9. Með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 27. janúar 2016, fór stofnunin fram á að kærundur veittu stofnuninni upplýsingar og gögn í tengslum við veitingu neytendalána samhliða kaupum á rafbókum. Í bréfinu kom fram að skilmálar kaupanna og lánanna væru aðgengilegir á vefsíðu fyrirtækjanna, en að öðru leyti væru engar upplýsingar um lánin að finna á opnum vefsíðum. Af því tilefni og með vísan til 20. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, færi Neytendastofa fram á að kærundur veittu stofnuninni tiltekna upplýsingar og gögn svo unnt væri að meta hvort skilyrðum laganna væri fullnægt. Þær upplýsingar og gögn sem farið var fram á voru i) afrit af lánessamningi, sbr. 12. gr. laga nr. 33/2013, og stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. sömu laga, ii) upplýsingar um hvernig lánveitingu væri háttað í tengslum við kaup á rafbók og hvort lánveiting væri í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók, iii) afrit af gjaldskrá, iv) upplýsingar um það hvort sérstakrar greiðslu væri krafist fyrir SMS smáskilaboð sem send væru lántaka degi fyrir gjalddaga/eindaga og v) í hverju viðbótarþjónusta skv. 3. gr. almennra skilmála fyrir lán gæti falist. Ekkert svar barst Neytendastofu innan tilskilins frests.
10. Neytendastofa birti kærendum ákvörðun þann 12. febrúar 2016 þar sem þeim fyrirmælum var beint til þeirra, með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, að afhenda stofnuninni umbeðin gögn og upplýsingar. Ákvörðunin var studd heimild í 1. og 2. mgr. 20. gr. laga nr. 57/2005, sbr. 2. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013. Í ákvörðuninni kom fram að kærundur mættu búast við því að tekin yrði ákvörðun um sektir yrðu stofnuninni ekki afhent umbeðin gögn innan tilskilins frests. Svör kæranda bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 23. febrúar 2016. Í bréfi þeirra er fyrirspurnum Neytendastofu svarað í sömu röð og í ákvörðun stofnunarinnar. Um fyrsta liðinn segir í svarinu að eiginlegum lánessamningi, í hefðbundnu pappíriformi, sé ekki til að dreifa. Þegar viðskiptavinur hafi skráð sig inn á sérstakt svæði á heimasíðum kæranda, með notendanafni og lykilorði, geti hann valið hversu margar bækur hann kjósi að kaupa. Kjósi hann að taka lán fyrir kaupverði bókanna, í stað þess að staðgreiða þær, velji hann það sérstaklega auk þess sem hann geti valið lengd lánstíma. Þegar hann hafi lokið við val sitt og kynnt sér og samþykkt skilmálana fyrir kaupunum, smelli hann á „samþykkja“. Þá sé umsókn hans tekin til afgreiðslu. Allar upplýsingar varðandi tiltekin kaup séu varðveitt hjá kærendum með rafrænum hætti, sbr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
11. Um annan lið segir í bréfi kæranda að lánveiting á þeirra vegum sé í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók. Viðskiptavinur geti valið hvort hann staðgreiði bókina/bækurnar eða fái lánað fyrir kaupverðinu. Þegar viðskiptavinur hafi fyllt út nauðsynlegar upplýsingar, staðfest að hann hafi lesið skilmálana, samþykkt heimild til öflunar upplýsinga um lánshæfi og samþykkt viðskiptin sé umsókn hans tekin til afgreiðslu. Þess beri að geta að allir viðskiptavinir fái sérstaklega senda

skilmála kæranda þegar þeir skrái sig í viðskipti. Þar fyrir utan séu skilmálarnir aðgengilegir á heimasíðum kæranda. Eftir að umsókn hafi verið afgreidd fái viðskiptavinur rafbækurnar sendar í tölvupósti, auk þess sem lánsfjárhæðin sé millifærð á reikning viðskiptavinar.

12. Um þriðja liðinn segir að ekki sé tekið gjald fyrir lánveitingar, umfram vexti sem geti numið allt að 49% árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Allur lántökukostnaður vegna kaupanna komi skilmerkilega fram áður en kaup eigi sér stað. Eins og Neytendastofa hafi bent á sé vísað til sérstakrar gjaldskrár í 3. kafla skilmála kæranda. Rétt sé að geta þess að eiginlegri gjaldskrá sé ekki lengur til að dreifa og muni þessu verða breytt tafarlaust. Um fjórða liðinn segir að ekkert gjald sé tekið af viðskiptavini vegna umræddra SMS sendinga. Um fimmta liðinn segir síðan að eins og sakir standi bjóði kændur ekki upp á neina viðbótarþjónustu sem hluta af hefðbundnum rafbókarkaupum, eins og þeim sé lýst að framan. Kunni viðskiptavinur hins vegar að óska sérstaklega eftir einhvers konar valkvæðri viðbótarþjónustu, bendi kændur á að kostnaður vegna hennar teljist ekki til heildarlántökukostnaðar. Þessu sé hins vegar ekki til að dreifa í dag. Með bréfinu fylgi skjáskot af heimasíðum kæranda og staðlað eyðublað, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
13. Með bréfi Neytendastofu, dags. 1. mars 2016, óskaði stofnunin frekari upplýsinga frá kændum. Í bréfinu bendir stofnunin á, í tilefni svara kæranda við fyrsta lið, að samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 skuli lánsamningur skráður á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli auk þess sem kveðið sé á um að allir samningsaðilar skuli fá afrit af lánsamningi. Í ljósi svara kæranda fari Neytendastofa fram á upplýsingar um það með hvaða hætti rafræn varðveisla upplýsinganna teljist varanlegur miðill, með hliðsjón af orðskýringu varanlegs miðils í r. lið 5. gr. laga nr. 33/2013, auk upplýsinga um það hvernig neytendur fái afrit af samningnum. Eintak af stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, sem fylgt hafi með bréfi kæranda í tengslum við fyrsta lið athugasemda Neytendastofu, hafi ekki verið fyrir tilteknu láni heldur sé því ætla að veita upplýsingar um öll lán sem félagið veiti. Neytendastofa fari fram á frekari upplýsingar um afhendingu eyðublaðsins, á hvaða tíma neytanda sé afhent eintak af eyðublaðinu og hvort neytendur fái það afhent á sama formi og Neytendastofu var sent.
14. Varðandi samþykki skilmála kæranda og samþykki fyrir því að kændur muni afla upplýsinga um lánshæfismat neytenda fari Neytendastofa fram á upplýsingar um hvernig uppsetningu á vefsíðunni sé háttað. Þannig fari stofnunin fram á upplýsingar um það hvort neytendur þurfi að haka við bæði samþykki eða hvort fyrirfram sé hakað í þau. Í ljósi skýringa kæranda í öðrum lið, um að lánveiting sé í öllum tilvikum háð kaupum á rafbók, fari Neytendastofa fram á skýringar á tilvísuðu ákvæði skilmála félagsins þess efnis að viðskiptavinur geti sótt um lán með SMS smáskilaboðum, yfir vefsíðu lánveitanda eða með því að hafa samband við þjónustuver. Í þessu samhengi fari stofnunin jafnframt fram á upplýsingar um hvenær neytandi fái rafbækurnar afhentar. Af skjámynd þeirri sem fylgdi svörum kæranda sé ljóst að við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sé undanskilinn kostnaður við kaup á rafbókum sem neytendum sé þó nauðsynlegt að standa straum af í tengslum við lánveitinguna. Með vísan til

orðskýringar heildarlántökukostnaðar í g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013 telji Neytendastofa koma til álita að kostnaður bókana sé hluti af heildarlántökukostnaði og skuli þar með jafnframt litið til þess kostnaðar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. laganna. Neytendastofa óski eftir skýringum eða athugasemdum kæranda vegna þessa. Neytendastofa fari jafnframt fram á frekari upplýsingar um það hvenær komi til greiðslu fyrir rafbækurnar þegar neytandi nýti þá þjónustu kæranda að taka lán samhliða kaupunum.

