

Héraðsdómur Reykjavíkur

Dómur mánudaginn 31. janúar 2022

Mál nr. E-127/2021:

Íslandsbanki hf.

(Áslaug Árnadóttir lögmaður)

gegn

Neytendastofu

(Ásta Sóllilja Sigurbjörnsdóttir lögmaður)

Dómur

Mál þetta var höfðað 8. janúar 2021 og dómtekið 7. desember 2021. Stefnandi er Íslandsbanki hf., [...], en stefndi er Neytendastofa, [...].

Stefnandi krefst þess að felldur verði úr gildi með dómi úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála frá 13. október 2020 í máli nr. 11/2019 þar sem staðfest var ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2019 frá 26. nóvember 2019. Þá krefst stefnandi málskostnaðar úr hendi stefnda.

Stefndi krefst aðallega sýknu af kröfu stefnanda og málskostnaðar úr hendi stefnanda en til vara að málskostnaður verði látinn niður falla.

I

Málavextir

Í máli þessu er deilt um gildi úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála frá 13. október 2020 í máli nr. 11/2019 þar sem komist var að þeirri niðurstöðu að stefnandi hefði með ófullnægjandi upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði með neytendaláni brotið gegn f-, g- i- og l-liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán og með ófullnægjandi upplýsingagjöf á lánsamningi brotið gegn f- og k-liðum 2. mgr. 12. gr. laganna þar sem m.a. er fjallað um upplýsingar um skilyrði við breytingar á vöxtum, árlega hlutfallstölu kostnaðar og lántökukostnað.

Forsaga málsins var sú að 12. mars 2019 óskaði Neytendastofa eftir afriti af stöðluðu eyðublaði og lánsamningi stefnanda, sbr. 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013. Sendi stefnandi stefnda umbeðin gögn með bréfi 18. mars 2019. Með bréfi 28. júní 2019 gerði Neytendastofa athugasemdir við upplýsingar stefnanda á stöðluðu eyðublaði sem veittar voru á grundvelli a-, f-, g-, i-, j- og l-liða 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Þá voru gerðar athugasemdir við upplýsingar stefnanda sem veittar voru í lánsamningi samkvæmt f- og k-lið 2. mgr. 12. gr. laganna. Stefnandi mótmælti athugasemdum stefnda með bréfi 19. júlí 2019. Með ákvörðun sinni í máli nr. 49/2019 komst Neytendastofa að þeirri niðurstöðu að stefnandi hefði brotið gegn f-, g-, i- og l-liðum 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013, sbr. viðauka I við reglugerð nr. 921/2013, með ófullnægjandi upplýsingagjöf á

stöðluðu eyðublaði með neytendaláni. Þá taldi Neytendastofa að stefndi hefði brotið gegn f- og k-liðum 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi til neytenda.

Með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála frá 13. október 2020 í máli nr. 11/2019 var ákvörðun Neytendastofu frá 26. nóvember 2019 í máli nr. 49/2019 staðfest, eins og áður sagði. Stefnandi telur annmarka bæði á meðferð málsins fyrir áfrýjunarnefndinni og á niðurstöðu nefndarinnar og krefst þess að úrskurðurinn verði ógiltur með dómi. Því hafnar stefndi.

II

Málsástæður og lagarök stefnanda

Stefnandi krefst þess í málinu að úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 11/2019 verði felldur úr gildi þar sem annmarkar hafi verið á meðferð málsins fyrir áfrýjunarnefndinni sem hafi haft áhrif á efni úrskurðarins og leitt til rangrar niðurstöðu í máli hans.

Stefnandi tekur fram að allt frá setningu fyrstu laga um neytendalán hafi tilgangur með ákvæðum þeirra um upplýsingagjöf verið að bæta möguleika lántakenda til að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda áður en þeir tækju ákvörðun um lántökuna. Í samræmi við það miði upplýsingagjöfin aðallega að því að gefa lántaka færi á að meta hve mikill kostnaður fylgi lántökunni og séu upplýsingar veittar í því skyni að auðvelda lántaka að meta hvort hann skuli taka umrætt lán. Megi skýrt sjá þetta af 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Stefnandi áréttar einnig að með lögum nr. 33/2013, um neytendalán, hafi tilskipun 2008/48/EB um lánasamninga fyrir neytendur verið innleidd í íslenskan rétt. Tilskipunin mæli fyrir um fulla samræmingu, sem þýði að heimildir til frávíka frá efnisákvæðum hennar við innleiðingu í landsrétt gildi aðeins þar sem slíkt sé sérstaklega tekið fram. Því eigi íslensk lög um neytendalán og upplýsingar á stöðluðu eyðublaði með neytendaláni að vera að öllu leyti í samræmi við reglur og upplýsingar annarra ríkja Evrópusambandsins og Evrópska efnahagssvæðisins.

Úrskurðir áfrýjunarnefndar neytendamála séu stjórnvaldsákvæðanir í skilningi stjórnarsýslulaga nr. 37/1993. Því sé áfrýjunarnefndin bundin af form- og efnisreglum stjórnarsýsluréttar við meðferð mála og uppkvaðningu úrskurða. Stefnandi telur áfrýjunarnefndina bæði hafa brotið gegn form- og efnisreglum laga nr. 37/1993 og ólögfestum reglum stjórnarsýsluréttar. Er byggt á því að umræddir annmarkar séu verulegir og til þess fallnir að hafa áhrif á efni úrskurðarins. Því sé hann haldinn verulegum annmörkum og þar af leiðandi ógildanlegur.

Stefnandi byggir á því að upplýsingagjöf hans, bæði á stöðluðu eyðublaði og í lánessamningi, hafi verið í samræmi við ákvæði laga nr. 33/2013 og reglugerðar nr.

921/2013 og gerir grein fyrir sjónarmiðum sínum varðandi einstaka þætti úrskurðarins á eftirfarandi hátt:

a. Upplýsingagjöf um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum

Í ákvörðun Neytendastofu hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að upplýsingagjöf stefnanda um breytingar á útlánsvöxtum hefðu ekki verið í samræmi við f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Segi í ákvörðuninni að tilvísun í „ófyrirséðan kostnað“ geti ekki talist fullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum, tryggi ekki gagnsæi og geri neytendum ekki kleift að átta sig á því á hvaða grundvelli vaxtabreytingar byggist.

