

ÚRSKURÐUR
ÁFRÝJUNARNEFNDAR NEYTENDAMÁLA

MÁL NR. 11/2019

Kæra Íslandsbanka hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2019 frá 26. nóvember 2019.

1. Þann 13. október 2020 er tekið fyrir mál áfrýjunarnefndar neytendamála nr.11/2019: Kæra Íslandsbanka hf. á ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2019 frá 26. nóvember 2019. Í málinu úrskurða Halldóra Þorsteinsdóttir, Eiríkur Hauksson og Gunnar Páll Baldvinsson.
2. Með kæru, dags. 19. desember 2019, hefur kærandi kært til áfrýjunarnefndar neytendamála þá ákvörðun Neytendastofu að bankinn hafi brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, sbr. viðauka I reglugerðar nr. 921/2013, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni. Þá var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi til neytenda.
3. Kæruheimild er í 2. mgr. 4. gr. laga nr. 62/2005 um Neytendastofu, sbr. 5. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán.

MÁLAVEXTIR

4. Málið hófst með bréfi Neytendastofu til kæranda, dags. 12. mars 2019, þar sem óskað var eftir afriti af stöðluðu eyðublaði og lánessamningi bankans, sbr. 7. og 12. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013. Umbeðin gögn bárust Neytendastofu með bréfi, dags. 18. mars 2019. Þann 28. júní 2019 sendi Neytendastofa kæranda bréf þar sem gerðar voru athugasemdir við upplýsingar bankans í stöðluðu eyðublaði sem afhent væri neytendum áður en lánessamningur væri gerður. Nánar tiltekið voru gerðar athugasemdir við upplýsingar sem veittar væru á grundvelli a., f., g., i., j. og l. liða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Þá voru gerðar athugasemdir við upplýsingar sem veittar væru samkvæmt f. og k. lið 2. mgr. 12. gr. Kærandi mótmælti athugasemdum Neytendastofu með bréfi, dags. 19. júlí 2019.

ÁKVÖRÐUN NEYTENDASTOFU

5. Í niðurstöðukafla hinnar kærðu ákvörðunar kemur fram að í málinu sé til skoðunar hvort staðlaðar upplýsingar og lánessamningur kæranda vegna neytendalána uppfylli skilyrði ákvæða 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, og viðauka I við reglugerð nr. 921/2013 um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður. Nánar tiltekið var vísað til ákvæða a., f., g., i. og l. liða 4. mgr. 7. gr. og f. og k. liða 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 þar sem m.a. er fjallað um upplýsingar um lántökukostnað, árlega hlutfallstölu kostnaðar og skilyrði við breytingar á vöxtum. Í ákvörðuninni kemur fram að kærandi hafi við meðferð málsins tilkynnt

að til stæði að bæta úr upplýsingagjöf bankans í samræmi við athugasemdir Neytendastofu á grundvelli a. og l. liða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

6. Í ákvörðuninni er síðan vísað til þess að samkvæmt f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli lánveitandi veita upplýsingar um skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Neytendastofa telji að upplýsingagjöf kæranda í stöðluðum upplýsingum til neytenda um að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“ geti talist ófullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Af hálfu kæranda hafi komið fram að umrædd upplýsingagjöf væri viðleitni bankans til þess að veita neytendum upplýsingar með sem ítarlegustum og skýrustum hætti um hvaða þættir gætu mögulega haft áhrif á vaxtabreytingar. Óhjákvæmilegt væri að ófyrirséðir þættir gætu mögulega haft áhrif á vexti. Neytendastofa telji á hinn bóginn að tilgangur ákvæðisins sé að veita neytendum upplýsingar um það hvað geti leitt til þess að vextir á láni þeirra breytist. Tilvísun til ófyrirséðs kostnaðar geti að mati Neytendastofu ekki talist fullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum og tryggi ekki gagnsæi eða að neytendum sé gert kleift að átta sig á því á hvaða grundvelli vaxtabreytingar byggist. Þá telji stofnunin að upptalning á þáttum sem geti leitt til breytinga á útlánsvöxtum þjóni takmörkuðum tilgangi þegar tilgreint sé að annar ófyrirséður kostnaður geti einnig leitt til breytinga á útlánsvöxtum.
7. Þá er í ákvörðuninni vísað til þess að í g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé gerð sú krafa að tilgreind sé árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni. Í stöðluðum upplýsingum kæranda sé tilgreind hlutfallstalan í prósentum og sett fram lýsing á því hvernig hún sé reiknuð út. Neytendastofa telji að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölnunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Það nægi því ekki að mati Neytendastofu að vera með almennt dæmi í stöðluðu eyðublaði, sem taki ekki mið af þeim upplýsingum sem liggi fyrir um tiltekið lán.
8. Í hinni kærðu ákvörðun er rakið að samkvæmt i. lið 4. mgr. 7. gr. skuli veita upplýsingar um, ef við á, kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Neytendastofa bendir á að í stöðluðum upplýsingum kæranda sé vísað til verðskrár kæranda eins og hún sé á hverjum tíma á vefsíðu bankans. Svo virðist sem ekki séu veittar upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Af hálfu kæranda hafi komið fram að bankinn telji að ákvæðið eigi einungis við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða. Með vísan til orðalags ákvæðisins telji Neytendastofa að þrátt fyrir að fyrri hluti ákvæðisins sé afmarkaður við kostnað við lánalínur og notkun greiðsluleiða þá komi einnig fram í seinni hluta ákvæðisins að tilgreina skuli annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Að mati stofnunarinnar sé ljóst að seinni hluti ákvæðisins sé ekki afmarkaður við kostnað vegna lánalína eða notkun greiðsluleiða. Tilvísun til gjaldskrár, ein og sér, geti að mati Neytendastofu ekki talist fullnægjandi upplýsingar um forsendur sem liggi að baki breytingum á kostnaði. Tryggi slík tilvísun ekki gagnsæi eða að neytendum sé gert kleift að átta sig á hverju gjaldbreytingar byggjast.

9. Í hinni kærðu ákvörðun er rakið að í 1. lið 4. mgr. 7. gr. sé gerð sú krafa að veittar séu upplýsingar 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. Í stöðluðum upplýsingum kæranda væri tilgreint að greiða skuli dráttarvexti samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu og verðskrá bankans á hverjum tíma. Af hálfu bankans hafi komið fram að prósentutala gildandi dráttarvaxta hafi fallið úr skjalinu fyrir handvömm og að henni yrði bætt aftur við. Hvað varði kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila hafi kærandi bent á að athugasemdin eigi ekki við um gögn bankans þar sem slíkar upplýsingar komi fram í stöðluðu eyðublaði. Neytendastofa telji ljóst að á stöðluðu eyðublaði kæranda sé gefið dæmi um kostnað vegna vanskila og tilgreindur kostnaður við innheimtuviðvörun annars vegar og sérstaka innheimtumeðferð hins vegar. Báðar fjárhæðir séu stjórnumerktar sem vísi til þess að nánari upplýsingar sé að finna í verðskrá. Að mati Neytendastofu sé tilvísun til verðskrár bankans og dæmi um kostnað vegna vanskila ófullnægjandi upplýsingar um kostnað sem þurfi að greiða vegna vanskila.
10. Í hinni kærðu ákvörðun kemur fram að með vísan til þessa telji stofnunin að kærandi hafi brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingum í stöðluðu eyðublaði, sbr. viðauka I við reglugerð 921/2013. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga nr. 33/2013 beindi Neytendastofa þeim fyrirmælum til kæranda að bæta úr upplýsingagjöf samkvæmt framangreindu.
11. Í hinni kærðu ákvörðun er síðan vikið að upplýsingum í lánessamningum kæranda og þeim kröfum sem fram koma í f. og k. lið 2. mgr. 12. gr. laganna.
12. Kemur þar fram að í f. lið 2. mgr. 12. gr. sé gerð sú krafa að fram komi upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra sem og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í lánessamningi kæranda kom fram að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Neytendastofa telji að ákvæði f. liðar 2. mgr. 12. gr. og f. liðar 4. mgr. 7. gr. feli í sér sömu kröfu um upplýsingaskyldu, annars vegar í stöðluðu eyðublaði og hins vegar í lánessamning. Með vísan til umfjöllunar um f. lið 4. mgr. 7. gr. telji Neytendastofa að lánessamningur kæranda uppfylli ekki skilyrði f. liðar 2. mgr. 12. gr. laganna.
13. Þá er í ákvörðuninni vísað til k. liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 þar sem fjallað er um skyldu til að veita, ef við eigi, upplýsingar um kostnað við notkun greiðsluleiða, annan kostnað vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Neytendastofa líti svo á að ákvæði k. liðar 2. mgr. 12. gr. og i. liðar 4. mgr. 7. gr. feli í sér sömu kröfu um upplýsingaskyldu, annars vegar í stöðluðu eyðublaði og hins vegar í lánessamning. Með vísan til framangreindrar umfjöllunar um i. lið 4. mgr. 7. gr. telji Neytendastofa að lánessamningur kæranda uppfylli ekki skilyrði k. liðar 2. mgr. 12. gr. laganna.
14. Með vísan til alls þessa komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, sbr. viðauka I reglugerðar nr. 921/2013 um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður.