15. Svar kæranda barst með bréfi, dags. 18. mars 2016, þar sem segir að þegar umsókn viðskiptavinar um lán vegna kaupa á rafbók hafi verið afgreidd fái viðskiptavinur sendan lánsamning á rafrænu formi í svokölluðu pdf-skjali. Skjalið fái hann sent á uppgefið tölvupóstfang. Þá fái viðskiptavinurinn senda samþykka lánskilmálana auk staðlaðra upplýsinga um lánið. Afrit af þessum skjölum fylgdi með bréfi kæranda. Þá kom fram í bréfinu að til viðbótar væru eintök af þessum skjölum varðveitt hjá kændum með rafrænum hætti á gagnþjónum þeirra. Viðskiptavinur fái sent staðlað eyðublað með tölvupósti þegar umsókn hans hafi verið afgreidd, en form eyðublaðsins sé það sama og fylgi með bréfinu til Neytendastofu. Viðskiptavinur þurfi að veita sérstakt samþykki fyrir öflun upplýsinga vegna lánsþátttöku á heimasíðu kæranda. Ekki sé búið að haka fyrirfram í þar til gerða reiti. Kjósi viðskiptavinur að staðgreiða kaupin á rafbókum fái hann bækurnar sendar umsvifalaust í tölvupósti. Sé ekki um staðgreiðsluviðskipti að ræða fái viðskiptavinurinn rafbækurnar sendar þegar lánsúmsókn hans hafi verið samþykkt og afgreidd. Rafbækurnar fái viðskiptavinurinn sendar í tölvupósti í báðum tilvikum.
16. Líkt og fram hafi komið í fyrra bréfi kæranda geti viðskiptavinur aðeins fengið lán í þeim tilvikum þegar hann kaupir jafnframt rafbækur. Til nokkurrar einföldunar megi líkja þessu við kaup viðskiptavinar á sjónvarpstæki í raftækjaverslun á raðgreiðslum. Í þeim tilvikum geti viðskiptavinur ekki fengið lán fyrir kaupverðinu án þess að kaupa raftækið. Viðskiptavinur kæranda standi til boða ýmsir samskiptamöguleikar þegar þeir eigi viðskipti. Þannig geti viðskiptavinur ýmist sent skilaboð, tölvupóst, hringt eða farið inn á vefsíðu kæranda. Ef Neytendastofa telji þörf á breytingum á skilmálum kæranda til frekari skýringa á þessu þætti kændum gott að fá leiðbeiningar um slíkt. Kændur taki þó fram að félagið hafi ekki orðið þess vart að skilmálarnir vefjist fyrir viðskiptavinum þess. Að minnsta kosti hafi ekki borist ábendingar um slíkt. Það sé réttur skilningur Neytendastofu að kaupverð rafbókanna sé ekki reiknað sem hluti af heildarlántökukostnaði skv. g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013, sbr. 21. gr. þeirra. Um sé að ræða kaupverð vegna vörukaupa og geti kændur ekki séð að slíkur kostnaður geti talist til heildarlántökukostnaðar. Það athugist að hér sé ekki um kaup á þjónustu að ræða, heldur eiginleg vörukaup. Kaupverð vörunnar teljist því ekki til heildarlántökukostnaðar. Kaupverð bókana inni viðskiptavinur af hendi á sama tíma og hann endurgreiði lánið. Með bréfinu fylgdi afrit af lánsamningi ásamt fylgiskjölum hans.

## ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

17. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar er rakið að til álita komi hvort kærendur uppfylli skilyrði laga nr. 33/2013 um neytendalán við lánveitingu til neytenda. Skoðun Neytendastofu hafi beinst að stöðluðu eyðublaði, sbr. 7. gr. laganna, lánessamningi, sbr. 12. gr. laganna, og útreikningi heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Hafi stofnunin farið fram á að kærendur afhentu afrit af gögnum tengdum lánveitingum og upplýsingar um lánveitingar til neytenda, auk þess sem stofnunin hafi gert athugasemdir við að ekki væri tekið tillit til verðs raðbóka, sem neytendum sé skylt að kaupa til þess að geta sótt um lán, við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Kærendur hafi veitt stofnuninni umbeðin gögn og upplýsingar, en hvað snerti umrætt gjald vegna raðbóka hafi tekið fram að þar sem um væri að ræða kaupverð vegna vörukaupa teldist sá kostnaður ekki hluti af heildarlántökukostnaði eða árlegri hlutfallstölu kostnaðar.
18. Í almennum skilmálum kæranda, sem aðgengilegir séu á opnu vefsvæði á vefsíðum kæranda, sé að finna staðlað eyðublað útfyllt með tilliti til allra lánakosta kæranda. Þannig sé heildarfjárhæð láns tilgreind 10.000 kr. – 80.000 kr. og gildistími lánessamnings tilgreindur 15, 22 eða 30 dagar, svo dæmi séu tekin. Í svörum kæranda við fyrirspurnum Neytendastofu hafi komið fram að þegar neytandi sækir um lán samhliða kaupum á raðbók fái hann sent afrit af lánessamningi og stöðluðu eyðublaði með tölvupósti um leið og lánsúmsókn hafi verið afgreidd. Af þeim gögnum sem Neytendastofu hafi verið send sé ljóst að umrætt staðlað eyðublað sem neytendur fái sent sé hið sama og birt sé í almennum skilmálum á opnum vefsvæðum kæranda.
19. Samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli neytandi fá afhent eintak af stöðluðu eyðublaði áður en hann verði bundinn af lánessamningi og skuli upplýsingar í eyðublaðinu taka mið af tilteknum lánessamningi og óskum neytandans þegar þær hafa komið fram. Neytendastofa telji kærendur ekki uppfylla skilyrði 1. mgr. 7. gr. þar sem fyrirtækin afhendi ekki neytendum eintak af stöðluðu eyðublaði sem snúi að tilteknum lánessamningi og taki tillit til fram kominna óska neytandans áður en neytendur verði bundnir af lánessamningum. Þegar farið sé yfir efnisinnihald hins staðlaða eyðublaðs sem kærendur láti neytanda í té þegar lánsúmsókn hafi verið afgreidd með tilliti til 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé einnig ljóst að fullnægjandi upplýsingar skorti á staðlaða eyðublaðið um heildarfjárhæð láns, sbr. c. lið 4. mgr. 7. gr. gildistíma þess, sbr. d. lið sama ákvæðis; um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um sé að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað, og tengda lánessamninga, sbr. e. lið ákvæðisins. Þá skorti upplýsingar um árlegra hlutfallstölu kostnaðar og þá heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, sbr. g. lið ákvæðisins. Á hinu staðlaða eyðublaði kæranda komi ekki heldur fram upplýsingar um að lán sé háð kaupum á raðbókum, sbr. c. liður 4. mgr. 7. gr., upplýsingar um útlánsvesti, sbr. f. lið sama ákvæðis, eða upplýsingar um gildandi dráttarvesti, sbr. l. lið. Með vísan til alls ofangreinds hafi kærendur brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, auk þess sem ófullnægjandi upplýsingar í stöðluðu eyðublaði feli í sér að brotið sé gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. sama ákvæðis.

20. Neytendastofa hafi við úrvinnslu málsins yfirfarið lánsamninga kæranda með tilliti til þeirra skilyrða sem fram komi í 12. gr. laga nr. 33/2013. Í þeim lánsamningum sem stofnuninni hafi verið sendir komi fram upplýsingar um samningsaðila, lánsfjárhæð, útborgun láns og endurgreiðslu, vexti, auk þess sem fram komi yfirlýsing lántaka og upplýsingar um varnarþing. Í grein 5.3 sé til þess vísað að lánsamningur aðila sé ein blaðsíða auk lánskilmála lánveitanda. Tilvitnaðir lánskilmálar séu svokallaðir „Almennir skilmálar fyrir lán“ sem einnig séu aðgengilegir á opnu svæði á vefsíðu kæranda. Aftast í almennum skilmálunum sé að finna útfyllt eintak af stöðluðu eyðublaði, eins og fram hafi komið. Í svörum kæranda hafi komið fram að afrit af almennum skilmálum sé sent neytanda með tölvupósti samhliða lánsamningi þegar lánsúmsókn hafi verið afgreidd. Í 12. gr. laga nr. 33/2013 sé ekki að finna formskilyrði fyrir lánsamningum. Ákvæðið kveði einungis á um þær upplýsingar sem eigi að koma fram í lánsamningi en geri ekki kröfu til þess með hvaða hætti eða á hvaða formi þær séu settar fram svo lengi sem það sé á pappír eða öðrum varanlegum miðli. Ákvæði laganna komi því ekki í veg fyrir að notast sé við staðlað eyðublað, sbr. 7. gr. laganna, til upplýsingagjafar samkvæmt 12. gr., en staðlað eyðublað eins og birtist í reglugerð nr. 921/2013 uppfylli ekki að öllu leyti kröfur greinarinnar. Í samræmi við nefnda reglugerð og ákvæði 7. gr. laganna sé lánveitanda enda óheimilt að breyta efni eða uppsetningu hins staðlaða eyðublaðs og því sé vandséð hvernig unnt sé að standa að fullnægjandi upplýsingagjöf samkvæmt 12. gr. með slíku stöðluðu eyðublaði.
21. Þegar litið sé til þeirra upplýsinga sem 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 geri kröfu um að neytendum séu veittar og hvernig kærundur standi að þeirri upplýsingagjöf hafi skoðun Neytendastofu leitt í ljós að í lánsamningi kæranda komi fram upplýsingar í samræmi við b. og c. liði málsgreinarinnar, en hins vegar komi ekki fram fullnægjandi upplýsingar um heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess, sbr. d. lið, og upplýsingar um fjárhæð, fjölda og tíðni greiðslna sem neytandi þurfi að standa skil á, sbr. h. lið. Í almennum skilmálum fyrir lán komi fram upplýsingar í samræmi við b., m., p. og r. liði 2. mgr. 12. gr., en upplýsingar samkvæmt a., c., g. og h. liðum málsgreinarinnar séu aðeins gefnar upp að hluta. Í fyrrgreindu stöðluðu eyðublaði aftast í almennum skilmálum fyrir lán sé að finna upplýsingar sem svari kröfum a., b., f., r., t. og v. liða 2. mgr. 12. gr., auk þess sem kröfum m. og q. liðar sé mætt að hluta. Þá komi þar fram upplýsingar sem svari til krafna c., d., g., h., j. og p. liða málsgreinarinnar, en þar sem staðlaða eyðublaðið snúi ekki að tilteknum lánsamningi verði upplýsingakröfu 2. mgr. 12. gr. ekki svarað með þeim upplýsingum. Við yfirferð ákvæðis 2. mgr. 12. gr. telji Neytendastofa ákvæði i., k., n., o. og u. ekki eiga við um lánsamninga kæranda og því ekki þörf á slíkum upplýsingum. Upplýsingar samkvæmt e., l. og s. liðum 2. mgr. 12. gr. vanti hins vegar með öllu. Með vísan til ofangreinds telji Neytendastofa að kærundur hafi brotið gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með því að hafa í lánsamningi eða almennum skilmálum fyrir lán ekki veitt upplýsingar til samræmis við e., f., j., l., q., s., t. og v. liði málsgreinarinnar og ekki veitt fullnægjandi upplýsingar í samræmi við a., d., g. og h. liði hennar.