Í greinargerð Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála, 10. janúar 2020, hafi stofnunin vísað til umfjöllunar í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 6/2009, en í því máli hafi verið fjallað um upplýsingagjöf um breytilega vexti á grundvelli eldri laga nr. 121/1994. Hafi stofnunin vísað til þess að þar hefði áfrýjunarnefndin komist að þeirri niðurstöðu að á grundvelli 9. gr. eldri laga hefði lánastofnun þurft að tilgreina, þannig að ekki væri neinum vafa undirorpið, hvaða aðstæður gætu leitt til breytinga á vöxtum svo að lántaki gæti með fullnægjandi hætti gert sér grein fyrir hvernig vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Segi í bréfi Neytendastofu að stofnunin telji að ákvörðun nr. 49/2019 sé í fullkomnu samræmi við niðurstöðu áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 6/2009. Enginn frekari rökstuðningur fyrir ákvörðuninni komi fram í bréfinu.

Í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 11/2019 hafi hin kærða ákvörðun verið staðfest að því er varðar upplýsingagjöf um útlánsvexti. Byggi niðurstaða áfrýjunarnefndarinnar á því að gera eigi sömu kröfur til upplýsingagjafar um breytingar á útlánsvöxtum og samkvæmt eldri lögum nr. 121/1994 um neytendalán.

Stefnandi telur niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar vera ranga og hana eigi að ógilda. Í fyrsta lagi sé mótmælt fullyrðingum í úrskurðinum um að ekki verði séð af málalíbúnaði stefnanda „að af hans hálfu sé beinlínis dregið í efa að sambærilegar kröfur verði gerðar til upplýsingagjafar lánveitanda á grundvelli nógildandi laga nr. 33/2013 og áður var talið að giltu samkvæmt lögum nr. 121/1994“.

Í gögnum sem stefnandi hafi sent úrskurðarnefndinni komi skýrt fram að bankinn telji ekki að sömu kröfur verði gerðar til upplýsingagjafar um breytilega vexti á grundvelli laga nr. 121/1994 og laga nr. 33/2013. Í bréfi stefnanda til áfrýjunarnefndarinnar 25. febrúar 2020 segi að umfjöllun um úrskurð áfrýjunarnefndarinnar í máli nr. 6/2009 eigi ekki við þar sem þar sé fjallað um upplýsingagjöf á grundvelli eldri laga um neytendalán nr. 121/1994 en ákvæði þeirra laga um upplýsingagjöf vegna breytilegra vaxta séu ekki sambærileg og í lögum nr. 33/2013 um upplýsingagjöf um útlánsvexti. Sé síðan fjallað um ákvæðin og muninn á þeim. Þá segi í bréfi stefnanda til áfrýjunarnefndarinnar 16. september 2020, í tilefni af áformum

nefndarinnar um að afla ráðgefandi álits EFTA dómstólsins, í umfjöllun um spurningu 1, að ekki sé hægt að túlka ákvæði tilskipunarinnar eða íslenskra laga á þann hátt sem áfrýjunarnefndin spyrji um, þ.e. að leggja eigi sömu merkingu í ákvæði laga nr. 121/1994 og ákvæði laga nr. 33/2013 um upplýsingagjöf um breytilega vexti. Sé svo ítrekað að ekki verði séð að túlkun Neytendastofu á ákvæðum laga nr. 121/1994, sem vísað hafi verið til í drögum að beiðni um ráðgefandi álit, hafi nokkra þýðingu við túlkun tilskipunar nr. 2008/48/EB.

Því hafi sú afstaða stefnanda að hann teldi að ekki yrðu sambærilegar kröfur gerðar til upplýsingagjafar til lánveitanda á grundvelli núgildandi laga nr. 33/2013 og áður var talið að giltu samkvæmt lögum nr. 121/1994 legið mjög skýrt fyrir. Telur stefnandi að málsmeðferð áfrýjunarnefndarinnar hafi verið verulega ábótavant að þessu leyti en í því sambandi sé bent á að gerðar séu meiri kröfur til málsmeðferðar æðri stjórnvalda en á lægra stjórnarsýslustigi. Þá séu gerðar meiri kröfur til rannsóknar stjórnvalds þegar um íþyngjandi ákvarðanir sé að ræða, eins og í þessu tilviki. Telji stefnandi að málsmeðferð nefndarinnar fara í bága við 13. gr. stjórnarsýslulaga en af ákvæðinu og tilgangi andmælareglunnar leiði að stjórnvöld verði að gæta að því að andmælaréttur aðila sé raunhæfur og virkur. Því megi veiting andmælaréttar ekki vera til málamynda, eins og hún virðist hafa verið í þessu máli.

Í öðru lagi telur stefnandi að niðurstaða áfrýjunarnefndarinnar fari gegn bæði réttmætisreglu og lögmatísreglu stjórnarsýsluréttar. Niðurstaða nefndarinnar um að upplýsingagjöf stefnanda hafi verið ófullnægjandi byggist á því að gera verði þá kröfu til lánveitanda að hann tilgreini, þannig að ekki sé neinum vafa undirorpið, hverjar þær aðstæður séu sem kunni að leiða til þess að tekin verði 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 og að lánveitanda sé skylt að upplýsa lántaka um allar breytur sem áhrif hafi til hækkunar og lækkunar á hlutfall breytilegra vaxta lánssamnings.

Engin stoð sé fyrir þessum kröfum í lögum. Í f-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé kveðið á um að í upplýsingum sem veittar séu neytanda áður en lánssamningur sé gerður skuli koma fram upplýsingar um útlánsvexti, skilyrði um beitingu þeirra og, ef við á, vísitala eða viðmiðunarvextir sem geti haft áhrif á upphaflega útlánsvexti, svo og tímabil, skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum. Í f-lið 2. mgr. 12. gr. laganna sé kveðið á um að veita skuli nákvæmlega sömu upplýsingar í lánssamningi. Á stöðluðu eyðublaði sem birt sé sem viðauki við reglugerð nr. 921/2013 séu gerðar sömu kröfur til upplýsingagjafar um útlánsvexti. Í athugasemdum við frumvarp það sem hafi orðið að lögum nr. 33/2013 sé ekki að finna neina frekari skýringu á túlkun ákvæðisins eða leiðbeiningar um það hversu ítarlegar upplýsingar lánveitandi þurfi að veita um breytingar á útlánsvöxtum.