Pá hefði kærandi með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi til neytenda brotið gegn f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán. Með vísan til 3. mgr. 29. gr. laga sömu laga beindi Neytendastofa þeim fyrirmælum til kæranda að koma upplýsingum samkvæmt 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán í viðunandi horf. Yrði það ekki gert innan fjögurra vikna frá dagsetningu ákvörðunarinnar mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli b. og h. liða 1. mgr. 30. gr. laga nr. 33/2013.

RÖKSTUÐNINGUR KÆRANDA OG ATHUGASEMDIR NEYTENDASTOFU

15. Í kæru, dags. 19. desember 2019, er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi.
16. Kærandi áréttar að tilgangur með ákvæðum laga um neytendalán um upplýsingagjöf sé að bæta möguleika lántakenda til að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda. Upplýsingagjöfin miði aðallega að því að gefa lántaka færi á að meta hve mikill kostnaður fylgi lántökunni. Séu upplýsingar veittar í því skyni að auðvelda lántaka að meta hvort hann vilji taka umrætt lán. Pá er bent á að fyrir liggi að við mat á því hvort upplýsingagjöf lánveitanda hafi verið fullnægjandi hafi Hæstiréttur Íslands ekki horft til þess hvort upplýsingagjöf hafi verið nákvæmlega í samræmi við fyrirmæli laga heldur hafi rétturinn lagt áherslu á hvort hún hafi verið til þess fallin að almennur neytandi hafi getað gert sér grein fyrir stöðunni. Telji kærandi nauðsynlegt að hafa þetta í huga við mat á stöðluðu eyðublaði og lánessamningi bankans.
17. Að því er varðar f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 bendir kærandi á að í stöðluðu eyðublaði bankans komi fram vaxtaprósentu, bæði vextir, vaxtaálag og samtala vaxta. Pá komi fram að vextir séu breytilegir. Í eyðublaðinu sé tilgreint af hverju breytingar á vöxtunum taki mið. Segi að vextirnir taki meðal annars mið af breytingum á fjármögnunarkostnaði (lánskjörum) bankans, rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands, breytingum á vísitölu neysliverðs o.s.frv. Segi að ákvarðanir um breytingar á vöxtum séu teknar af fagnefnd innan bankans í umboði yfirstjórnar. Nefndin skoði einkum þróun á framangreindum kostnaðarþáttum og meti hvort breytingar á þeim gefi tilefni til breytingar á útlánsvöxtum. Svo segi að hlutfall þessara þátta í ákvörðun um breytingar á vöxtum sé breytilegt og ráðist m.a. af ákvörðunum opinberra aðila og markaðsaðstæðum hverju sinni. Segi jafnframt að við vaxtabreytingar séu allir þessir þættir metnir saman og/eða hver um sig. Hafi orðið breyting á einhverjum þessara þátta geti það leitt til þess að vöxtum verði breytt, hvort sem er til hækkunar eða lækkunar.
18. Kærandi hafnar því að tilvísun til ófyrirséðs kostnaðar geti ekki talist fullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Í f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 segi að gera eigi grein fyrir skilyrðum við breytingu á útlánsvöxtum. Í lögskýringargögnum sé ekki að finna neinar leiðbeiningar um það hversu ítarlegar upplýsingar lánveitandi þurfi að veita um breytingar á útlánsvöxtum á grundvelli ákvæðisins. Pá liggi ekki fyrir túlkun dómstóla á því hversu ítarlegar upplýsingar lánveitanda þurfi að vera á grundvelli ákvæðisins. Í dómi Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 hafi verið fjallað um upplýsingagjöf við vaxtabreytingar á grundvelli ákvæða eldri laga um neytendalán, nr. 121/1994, en í þeim lögum hafi verið kveðið á um að lánveitandi ætti að greina

neytanda frá því við gerð lánsammans með hvaða hætti vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður breytingar á vöxtum gætu orðið. Í dómnum sé ekki fjallað um það með beinum hætti hvað ítarlegar upplýsingar um breytingar á vöxtum hafi þurft að vera á grundvelli eldri laga. Með dómnum hafi verið staðfest niðurstaða úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála þar sem nefndin vísaði í niðurstöðu sinni til eldri úrskurðar, í máli nr. 6/2009. Ljóst sé af þeim úrskurði að nefndin hafi talið mikilvægt að vísað væri til allra þátta sem gætu haft áhrif á breytingar á vöxtum, án tillits til þess hvort neytandi gæti aflað sér upplýsinga um breytingar á þeim. Yrði að telja að dómurinn og úrskurður áfrýjunarnefndarinnar hefðu fordæmisgildi varðandi túlkun laga nr. 33/2013.

19. Við mat á því hvort að upplýsingagjöf fjármálafyrirtækis sé fullnægjandi sé einnig rétt að líta til dóms Hæstaréttar í máli nr. 243/2015, en af dómnum verði ráðið að við mat á upplýsingagjöf eigi ekki að horfa til þess hvort upplýsingagjöf hafi verið nákvæmlega í samræmi við fyrirmæli laga heldur hvort hún hafi verið til þess fallin að almennur neytandi hafi getað gert sér grein fyrir stöðunni á grundvelli fyrirliggjandi upplýsinga.
20. Fyrir lægi að í stöðluðu eyðublaði kæranda væri kveðið á um að einn af þeim þáttum sem haft gæti áhrif á vexti væri opinberar álögur og/eða annar ófyrirséður kostnaður. Með því að veita upplýsingar um að annar ófyrirséður kostnaður en sá sem væri talinn upp í eyðublaðinu gæti haft áhrif á ákvörðun vaxta væri lán taki upplýstur um allar breytur sem gætu haft áhrif á hækkun eða lækkun vaxta. Væri ákvæðið liður í viðleitni bankans til að veita sem ítarlegastar og skýrastar upplýsingar, enda væri óhjákvæmilegt að ófyrirséðir þættir gætu haft áhrif á vexti á lánum sem veitt væru til áratuga. Í ljósi þessa teldi bankinn að upplýsingagjöf um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum væri fullnægjandi og uppfyllti skilyrði f. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
21. Að því er varðar upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar, sbr. g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, mótmælir kærandi þeim skilningi Neytendastofu að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Þá hafnar kærandi því að það teljist vera ófullnægjandi að vera með almennt dæmi í stöðluðu eyðublaði sem taki ekki mið af þeim upplýsingum sem liggi fyrir um tiltekið lán.
22. Kærandi telur að ekki verði séð að nokkur stoð sé fyrir þeirri túlkun stofnunarinnar að setja þurfi inn upplýsingar um allar fjárhæðir sem koma til útreiknings hlutfallstölunnar til að upplýsingaskylda samkvæmt g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé uppfyllt. Í 4. mgr. 7. gr. sé kveðið á um upplýsingagjöf áður en samningur er gerður. Ef allur g. liður 4. mgr. sé lesinn sjáist að gert sé ráð fyrir því í ákvæðinu að ekki liggi fyrir upplýsingar um alla þætti þess láns sem neytandi íhugi að taka. Þar sem ekki sé víst að allar forsendur liggi fyrir og því sé ekki hægt að reikna árlega hlutfallstölu kostnaðar út sé kveðið á um það að útskýrt sé hvaða forsendur séu notaðar við útreikning hlutfallstölunnar. Til samanburðar segi í ákvæði g. liðar 2. mgr. 12. gr. að í lánsamningi skuli veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, reiknað um leið og lánsamningur sé gerður. Þá segi að tilgreina skuli allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölu.