22. Í ákvörðuninni segir síðan að í ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014, sem staðfest hafi verið með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 13/2014, hafi stofnunin komist að þeirri niðurstöðu að kærandur hafi brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 og 3. gr. reglugerðar nr. 965/2013 með því að undanskilja 5.990 kr. kostnað tengdan hraðari afgreiðslu láns við útreikning á heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Hafi þannig ekki verið um að ræða valkvæðan viðbótarkostnað sem undanþeginn væri útreikningunum samkvæmt g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013. Í kjölfar úrskurðar áfrýjunarnefndarinnar og dagsektarákvörðunar Neytendastofu hafi framkvæmd lánveitinga kæranda verið breytt og sé nú sá háttur hafður á að einungis þeir neytendur sem kaupir rafbækur af félaginu eigi kost á að sækja um lán. Neytendur sem kaupir rafbækur hjá kærendum hafi kost á að fá lán fyrir kaupverðinu í allt að 30 daga og geti til viðbótar því fengið lán að fjárhæð 10.000-80.000 kr. til sama tíma. Neytandi sem kaupir tvær bækur og fái 20.000 kr. viðbótarlán til 30 daga væri samkvæmt því að taka lán hjá félaginu fyrir rafbókunum að fjárhæð 6.016 kr. auk láns að fjárhæð 20.000 kr. Samtals lán sé því 26.016 kr. og greiði neytendur fyrir það kostnað sem nemi 734 kr., sem kærandur hafi reiknað svo að sé 40,3% árleg hlutfallstala kostnaðar. Í gögnum málsins hafi komið fram að kaup á rafbókum sé í öllum tilvikum skilyrði fyrir lántöku. Hafi kærandur líkt lánveitingunni við lánveitingu í formi raðgreiðslusamnings.
23. Af þessu tilefni bendi Neytendastofa á að þær rafbækur sem kærandur selji og séu skilyrði frekari lánveitinga séu bækur þar sem höfundaréttur sé fallinn niður og séu þær því aðgengilegar almenningi á internetinu án greiðslu. Þá sé einnig til þess að líta að kaupverð rafbókanna sé mjög sambærilegt þeim kostnaði sem kærandur hafi áður krafist neytendur um gegn því að afgreiðslu láns yrði hraðað. Auk þessa verði að líta til þess að þegar neytendum séu boðnir raðgreiðslusamningar með kreditkorti eða þeim boðið að taka lán fyrir kaupum á vörum þekkist það ekki að veitt sé viðbótarlán umfram kaupverð þeirrar vöru sem lán er veitt fyrir.
24. Neytendastofa telji með hliðsjón af gögnum málsins og framkvæmd lánveitinga hjá kærendum að skilyrði kæranda um kaup á rafbók sem sé að virði 0 kr. og öllum aðgengileg á internetinu sé í raun kostnaður við lánveitingu vegna þeirra lána sem fyrirtækið veiti. Stofnunin telji þannig að um sé að ræða yfirsýn og tilraun til þess að sniðganga ákvæði laga nr. 33/2013. Auk þess telji stofnunin ljóst að þessir viðskiptahættir sé tilraun til að fara framhjá fyrri ákvörðun stofnunarinnar. Tilgangur og markmið laga nr. 33/2013 sé að takmarka þann kostnað sem neytendur verði krafðir um í tengslum við lánsamninga. Því telji Neytendastofa að grípa verði til viðeigandi ráðstafana gagnvart aðilum sem reyni að haga framsetningu lána með þeim hætti að kostnaður sé felldur á neytendur undir öðru yfirsýni og ákvæði settra laga þannig sniðgengin.
25. Samkvæmt 21. gr. laga nr. 33/2013 skuli við útreikning árlegrar hlutfallsölu kostnaðar ákvarða heildarlántökukostnað neytenda, sem samkvæmt skilgreiningu g. liðar 1. mgr. 5. gr. sömu laga sé allur kostnaður sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda sé kunnugt um við samningsgerð. Með vísan til ofangreinds, um að svokallað kaupverð



rafbókanna sé í reynd kostnaður neytenda við lántöku, beri að fara með kaupverðið sem kostnað sem neytandi þurfi að greiða við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Með því að skilgreina kostnaðinn, sem kærendur krefji neytendur til greiðslu um við lántöku, sem kaupverð rafbókanna hafi kærendur brotið gegn ákvæðum 21. gr. laga nr. 33/2013. Með því að skilgreina umræddan kostnað, þ.e. 6.016 kr. kaupverð fyrir tvær rafbækur, sem kostnað við lántöku verði heildarlántökukostnaður neytanda af 20.000 kr. láni til 30 daga í reynd 6.750 kr., sem komi til greiðslu samhliða endurgreiðslu lánsins. Þetta gefi láninu árlega hlutfallstölu kostnaðar upp á 3.340,13%. Í 26. gr. laga nr. 33/2013 sé lagt bann við því árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánnum sé hærri en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Ljóst sé því að árleg hlutfallstala kostnaðar af 20.000 kr. láni til 30 daga, reiknuð í samræmi við ákvæði 21. gr. laga nr. 33/2013 og reglugerð nr. 965/2013, sé margfalt hærri en leyfilegt hámark 26. gr. laganna.

26. Í ákvörðuninni segir síðan að í 29. gr. laga nr. 33/2013 sé fjallað um eftirlits- og ákvarðanavald Neytendastofu og geti stofnunin samkvæmt 3. mgr. 29. gr. gripið til aðgerða gegn aðilum sem brjóta í bága við ákvæði II.-VIII. kafla. Eins og að framan greini hafi kærendur brotið gegn upplýsingakröfum 7. gr., sem sé í II. kafla laganna, upplýsingakröfum 12. gr., sem sé í IV. kafla laganna, útreikningi árlegrar hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt 21. gr., sem sé í V. kafla laganna, og hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt 26. gr., sem sé í VIII. kafla laganna. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beini Neytendastofa þeim fyrirmælum til kæranda að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt sé skilyrðum 7. og 12. gr. laganna. Kærendum beri einnig að telja kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. sömu laga. Þá banni Neytendastofa kærendum að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiði til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum, sbr. 26. gr. laga nr. 33/2013.
27. Neytendastofu sé, samkvæmt b., g., u. og x. liðum 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013, heimilt að leggja stjórnvaldssekt á lánveitendur sem brjóti gegn 7., 12., 21. og 26. gr. laganna. Með vísan til skýrra upplýsingakrafna 7. og 12. gr. laganna, og þess að afar skýrt sé af 26. gr. laganna að tilgangur þess sé að takmarka þann kostnað sem neytendur verði fyrir af neytendalánnum, telji stofnunin nauðsynlegt að beita sektarheimild sinni í málinu til verndar heildarhagsmunum neytenda. Stjórnvaldssektir geti samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laganna numið frá 100.000 krónum til 20 milljóna króna. Að teknu tilliti til atvika málsins, umfangs brotsins og fyrri ákvörðunar Neytendastofu gagnvart kærendum vegna sama málefnis telji Neytendastofa hæfilegt að leggja stjórnvaldssekt að fjárhæð 750.000 krónur á kærendur.

## **RÖKSTUÐNINGUR KÆRENDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU**

28. Í kæru, dags. 16. júní 2016, kemur fram að kærendur krefjist þess að ákvörðunum Neytendastofu verði snúið við eða þær ógiltar. Í niðurlagi kærunnar kemur fram að kærendur fari fram á að áfrýjunarnefndin „snúi niðurstöðu Neytendastofu við þannig að Kredia ehf. og Smálán ehf. verði ekki sektuð og engar takmarkanir settar á starfsemi þeirra“. Til vara fari

kærendur fram á að „áfrýjunarnefndin ógildi ákvörðun Neytendastofu og/eða að ákvörðun Neytendastofu verði felld úr gildi“.