Stefnandi vekur athygli á því að ákvæði f-liðar 4. mgr. 7. gr. sé algjörlega sambærilegt við f-lið 5. gr. tilskipunar 2008/48/EB. Það sama megi segja um ákvæði um upplýsingaskyldu í lánsamningi. Í 32. lið inngangsorða tilskipunarinnar sé fjallað um útlánsvexti. Þar komi fram að til að tryggja fullt gagnsæi skuli veita neytandanum upplýsingar um útlánsvexti, bæði áður en gengið sé til samninga og þegar lánsamningurinn sé gerður. Á þeim tíma sem samningsbundin tengsl standi yfir skuli enn fremur upplýsa neytandann um breytingar sem verði á breytilegum útlánsvöxtum og breytingar á greiðslum af þeim sökum. Séu útgáfur annarra landa af stöðluðu eyðublaði skoðaðar sjáist að hvergi séu gerðar viðlíka kröfur til upplýsingagjafar og áfrýjunarnefndin geri. Í því sambandi sé áréttað að skýra skuli íslensk lög og reglur, að svo miklu leyti sem við eigi, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggist.

Þá verði ekki séð að túlkun áfrýjunarnefndarinnar sé í samræmi við 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 þar sem markmið með upplýsingagjöf til lánveitanda sé skýrt, en af ákvæðinu megi ráða að tilgangur upplýsingagjafar sé að veita neytanda nauðsynlegar upplýsingar til þess að hann geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort gera skuli lánsamning. Því sé engin stoð fyrir þeim sjónarmiðum sem áfrýjunarnefndin byggir niðurstöðu sína á, hvorki í lögum, lögskýringargögnum, tilskipuninni né í skýringum við tilskipunina.

Í réttmætisreglunni felist að ákvarðanir stjórnvalda verði að byggja á málefnalegum og lögmætum sjónarmiðum. Sjónarmið sem stjórnvald byggir ákvörðun á verði að eiga sér stoð í einhverju þeirra lögskýringarsjónarmiða sem teljist viðurkennd í íslenskum rétti. Í lögmætisreglunni felist að ákvarðanir stjórnvalda verði að eiga stoð í lögum og megi ekki brjóta í bága við lög. Því meira íþyngjandi sem stjórnvaldsákvörðun sé, þeim mun strangari kröfur verði að gera til þess að lagaheimild sem ákvörðun sé reist á sé skýr. Við skýringar á lögum beri stjórnvöldum fyrst og fremst að líta til orðalags viðkomandi lagaákvæðis og lögskýringargagna. Þá beri að líta til dómaframkvæmdar um viðkomandi ákvæði sé slík framkvæmd fyrir hendi. Einnig beri stjórnvöldum að líta til tilgangs lagaákvæðis, réttmætra væntinga og afleiðinga sem lögskýring geti haft. Þá hafi verið talið að ef uppi eru tveir skýringarkostir á lagaákvæði beri stjórnvöldum að velja þann kost sem sé hagstæðari þeim aðila sem ákvörðun stjórnvalds beinist að.

Í þessu máli hafi áfrýjunarnefnd neytendamála ekki hagað skýringum á ákvæði laga um neytendalán nr. 33/2013 í samræmi við framangreind viðmið. Byggist niðurstaða nefndarinnar aðallega á eigin túlkun hennar og dómstóla á 2. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994, en lögin séu fallin úr gildi. Orðalag þess ákvæðis og 9. gr. sömu laga sé mjög frábrugðið orðalagi núgildandi laga. Ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994 hafi fjallað um upplýsingagjöf til neytenda þegar vextir væru breytilegir og sagði í 2. málslíð 9. gr. að greina skyldi frá vöxtum eins og þeir væru á þeim tíma sem upplýsingarnar væru gefnar

og tilgreina skyldi með hvaða hætti vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breyttust. Sé langsóttum skýringum áfrýjunarnefndarinnar á því að gera eigi sömu kröfur til upplýsingagjafar nú og samkvæmt ákvæði eldri laga alfarið hafnað. Í því sambandi sé bent á að úrskurður áfrýjunarnefndarinnar feli í sér íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun og verði því að gera mjög strangar kröfur til skýrleika lagaheimildar þeirrar sem ákvörðun nefndarinnar byggist á.

Í þriðja lagi mótmælir stefnandi þeirri niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar að hinum almenna neytanda hafi verið illmögulegt að átta sig á því við hvaða aðstæður vextir kynnu að breytast á grundvelli upplýsinga á stöðluðu eyðublaði stefnanda vegna tilvísunar til ófyrirséðs kostnaðar. Ekki verði séð að nokkur stoð sé fyrir niðurstöðu nefndarinnar að þess leyti. Á staðlaða eyðublaðinu og í lánessamningnum séu taldir upp þættir sem breytingar á vöxtum taki mið af. Sé annars vegar um að ræða stýrivexti Seðlabankans og vísitölu neysluverðs, en upplýsingar um breytingar á þessum þáttum sé hægt að nálgast opinberlega. Hins vegar sé um að ræða þætti sem ekki tengist vísitölu eða viðmiðunarvöxtum þar sem breytingar séu ófyrirséðar. Þar undir falli breytingar á fjármögnunarkostnaði (lánskjörum) bankans, rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði. Með ófyrirséðum kostnaði sé átt við kostnað sem bankinn hafi ekki getað séð fyrir og falli ekki undir lánskjör eða rekstrarkostnað bankans eða opinberar álögur. Sé óumdeilt að miða megi breytingar á útlánsvöxtum við þætti sem ekki tengist vísitölu eða viðmiðunarvöxtum. Verði ekki séð að tilvísun í ófyrirséðan kostnað veiti neytendum minni upplýsingar en tilvísun í t.d. rekstrarkostnað eða lánskjör bankans. Því telji stefnandi að lántakar hafi verið upplýstir um allar breytur sem geti haft áhrif á hækkun eða lækkun vaxta. Sé ákvæðið liður í viðleitni bankans til að veita sem ítarlegastar og skýrastar upplýsingar, enda sé óhjákvæmilegt að ófyrirséðir þættir geti haft áhrif á vexti á lánnum. Verði því ekki séð að rökstuðningur áfrýjunarnefndarinnar varðandi þetta atriði standist.

Byggir stefnandi á því að almennir neytendur skilji vel hvað felist í því að vextir geti breyst vegna breytinga á opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði og geti á grundvelli þeirra upplýsinga ákveðið hvort þeir vilji taka lánið eða ekki. Í því sambandi sé bent á að á stöðluðu upplýsingablaði Evrópusambandsins séu ekki gerðar kröfur um sambærilega upplýsingagjöf og nefndin geri kröfu um. Það sama megi segja um staðlað eyðublað bæði á sænsku og dönsku. Þessi gögn liggja fyrir í málinu.