23. Kærandi telur því ljóst að aðeins sé þörf á að setja fram lýsandi dæmi þegar ekki sé hægt að reikna út eiginlega hlutfallstölu. Telur bankinn að útreikningur á árlegri hlutfallstölu kostnaðar feli alltaf í sér nægilega upplýsingagjöf, enda fylgi tölunni skýringar á hvað í henni felist og forsendur fyrir útreikningnum. Ef upplýsingar um eiginlega hlutfallstölu liggi ekki fyrir sé árleg hlutfallstala kostnaðar útskýrð með dæmum.
24. Þessu til stuðnings vísar kærandi til ummæla í 19. lið inngangsorða tilskipunar 2008/48/EB um láncsamninga fyrir neytendur, sem innleidd sé í íslenskan rétt með lögum nr. 33/2013. Þar sé sérstaklega vísað til þess að einungis sé hægt að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar með dæmi á þessu stigi og að af þeim sökum skuli dæmið vera lýsandi. Þá er einnig bent á að niðurstaða Neytendastofu myndi ekki endilega leiða til skýrari upplýsingagjafar til neytenda, en í forsendum ákvörðunarinnar komi fram sú afstaða stofnunarinnar að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Kærandi rekur í þessu samhengi hvernig hlutfallstalan er reiknuð út samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 965/2013 um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Kærandi telur að ekki verði séð að neytandi sem velti fyrir sér lántöku sé betur í stakk búinn til að taka ákvörðun um lántöku fái hann upplýsingar um þær fjárhæðir sem komi til útreiknings í árlegri hlutfallstölu kostnaðar.
25. Þá bendir kærandi á að ekkert í lögskýringargögnum styðji þá túlkun Neytendastofu að til að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt þurfi að greina frá því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar. Þá verður ekki séð að síðari málsliðir ákvæðisins styðji þessa túlkun Neytendastofu, enda séu slíkar upplýsingar með öllu óþarfar og jafnvel villandi þegar hægt sé að veita upplýsingar um hver árleg hlutfallstala kostnaðar sé. Því telur kærandi að upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar sé fullnægjandi og uppfylli skilyrði g. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
26. Að því er varðar upplýsingar um kostnað, sbr. i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, hafnar kærandi því að bankanum hafi borið að veita upplýsingar um annan kostnað vegna lánasamnings og forsendur fyrir því að unnt væri að breyta þessum kostnaði. Kærandi telur að i. liður 4. mgr. 7. gr. eigi ekki við um þá tegund láns sem upplýsingar hafi verið veittar um. Telur bankinn að ákvæðið eigi aðeins við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða. Styðji lögskýringargögn þessa túlkun, en í athugasemdum við 4. mgr. 7. gr. í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 segi um ákvæðið að í því sé fjallað um þær upplýsingar sem beri að veita í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Komi þannig mjög skýrt fram í greinargerð að ákvæðinu sé einungis ætlað að ná til upplýsingagjafar í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Þá verði það einnig leitt af upphafsorðum staflidarins „ef við á“. Í ljósi þessa verði ekki séð að niðurstaða Neytendastofu standist skoðun. Telur bankinn að upplýsingagjöf hans uppfylli skilyrði 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
27. Að því er varðar upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga, sbr. i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, hafnar kærandi því að tilvísun bankans til verðskrár og dæmi um kostnað vegna vanskila veiti ófullnægjandi upplýsingar um kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Kærandi bendir á að ákvæðið kveði á um að veita eigi neytanda upplýsingar 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. Í stöðluðu eyðublaði sem sé fylgiskjal með reglugerð nr. 921/2013 segi að í dálki um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga skuli gera grein fyrir eftirfarandi upplýsingum: „Neytandi verður krafinn um að greiða [.....(gildandi vextir og fyrirkomulag við aðlögun á þeim og, þegar við á, vanskilagjöld)] vegna vangoldinna greiðslna“.

28. Kærandi telur að í stöðluðu eyðublaði bankans séu veittar slíkar upplýsingar, enda sé þar sett fram dæmi um innheimtukostnað og tilvísun til ítarlegra upplýsinga á heimasíðu um kostnað vegna innheimtu, þar með talið gjaldskrár vegna innheimtu og löginheimtu. Þetta séu fullnægjandi upplýsingar, enda geti neytandi á grundvelli þeirra gert sér grein fyrir hver innheimtukostnaður geti orðið, sbr. dóm Hæstaréttar í máli nr. 243/2015. Þá bendir kærandi á að ef birta ætti verð á öllum mögulegum kostnaði sem leitt geti af vanskilum yrði upptalningin ansi löng, eða um tvær blaðsíður, eins og sjáist á vefsíðu kæranda. Verði ekki séð að neytendur séu betur upplýstir með því að upptalning á öllum mögulegum þóknunum fyrir innheimtur og vanskil séu birtar í eyðublaðinu sjálfu. Því telji kærandi að upplýsingagjöf um kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila sé fullnægjandi og uppfylli skilyrði 1. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
29. Með vísan til umfjöllunar um f. og i. liði 4. mgr. 7. gr. hafnar kærandi því einnig að upplýsingar í lánsamningum bankans brjóti gegn sambærilegum ákvæðum f. og k. liða 2. mgr. 12. gr.
30. Með bréfi, dags. 23. desember 2019, óskaði áfrýjunarnefndin eftir afstöðu Neytendastofu til kærunnar. Svar barst með greinargerð, dags. 10. janúar 2020. Þar er þess krafist að hin kærða ákvörðun verði staðfest með vísan til forsendna hennar. Neytendastofa áréttar það sem fram kom í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar 25. september 2009 (6/2009) en í úrskurðinum var, á grundvelli þágildandi laga nr. 121/1994 um neytendalán, talið að gerða yrði þá kröfu til lánveitanda að hann tilgreindi þannig að ekki væri nokkrum vafa undirorpið, hvaða aðstæður kölluðu á breytingar á vöxtum svo lántaki gæti með fullnægjandi hætti gert sér grein fyrir hvernig vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust eins og áskilið væri í 9. gr. laga nr. 121/1994. Einungis þannig yrði gagnsæi lánskjaranna tryggt.
31. Að mati Neytendastofu væri ljóst að tilvísun til þess að vextir og breytingar á þeim geti m.a. tekið mið af ófyrirséðum kostnaði fæli bankanum sjálf dæmi um það hverjir vextirnir skyldu vera og að það væri því verulegur vafi til staðar hjá neytendum við hvaða aðstæður vextir breyttust. Neytendastofa teldi því að hin kærða ákvörðun væri í fullkomnu samræmi við framangreinda niðurstöðu áfrýjunarnefndar neytendamála.
32. Að því er varðaði upplýsingagjöf kæranda með hliðsjón af g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 bendir Neytendastofa á að samkvæmt orðalagi g. liðar ákvæðisins og skýrri framsetningu í reglugerð nr. 921/2013 skuli setja fram prósentutölu með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölunni. Tilvísun í inngangsorðum tilskipunar 2008/48/EB til þess að dæmi skuli vera lýsandi geti að mati Neytendastofu ekki leitt til þeirrar túlkunar að ekki skuli sett fram lýsandi dæmi þegar upplýsingar liggi fyrir. Neytendastofa bendir jafnframt á að samkvæmt 1. mgr. 7. gr. laganna skuli upplýsingar samkvæmt ákvæðinu veittar á grundvelli lánskilmála,

skilyrða lánveitanda og, ef við eigi, fram kominna óska og upplýsinga frá neytenda. Þær upplýsingar sem fyrir liggja við útgáfu staðlaða eyðublaðsins skuli því lagðar til grundvallar upplýsingunum. Þá hafnar Neytendastofa röksemdum kæranda, með tilvísun til formúlu árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, um að upplýsingar um þær fjárhæðir sem komi til útreiknings árlegrar hlutfallstölu kostnaðar geri neytanda ekki betur í stakk búinn til að taka ákvörðun um lántöku. Bendir stofnunin í þessu sambandi á að tilgangur staðalaða eyðublaðsins sé m.a. sá að neytandi geti borið saman kostnað og helstu skilmála lána frá ólíkum lánveitendum. Í þeim tilgangi sé neytendum afar mikilvægt að fá allar viðeigandi upplýsingar um kostnað af láni, sett fram í samræmi við skilyrði staðalaða eyðublaðsins. Áréttað er að með ákvörðun Neytendastofu sé ekki gerð krafa um að fjárhæðir séu gefnar í tengslum við formúlu til útreiknings árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, heldur að gefnar séu upp viðeigandi fjárhæðir á viðeigandi stað í eyðublaðinu.