29. Í kæru eru í fyrsta lagi vikið að þeim hlutum hinna kærðu ákvarðana er lúta að upplýsingum á stöðluðu eyðublaði. Kærendur rekja að undir rekstri málsins hjá Neytendastofu hafi kærendur sent stofnuninni afrit af stöðluðu eyðublaði. Þar komi fram allar þær upplýsingar sem áskilið sé að komi fram samkvæmt lögum nr. 33/2013. Eins og nafnið beri með sér sé um staðlað eyðublað að ræða. Það hafi kærendur fyllt út og gert aðgengilegt viðskiptavinum sínum. Sé ekki hægt að sjá að tiltekna upplýsingar vanti hjá kærendum sem leitt geti til þess að viðskiptavinir búi ekki yfir nægum upplýsingum um lántökuna. Vegna athugasemda Neytendastofu í þá veru að lántakendum sé ekki kynnt efni eyðublaðsins fyrr en eftir að lánveiting hafi farið fram bendi kærendur á að viðskiptavinir fái sent afrit af skilmálum lána ásamt stöðluðu eyðublaði þegar þeir skrái sig í þjónustu hjá kærendum. Þar fyrir utan megi finna hin stöðluðu eyðublöð á heimasíðum kæranda sem séu aðgengilegar öllum. Allar sömu upplýsingar komi fram á þessum eyðublöðum.
30. Neytendastofa hafi gert athugasemdir við það að lántakendur fái ekki sent staðlað eyðublað sem sé sérsníðið að hverju láni fyrir sig, heldur gildi sama eyðublaðið um öll lán sem kærendur veiti. Kærendur benda á að lánastarfsemi þeirra sé ekki flókin og því sé afar einfalt að koma öllum nauðsynlegum upplýsingum fyrir á einu stöðluðu blaði. Hafi kærendur kosið að fara þá leið og bendi þeir á að það eigi ekki að dyljast neinum lántakanda hvaða sértæku upplýsingar eigi við um hvert lán. Eyðublaðið skýri sig að öllu leyti sjálf og geti kærendur því ekki fallist á athugasemdir Neytendastofu hvað þetta varði.
31. Í öðru lagi er í kæru vikið að þeim hlutum hinna kærðu ákvarðana er lúta að upplýsingum í lánsamningi. Kærendur hafna því að þeir hafi brotið gegn ýmsum ákvæðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 eins og fram hafi komið í hinum kærðu ákvörðunum. Neytendastofa gefi sér að lánveitingar kæranda séu mun flóknari og fjölbreyttari en raunin sé. Af þeim sökum geri Neytendastofa þær kröfur að hinar og þessar upplýsingar komi fram í lánsamningunum. Staðreynd málsins sé hins vegar sú að allar viðeigandi upplýsingar komi fram í lánsamningum kæranda. Eðli málsins samkvæmt komi ekki fram upplýsingar sem séu lánunum óviðkomandi. Verði ekki séð að hagsmunum neytenda sé betur borgið með því að ýmsum óviðeigandi upplýsingum sé komið fyrir á lánsamningunum og sé það síður til þess fallið að upplýsa þá um raunverulega réttarstöðu sína vegna lántökunnar. Kærendur skori á Neytendastofu að upplýsa frekar hvaða upplýsingagjöf, sem raunverulega eigi við í tilviki þeirra og viðskiptavina þeirra, sé ábótavant. Fyrr en bætt hafi verið úr rökstuðningi og slíkar upplýsingar Neytendastofu liggi fyrir, eigi kærendur erfitt um vik við að verjast athugasemdum stofnunarinnar.
32. Í þriðja lagi er í kæru vikið að heildarlántökukostnaði og kaupverði rafbóka sem kærendur selji. Benda kærendur á að Neytendastofa byggi ákvarðanir sínar á því að kærendur séu vísvitandi að sniðganga ákvæði laga nr. 33/2012 með því að undanskilja kaupverð rafbóka frá heildarlántökukostnaði og þar með útreikningi á árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Þessu hafni

kærendur. Fullyrt sé af hálfu Neytendastofu að kærendur stundi sölu á vörum sem séu einskis virði og því sé kaupverð bókana í raun lántökukostnaður, enda séu kaup á rafbókum skilyrði fyrir því að viðskiptavinir kærenda hafi þess kost að taka lán. Rétt sé að viðskiptavinum standi ekki til boða lán nema þeir kaupi einnig rafbækur af kærendum. Hins vegar sé því alfarið mótmælt sem ósönnuðu að virði bókana sé ekkert. Fyrir því hafi Neytendastofa ekki lagt fram nein gögn. Viðskiptavinir kærenda ákveði sérstaklega að kaupa rafbækur og greiði fyrir það tiltekið kaupverð. Sé erfitt að sjá hvers vegna þeir myndu gera það ef þeir teldu sjálfir virði bókana ekkert. Loks beri að taka fram að um sé að ræða kaupverð vegna vörukaupa og geti kærendur því ekki sé að slíkur kostnaður geti talist til heildarlántökukostnaðar. Það athugist að ekki sé um að ræða kaup á þjónustu, heldur eiginleg vörukaup. Kaupverð vörunnar teljist því ekki til heildarlántökukostnaðar.

33. Þá geri kærendur verulegar athugasemdir við að Neytendastofa hafi ekki sinnt leiðbeiningarskyldu sinni, sbr. 7. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993. Í fyrri bréfaskiptum við Neytendastofu hafi kærendur óskað sérstaklega eftir leiðbeiningum ef stofnunin teldi upplýsingagjöf kærenda til viðskiptavina sinna ábótavant. Vísi kærendur til bréfa sinna, dags. 23. febrúar og 18. mars 2016. Eftir þessum leiðbeiningum hafi verið óskað þannig að hægt væri að uppfylla skilyrði laga um neytendalán með bestum hætti. Neytendastofa hafi á hinn bóginn kosið að hunsu beiðnir kærenda og ákveðið að sekta þá, m.a. vegna atriða sem kærendur höfðu óskað leiðbeininga vegna.
34. Kærendur geri einnig athugasemd við ákvörðun Neytendastofu um fjárhæðir stjórnvaldssektanna. Fjárhæðirnar séu með öllu órökstuddar, en í því felist brot gegn 4. mgr. 21. gr. stjórnslulaga. Jafnvel þótt komist væri að þeirri niðurstöðu að fyrirkomulag lánastarfsemi kærenda fæli í sér brot gegn lögum um neytendalán sé ljóst að stjórnvöld yrðu að rannsaka slík brot í samræmi við þau sjónarmið sem rakin séu í 30. gr. laganna og önnur málefnaleg og viðeigandi sjónarmið áður lögð væri á stjórnvaldssekt. Við meðferð málsins hjá Neytendastofu hafi umfang lánastarfsemi kærenda aldrei verið tekið til skoðunar eða aflað upplýsinga um önnur þau atriði sem hljóti að skipta mestu máli við endanlega ákvörðun um stjórnvaldssekt. Með þessu telji kærendur að brotið hafi verið gegn rannsóknarreglu 10. gr. stjórnslulaga sem aftur leiði til þess að Neytendastofu sé fyrimunað að tryggja meðalhóf við beitingu 30. gr. laga nr. 33/2013, sem skylt sé samkvæmt ákvæðinu sjálfu, 12. gr. stjórnslulaga og 23. gr. tilskipunar nr. 2008/48/EB. Þessi alvarlegi annmarki á meðferð málsins birtist m.a. í því að í ákvörðunum Neytendastofu sé sektarfjárhæð ekki rökstudd einu orði. Hið síðarnefnda feli í sér brot gegn 4. mgr. 21. gr. stjórnslulaga um rökstuðning úrskurða í kærumáli, sem leiði þegar af þeirri ástæðu til ógildingar.
35. Af þessu tilefni vísi kærendur sérstaklega til dóma Héraðsdóms Reykjavíkur 9. júní 2016 í málum nr. E-1935/2015 og E-1934/2015, sem hafi varðað ákvörðun Neytendastofu nr. 28/2014 í máli kærenda, þar sem úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála hafi verið felldur úr gildi

vegna skorts á rökstuðningi, sbr. 4. mgr. 21. gr. stjórnssýslulaga. Kærendur telji sömu sjónarmið eiga við varðandi hina kærðu ákvörðun.

36. Neytendastofa skilaði greinargerð, dags. 30. júní 2016, vegna kærunnar. Þar er þess krafist að hinar kærðu ákvarðanir verði staðfestar með vísan til forsendna þeirra. Varðandi upplýsingar á stöðluðu eyðublaði bendir Neytendastofa á að 7. gr. laga nr. 33/2013 sé afar skýr um skyldu til að afhenda neytenda hið staðlaða eyðublað með eðlilegum fyrirvara til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um lántöku. Upplýsingarnar skuli veita á stöðluðu eyðublaði sem birt sé í reglugerð. Hvorki í nefndri 7. gr. laga nr. 33/2013 né í reglugerð nr. 921/2013 sé settur fyrirvari við að tilteknum upplýsingum megi sleppa eða að gerðar séu vægari kröfur til einfaldari lánveitinga. Neytendastofa bendi á að þótt áfrýjunarnefndin komist að þeirri niðurstöðu að túlka megi 7. gr. þannig að fullnægja megi skilyrðum þess með því að veita staðlaðar upplýsingar, eins og kærendur geri, skorti tilteknar upplýsingar með öllu.
37. Í hinum kærðu ákvörðunum sé vísað ýmissa skyldna í tilteknum liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 sem ekki hafi verið fullnægt af hálfu kæranda. Líkt og með 7. gr. sé 12. gr. afar skýr um þær upplýsingar sem fram skuli koma í lánssamningi. Sú staðreynd að um einfalda lánveitingu sé að ræða dragi ekki úr upplýsingakröfu kæranda samkvæmt ákvæðinu. Hvað varðar fjölbreytileika lána kæranda bendir Neytendastofa á að um sé að ræða upplýsingar sem teknar séu beint upp úr stöðluðu eyðublaði kæranda þar sem undir liðnum „Heildarfjárhæð sem þarf að greiða“ séu listuð 24 lán á fjárhæðarbilinu 10.000-80.000 með lánstíma 15,22 og 30 daga. Tekið sé fram að ekki séu gerðar athugasemdir við að upplýsingar skorti í lánssamning kæranda samkvæmt i., k., n., o. og u. liðum 2. mgr. 12. gr., enda komi fram í ákvæðinu að upplýsingarnar skuli veittar þar sem við eigi og eigi umræddar upplýsingar ekki við í tilviki kæranda.
38. Varðandi heildarlántökukostnað leggi Neytendastofa áherslu á að umræddar rafbækur sem kærendur bjóði til sölu megi nálgast gjaldfrjálst á netinu og sé verðmæti þeirra þar af leiðandi ekkert. Sú staðreynd að kærendum hafi tekist að finna rafræna vöru sem megi nálgast án endurgjalds á netinu, og gera kaup hennar fyrir 5.990 kr. að skilyrði fyrir lántöku, sé augljóst dæmi þess að reynt hafi verið að finna leiðir til þess að undanskilja kostnaðinn við útreikning heildarlántökukostnaðar. Almennt teljist kaupverð vöru sem neytandi fái lán fyrir ekki til kostnaðar, heldur sé þar um eiginlegt lán að ræða. Stofnunin telji á hinn bóginn í tilviki kæranda að forsaga málsins og aðrar forsendur sem vísað sé til í hinum kærðu ákvörðunum sýni að ekki fari fram eiginleg kaup á rafbók heldur sé um að ræða kostnað af lántöku sem kærendur láti líta út fyrir að feli í sér kaup á rafbók. Neytendastofa telji að um afar ámælisverða háttsemi sé að ræða.
39. Varðandi ætluð brot á leiðbeiningarskyldu 7. gr. stjórnssýslulaga rekur Neytendastofa þær fyrirspurnir sem komið hafi fram í bréfum kæranda til stofnunarinnar. Neytendastofa geti ekki fallist á að í þeim felist að kærendur hafi óskað sérstaklega eftir leiðbeiningum um þær upplýsingar sem fram skuli koma í stöðluðu eyðublaði samkvæmt 7. gr. laga nr. 33/2013 eða í