Í fjórða lagi mótmælir stefnandi því að lagastoð sé fyrir þeirri niðurstöðu áfrýjunarnefndarinnar að gera verði kröfu um að upptalning lánveitanda á þeim breytum sem áhrif geti haft á útlánsvexti verði að vera tæmandi. Bendir stefnandi á að þessi sjónarmið komi fyrst fram í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar og hafi hann því ekki fengið tækifæri til að koma að andmælum varðandi þetta atriði, sbr. 13. gr. laga nr. 37/1993. Þá bendi stefnandi á að hvergi í ákvæðum f-liðar 4. mgr. 7. gr. eða f-liðar 2. mgr. 12. gr.

komi fram að upptalning á skilyrðum verði að vera tæmandi. Það sama megi segja um reglugerð nr. 921/2013 og lögskýringargögn. Því brjóti niðurstaða nefndarinnar gegn réttmætis- og lögmætisreglu laga nr. 37/1993.

Í ljósi alls framangreinds sé ljóst að annmarkar hafi verið á meðferð málsins hjá nefndinni sem hafi haft áhrif á efni úrskurðarins og leitt til rangrar niðurstöðu. Þar með sé úrskurðurinn haldinn verulegum annmarka og beri að ógilda hann.

b. Upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar

Niðurstaða Neytendastofu í ákvörðuninni hafi verið sú að það væri ekki í samræmi við g-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 að gera grein fyrir árlegri hlutfallstölu kostnaðar við upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði með prósentutölu heldur þyrfti að gera „grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt“. Segi í ákvörðuninni að það sé mat Neytendastofu að ekki nægi að vera með almennt dæmi á stöðluðu eyðublaði sem taki ekki mið af þeim upplýsingum sem liggi fyrir um tiltekið lán.

Í greinargerð Neytendastofu frá 10. janúar 2020 til áfrýjunarnefndarinnar segi að stofnunin telji að setja eigi fram prósentutölu með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölunni. Segi jafnframt að með vísan til 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli upplýsingarnar veittar á grundvelli lánaskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Svo segi: „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.“

Áfrýjunarnefnd neytendamála hafi komist að þeirri niðurstöðu að ekki yrði litið fram hjá því að orðalag g-liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 væri skýrt um að árleg hlutfallstala kostnaðar skyldi útskýrð með lýsandi dæmi þar sem fram kæmu allar forsendur sem notaðar væru við útreikning á hlutfallstölunni. Þá telji áfrýjunarnefndin að það kunni að vera upplýsandi fyrir neytanda að kynna sér þær forsendur sem liggi til grundvallar útreikningi lánveitanda á hlutfallstölunni. Hafi niðurstaða Neytendastofu verið staðfest.

Í umræddum g-lið 4. mgr. 7. gr. sé gerð krafa um að neytanda séu veittar upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði. Í 6. lið 2. hluta hins staðlaða eyðublaðs stefnanda séu upplýsingar um heildarfjárhæð sem neytandi greiði og hafi Neytendastofa og áfrýjunarnefndin ekki gert athugasemd við þær upplýsingar. Í 2. lið 3. hluta eyðublaðsins séu upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Þar sé árleg hlutfallstala reiknuð og birt sem prósentutala. Þá séu í eyðublaðinu ítarlegar útskýringar á því hvað árleg hlutfallstala kostnaðar sé auk upplýsinga um hvað felist í heildarlántökukostnaði. Í 21. gr. laga nr. 33/2013 sé mælt fyrir um hvernig reikna eigi töluna út. Þar segi m.a. að hlutfallstalan skuli reiknuð út í

samræmi við stærðfræðilíkan sem nánar sé mælt fyrir um í reglugerð. Kveðið sé á um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar í 2. gr. reglugerðar nr. 965/2013 um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í greininni segi að árleg hlutfallstala kostnaðar skuli reiknuð út í samræmi við tiltekna stærðfræðijöfnu.

Árleg hlutfallstala kostnaðar sé í raun sérstakur framsetningarmáti á heildarlántökukostnaði. Heildarlántökukostnaður sé skilgreindur í h-lið 5. gr. laga nr. 33/2013 sem allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þurfi að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda sé kunnugt um við samningsgerð að frátöldum þinglýsingarkostnaði.

Hið lýsandi dæmi sem talað sé um í ákvæðinu sé í raun prósentutalan sjálf byggð á öllum þeim forsendum sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölnni. Styðji orðalag g-liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 þann skilning en þar segi að í lánsamningi skuli veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiði. Jafnframt segi að tilgreina skuli allar forsendur sem séu notaðar við útreikning á hlutfallstölu.

Í hinu staðlaða eyðublaði stefnanda komi fram allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölnni. Þannig séu ákvæði um vexti í 1. lið 3. hluta þess. Um sé að ræða óverðtryggt lán og því séu engar upplýsingar gefnar um verðbætur. Í 5. lið 3. hluta séu svo upplýsingar um öll gjöld sem lántaki þurfi að greiða í tengslum við lánsamninginn. Verði því ekki séð hvaða frekari upplýsingar stefnandi hafi átt að veita á grundvelli g-liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

Í því sambandi sé rétt að minna á að í 4. mgr. 7. gr. sé kveðið á um upplýsingagjöf áður en samningur sé gerður og ef allur g-liður 4. mgr. er lesinn sjáist að gert sé ráð fyrir því í ákvæðinu að upplýsingar um alla þætti þess láns sem neytandi sé að hugsa um að taka liggja jafnvel ekki fyrir. Sé því talað um að prósentutalan sé sett fram sem „lýsandi dæmi“ þar sem ekki sé hægt að reikna eiginlega prósentutölu út.

Þessu til stuðnings vísi stefnandi til ummæla í 19. lið inngangsorða tilskipunar 2008/48/EB. Þar sé lögð áhersla á að upplýsingar til neytenda skuli einkum fela í sér árlega hlutfallstölu kostnaðar af láninu. Talan sé ákvörðuð á sama hátt alls staðar í Evrópusambandinu og tryggi upplýsingar um hana mesta mögulega gagnsæi og samræmi mismunandi tilboða sem neytendur fái og auðveldi þeim þannig samanburð slíkra tilboða. Þá segi: „Þar eð einungis er hægt að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar með dæmi á þessu stigi skal slíkt dæmi vera lýsandi.“ Sé svo sérstaklega vísað til þess að við útreikning á dæminu sé miðað við meðalgildistíma og heildarfjárhæð láns sem sé veitt vegna þeirrar tegundar lánsamnings sem gert sé ráð fyrir. Í þessu sambandi sé bent á að á grundvelli 3. gr. laga nr. 2/1993 beri að skýra lög og reglur, að svo miklu leyti sem við eigi, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggist.

Upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar á eyðublaði stefnanda miðist við þá lánsfjárhæð og þann lánstíma og heildarlántökukostnað sem gert hafi verið ráð fyrir á umræddu eyðublaði. Verði ekki séð að lántaki sem fengið hafi slíkar upplýsingar sé betur settur með að fá annað „lýsandi dæmi“ sem byggt sé á öðrum upplýsingum, eins og áfrýjunarnefndin virðist ganga út frá. Sé ljóst af leiðbeiningum frá Evrópusambandinu um beitingu tilskipunar 2008/48/EB um neytendalán að aldrei eigi að gefa meira en eitt dæmi, enda geti það gert samanburð tilboða mjög erfiðan fyrir neytendur. Þá segi í umfjölluninni að við upplýsingagjöf fyrir samningsgerð sé gerð krafa um að stuðst sé við óskir og upplýsingar frá neytanda og að við samningsgerð sé ekki þörf á lýsandi dæmi þar sem allar upplýsingar liggi fyrir og það sé því óþarft. Styðji dómaframkvæmd Evrópuþingmálsins þetta.

Því telji stefnandi að upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar á hinu staðlaða eyðublaði sé fullnægjandi og að neytandi geti á grundvelli upplýsinganna á einfaldan hátt áttað sig á heildarlántökukostnaði þeim sem fylgi lánveitingu stefnanda. Því fari úrskurður áfrýjunarnefndarinnar gegn réttmætisreglu og lögmætisreglu stjórnsluréttar og leiði þeir annmarkar til rangrar niðurstöðu. Þar með sé úrskurðurinn haldinn verulegum annmörkum að lögum og því ógildanlegur.

c. Upplýsingagjöf um kostnað við að hafa eina eða fleiri lánalínur

Neytendastofa hafi í ákvörðun sinni talið að upplýsingagjöf stefnanda hefði ekki verið í samræmi við i-lið 4. mgr. 7. gr. og k-lið 2. mgr. 12. gr., en samkvæmt ákvæðunum skuli koma fram í upplýsingum frá lánveitanda „ef við á, kostnaður 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, annar kostnaður vegna lánssamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði“. Hafi stofnunin talið að bankanum hefði borið að veita upplýsingar um annan kostnað vegna lánssamnings og forsendur fyrir því að unnt væri að breyta þeim kostnaði. Sé niðurstaðan rökstudd með því að stofnunin telji að seinni hluti ákvæðisins sé ekki afmarkaður við kostnað við lánalínur og notkun greiðsluleiða og geti tilvísun í gjaldskrár bankans ekki talist vera fullnægjandi upplýsingar samkvæmt ákvæðinu. Áfrýjunarnefnd neytendamála hafi staðfest niðurstöðu Neytendastofu.

Stefnandi geri í fyrsta lagi athugasemd við málsmeðferð áfrýjunarnefndar neytendamála. Af niðurstöðukafla úrskurðarins megi ráða að áfrýjunarnefndin hafi talið að ekki lægju fyrir fullnægjandi upplýsingar í málinu, en þar segi að ekki sé að fullu ljóst hvort upptalning á kostnaðarliðum sé tæmandi.

Vegna þessa sé bent á að samkvæmt 10. gr. laga nr. 37/1993 skuli stjórnvald sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Meiri kröfur um nákvæma og vandaða málsmeðferð séu gerðar til æðri stjórnvalda eins og áfrýjunarnefndar neytendamála. Þá séu gerðar meiri kröfur til rannsóknar stjórnvalds

þegar um íþyngjandi ákvarðanir ræði eins og í þessu tilviki. Í samræmi við það hafi nefndinni borið að leita frekari upplýsinga eða skýringa hjá stefnanda. Það hafi nefndin ekki gert.

Í öðru lagi sé byggt á því að ákvörðunin sé ekki í samræmi við réttmætisreglu eða lögmætisreglu stjórnssýsluréttar. Ákvarðanir stjórnvalda verði að eiga sér stoð í lögum og enn strangari kröfur séu gerðar til lagaheimildar sem íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun, eins og sú sem deilt er um í málinu, byggist á. Við skýringar á lögum beri stjórnvöldum að líta til orðalags viðkomandi lagaákvæðis, en einnig til lögskýringargagna og tilgangs lagaákvæðis. Þá hafi verið talið að ef uppi eru tveir skýringarkostir á lagaákvæði beri stjórnvöldum að velja þann kost sem sé hagstæðari þeim aðila sem ákvörðun stjórnvalds beinist að.

Í ljósi þessa telji stefnandi að áfrýjunarnefndin hafi ekki getað litið fram hjá lögskýringargögnum, en í athugasemdum við i-lið 4. mgr. 7. gr. í frumvarpi því sem hafi orðið að lögum nr. 33/2013 segi að í ákvæðinu sé fjallað um þær upplýsingar sem beri að veita í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Segi svo að yfirdráttarheimild sé algengasta form lánalínu hér á landi en ákvæðið taki til hvers konar lána með svipuðum einkennum, þ.e. rammasamnings um hámarkslán, lánstíma og lánskjör með breytilegri notkun lánsheimildar eða lánalínu. Séu skýringar við k-lið 2. mgr. 12. gr. sambærilegar. Sé alveg skýrt af þessu að ákvæðunum sé einungis ætlað að taka til upplýsingagjafar í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða.

Stefnandi telji óskiljanlegt hvernig áfrýjunarnefndin hafi getað komist að þeirri niðurstöðu að þrátt fyrir þessi skýru ummæli í greinargerð sé ekki hægt að útiloka að hægt sé að skýra óskýrt orðalag ákvæðisins þannig að það taki til annars kostnaðar vegna lánasamninga almennt. Verði ekki séð að sú niðurstaða áfrýjunarnefndarinnar hafi stoð í lögum en skýra lagaheimild þurfi til að íþyngjandi ákvörðun verði tekin. Þá sé alveg ljóst að áfrýjunarnefndin hafi ekki valið þann skýringarkost sem sé hagstæðari þeim aðila sem ákvörðun stjórnvalds beindist, að eins og nefndinni hafi borið að gera.