33. Að því er varðar i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 vísar Neytendastofa til þess sem haldið sé fram af hálfu kæranda að ákvæðið eigi aðeins við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða. Neytendastofa ítreki að stofnunin telji að þrátt fyrir að fyrri hluti ákvæðisins sé afmarkaður við kostnað við lánalínu og notkun greiðsluleiða þá komi einnig fram í seinni hluta ákvæðisins að tilgreina skuli annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði.
34. Að því er varðar l. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 vísar Neytendastofa til þess að ákvæði laganna sé mjög skýrt um að veita skuli upplýsingar um allan kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í l. lið 1. mgr. 5. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2008/48/EB segi orðrétt í ákvæðinu „[...] *any charges payable for default*.“ Það séu því engin rök fyrir því að fullnægjandi sé að veita einungis dæmi um kostnað vegna vanskila í hinu staðlaða eyðublaði.
35. Að öðru leyti vísar Neytendastofa til hinnar kærðu ákvörðunar.
36. Með bréfi áfrýjunarnefndarinnar, dags. 10. febrúar 2020, var kæranda gefið færi á að gera athugasemdir við greinargerð Neytendastofu. Var það gert með bréfi, dags. 25. febrúar 2020.
37. Að því er varðar upplýsingar um skilyrði fyrir breytingum á útlánsvöxtum og vegna tilvísunar Neytendastofu til úrskurðar áfrýjunarnefndarinnar 25. september 2009 (6/2009) bendir kærandi á að þar hafi verið fjallað um upplýsingagjöf á grundvelli eldri laga um neytendalán nr. 121/1994, en ákvæði þeirra laga um upplýsingagjöf vegna breytilegra vaxta væri ekki sambærilegt ákvæði laga nr. 33/2013 um upplýsingagjöf um útlánsvexti. Ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994 hafi fjallað um upplýsingagjöf til neytenda þegar vextir væru breytilegir. Í því ákvæði hafi skýrlega verið mælt fyrir um það að tilgreina ætti með hvaða hætti vextir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Í f. lið 4. mgr. 7. gr. væri á hinn bóginn mælt fyrir um að veita skyldi neytanda upplýsingar um skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í stöðluðu eyðublaði kæranda væru ítarlegar upplýsingar um af hverju breytingar á vöxtunum taki mið. Meðal þátta sem væru tilgreindir væru fjármögnunarkostnaður bankans og breytingar á opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði.
38. Kærandi vísar til þess að Neytendastofa telji að tilvísun til breytinga á opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði „feli bankanum sjálf dæmi um það hverjir vextirnir skuli vera“ og að

„það sé því verulegur vafi til staðar hjá neytendum við hvaða aðstæður vextir breytast“. Kærandi telur framangreind rök Neytendastofu ekki standast. Fyrir liggir að kærandi gefi neytendum upp fjölda þátta sem haft geti áhrif á breytingar á vöxtum og því sé ljóst að bankinn hafi ekki „sjálfðæmi“ um það hvenær vextir hækki. Þá ítrekar kærandi það sem fram kom í kærnu að áfrýjunarnefnd neytendamála hafi komist að þeirri niðurstöðu í máli nr. 6/2009 að mikilvægt væri að lánveitandi vísi til allra þátta sem haft geti áhrif á breytingar á vöxtum, en það hafi ekki þýðingu hvort neytandi geti aflað sér upplýsinga um breytingar á þessum þáttum. Þannig hafi neytandi enga möguleika til að afla sér upplýsinga um breytingar á fjármögnunarkostnaði lánveitanda og sé ljóst að fjármögnunarkostnaður fjármálafyrirtækja geti verið mjög misjafn. Þrátt fyrir það hafi Neytendastofa ekki gert athugasemdir við tilgreiningu á fjármögnunarkostnaði sem grundvelli vaxtabreytinga.

39. Þá bendir kærandi á það að samkvæmt 1. mgr. 7. gr. séu upplýsingar veittar á grundvelli f.liðar 4. mgr. greinarinnar áður en lán sé tekið í þeim tilgangi að veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort gera skuli lánsamning áður en neytandi sé bundinn af lánsamningi eða tilboði. Verði ekki annað séð en að upplýsingar þær sem kærandi veiti um hvað geti valdið breytingum á vöxtum séu fullnægjandi til að neytandi geti tekið upplýsta ákvörðun um það hvort hann vilji ganga til samninga. Í þessu sambandi er einnig minnt á að Hæstiréttur hafi talið að upplýsingagjöf á grundvelli laga um neytendalán sé fullnægjandi sé hún til þess fallin að almennur neytandi geti á grundvelli hennar gert sér grein fyrir stöðunni. Verði að telja að almennir neytendur skilji vel hvað felist í því að vextir geti breyst vegna breytinga á opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði og að það teljist fullnægjandi upplýsingar til að neytendur geti á grundvelli þeirra tekið ákvörðun um hvort taka eigi lánið eða ekki. Loks bendir kærandi á að í stöðluðu upplýsingablaði Evrópusambandsins séu ekki gerðar kröfur um sambærilega upplýsingagjöf og það sama megi segja um hið sænska staðlaða eyðublað. Í ljósi alls framangreinds telji kærandi að upplýsingagjöf um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum sé fullnægjandi og uppfylli skilyrði f. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
40. Að því er varðar athugasemdir Neytendastofu um framsetningu á árlegri hlutfallstölu kostnaðar, sbr. g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, áréttar kærandi að af ákvörðun Neytendastofu og greinargerð stofnunarinnar megi ráða að stofnunin telji, þrátt fyrir að upplýsingar um raunverulega árlega hlutfallstölu kostnaðar fyrirhugaðs láns séu veittar, að nauðsynlegt sé að setja einnig fram lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölunni.
41. Vegna þessa telji kærandi í fyrsta lagi nauðsynlegt að benda á að markmið með upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar sé að gefa neytendum tölulegar upplýsingar um kostnað lántöku sem hægt sé að bera saman við tilboð frá öðrum lánveitendum. Það hljóti því alltaf að vera best fyrir neytanda að fá réttar upplýsingar um hina raunverulegu árlegu hlutfallstölu kostnaðar. Verði ekki séð að neytandi sem fengið hafi slíkar upplýsingar hafi gagn af því að fá einnig „lýsandi dæmi“ þar sem byggt sé á öðrum upplýsingum. Máli sínu til stuðnings vísar kærandi til leiðbeininga frá Evrópusambandinu um beitingu tilskipunar 2008/48/EB um neytendalán (Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge). Fjallað er sérstaklega um lýsandi dæmi í kafla 2.5 í leiðbeiningunum.

Sjá megi af umfjölluninni í kaflanum að aldrei eigi að gefa meira en eitt dæmi, enda geti það gert samanburð tilboða mjög erfiðan fyrir neytendur ef gefin séu upp mörg dæmi. Þá segi í umfjölluninni að við upplýsingagjöf fyrir samningsgerð sé gerð krafa um að notast sé við óskir og upplýsingar frá neytanda og að við samningsgerð sé ekki þörf á lýsandi dæmi þar sem allar upplýsingar liggi fyrir og sé það því óþarft. Kærandi telji því augljóst að geti lánveitandi tilgreint raunverulega árlega hlutfallstölu kostnaðar sem prósentutölu þurfi ekki að auki að gefa upplýsingar í formi lýsandi dæmis.