lánssamningi samkvæmt 12. gr. sömu laga. Vandséð sé í hverju slíkar leiðbeiningar ættu að hafa falist að öðru leyti en tilvísun til skýrra ákvæða laganna og reglugerðar nr. 921/2013, þar sem tiltaldar séu þær upplýsingar sem fram skuli koma. Þá skuli tekið fram að í ákvörðunum Neytendastofu hafi ekki verið gerðar athugasemdir við þá skilmála kæranda sem þeir óskuðu sérstaklega leiðbeininga um.

40. Neytendastofa hafni því að fella beri hinar kærðu ákvarðanir úr gildi þar sem skort hafi á rökstuðning þeirra. Í fyrrgreindum dómum héraðsdóms hafi verið fjallað um úrskurði áfrýjunarnefndarinnar og fundið að því að þar hafi ekki verið fjallað um athugasemdir kæranda vegna sektarfjárhæða sem voru til umfjöllunar í þeim úrskurðum. Þessar athugasemdir eigi ekki við í tilviki ákvarðana Neytendastofu, enda komi þar fram þær röksemdir og þau sjónarmið sem litið var til við ákvörðun um sektir og fjárhæð þeirra.
41. Með tölvubréfi áfrýjunarnefndar neytendamála til lögmanns kæranda, dags. 14. júlí 2016, var kærendum boðið að koma að athugasemdum sínum við greinargerð Neytendastofu. Svar barst með bréfi, dags. 29. júlí 2016. Þar kemur fram að kærendur hafni því að tiltekna upplýsingar vanti í hin stöðluðu eyðublöð. Allar nauðsynlegar upplýsingar komi fram sem varði þau lán sem kærendur veiti og hafi þeir einfaldlega fyllt út í eyðublöðin með viðeigandi upplýsingum. Sé ekki fyllt í ákveðna reiti sé það vegna þess að umræddir reitir eigi ekki við um lán sem kærendur veiti. Kærendur bendi á að þeir hafi óskað eftir leiðbeiningum varðandi þetta atriði hjá Neytendastofu undir rekstri málsins hjá stofnuninni. Engar slíkar leiðbeiningar hafi verið veittar. Skortur á því að tilgreina að umræddir reitir eigi ekki við geti ekki varðað þeim þungu stjórnvaldssektum sem Neytendastofa hafi lagt á félögin. Kærendur byggir á því að þeim hafi verið heimilt að útbúa eitt staðlað eyðublað sem innihaldi allar upplýsingar um þau mismunandi lán sem kærendur veiti í stað þess að sérsníða eyðublöð að hverju einasta láni. Afar einbeittan vilja þurfi til að misskilja eyðublöð kæranda.
42. Varðandi upplýsingar í lánssamningi komi allar viðeigandi upplýsingar fram í lánssamningum kæranda og ætti lántakendum ekki að vera á huldu neinar upplýsingar sem máli geti skipt. Þvert á móti myndi það eflaust rugla lántakendur í rýminu ef fram kæmu alls kyns upplýsingar í lánssamningum sem ættu ekki við um viðkomandi lán. Varðandi kaupverð rafbóka bendi kærendur á að þótt svo kunni að vera að í einhverjum tilvikum sé hægt að nálgast rafbækurnar með gjaldfrjálsum hætti á internetinu breyti það ekki þeirri staðreynd að kærendur selji bækurnar og viðskiptavinir þeirra hafi keypt þær. Þegar af þeim sökum geti kaupverðið ekki talist heildarlántökukostnaður í skilningi laga um neytendalán, enda sé kostnaður vegna vörukaupa ekki hluti lántökukostnaðar.
43. Varðandi fjárhæð stjórnvaldssektanna hafni kærendur því að athugasemdir þeirra þar að lútandi eigi ekki við. Í umræddum héraðsdómum sé fjallað um algjörlega sambærilegar ákvarðanir og hinar kærðu ákvarðanir. Rökstuðningur Neytendastofu sé hinn sami í báðum tilvikum og hafi honum þegar verið hafnað af dómstólum. Af þeim sökum geti áfrýjunarnefndin ekki komist að annarri niðurstöðu en héraðsdómur hafi gert.

## NIÐURSTAÐA

44. Í máli þessu leita kærendur endurskoðunar á ákvörðunum Neytendastofu 20. maí 2016 í málum nr. 16/2016 og 17/2016 þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að kærendur hefðu brotið gegn 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán með því að afhenda neytendum ekki eintak af stöðluðu eyðublaði sem snúi að tilteknum lánessamningi og taki tillit til fram kominna óska neytandans áður en hann verður bundinn af lánessamningi. Þá var talið að kærendur hefðu brotið gegn c., d., e., f., g. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laganna með ófullnægjandi upplýsingagjöf á hinu staðlaða eyðublaði og gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningum. Loks var talið að kærendur hefðu brotið gegn 21. gr. laga nr. 33/2013 með því að telja svonefnt kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu og gegn 26. gr. laganna með því að skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem næmi hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.
45. Hinar kærðu ákvarðanir lúta að þrenns konar ætluðum brotum kæranda á lögum nr. 33/2013. Í fyrsta lagi varða ákvarðanirnar upplýsingagjöf kæranda á svokölluðu stöðluðu eyðublaði í aðdraganda lánveitingar, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Í öðru lagi upplýsingar eða skort á upplýsingum í lánessamningunum sjálfum, sbr. 12. gr. laganna, og í þriðja lagi útreikning kæranda á heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar sem mælt er fyrir um í 21. gr., sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna, og innheimtu þeirra á of háum kostnaði vegna lántöku, sbr. 26. gr.
46. Úrlausn álitaeftna sem varða upplýsingagjöf til neytenda fyrir samningsgerð, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013, og upplýsingar sem fram skulu koma í lánessamningi, sbr. 12. gr. laganna, ræðst að hluta af því hvort kærendum hafi borið að telja kaupverð rafbóka sem hluta heildarlántökukostnaðar, sbr. 21. gr. og g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna. Af þessum sökum verður fyrst tekin afstaða til þess álitaeftnis áður en tekin verður afstaða til ætlaðra brota kæranda gegn 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013.
47. Óumdeilt er að kærendur veita neytendum lán að fjárhæð 10.000 til 80.000 krónur til allt að 30 daga og að lántakan er háð því skilyrði að lántaki kaupir vegna hvernar lántöku a.m.k. eina rafbók af kærendum. Kemur þetta fram í almennum skilmálum kæranda, auk þess sem kærendur hafa sjálfir upplýst í samskiptum sínum við Neytendastofu og áfrýjunarnefndina að lán séu aðeins veitt ef neytandi kaupir rafbók. Þótt ekki liggi fyrir í gögnum málsins hver verðskrá kæranda er vegna bókakaupanna er óumdeilt að neytandi sem fær lánaðar 20.000 krónur þarf að greiða 6.016 krónur fyrir rafbækur í tengslum við lántökuna. Neytanda stendur síðan til boða að staðgreiða rafbækurnar eða fá lán til kaupa á þeim. Ágreiningur í þessum þætti málsins lýtur að því hvort sá kostnaður, sem neytendur þurfa samkvæmt þessu að greiða fyrir rafbækur vegna töku láns hjá kærendum, teljist til heildarlánkostnaðar, en í hinum kærðu ákvörðunum komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að svo væri og að upplýsingagjöf til neytenda að þessu leyti væri ófullnægjandi.

48. Samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013 skal svokölluð árleg hlutfallstala kostnaðar á neytendalánnum ekki nema meira en 50 hundraðshlutum að viðbættum stýrivöxtum. Árleg hlutfallstala kostnaðar samkvæmt a. lið 5. gr. laganna er heildarlántökukostnaður, lýst sem árlegum hundraðshluta af heildarfjárhæð láns þess sem veitt er og reiknað út í samræmi við ákvæði 21. gr. laganna, sbr. einnig reglugerð nr. 965/2013 um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Af IV. kafla almennra athugasemda með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 má ráða að markmið löggjafans með því að takmarka árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi verið að sporna við smálánnum sem veitt væru með „okurvöxtum“. Er í athugasemdunum m.a. vísað til þess að bæði hagsmunaaðilar og eftirlitsaðilar á neytendamarkaði hafi lýst yfir miklum áhyggjum af uppgangi smálánafyrirtækja hér á landi, „enda sé hér um að ræða lán á okurvöxtum [...] sem markaðssett eru sérstaklega gagnvart ungu fólki, þeim sem höllum fæti standa og þeim sem hafa lítið á milli handanna“. Hafi því verið talin ástæða til að innleiða í íslenska löggjöf ákvæði um hámarkskostnað vegna neytendalána.
49. Í g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013 er heildarlántökukostnaður skilgreindur. Ákvæðið er svofellt: „Heildarlántökukostnaður: Allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánsamning, einkum váttryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarþjónustusamning til að lánið fáið eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.“ Í athugasemdum við g. lið 5. gr. laga nr. 33/2014 í frumvarpi að lögnum segir meðal annars eftirfarandi: „Undir heildarlántökukostnað fellur allur kostnaður sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning, þ.m.t. talið kostnaður við gerð greiðslumats og skjalagerð, ef við á. Í 2. málslíð er vísað til kostnaðar vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánsamning.“
50. Við mat á því hvort telja beri kaupverð rafbóka sem viðskiptavinum kæranda er skylt að kaupa í tengslum við töku lána til heildarlántökukostnaðar ber að líta til þess að lánveitingar kæranda eru að meginstefnu til ekki gerðar í því skyni að fjármagna kaup neytenda á rafbókum. Þvert á móti bjóða kærundur, líkt og fyrr greinir, lán á bilinu 10.000 til 80.000 krónur í öðru skyni en til kaupa á rafbókum, en lánveitingarnar eru hins vegar háðar því skilyrði að kærundur kaupi aukalega rafbækur fyrir lægri fjárhæð, eða 6.016 krónur. Þótt neytendum standi til boða að taka lán hjá kærendum til að fjármagna rafbókarkaupin eru lánin þannig almennt ekki ætluð til kaupa á rafbókum, heldur er viðskiptavinum kæranda frjálst að verja lánsfénu eins og þeim sýnist. Þá verður ekki séð að sala umræddra rafbóka, sem fyrst urðu hluti af starfsemi aðila eftir að kærendum var gert að láta af innheimtu 5.990 króna þóknunar vegna lánveitinga sinna, geti talist sjálfstæður liður í starfsemi aðila og án tengsla við lánveitingar kæranda, heldur er þvert á móti um að ræða ófrávíkjanlegt skilyrði lánveitingar hverju sinni og þannig kostnað sem stendur í beinum tengslum við lán.

51. Af þessum sökum verður að líta svo á að kaupverð rafbóka sem kærundur bjóða til sölu í tengslum við lánveitingar sínar sé í raun kostnaður sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda sé kunnugt um við samningsgerð í skilningi g. liðar 5. gr. laga nr. 33/2013. Auk þess sem sá skilningur samræmist orðalagi lagaákvæðisins verður við skýringu þess að líta til þess markmiðs laga nr. 33/2013 að takmarka möguleika lánveitenda á að innheimta af lántökum kostnað vegna lántöku eins og rakið hefur verið hér að framan. Yrði sú takmörkun á lántökukostnaði sem felst í 26. gr. laganna þýðingarlítil ef lánveitendur gætu innheimt hvaða kostnað sem er með því að skilyrða lántöku við óskyld kaup á vörum af lánveitanda.
52. Í ljósi alls framangreinds er kærendum skylt að telja kostnað vegna kaupa á rafbókum til heildarlántökukostnaðar samkvæmt g. lið 5. gr. laga nr. 33/2013. Í hinum kærðu ákvörðunum er rakið hvernig kærendum bar, að þessari forsendu gefinni, að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 21. gr. laga nr. 33/2013 og reglugerð nr. 965/2013. Kemur þar fram að kaupverð tveggja rafbóka hjá kærendum sé 6.016 krónur. Þegar um sé að ræða lán að fjárhæð 20.000 krónur innheimti kærundur 734 krónur í kostnað auk kaupverðs rafbókanna. Í slíkum tilvikum sé heildarlántökukostnaður 26.016 krónur. Árleg hlutfallstala kostnaðar sé því 3.340,13% en ekki 40,3% líkt og kærundur haldi fram. Gjaldtaka kærenda af lántökum er því margfalt hærri en leyfilegt er samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013. Verður af þessum sökum staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn 21. gr. og 26. gr. með því að telja kaupverð rafbóka ekki til kostnaðar við lánveitingu og skilyrða lántöku við greiðslu kostnaðar sem nemur hærri árlegri hlutfallstölu kostnaðar en 50% að viðbættum stýrivöxtum.
53. Verður nú vikið að ætluðum brotum kærenda á 7. gr. laga nr. 33/2013, sem varðar upplýsingar sem lánveitandi skal veita lántaka áður en samningur er gerður. Í hinum kærðu ákvörðunum komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærundur hefðu annars vegar brotið gegn 1. mgr. 7. gr. með því að láta væntanlegum lántakendum sínum í té staðlað eyðublað sem sneri hvorki að tilteknum lánsamningi né tæki tillit til fram kominna óska neytandans og hins vegar gegn c., d., e., f., g. og l. lið 4. mgr. greinarinnar þar sem umrætt eyðublað hefði ekki að geyma þær upplýsingar sem þar væri gerður áskilnaður um.
54. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi með eðlilegum fyrirvara veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um hvort gera skuli lánsamning áður en neytandi er bundinn af lánsamningi eða tilboði. Þessar upplýsingar skulu veittar á grundvelli lánskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Í athugasemdum við ákvæðið í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 kemur fram að upplýsingarnar skuli „snúa að ákveðnum lánsamningi“ og taka tillit til fram kominna óska og upplýsinga neytanda sem lánveitandi er tilbúinn að fallast á. Í 2. mgr. er síðan kveðið á um að upplýsingarnar skuli veita á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sem birt er í reglugerð sem ráðherra setji.



55. Kærendur hafa báðir útbúið upplýsingablöð á grundvelli staðlaðs eyðublaðs til að fullnægja upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 7. gr. og eru þau meðal gagna málsins. Upplýsingablöðin eru samhljóða ef undan eru skildar upplýsingar um kærendur sjálfa. Verður ráðið að upplýsingablaðið sé aftast í almennum skilmálum kæranda sem neytandi skal kynna sér áður en hann tekur lán hjá kærendum. Í stað þess að útbúa sérstök upplýsingablöð fyrir hverja og eina lánagerð sem viðskiptavinum kæranda standa til boða hafa kærendur farið þá leið að fylla inn viðeigandi upplýsingar fyrir mismunandi lánagerðir. Þannig er heildarfjárhæð láns tilgreind „10.000 kr. – 80.000 kr.“, gildistími lánessamnings „15, 22 eða 30 dagar“ og „heildarfjárhæð sem þarf að greiða“ síðan reiknuð út fyrir hvert og eitt lán. Mun viðskiptavinum kæranda aðeins standa til boða að taka lán að fjárhæð 10.000 krónur, 20.000 krónur, 30.000 krónur, 40.000 krónur, 50.000 krónur, 60.000 krónur, 70.000 krónur og 80.000 krónur. Geta þeir síðan valið hvort lán er tekið til 15, 22 eða 30 daga. Af þessu leiðir að kærendur bjóða hvor um sig aðeins 24 gerðir af lánnum og er heildarfjárhæð allra þeirra tilgreind á upplýsingablaðinu.
56. Eins og fram kemur í upphafsorðum 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 er tilgangur þeirrar upplýsingagjafar, sem mælt er fyrir um í ákvæðinu, að neytandi geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsa ákvörðun um það hvort gera skuli lánessamning. Verður að skilja þau orð í athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 33/2013, um að upplýsingarnar skuli „snúa að ákveðnum lánessamningi“, þannig að löggjafinn hafi álitid að upplýsingagjöfin gæti vart fullnægt áskilnaði ákvæðisins nema í þeim tilvikum þegar hið staðlaða eyðublað yrði fyllt út fyrir hverja og eina fyrirhugaða lánveitingu. Orðalag 1. mgr. 7. gr. útilokar á hinn bóginn ekki að lánveitandi útbúi staðlað upplýsingablað, í þeim tilvikum þar sem starfsemi hans er skipulögð þannig, að því gefnu að upplýsingarnar fullnægi áskilnaði lagagreinarinnar að öðru leyti. Kann slík framsetning jafnvel, í sumum tilvikum, að vera betur til þess fallin að upplýsa neytanda um þau kjör sem honum bjóðast. Í ljósi þessa verður ekki fallist á að það fyrirkomulag kæranda við framkvæmd 7. gr. laga nr. 33/2013, að útbúa eitt staðlað upplýsingablað fyrir væntanlega lántakendur, brjóti eitt og sér í bága við ákvæðið. Lögmæti þess fyrirkomulags er á hinn bóginn háð því að framsetning upplýsinga sé nægjanlega skýr til þess að neytandi geti áttað sig á þeim og að áskilnaði laganna um upplýsingagjöf sé að öðru leyti fullnægt.
57. Í 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 eru talin upp þau atriði sem lánveitandi skal upplýsa neytendur um áður en ákvörðun er tekin um hvort gera skuli lánessamning. Samkvæmt c. lið skal greina frá „heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess“. Líkt og fyrr greinir eru lánveitingar kæranda háðar því skilyrði að neytandi kaupi raðbók af kærendum. Bar því að upplýsa um þá staðreynd á upplýsingablaði kæranda sem og kostnað þar að lútandi. Þetta var ekki gert og var blaðið því ekki í samræmi við áskilnað þessa lagaákvæðis, þótt upplýsingarnar kæmu fram í almennum skilmálum kæranda. Það athugast á hinn bóginn við mat á alvarleika brotsins að leiðbeiningar á stöðluðu eyðublaði í reglugerð nr. 921/2013 um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður, sbr. 2. og 3. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, eru ekki skýrar um það hvað teljist vera „skilyrði fyrir nýtingu láns“ en lánveitendum er þar leiðbeint að um sé að ræða „hvernig og hvenær andvirði láns er

greitt út“. Brutu kærundur að þessu leyti gegn umræddu ákvæði c. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