Þá byggir stefnandi á því að það verði leitt af upphafsorðum stafliðanna „ef við á“ að lánveitendur eigi ekki að gefa upplýsingar samkvæmt liðnum nema þegar um sé að ræða þær tegundir lána sem þar sé fjallað um. Í 1. hluta staðlaðs eyðublaðs í viðauka við reglugerð nr. 921/2013 segi einmitt að þegar „ef við á“ sé tilgreint í eyðublaðinu skuli lánveitandi fylla út reitinn varði upplýsingarnar lánsamning en eyða viðkomandi upplýsingum eða allri línunni varði upplýsingarnar ekki þá tegund láns sem haft sé í huga. Það sé því alveg ljóst að gert hafi verið ráð fyrir því að lánveitendur ættu ekki að gefa upplýsingar um alla þætti á hinu staðlaða eyðublaði.

Ef talið verður, þrátt fyrir framangreint, að stefnanda hafi borið að veita upplýsingar um „annan kostnað vegna lánsamnings“ á grundvelli ákvæða i-liðar 4. mgr. 7. gr. og k-liðar 2. mgr. 12. gr. byggji stefnandi á því að upplýsingagjöf hans hafi verið í

samræmi við umrædd ákvæði, enda komi slíkar upplýsingar fram bæði á stöðluðu eyðublaði og í lánssamningi. Þannig sé á eyðublaðinu að finna upplýsingar um fjárhæð lántökugjalds og gjalds fyrir skjalagerð bæði í 3. hluta eyðublaðsins og í upplýsingum um frádreginn kostnað þar sem greinir frá heildarfjárhæð láns í 2. hluta þess. Þá komi skýrt fram að ekki séu lögð nein gjöld á lántaka vegna greiðslumats, lánayfirlits, veðbandayfirlits eða veðleyfis. Allt sé þetta kostnaður sem falli til í eitt skipti við lántökuna og breytist því ekki á lánstímanum. Þá komi fram að þóknun vegna uppgreiðslu lána hjá öðrum lánastofnunum sé 5.000 krónur, ef við á, en sú þóknun hafi ekki átt við í þessu dæmi og sé því ekki tekin með í upplýsingum um frádreginn kostnað þegar upplýsingar um heildarfjárhæð láns séu veittar. Sé upptalningin á eyðublaðinu tæmandi. Ef hún væri ekki tæmandi leiddi það af sér að upplýsingar um heildarfjárhæð láns væru ófullnægjandi, eins og áfrýjunarnefndinni hafi mátt vera ljóst.

Á umræddu stöðluðu eyðublaði séu einnig veittar upplýsingar um tilkynningar- og greiðslugjöld. Séu þar veittar upplýsingar um fjóra möguleika sem lántaki geti valið á milli og kostnað við hvern þeirra á bilinu 130–640 krónur. Komi skýrlega fram að umræddur kostnaður breytist í samræmi við verðskrá Íslandsbanka hf. eins og hún sé á hverjum tíma. Jafnframt komi fram að hægt sé að nálgast verðskrána á vef bankans.

Í ákvörðun áfrýjunarnefndarinnar segi að ekki verði séð að í lánssamningi hafi verið fjallað um annan kostnað eða vísað til verðskrár bankans þótt ljóst megi vera af hinu staðlaða eyðublaði að stefnandi líti svo á að neytandi sé bundinn af verðskránni. Vegna þessa bendir stefnandi á að í lánssamningi komi skýrt fram á nokkrum stöðum að samningnum fylgi staðlað upplýsingablað um neytendalán. Það sé því ljóst að lántakar fái allar þær upplýsingar sem veita eigi samkvæmt upplýsingablaðinu þegar þeir fái lánssamning afhentan. Þá komi einnig skýrt fram í lánssamningnum að honum fylgi greiðsluáætlun sem teljist vera hluti hans. Í greiðsluáætluninni sé stofnkostnaður lánsins tilgreindur og komi þar skýrt fram fjárhæð lántökugjalds og gjald vegna skjalagerðar. Einnig komi fram að ekkert gjald sé tekið vegna greiðslumats, lánayfirlits, veðbandayfirlits, uppgjors lána eða þinglýsingargjalda. Þá sé í greiðsluáætlun gert ráð fyrir kostnaði við hverja greiðslu að fjárhæð 515 krónur, samtals 15.450 krónur allan lánstímann. Sé sá kostnaður í samræmi við það að greitt sé með greiðsluseðli og netyfirlit sent, sbr. upplýsingar á upplýsingablaðinu sem fylgt hafi lánssamningnum. Telja verði að upplýsingarnar séu nægilega skýrar til að neytandi geti áttað sig á því hvaða kostnaður fylgi lántökunni og að fullnægjandi upplýsingar hafi verið veittar um annan kostnað bæði á stöðluðu eyðublaði og í lánssamningi. Af framangreindu sé ljóst að verulegir annmarkar hafi verið á úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála að þessu leyti og beri því að ógilda hann.

d. Upplýsingar um vexti þegar greitt er eftir gjalddaga

Neytendastofa hafi komist að þeirri niðurstöðu að upplýsingagjöf stefnanda væri ekki í samræmi við 1-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Segi í ákvörðuninni að það sé mat Neytendastofu að tilvísun til verðskrár bankans og dæmi um kostnað vegna vanskila veiti ófullnægjandi upplýsingar um kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Niðurstaða stofnunarinnar sé ekki rökstudd frekar.

Í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála segi að stefnandi virðist sætta sig við niðurstöðu Neytendastofu varðandi það að dráttarvextir hafi átt að koma fram á stöðluðu eyðublaði. Vegna þessa sé bent á að stefnandi hafi bætt úr þessum ágalla áður en Neytendastofa hafi tekið ákvörðun í málinu og því snúi ákvörðun Neytendastofu ekki að upplýsingum um dráttarvexti, heldur einungis að því að ekki hafi verið nægilega gerð grein fyrir öðrum kostnaði sem þyrfti að greiða vegna vanskila. Þá segi í úrskurðinum að upplýsingar á stöðluðu eyðublaði og tilvísun í verðskrá bankans hafi ekki verið fullnægjandi.