42. Kærandi bendir á að í ákvörðun Neytendastofu segi að stofnunin telji að „gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt“. Nægi það ekki að mati Neytendastofu að „vera með almennt dæmi í stöðluðu eyðublaði sem tekur ekki mið af þeim upplýsingum sem liggja fyrir um tiltekið lán“. Kærandi bendir á að ummæli í greinargerð stofnunarinnar séu í andstöðu við framangreinda niðurstöðu, en þar segir „Áréttað skal að með ákvörðun Neytendastofu er ekki gerð krafa um að fjárhæðir sé (sic) gefnar í tengslum við formúlu til útreiknings árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, heldur að gefnar séu upp viðeigandi fjárhæðir á viðeigandi stað í eyðublaðinu.“
43. Vegna þessa áréttar kærandi að í upplýsingagjöf bankans hafi verið veittar upplýsingar um viðeigandi fjárhæðir á viðeigandi stöðum í eyðublaðinu og þær svo notaðar til að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar. Auk þess hafi verið útskýrt með ítarlegum hætti hvað felist í árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Því telji kærandi að upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi verið fullnægjandi í hinu staðlaða eyðublaði og uppfylli skilyrði g. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
44. Að því er varðar athugasemdir Neytendastofu er lúta að upplýsingum um kostnað við að hafa eina eða fleiri lánalínur bendir kærandi á að ekkert nýtt hafi komið fram varðandi upplýsingagjöf á grundvelli i. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Ítreki stofnunin aðeins þá skoðun sína að ákvæðið eigi ekki bara við kostnað í tengslum við lánalínur og nýtingu greiðsluleiða heldur taki einnig til annars kostnaðar, en rökstyðji fullyrðinguna ekki.
45. Kærandi vísar til umfjöllunar um þetta atriði í kærú og bendir sérstaklega á skýr ummæli í lögskýringargögnum um að ákvæðið eigi aðeins við um upplýsingar sem beri að veita í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Þá vísar kærandi einnig til orðalags staðlaðs eyðublaðs Evrópusambandsins sem vísað var til hér að framan, en um þetta segir þar: „If applicable: Maintaining one or more accounts is required for recording both payment transactions and drawdowns“. Í hinu sænska eyðublaði segir um þetta: „I tillämpliga fall: Det krävs att man behåller ett eller flera konton för att registrera både betalningstransaktioner och kreditutnyttjanden“
46. Kærandi álitur að orðalag framangreindra eyðublaða styðji þann skilning kæranda að ákvæðið eigi aðeins við um upplýsingar sem beri að veita í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Í ljósi framangreinds verði ekki séð að niðurstaða Neytendastofu standist skoðun og telji kærandi að upplýsingagjöf hans uppfylli skilyrði 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

47. Að því er varðar athugasemdir Neytendastofu er lúta að upplýsingum um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga, sbr. 1. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, bendir kærandi á að í greinargerð Neytendastofu komi fram að stofnunin telji mjög skýrt að veita eigi upplýsingar um allan kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila og að ekki séu nein rök fyrir því að fullnægjandi sé að veita einungis dæmi um kostnað. Því til stuðnings sé vísað til orðalags 1-liðar 1. mgr. 5. gr. tilskipunar 2008/28/EB á ensku.
48. Kærandi bendir á að í 1. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 segi að veita eigi neytanda upplýsingar 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. Í íslenskri útgáfu tilskipunarinnar segi að áður en lánsamningur sé gerður eigi að veita upplýsingar um „...kostnaður sem greiða þarf vegna vanskila“. Í stöðluðu eyðublaði sem sé fylgiskjal með reglugerð nr. 921/2013 segi að í dálki um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga skuli gera grein fyrir eftirfarandi upplýsingum: „Neytandi verður krafinn um að greiða [.....(gildandi vextir og fyrirkomulag við aðlögun á þeim og, þegar við á, vanskilagjöld)] vegna vangoldinna greiðslna“. Í orðalagi staðlaðs eyðublaðs Evrópusambandsins segi að veita eigi eftirfarandi upplýsingar: „You will be charged [... applicable interest rate and arrangements for its adjustment and, where applicable, default charges] for late payments.“ Í sænska eyðublaðinu segir: „Du kommer at debiteras [... närmare uppgift om räntesatser och, i tillämpliga fall, dröjsmålsavgifter)] för uteblivna betalningar“
49. Af eyðublöðunum verði ekki ráðið að veita eigi tæmandi upplýsingar um allan mögulegan kostnað vegna vanskila og af sænska eyðublaðinu sé skýrt að veita eigi „nánari upplýsingar“ um vexti og vanskilakostnað. Kærandi bendir á að í stöðluðu eyðublaði kæranda séu veittar ítarlegar upplýsingar um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga og þar komi fram dæmi um kostnað vegna vanskila, m.a. kostnað við innheimtuviaðvörðun og innheimtumeðferð. Sé með skýrum hætti vísað til nánari upplýsinga á heimasíðu bankans og þess að vanskilakostnaður geti breyst í samræmi við breytingar á verðskrá. Kærandi áréttar að tæmandi upplýsingar um kostnað sem leitt gæti af vanskilum myndu lengja upplýsingablaðið mjög mikið. Yrði ekki séð að slík upplýsingagjöf væri í anda laga um neytendalán og tilskipunar 2008/48/EB um neytendalán, þar sem lögð væri áhersla á einfalda, samræmda og skýra upplýsingagjöf til neytenda. Væri í því sambandi enn minnt á að um væri að ræða upplýsingagjöf til neytenda áður en ákvörðun um lántöku væri tekin. Því teldi kærandi að upplýsingagjöf um kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila sé fullnægjandi og uppfylli skilyrði 1. liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
50. Að öðru leyti vísaði kærandi til þess sem fram kom í kæru og ítrekaði kröfur um að hin kærða ákvörðun yrði felld úr gildi.
51. Með bréfi, dags. 8. september 2020, óskaði áfrýjunarnefndin eftir afstöðu kæranda og Neytendastofu til þess að leitað yrði ráðgefandi álits EFTA-dómstólsins til ákveðinna atriða er vörðuðu úrlausn málsins. Af hálfu kæranda var tekin afstaða til erindisins með bréfi, dags. 15. september 2020. Var þar eindregið lagst gegn því að að slík beiðni yrði send EFTA-dómstólnum, sbr. það sem síðar greinir. Í kjölfarið ákvað áfrýjunarnefndin að taka málið til úrskurðar.

NIÐURSTAÐA

52. Í máli þessu leitar kærandi endurskoðunar á þeirri ákvörðun Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn f., g., i. og l. liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán, sbr. viðauka I reglugerðar nr. 921/2013, með ófullnægjandi upplýsingagjöf í stöðluðu eyðublaði með neytendaláni og gegn f. og k. liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi til neytenda.
53. Í 7. gr. laga nr. 33/2013 er fjallað um þær upplýsingar sem láneitandi skal veita neytanda áður en lánessamningur er gerður. Í hinni kærðu ákvörðun var komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn f. lið 4. mgr. 7. gr. þar sem fjallað er um tilgreiningu útlánsvaxta í eyðublaðinu. Eins og að framan greinir var tilgreint í stöðluðu eyðublaði kæranda að vextir og breytingar á þeim tækju „meðal annars mið af breytingum á fjármögnunarkostnaði (lánskjörum bankans) rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands, breytingum á vísitölu neysliverðs o.s.frv.“ Var það niðurstaða Neytendastofu að ákvæðið tryggði hvorki gagnsæi né að neytendum væri gert kleift að átta sig á því á hvaða grundvelli vaxtabreytingar byggðust. Eins og fram kom í hinni kærðu ákvörðun væri í upplýsingagjöf bankans vísað til þess að „vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Á sama grundvelli taldi Neytendastofa að kærandi hefði brotið gegn f. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 að því er varðaði upplýsingagjöf í lánessamningum kæranda sem var eins háttáð og í hinu staðlaða eyðublaði. Kærandi telur á hinn bóginn að upplýsingar í eyðublaðinu og stöðluðum lánessamningum bankans veiti neytendum sem ítarlegastar og skýrastar upplýsingar. Að því er varðar athugasemdir Neytendastofu til tilvísunar bankans til þess að ófyrirséður kostnaður geti haft áhrif á breytingu vaxta telur kærandi að það sé óhjákvæmilegt að ófyrirséðir þættir geti haft áhrif á vexti á lánum sem veitt séu til áratuga.
54. Samkvæmt f. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal í stöðluðu eyðublaði koma fram útlánsvextir, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geta haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtunum; gildi mismunandi útlánsvextir við mismunandi aðstæður skal veita áður nefndar upplýsingar um þá alla. Sömu kröfur eru gerðar samkvæmt f. lið 2. mgr. 12. gr. að því er varðar upplýsingar sem skulu koma fram í lánessamningi.
55. Ekki verður séð að í framkvæmd áfrýjunarnefndarinnar eða dómstóla hafi reynt á túlkun umræddra ákvæða laga nr. 33/2013. Á hinn bóginn liggur fyrir afstaða nefndarinnar og Hæstaréttar Íslands til ákvæða eldri laga nr. 121/1994 um neytendalán er vörðuðu þær kröfur sem gerðar voru til upplýsingagjafar veitenda neytendalána í gildistíð þeirra laga. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994 var lánveitenda skylt að veita neytanda gefa tilteknar upplýsingar sem taldar voru upp í ákvæðinu. Var þar meðal annars tilgreint í 3. tölulið að veita skyldi neytanda upplýsingar um vexti. Í 2. mgr. 6. gr. var síðan tekið fram að ef breyta mætti lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum lánskjara á samningstímanum skyldi lánveitandi greina neytanda frá því við hvaða aðstæður breytingarnar gætu orðið. Í 9. gr. laganna var síðan mælt fyrir um að aðilum væri heimilt að semja um að vextir væru að nokkru eða öllu leyti breytilegir. Skyldi þá samkvæmt ákvæðinu greint frá

vöxtum eins og þeir væru á þeim tíma sem upplýsingarnar væru gefnar, tilgreint skyldi með hvaða hætti vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust.