58. Samkvæmt d. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi greina neytanda frá gildistíma lánsþessings áður en lánsþessingur er gerður. Á upplýsingablaði kæranda kom fram að lánsþessingar sem í boði væru gætu staðið í 15, 22 eða 30 daga. Með vísan til þess sem að framan greinir, um að kærendum hafi út af fyrir sig verið heimilt að útbúa staðlað upplýsingablað til að fullnægja upplýsingaskyldu samkvæmt 7. gr., verður fallist á að þessi framsetning hafi verið þeim heimil, enda verður að ætla að hinn almenni neytandi hafi getað áttað sig á að gildistími láns væri samkvæmt þessu 15, 22 eða 30 dagar og að hann hefði val þar að lútandi. Brutu kærundur því ekki gegn d. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
59. Samkvæmt e. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi greina neytanda frá „um hvaða vöru eða þjónustu er að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um er að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu er frestað og tengda lánsþessinga“. Fyrir liggur að lánveitingar kæranda eru háðar því skilyrði að neytendur kaupir rafbók af kærendum og stendur neytendum til boða að staðgreiða rafbókina eða fá lán fyrir kaupunum. Af gögnum málsins verður ráðið að í þeim tilvikum þar sem veitt er lán til kaupa á rafbók séu neytendur ekki upplýstir um það á upplýsingablaði kæranda. Í þeim tilvikum uppfyllir blaðið því ekki áskilnað e. liðar 4. mgr. 7. gr. Verður því að líta svo á að kærundur hafi í starfsemi sinni brotið gegn umræddu ákvæði.
60. Samkvæmt f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi greina neytanda frá útlánsvöxtum, skilyrðum um beitingu þeirra og, ef við eigi, vísitölu eða viðmiðunarvöxtum sem geti haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtunum. Þá skuli, ef mismunandi útlánsvextir gildi við mismunandi aðstæður, veita áður nefndar upplýsingar um þá alla. Í g. lið er síðan mælt fyrir um að upplýsa skuli um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði eins og nánar greinir í ákvæðinu. Af gögnum málsins verður ráðið að kærundur hafi ekki lagt á hefðbundna vexti vegna lánveitinga sinna heldur hafi lánþökukostnaður, og þá meðal annars vegna kaupa á rafbókum, verið ákvarðaður með fastri krónutölu. Af þessum sökum er vandséð að f. liður 4. mgr. 7. gr. hafi átt við um lánveitingar kæranda. Á hinn bóginn bar kærendum að greina frá árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Það var ekki gert, heldur tiltekið að hún væri mismunandi eftir lánsfjárhæð og lánstíma en þó aldrei hærri en 50%. Án tillits til þess að útreikningur kæranda á hlutfallstölunni var rangur, enda var þar ekki miðað við að kaup á rafbók teldist til heildarlánþökukostnaðar, brutu kærundur gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laganna þar sem ekki var upplýst á neinn hátt um árlega hlutfallstölu kostnaðar.
61. Í l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að upplýsa skuli um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim, og ef við eigi, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Á upplýsingablaði kæranda kemur fram að standi viðskiptavinnur ekki í skilum beri viðskiptavinum að greiða „dráttarvexti á gjaldfallna fjárhæð

samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu“. Viðskiptavinir kæranda eru því ekki upplýstir um gildandi dráttarvexti fyrir lántöku eins og áskilið er samkvæmt umræddu lagaákvæði.

62. Með vísan til alls framangreinds verður staðfest niðurstaða Neytendastofu um að kærundur hafi brotið gegn c., e., g. og l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 en felldir úr gildi þeir hlutar hinna kærðu ákvarðana er lúta að því að kærundur hafi brotið gegn 1. mgr. og d. og f. lið 4. mgr. sömu lagagreinar.
63. Verður nú vikið að ætluðum brotum kæranda í lánessamningunum sjálfum. Í hinum kærðu ákvörðunum komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærundur hefðu brotið gegn 12. gr. laga nr. 33/2013 sem varðar upplýsingar sem skulu koma fram í lánessamningum. Í 1. mgr. kemur fram að lánessamningar skulu skráðir á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli. Skulu allir samningsaðilar fá afrit af lánessamningi. Í 2. mgr. er síðan tilgreint í afmörkuðum stafliðum hvaða upplýsingar skuli koma fram í lánessamningum. Í hinum kærðu ákvörðunum komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærundur hefðu brotið gegn a., d., e., f., g., h., j., l., q., s., t., og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Að því er varðar tilvísun Neytendastofu til d. liðar virðist sem stofnunin hafi í raun átt við c. lið sömu lagagreinar.
64. Fyrir liggur að þegar umsókn viðskiptavinar um lán hjá kæranda hefur verið afgreidd fær hann sendan samning vegna lánsins á rafrænu formi. Þá fær hann einnig senda samþykka lánesskilmála auk staðlaðra upplýsinga um viðkomandi lán. Af gögnum málsins verður ráðið að um sé að ræða staðlað upplýsingablað sem kærendum er skylt að afhenda kæranda fyrir lántöku, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Meðal gagna málsins er dæmi um lánessamning kæranda auk almennra skilmála kæranda. Í lánessamningnum kemur fram í grein 2.4 að ákvæði skilmála lánveitanda gildi og skuli skoðast sem hluti lánessamningsins að öðru leyti en greinir í lánessamningnum. Er hið staðlaða upplýsingablað síðan hluti af hinum almennu skilmálum kæranda.
65. Í a. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt „tegund láns“. Ekki liggur fyrir í hinum kærðu ákvörðunum að hvaða leyti lánessamningar kæranda eða staðlaðir samningskilmálar uppfylla ekki umrætt ákvæði laganna að mati Neytendastofu. Þá er í upplýsingablaði kæranda tilgreint að lánið sé „skammtímalán“. Verður því ekki fallist á að kærundur hafi brotið gegn a. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
66. Í c. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt heildarfjárhæð láns og skilyrði fyrir nýtingu þess. Samkvæmt e. lið 1. mgr. 5. gr. laganna telst heildarfjárhæð láns vera „hámarksfjárhæð sem er heimilt að nýta samkvæmt lánessamningi“. Í skýringum við ákvæðið í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 kemur fram að heildarfjárhæð láns sé „sú hámarksfjárhæð sem lánið geti hljóðað upp á. Höfuðstóll er vaxtaberandi fjárhæð láns“. Verður af þessu ráðið að áskilið sé samkvæmt c.

lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 að höfuðstóll láns sé tilgreindur í lánessamningi. Fram kemur í upphafi þeirra lánessamninga kæranda sem eru hluti af gögnum málsins hver höfuðstóll lánanna er. Þá er einnig tekið fram í almennum skilmálum kæranda vegna lánanna að þau standi aðeins til boða ef keypt er rafbók af kærendum. Verður því ekki fallist á að kærundur hafi brotið gegn c. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

67. Í e. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt um hvaða vöru eða þjónustu sé að ræða og staðgreiðsluverð hennar, þegar um sé að ræða lán í því formi að greiðslu sérstakrar vöru eða þjónustu sé frestað og tengda lánessamninga. Í 1. hluta almennra skilmála kæranda kemur fram að þeim viðskiptavinum kæranda sem kaupi rafbók standi til boða að taka lán hjá kærendum. Í almennum skilmálum fyrir bókakaup er síðan vikið að slíkum kaupum. Kemur þar fram að kaupendum bjóðist að taka lán fyrir kaupverðinu og er vísað til skilmála um lán. Hvergi er vikið að staðgreiðsluverði umræddra rafbóka eða þær tilgreindar á frekari hátt. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn e. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
68. Í f. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og ef við eigi, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geti haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Af gögnum málsins verður ráðið að kærundur hafi ekki lagt á hefðbundna vexti vegna lánveitinga sinna heldur hafi lántökukostnaður, og þá meðal annars vegna kaupa á rafbókum, verið ákvarðaður með fastri krónutölu. Af þessum sökum er vandséð að f. liður 2. mgr. 12. gr. hafi átt við um lánveitingar kæranda. Verður því felld úr gildi sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn f. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2012.
69. Í g. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, reiknað um leið og lánessamningur er gerður. Skal tilgreina allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölu. Hvorugt er tilgreint í lánessamningi kæranda eða þeim almennu gögnum sem eru hluti af samningnum. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn g. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
70. Í h. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánessamningi skuli koma fram fjárhæð, fjöldi og tíðni greiðslna sem neytandi þurfi að standa skil á, og ef við eigi, með hvaða hætti greiðslum verði skipt á hinar ýmsu útistandandi skuldir með mismunandi útlánsvöxtum þegar um endurgreiðsla sé að ræða. Í lánessamningi kæranda er ekki tilgreind fjárhæð vegna keyptrra rafbóka. Inniheldur samningurinn ekki með tæmandi hætti þær fjárhæðir sem viðkomandi lántaki þarf að standa skil á. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn h. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