Stefnandi byggi á því að upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði sé fullnægjandi en þar séu veittar ítarlegar upplýsingar um kostnað vegna greiðslu eftir gjalddaga. Þar sé gerð grein fyrir því að greiða beri dráttarvexti af gjaldfallinni og/eða gjaldfelldri fjárhæð í samræmi við ákvörðun Seðlabanka Íslands á hverjum tíma um grunn dráttarvaxta og vanefndaálag. Jafnframt sé gerð grein fyrir því hverjir dráttarvextir séu þegar upplýsingar séu gefnar. Þá komi fram að einnig þurfi að greiða innheimtukostnað vegna innheimtu og löginheimtu af gjaldfallinni og/eða gjaldfelldri fjárhæð samkvæmt verðskrá bankans á hverjum tíma, gjaldskrá lögfræðinnheimtu og innheimtulögum nr. 95/2008. Segi svo að kostnaður vegna innheimtuviaðvörunar sé 950 krónur og kostnaður vegna sérstakrar innheimtumeðferðar sé 1300 til 5900 krónur og vísað til verðskrár bankans um nánari upplýsingar. Þá segi að auk þess leggist við annar innheimtukostnaður samkvæmt gjaldskrá lögfræðinnheimtu og séu nefnd dæmi um slíkan kostnað. Loks sé gerð grein fyrir því að fjárhæðir vegna vanskilakostnaðar geti tekið breytingum í samræmi við breytingar á verðskrá Íslandsbanka hf. og gjaldskrá lögfræðinnheimtu Íslandsbanka hf. sem aðgengilegar séu á www.islandsbanki.is undir „Vextir og verðskrá“.

Í greinargerð með frumvarpi því sem hafi orðið að lögum nr. 33/2013 segi að ákvæði 1-liðar 4. mgr. 7. gr. feli í sér að lánveitanda beri að veita upplýsingar um vexti sem og kostnað vegna vanskila. Segi þar að undir ákvæðið falli m.a. dráttarvextir og kostnaður við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008. Í samræmi við þetta veiti stefnandi upplýsingar um dráttarvexti og kostnað við frum- og milliinnheimtu á eyðublaðinu.

Innheimtulög gildi um frum- og milliinnheimtu gjaldfallinna peningakrafna. Fruminnheimta sé í lögunum skilgreind sem innheimtuviaðvörun. Þá segi að með milliinnheimtu sé átt við innheimtuaðgerðir sem hefjist eftir að skuldari hafi fengið innheimtuviaðvörun og áður en löginheimta hefjist. Í milliinnheimtu felist yfirleitt

sending innheimtubrifa til þess að ganga á eftir greiðslu skuldar. Í þessu sambandi sé rétt að benda á að á grundvelli 12. gr. laga nr. 95/2008 hafi ráðherra sett reglugerð nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. Samkvæmt reglugerðinni sé hámarksþóknun vegna innheimtuviðvörðunar 950 krónur. Hámark kostnaðar vegna milliinnheimtubrifa fari eftir höfuðstól kröfu og sé á bilinu 1300–5900 krónur. Séu þetta sömu fjárhæðir og tilgreindar séu í stöðluðu eyðublaði stefnanda. Sé ljóst að þar sem kostnaður fari eftir höfuðstól kröfu sé ekki hægt að veita nákvæmari upplýsingar um kostnað vegna milliinnheimtubrifa en gert sé í stöðluðu eyðublaði stefnanda. Þá sé ljóst að stefnandi sé bundinn af breytingum sem kunni að verða gerðar á framangreindri reglugerð og því geti framangreindur kostnaður breyst á lánstímanum.

Telja verði að almennur neytandi geti á grundvelli þeirra upplýsinga sem fram komi í eyðublaðinu gert sér grein fyrir því hver kostnaður geti orðið við frum- og milliinnheimtu, sem sé sú innheimta sem vísað sé til í greinargerð með lögum nr. 33/2013. Ef birta ætti verð á öllum mögulegum kostnaði sem leitt geti af lögfræðiinnheimtu yrði upptalningin um tvær blaðsíður. Í því sambandi sé bent á að lögð hafi verið áhersla á að upplýsingagjöf til neytenda á grundvelli laga nr. 33/2013 sé einföld, samræmd og skýr. Verði ekki séð að neytendur séu betur upplýstir með því að upptalning á öllum mögulegum þóknunum fyrir lögfræðiinnheimtu sé birt á eyðublaðinu sjálfu og verði ekki séð að krafa um slíka tæmandi upptalningu eigi sér stoð í lögum eða lögskýringargögnum.

Byggir stefnandi á því að stjórnvöld geti ekki gert kröfur um upplýsingagjöf umfram það sem ráðið verði af lögum og lögskýringargögnum. Með því að gera það hafi áfrýjunarnefndin brotið gegn réttmætis- og lögmætisreglu stjórnsýsluréttar og beri því að ógilda úrskurðinn.

Um lagarök kveðst stefnandi vísa til ákvæða stjórnsýslulaga nr. 37/1993, sérstaklega 10., 12., 13. og 31. gr. Þá sé vísað til ólögfesta meginreglna stjórnsýsluréttar, sérstaklega réttmætisreglunnar og lögmætisreglunnar. Einnig sé vísað til ákvæða laga um neytendalán nr. 33/2013, einkum 7. og 12. gr. Stefnandi reisir kröfu sína um málskostnað úr hendi stefnda á 130. gr., sbr. 129. gr., laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála.

III

Málsástæður og lagarök stefnda

Stefndi krefst sýknu í málinu og byggir á því að niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 11/2019 hafi verið rétt að lögum og í samræmi við skráðar og óskráðar reglur stjórnsýsluréttarins. Engir slíkir form- eða efnisannmarkar hafi verið á málsmeðferð nefndarinnar eða úrskurði hennar er leitt geti til ógildingar hans. Úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 11/2019 og ákvörðun Neytendastofu nr. 49/2019 byggist á ákvæðum laga nr. 33/2013 og eigi í þeim fulla stoð, bæði efnislega og

að því er varði þau úrræði sem gripið sé til. Þá hafi meðalhófs verið gætt í hvívetna við meðferð málsins. Stefnandi hafi fengið fullt tækifæri til að koma að andmælum við meðferð málsins auk þess sem úrlausnirnar séu ítarlega rökstuddar og fáí stoð í gögnum málsins. Þá sé því alfarið hafnað að málsmeðferð nefndarinnar hafi farið gegn réttmætisreglu stjórnarsýsluréttarins. Stefndi telur upplýsingagjöf stefnanda ekki hafa verið í samræmi við ákvæði laga nr. 33/2013 og gerir grein fyrir sjónarmiðum sínum varðandi einstaka þætti úrskurðarins á eftirfarandi hátt:

a. Upplýsingagjöf um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum

Stefnandi haldi því fram að sú niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála að stefnandi hafi gerst brotlegur við f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 1. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 sé röng. Niðurstaðan sé því ekki í samræmi við réttmætis- og lögmætisreglu stjórnarsýsluréttarins auk þess sem nefndin hafi ekki gætt að því að stefnandi fengi notið andmælaréttar við málsmeðferðina og sá andmælaréttur sem hafi verið veittur hafi verið til málamynda.