56. Í dómi Hæstaréttar Íslands 12. október 2017 í máli nr. 623/2016 var meðal annars deilt um það hvernig túlka skyldi framangreinda 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 að því er varðaði ákvæði í lánsamningi um breytilega vexti. Í dómi Hæstaréttar kom fram að áskilnaði ákvæðisins yrði ekki fullnægt með því að einungis væri tekið fram að lánveitandi gæti einhliða ákvæðið að breyta hæð vaxta og að það mætti ekki gera fyrr en að tilteknum tíma liðnum frá útgáfu skuldabréfs og síðan aftur á tilteknum ára fresti. Vísaði Hæstiréttur til þess að slík ákvæði lytu aðeins að aðferð til að hrinda í framkvæmd breytingu á vöxtum en ekki tilefninu til að taka ákvörðun um hana. Í málinu lá fyrir lánsamningur þar sem ekkert kom fram um slíkt tilefni og komst Hæstiréttur því að þeirri niðurstöðu að skilyrði 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 væru ekki uppfyllt.
57. Í umræddu máli var hafnað kröfu lánveitanda, sem einnig er kærandi þess máls sem áfrýjunarnefndin hefur hér til meðferðar, er laut að því að felldur yrði úr gildi úrskurður áfrýjunarnefndarinnar frá 19. júní 2015 (20/2014). Í úrskurðinum hafði nefndin túlkað 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 á sambærilegan hátt og fram kemur í rökstuðningi framangreinds dóms Hæstaréttar. Lagði nefndin til grundvallar túlkun ákvæðanna sem fram kom í úrskurði hennar 25. september 2009 (6/2009). Kom nefndin í þeim úrskurði að þeirri niðurstöðu að lánveitanda væri skylt að upplýsa lántaka um allar breytur sem áhrif hefðu til hækkunar eða lækkunar á hlutfalli breytilegra vaxta lánsamnings. Ekki skipti máli í því samhengi hvort einhver eða einhverjar af þeim breytum væru þess eðlis að lántaki gæti ekki aflað sér upplýsinga um breytingar á þeim. Yrði að gera þá kröfu til lánveitanda að hann tilgreindi, þannig að ekki væri neinum vafa undirorpið, hverjar þessar aðstæður væru svo lántaki gæti með fullnægjandi hætti gert sér grein fyrir hvernig vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Í úrskurðinum kom meðal annars fram að viðkomandi lánveitandi hefði ekki gefið upp að öllu leyti við meðferð þess hvaða atriði það væru sem hefðu haft áhrif á hina umdeildu vaxtaákvörðun. Með vísan til þessa var lánveitandanum bannað að beita umræddu ákvæði samningsins um vaxtaendurskoðun.
58. Með lögum nr. 33/2013 var innleidd í íslenskan rétt tilskipun Evrópuþingsins og Ráðsins 2008/48/EB um lánasamninga fyrir neytendur og um niðurfellingu tilskipunar Ráðsins 87/102/EBE. Undir rekstri þessa máls sem áfrýjunarnefndin hefur nú til meðferðar óskaði nefndin eftir afstöðu kæranda og Neytendastofu til þess hvort lagst væri gegn því að leitað yrði ráðgefandi álits EFTA-dómstólsins til þess meðal annars að fá úr því skorið hvort sambærilegar kröfur og gerðar hefðu verið í íslenskum rétti á grundvelli eldri laga leiddu af reglum EES-réttar sem innleiddar hefðu verið með lögum nr. 33/2013. Fram kom að slík beiðni yrði reist á 34. gr. samnings milli EFTA-ríkjanna um stofnun eftirlitsstofnunar og dómstóls og túlkun EFTA-dómstólsins á inntaki þess ákvæðis sbr. ráðgefandi álit EFTA-dómstólsins í málum E-7/19 og E-8/19. Af hálfu kæranda var eindregið lagst gegn þessari fyrirætlun. Vísaði bankinn meðal annars til þess að ekki yrði séð að beiting eða túlkun ákvæða tilskipunar 2008/48/EB gæti haft áhrif á niðurstöðu málsins. Væri því tilgangslaust að leita eftir álit EFTA-dómstólsins í málinu. Þá verður ekki séð af málalíbúnaði kæranda að af hans hálfu sé beinlínis dregið í efa að sambærilegar kröfur verði gerðar til upplýsingagjafar lánveitanda á grundvelli núgildandi laga nr. 33/2013 og áður var talið að giltu samkvæmt lögum nr. 121/1994. Að

teknu tilliti til þess að ekki er fyrir að fara skýrri lagaheimild í íslenskum lögum til að áfrýjunarnefndin óski eftir ráðgefandi áliti EFTA-dómstólsins gegn vilja kæranda, auk þess sem slík álitsumleitan myndi leiða til þess að meðferð málsins drægist enn frekar fram yfir lögfestan málsmeðferðartíma nefndarinnar, hefur nefndin ákveðið að óska ekki eftir ráðgefandi áliti EFTA-dómstólsins um framangreint álitaefni.

59. Með lögum nr. 121/1994 var meðal annars innleidd í íslensk lög tilskipun Ráðsins 87/102 EBE um samræmingu á lögum og stjórnáslufyrirmælum aðildarríkjanna varðandi neytendalán. Í 2. mgr. 6. gr. var, auk þess sem mælt var fyrir um það hvernig upplýst skyldi um breytilega vexti, fjallað um hvernig lánveitandi skyldi haga upplýsingaskyldu sinni þegar ekki væri unnt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar. Í ákvæðinu var þá mælt fyrir um að lánveitandi skyldi, þegar ekki væri unnt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar, „þess í stað skýra lántakanda frá því hverjir árlegir nafnvextir eru, hvaða gjöld falla á lánið og við hvaða aðstæður breytingar geti orðið“. Í athugasemdum um þá reglu sem fram kemur í 6. gr. laganna er vísað til þess að ákvæðið svari til 4. gr. tilskipunarinnar. Í því ákvæði kom meðal annars fram að í lánssamning skyldi koma fram yfirlýsing um það við hvaða aðstæður mætti breyta árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Væri ekki unnt að gefa slíka yfirlýsingu skyldi veita neytandanum upplýsingar sem a.m.k. tækju til þess sem kveðið væri á um í öðrum undirlið 1. mgr. 6. gr. tilskipunarinnar. Þar sagði að upplýsa skyldi um það hverjir væru ársvextir, hvaða gjöld féllu á lánið frá þeim tíma er gengið væri frá samningnum svo og „við hvaða skilyrði megi breyta þeim“. Af þessu verður ráðið að við innleiðingu tilskipunar 87/102 EBE hafi löggjafinn litið svo á að í hugtakinu „aðstæður“ breytinga fælist sama efnislega inntak og í hugtakinu „skilyrði“ fyrir breytingum. Með öðrum orðum að með lögfestingu þeirrar skyldu lánveitanda að upplýsa um „ástæður“ þess að vöxtum væri breytt væri innleidd skylda tilskipunarinnar um að upplýst væri um „skilyrði“ fyrir slíkum breytingum.
60. Í núgildandi lögum nr. 33/2013 er í f. lið 4. mgr. 7. gr. og f. lið 1. mgr. 12. gr. áskilið að lánveitandi upplýsi um „skilyrði“ þess að útlánsvöxtum vegna lánssamnings sé breytt á lánstímanum en sömu orðanotkun er að finna í samsvarandi ákvæðum tilskipunar 2008/48/EBE. Með vísan til þess sem hér að framan greinir verður að líta svo á, í þessu máli, að sömu kröfur leiði af umræddum ákvæðum laga nr. 33/2013 og Hæstiréttur Íslands byggði á í dómi sínum 12. október 2017 í máli nr. 623/2016 og áfrýjunarnefndin sjálf í úrskurðum sínum 25. september 2009 (6/2009) og 23. september 2014 (20/2014) er lutu að ákvæðum laga nr. 121/1994 þar sem áskilið var að upplýst væri um „ástæður“ slíkra breytinga.
61. Í dómi Hæstaréttar Íslands 12. október 2017 í máli nr. 623/2016 hafnaði rétturinn kröfu kæranda um að felldur yrði úr gildi úrskurður áfrýjunarnefndarinnar frá 19. júní 2015 (20/2014). Í þeim úrskurði vísaði nefndin til eldri framkvæmdar nefndarinnar, sbr. úrskurð hennar 25. september 2009 (6/2009) að því er varðaði þær kröfur sem gerðar yrðu til upplýsingaskyldu lánveitanda að því er varðaði breytileika vaxta en í samræmi við það sem hér greinir að framan verða sambærilegar kröfur gerðar samkvæmt lögum nr. 33/2013. Samkvæmt þessu og með vísan til rökstuðnings nefndarinnar í hinum síðarnefnda úrskurði hennar verður að gera þá kröfu til lánveitanda að hann tilgreini, þannig að ekki sé neinum vafa undirorpið, hverjar þær aðstæður eru sem kunna að leiða til þess að tekin er ákvörðun um að breyta vöxtum af láni svo lántaki geti með fullnægjandi hætti gert sér grein fyrir hvernig