71. Í j. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram yfirlit sem sýni tímabil og skilyrði fyrir greiðslu á vöxtum og tengdum kostnaði, föstum eða tilfallandi, ef greiða skuli kostnað og vexti án þess að höfuðstóll sé niðurgreiddur. Lánsamningur kæranda gerir ráð fyrir að lán og kostnaður vegna lánsins, að undanskildum kostnaði vegna kaupa á rafbók, sé greiddur við lok samningstímans. Verður því ekki séð að umrætt ákvæði eigi við um lánsamning kæranda. Verður því felld úr gildi sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn j. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
72. Í l. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram 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. Á upplýsingablaði kæranda, sem er hluti af samningum þeirra, kemur fram að standi viðskiptavinur ekki í skilum beri viðskiptavininum að greiða „dráttarvexti á gjaldfallna fjárhæð samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu“. Viðskiptavinir kæranda eru því ekki upplýstir um gildandi dráttarvexti fyrir lántöku eins og áskilið er samkvæmt umræddu lagaákvæði. Verður því staðfest sú niðurstaða Neytendastofu að kærundur hafi brotið gegn l. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
73. Í q. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli koma fram á skýran og hnitmiðaðan hátt upplýsingar varðandi rétt sem leiði af 17. gr., svo og skilyrði fyrir nýtingu þess réttar. Í ljósi efnis 17. gr. laganna, og þess fyrirkomulags sem kærundur höfðu á lánveitingum sínum, er alls óljóst af hinum kærðu ákvörðunum hvernig Neytendastofa heimfærði starfsemi kæranda upp á umrætt ákvæði. Verður því felld úr gildi sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn q. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
74. Í s. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli greina frá málsmeðferð sem fylgja skuli við uppsögn lánsamnings. Ekki er ljóst af hinum kærðu ákvörðunum að hvaða leyti umræddar upplýsingar skortir í lánsamningum kæranda. Verður raunar ekki annað séð en að umræddar upplýsingar komi að vissu marki fram í stöðluðu upplýsingablaði kæranda, sbr. umfjöllun um rétt „til að falla frá samningi“. Verður því felld úr gildi sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn s. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
75. Í t. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánsamningi skuli greina frá hvort fyrir hendi séu kæruleiðir utan dómstóla fyrir neytendur og, ef svo er, hverjar þær séu. Í hinum kærðu ákvörðunum er ekki vísað til þess hvaða efnisatriði hefði þurft að tiltaka í samningunum að þessu leyti. Ljóst er þó að á upplýsingablaði kæranda, sem var hluti af samningsskilmálum sbr. framangreint, kom fram að neytandi gæti skotið ágreiningi er varðaði fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Verður því felld úr gildi sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn t. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

76. Í v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 er kveðið á um að í lánssamningi skuli greina frá, ef við eigi, nafn og heimilisföng þar til bærri eftirlitsyfirvalda. Ekki er að sjá að greint hafi verið frá eftirliti Neytendastofu í samningum kæranda. Verður því staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að kærundur hafi brotið gegn v. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
77. Með vísan til alls framangreinds verður staðfest niðurstaða Neytendastofu um að kærundur hafi brotið gegn e., g., h., l. og v. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, en felldir úr gildi þeir hlutar hinna kærðu ákvarðana er lúta að því að kærundur hafi brotið gegn a., c., f., j., q., s. og t. liðum 2. mgr. 12. gr. sömu laga. Auk þessa hefur þegar verið komist að þeirri niðurstöðu að staðfesta beri niðurstöðu Neytendastofu um að kærundur hafi brotið gegn g. lið 5. gr., 21. og 26. gr. laga nr. 33/2013 og gegn c., e., g. og l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Á hinn bóginn beri að fella beri úr gildi þeir hlutar hinna kærðu ákvarðana er lúta að því að kærundur hafi brotið gegn 1. mgr. og d. og f. lið 4. mgr. sömu lagagreinar. Þá verður staðfest sú niðurstaða hinna kærðu ákvarðana að beina þeim fyrirmælum til kæranda, á grundvelli 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013, að bæta upplýsingagjöf sína fyrir og við lánveitingu svo fullnægt sé skilyrðum 7. og 12. gr. laganna og telja kaupverð rafbóka sem kostnað við útreikning heildarlántökukostnaðar og árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sbr. 21. gr. laganna. Auk þess verður staðfest niðurstaða hinna kærðu ákvarðana um að banna kærendum að krefja neytendur um greiðslu kostnaðar sem leiðir til hærri árlegrar hlutfallstölu en 50% að viðbættum stýrivöxtum sbr. 26. gr. og 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013.
78. Kærundur vísa til þess að við meðferð málsins hjá Neytendastofu hafi stofnunin brotið gegn leiðbeiningarskyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 7. gr. stjórnslulaga. Samkvæmt ákvæðinu skal stjórnvald veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerta starfssvið þess. Hinar kærðu ákvarðanir eru til komnar vegna athugunar Neytendastofu á því hvort starfsemi kæranda samræmdist ákvæðum laga nr. 33/2013, en stofnunin komst að þeirri niðurstöðu að þeir hefðu í verulegum atriðum brotið gegn ákvæðum laganna. Við slíkar aðstæður bar stofnuninni að bregðast við með því að gefa kærendum fyrirmæli um að hætta brotastarfsemi og eftir atvikum beita þvingunarúrræðum eða viðurlögum í því skyni. Breytir leiðbeiningarskylda stjórnvalda engu í því samhengi, en kærendum var unnt í kjölfar hinna kærðu ákvarðana, sem fyrr, að leita til stofnunarinnar og óska leiðbeininga um vafaatriði sem kynnu að vera í huga kæranda um þær reglur sem gilda um starfsemi þeirra. Verður því ekki séð að stofnunin hafi brotið gegn greindu ákvæði stjórnslulaga.
79. Með hinum kærðu ákvörðunum var hvorum kæranda gert að greiða sekt að fjárhæð 750.000 krónur. Samkvæmt 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 getur Neytendastofa lagt stjórnvaldssektir á lánveitanda sem brýtur gegn tilteknum ákvæðum laganna. Samkvæmt b., g., u. og x. liðum lagaákvæðisins varða brot kæranda sektum. Samkvæmt 3. mgr. geta sektir verið að fjárhæð 100.000 krónur til 20.000.000 króna. Þá segir að við ákvörðun sekta skuli m.a. tekið tillit til alvarleika brots, hvað það hafi staðið lengi, samstarfsvilja hins brotlega aðila og hvort um ítrekað brot sé að ræða. Þeim lagareglum sem kærundur brutu í starfsemi sinni er ætlað að

tryggja að neytendur hafi fullnægjandi upplýsingar um þau lánaðjör sem þeim bjóðast og þeir undirgangast. Þá er reglum um hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar ætlað að vernda neytendur fyrir okurvöxtum. Brot kæranda fólu í sér að viðskiptavinir þeirra voru krafðir um margfalt hærri kostnað vegna lántöku en heimilt er samkvæmt lögum nr. 33/2013, auk þess sem lántakar voru leyndir þessari staðreynd þar sem upplýsingagjöf þeirra braut í verulegum atriðum gegn 7. og 12. gr. laganna. Að þessu leyti verður að telja brot kæranda gróf.

80. Þá er til þess að líta að með ákvörðun Neytendastofu 2. júní 2014 (28/2014) komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að kærundur hefðu framið sams konar brot í starfsemi sinni með innheimtu sérstaks gjalds vegna afgreiðslu lánsúmsókna. Ákvörðunin var staðfest með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála 21. nóvember 2014 (13/2014) og með ákvörðun Neytendastofu 27. janúar 2015 (3/2015) komst stofnunin síðan að þeirri niðurstöðu að kærundur hefðu ekki brugðist á fullnægjandi hátt við fyrrnefndum úrskurði. Vorið 2015 hófu kærundur síðan að skilyrða lánveitingar sínar við kaup lántaka á rafbókum með þeim umfram kostnaði sem áður greinir. Ljóst er því að þeir ólögmetu starfshættir kæranda, sem úrskurður þessi lýtur að, höfðu staðið yfir í u.þ.b. eitt ár þegar hinar kærðu ákvarðanir voru teknar. Þá hafði Neytendastofa tvívegis áður gert athugasemd við að kærundur innheimtu margfalt hærri lántökukostnað en heimilt er samkvæmt lögum nr. 33/2013. Brot kæranda eru að þessu leyti ítrekuð.
81. Með vísan til alls framangreinds og þess ramma sem veittur er í 3. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013 voru þær sektir sem lagðar voru á kærundur með hinum kærðu ákvörðunum afar hóflegar. Var því ekki ástæða til að rannsaka frekar umfang starfsemi kæranda áður en sektarfjárhæðin var ákveðin. Verða hinar kærðu ákvarðanir staðfestar hvað þetta varðar. Með þessum rökstuðningi uppfyllir áfrýjunarnefndin þá skyldu sem á henni hvílir að rökstyðja niðurstöðu sína varðandi fjárhæð sektarinnar, sbr. 4. mgr. 21. gr., 22. gr. og 4. tölulið 31. gr. stjórnsýslulaga.

### ÚRSKURÐARORÐ:

Hinar kærðu ákvarðanir eru staðfestar að því undanskildu að felldir eru úr gildi þeir hlutar þeirra er líta að brotum Kredia ehf. og Smálána ehf. gegn 1. mgr. og d. og f. lið 4. mgr. 7. gr. og a., c., f., j., q., s., t. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.

Halldóra Þorsteinsdóttir

Áslaug Árnadóttir

Egill Heiðar Gíslason