vextirnir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Þá sé lánveitanda skylt að upplýsa lántaka um allar breytur sem áhrif hafa til hækkunar eða lækkunar á hlutfalli breytilegra vaxta lánessamnings.

62. Upplýsingar í stöðluðu eyðublaði kæranda sem hin kærða ákvörðun lýtur að voru svohljóðandi að því er varðaði tilefni þess að bankinn kynni að breyta vöxtum: „Vextirnir og breytingar á þeim taka meðal annars mið af breytingum á fjármögnunarkostnaði (lánskjörum) bankans, rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands, breytingum á vísitölu neysluverðs o.s.frv. Ákvarðanir um breytingar á vöxtum eru teknar af fagnefnd innan bankans í umboði yfirstjórnar. Nefndin skoðar einkum þróun á þeim kostnaðarþáttum sem að framan eru taldir og metur hvort breytingar á þeim gefi tilefni til breytingar á útlánsvöxtum. Hlutfall framangreindra þátta í ákvörðun um breytingar á vöxtum er breytilegt og ræðst meðal annars af ákvörðunum opinberra aðila og markaðsaðstæðum hverju sinni. Við vaxtabreytingar eru allir þessir metnir saman og/eða hver um sig. Hafi orðið breyting á einhverjum þessara þátta getur það leitt til breytinga á vöxtum, hvort sem er til hækkunar eða lækkunar. Upplýst er um breytingar á vöxtum með 30 daga fyrirvara.“ Ákvæði í samningsskilmálum kæranda um breytileika vaxta var að mestu leyti orðað á sama hátt.
63. Hvoru tveggja í stöðluðu eyðublaði kæranda og lánessamningum var þannig vísað til þess að vextir gætu tekið breytinga sem tækju mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“. Ekki var í upplýsingagjöf kæranda útskýrt hvað gæti talist vera ófyrirséður kostnaður í þessum skilningi, hversu líklegt væri að slíkur kostnaður gæti haft áhrif á ákvörðun vaxta eða hvaða vægi hann gæti haft við ákvarðanatöku kæranda. Verður að leggja til grundvallar að hinum almenna neytenda hafi verið illmögulegt að átta sig á því hvaða aðstæður vextir kunna að breytast á grundvelli tilvísunar kæranda til ófyrirséðs kostnaðar eins og upplýsingagjöf bankans var háttað í því eyðublaði kæranda sem liggur til grundvallar í málinu. Þá var upptalning kæranda á þeim breytum sem áhrif gætu haft til hækkunar eða lækkunar á vöxtum kæranda augskýrt ekki tæmandi, enda hófst hún á orðunum „meðal annars“ og endaði á „o.s.frv.“ Í ljósi þessa verður að líta svo á að kærandi uppfylli ekki upplýsingaskyldu sína á grundvelli f. liðar 4. mgr. 7. gr. og f. liðar 1. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Með vísan til þessa verður hin kærða ákvörðun staðfest að því er varðar brot kæranda gegn þessum lagaákvæðum.
64. Í hinni kærðu ákvörðun var einnig komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 er varðar skyldu lánveitanda til að veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar áður en samningur er gerður. Í ákvæðinu er mælt fyrir um að í upplýsingum sem lánveitandi veiti skuli koma fram árleg hlutfallstala kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölu. Hafi neytandi upplýst lánveitanda um einn eða fleiri þætti þess láns sem hann helst kýs, svo sem gildistíma lánessamnings og heildarfjárhæð láns, skuli lánveitandi taka tillit til þeirra þátta. Þjóði lánessamningur upp á mismunandi leiðir með mismunandi kostnaði eða útlánsvöxtum skuli lánveitandi miða við hæsta kostnað og vexti vegna algengustu lánessamninga og greina frá því að aðrar forsendur geti leitt til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

65. Af gögnum málsins verður ráðið að til grundvallar hinni kærðu ákvörðun hafi legið útfyllt staðlað eyðublað vegna tiltekins láns sem neytandi hafi fengið hjá kæranda. Í umræddu eyðublaði er árleg hlutfallstala kostnaðar tilgreind auk þess sem sett er fram almenn lýsing á henni og því lýst að einhverju marki hvernig hún er reiknuð út. Lýsingin í eyðublaðinu er svohljóðandi: „Árleg hlutfallstala kostnaðar lýsir heildarlántökukostnaði sem árlegum hundradshluta af heildarfjárhæð láns. Heildarlántökukostnaður er allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld, sem greiða þarf í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Árleg hlutfallstala kostnaðar miðast við þá forsendu að verðlag, vextir og önnur gjöld verði óbreytt til loka lánstíma. Ef lánsamningur heimilar verðtryggingu skal útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar miðast við ársverðbólgu samkvæmt tólf mánaða breytingu vísitölu neysluverðs og þá forsendu að ársverðbólga verði óbreytt til loka lánstímans. Alltaf skal gengið út frá því við útreikning hlutfallstölunnar að lánsamningur gildi umsaminn tíma og lánveitandi og lántaki standi við skuldbindingar sínar samkvæmt skilmálum samningsins.“
66. Óumdeilt er að í upplýsingagjöf kæranda fólst að þessu leyti ekki framsetning á lýsandi dæmi eins og vísað er til í g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Kærandi byggir á hinn bóginn á því að gert sé ráð fyrir því í ákvæðinu að þegar upplýsingar samkvæmt því séu veittar liggi ekki fyrir upplýsingar um alla þætti þess láns sem neytandi íhugi að taka. Þar sem ekki sé víst að allar forsendur liggi fyrir og því sé ekki hægt að reikna árlega hlutfallstölu kostnaðar út sé kveðið á um það að útskýrt sé fyrir neytanda hvaða forsendur séu notaðar við útreikning hlutfallstölunnar. Kærandi telur því ljóst að aðeins sé þörf á að setja fram lýsandi dæmi þegar ekki sé hægt að reikna út eiginlega hlutfallstölu. Telur bankinn að útreikningur á árlegri hlutfallstölu kostnaðar feli alltaf í sér nægilega upplýsingagjöf, enda fylgi tölunni skýringar á hvað í henni felist og forsendur fyrir útreikningnum. Ef upplýsingar um eiginlega hlutfallstölu liggi ekki fyrir sé árleg hlutfallstala kostnaðar útskýrð með dæmum.
67. Áfrýjunarnefndin telur á hinn bóginn að ekki verði framhjá því litið að orðalag g. liðar 7. mgr. laga nr. 33/2013 er skýrt um það að hin árlega hlutfallstala skuli útskýrð með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni. Inniheldur ákvæðið ekki undantekningu vegna þess tilviks þegar allar forsendur hlutfallstölunnar liggja fyrir þegar upplýsingarnar eru veittar. Þá telur áfrýjunarnefndin að það kunni að vera upplýsandi fyrir neytanda að kynna sér þær forsendur sem liggja til grundvallar útreikningum lánveitanda á hlutfallstölunni. Slík upplýsingagjöf er til þess fallin að auka gagnsæi og gerir neytanda kleift að ganga úr skugga um samræmi tilboða. Með vísan til þessa verður staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn g. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
68. Í hinni kærðu ákvörðun var einnig komist að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 þar sem að í stöðluðu eyðublaði sem kærandi afhenti neytendum áður en samningur væri gerður væri vísað til verðskrár bankans eins og hún væri á hverjum tíma á vefsíðu bankans og án þess að veita upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt væri að breyta umræddum kostnaði. Á sama hátt var í hinni kærðu ákvörðun talið að brotið hefði verið gegn k. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 þar sem kærandi hefði vanrækt að upplýsa um sama atriði í lánsamningum sem hann gerði við neytendur.

69. Samkvæmt i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi veita neytanda áður en lánsamningur er gerður upplýsingar um, ef við á, kostnað við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða, bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, annan kostnað vegna lánsammans og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Sambærilegt orðalag er að finna í k. lið 2. mgr. 12. gr. laganna. Neytendastofu og kæranda greinir á um það hvort tilvísun ákvæðanna til annars kostnaðar vegna lánsammans eigi almennt við eða aðeins um þá lánsamninga sem varða svokallaðar lánalínur eða notkun greiðsluleiða.
70. Þótt að í athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 33/2013 um ákvæðin tvö sé vísað til þess að í þeim sé fjallað um þær upplýsingar sem beita beri í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða verður ekki framhjá því litið að ákvæðin sjálf útiloka ekki þann skýringarkost að tilvísun til annars kostnaðar vegna lánsammans eigi almennt við um slíkan kostnað og þá án tillits til þess hvort um sé að ræða samninga af þeirri gerð sem fjallað er um í athugasemdunum. Þá myndi gagnályktun af umræddum ummælum í athugasemdum frumvarpsins, sem kærandi byggir málatilbúnað sinn að þessu leyti á, leiða til þeirrar niðurstöðu að lánveitendum væri unnt að krefja neytendur um ótilgreindan kostnað án þess að upplýsa um það á fullnægjandi hátt í aðdraganda sammings eða samningnum sjálfum. Verður því að líta svo á að lánveitendum beri að upplýsa um annan kostnað vegna lánsamninga við neytendur og þá án tillits til þess hvort þeir varði lánalínur eða notkun greiðsluleiða.
71. Í hinu staðlaða eyðublaði kæranda sem fyrir liggur í gögnum málsins er vísað til verðskrár kæranda og tekið fram að hana megi nálgast á vef hans „eins og hún er á hverjum tíma“. eru síðan tilgreindir sex mismunandi kostnaðarliðir sem bankinn nefnir „Stofnkostnað“. Þá eru tilgreindir fjórir kostnaðarliðir sem bankinn nefnir „Tilkynningar- og greiðslugjald“. Ekki er að fullu ljóst hvort upptalning þessi sé tæmandi að því er varðar þá kostnaðarliði í verðskrá kæranda sem varðaði þá gerð lánsamninga sem hið tiltekna staðlaða eyðublað sem liggur til grundvallar í málinu laut að. Á hinn bóginn verður ekki annað ráðið af gögnum málsins og tilvísun kæranda í eyðublaðinu til verðskrárinnar, eins og hún sé á hverjum tíma, að kærandi líti svo á að bankanum sé heimilt að breyta verðskránni meðan á samningstímanum standi og að hann sé ekki bundinn af þeim kostnaði sem gefinn er upp í eyðublaðinu. Þrátt fyrir þetta koma ekki fram í eyðublaðinu upplýsingar um það hvaða forsendur geti legið til grundvallar slíkum breytingum. Þá verður ekki séð að í þeim lánsamningi sem fyrir liggur í gögnum málsins hafi verið fjallað um þennan kostnað eða vísað til verðskrárinnar þótt ljóst megi vera af hinu staðlaða eyðublaði að kærandi lítur svo á að neytandi sé bundinn af verðskránni. Með vísan til þessa verður staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn i. lið 4. mgr. 7. gr. og k. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013.
72. Með hinni kærðu ákvörðun komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að kærandi hefði brotið gegn i. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 þar sem bankinn hefði ekki veitt neytendum upplýsingar áður en lánsamningur væri gerður um gildandi vexti þegar um væri að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og kostnað vegna vanskila. Í stöðluðu eyðublaði kæranda var upplýst að neytanda bæri að greiða dráttarvexti samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 en ekki kom þar fram hverjir vextirnir væru. Verður ekki annað ráðið en að af hálfu bankans liggi fyrir sú

afstaða að umræddar upplýsingar hafi átt að koma fram í eyðublaðinu og að bætt hafi verið úr þeim annmarka. Verður því að leggja til grundvallar að kærandi geri ekki athugasemd við hina kærðu ákvörðun að þessu leyti.

73. Kærandi krefst þess á hinn bóginn að hin kærða ákvörðun verði felld úr gildi að því er varðar þá niðurstöðu Neytendastofu að kærandi hafi brotið gegn 1. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 með því að upplýsa ekki í um annan kostnað vegna vanskila. Í hinni kærðu ákvörðun er vísað til þess að í stöðluðu eyðublaði kæranda séu gefin dæmi um kostnað vegna vanskila og tilgreindur kostnaður við innheimtuviðvörðun annars vegar og sérstaka innheimtumeðferð hins vegar. Í eyðublaðinu kemur fram að nánari upplýsingar um þennan kostnað sé að finna í verðskrá bankans. Kærandi telur á hinn bóginn að dæmi um innheimtukostnað og tilvísun til ítarlegra upplýsinga á heimasíðu um kostnað vegna innheimtu, þar með talið gjaldskrár vegna innheimtu og löginnheimtu, fullnægi áskilnaði ákvæðisins. Vísar kærandi til þess að neytandi geti á grundvelli þessara upplýsinga gert sér grein fyrir hver innheimtukostnaður geti orðið. Þá bendir kærandi á að ef birta eigi verð á öllum mögulegum kostnaði sem leitt geti af vanskilum verði upptalningin ansi löng.
74. Samkvæmt 1. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skal lánveitandi veita neytanda áður en lánsamningur er gerður upplýsingar um gildandi vexti þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnað sem greiða þarf vegna vanskila. Í athugasemdum um regluna í frumvarpi til laga nr. 33/2013 kemur fram að undir ákvæðið falli „m.a. dráttarvextir og kostnaður við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008“. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. skal lánveitandi veita þessar upplýsingar á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sem birt er í reglugerð sem ráðherra setur. Af gögnum málsins virðist óumdeilt að í verðskrá kæranda komi fram kostnaður sem neytandi kann að þurfa að greiða vegna vanskila á láni sem ekki er greint frá í hinu staðlaða eyðublaði. Verður því að líta svo á að bankinn hafi ekki fullnægt þeim áskilnaði sem leiðir af 1. lið 4. mgr. sbr. 2. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Gat kærandi ekki uppfyllt kröfur laganna með því að leiðbeina neytendum um það hvar þeir sjálfir gætu aflað upplýsinga sem kæranda bar sjálfum að veita. Þá stoðar ekki fyrir kæranda að réttlæta frávík frá umræddri lagaskyldu með því að vísa til þess að verðskrá hans sé svo mikil að vöxtum að upplýsingagjöf hans í hinu staðlaða eyðublaði yrði neytendum erfið aflestrar. Að því er varðar tilvísun kæranda til dóms Hæstaréttar Íslands frá 26. nóvember 2015 í máli nr. 243/2015 skal það athugað að það mál varðaði upplýsingagjöf á grundvelli laga nr. 121/1994 en ljóst er að með lögum nr. 33/2013 voru sett nákvæmari fyrirmæli um það hvernig lánastofnanir eins og kærandi skyldu haga upplýsingagjöf sinni eins og það ákvæði sem hér er til skoðunar er dæmi um. Verður því staðfest sú niðurstaða hinnar kærðu ákvörðunar að kærandi hafi brotið gegn 1. lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.
75. Með vísan til alls framangreinds verður hin kærða ákvörðun staðfest.

ÚRSKURÐARORÐ:

Hin kærða ákvörðun er staðfest

Halldóra Þorsteinsdóttir

Eiríkur Hauksson

Gunnar Páll Baldvinsson