Stefndi mótmælir því ekki að það sé ekki rétt sem fram komi í efnisgrein 58 í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar, að kærandi hafi ekki talið rétt að gera greinarmun á kröfum til upplýsingagjafar lánveitanda á grundvelli núgildandi laga nr. 33/2013 og laga nr. 121/1994, sem nú séu fallin úr gildi. Stefndi telji þetta hins vegar ekki leiða til þess að úrskurðurinn sé ógildanlegur, enda hafi þetta atriði ekki haft áhrif á niðurstöðu málsins.

Umfjöllun í 58. efnisgrein úrskurðarins varði það hvers vegna ekki hafi verið talin ástæða til að vísa málinu til EFTA-dómstólsins. Síðar í úrskurðinum sé tekin afstaða til þess hvort gerðar verði sambærilegar kröfur samkvæmt nýju lögunum og á grundvelli þeirra eldri. Því sé í úrskurðinum, nánar tiltekið í efnisgreinum 55–60, skýrlega tekin afstaða til þeirrar málsástæðu sem fram komi í bréfi stefnanda 25. febrúar 2020 en ekki hafi verið að finna í kærinni 19. september 2019. Sú setning sem stefnandi byggir á að bendi til að hann hafi ekki fengið notið raunverulegs andmælaréttar sé því í reynd röng en hafi augljóslega bara haft þýðingu við mat nefndarinnar á því hvort óska ætti eftir ráðgefandi áliti EFTA-dómstólsins. Rétt sé að taka fram að niðurstaða áfrýjunarnefndarinnar varðandi það álitaefni var í samræmi við afstöðu stefnanda.

Stefndi kveðst mótmæla því að niðurstaða stofnunarinnar og áfrýjunarnefndar neytendamála um að stefnandi hafi brotið gegn f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. laga nr. 33/2013 sé röng og skuli vera ógild. Þannig sé því sérstaklega mótmælt sem haldið sé fram í stefnu að niðurstaðan sé ekki í samræmi við lögmætis- og/eða réttmætisreglu stjórnarsýsluréttarins.

Í fyrsta lagi sé rétt að taka fram að þótt tengja megi umfjöllun stefnanda um þetta atriði við lögmætisregluna sé erfiðara að sjá tengingu við réttmætisregluna, enda verði ekki séð að í umfjöllun í stefnu sé því haldið fram að ómálefnaleg sjónarmið hafi verið lögð til grundvallar matskenndri stjórnvaldsákvörðun. Eigi þetta við um vísan stefnanda

til réttmætisreglunnar alls staðar þar sem hún komi fyrir í stefnu. Öllum málsástæðum stefnanda sem vísi til réttmætisreglunnar sé því vísað á bug sem órökstuddum.

Við framkvæmd laga nr. 33/2013 hafi stefndi lagt megináherslu á að svo að uppfyllt sé krafa á lánveitendur um að upplýsa um skilyrði fyrir breytingu á vöxtum verði neytendum að vera ljóst hvaða áhrifaþættir komi til álita við slíka breytingu. Endurspeglis þetta bæði í ákvörðunum stefnda og í dómaframkvæmd. Telji stefndi þessa framkvæmd vera í fullu samræmi við ákvæði laga nr. 33/2013 sem sett séu til innleiðingar á tilskipun 2008/48/EB. Vísi stefndi um þetta til 32. liðar inngangsorða tilskipunarinnar þar sem komi m.a. fram að krafa um upplýsingar til neytenda um útlánsvexti sé gerð til að tryggja fullt gagnsæi. Stefndi telji kröfu um að veittar séu upplýsingar um þau skilyrði sem ráðið geti breytingum á vöxtum haldast í hendur við þá skyldu sem kveðið sé á um í 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 að upplýsingar sem taldar séu upp í staflidum a–v séu settar fram með skýrum og hnitmiðuðum hætti. Tilvísun stefnanda til þess að breytingar á vöxtum taki m.a. mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“ uppfylli hvorugt skilyrðið. Eins og rökstutt sé í 63. efnisgrein úrskurðarins verði að gera þá kröfu til stefnanda að útskýrt sé við upplýsingagjöf til neytenda hvað geti talist vera „ófyrirséður kostnaður“ og hversu líklegt sé að hann geti haft áhrif á ákvörðun vaxta, enda þurfi neytandinn að geta gert sé grein fyrir því við hvaða aðstæður vextir kunni að breytast á grundvelli ófyrirséðs kostnaðar.

Stefndi mótmæli því að ekki skuli gilda sömu sjónarmið um upplýsingakröfu lánveitanda varðandi tilgreiningu á skilyrðum fyrir breytingu vaxta samkvæmt f-liðum 4. mgr. 7. gr. og 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 og giltu samkvæmt 9. gr. laga nr. 121/1994. Bæði núgildandi ákvæði og ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994 feli í sér innleiðingu tilskipana. Stefndi kveðst byggja á því að inntak ákvæðanna sé hið sama og tilgangur þeirra hinn sami, þ.e. að veita neytendum fullnægjandi upplýsingar fyrir lántöku þannig að þeir geti áttað sig á því hvaða áhrifaþættir geti ráðið breytingum á vöxtum.

Bent sé á að ekki virðist koma fram í stefnu aðrar athugasemdir við lögskýringu nefndarinnar hvað þetta varði en að hún sé langsótt. Þá færi stefnandi engin rök fyrir því af hverju orðalagsbreytingin í lögum nr. 33/2013 samanborið við lög nr. 121/1994 skuli leiða til þess að efnislegt inntak ákvæðanna sé ólíkt.

Ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994, þar sem segi að tilgreina skuli í lánssamningi „með hvaða hætti vextir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast“ feli í sér innleiðingu á 6. gr. tilskipunar 87/102/EBE. Í því ákvæði segi m.a. að greina skuli frá því áður en gengið sé frá samningi hverjir ársvextir séu og hvaða gjöld falli á lánið „svo og við hvaða skilyrði megi breyta þeim“. Í enskri útgáfu tilskipunarinnar hljóði ákvæðið þannig: „and the conditions under which these may be amended“.

Í f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 sé notað það orðalag að koma skuli fram „skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum“. Í enskri útgáfu tilskipunarinnar nr. 2008/48/EB, sem lögum nr. 33/2013 sé ætlað að innleiða, hljóði ákvæðið svo, sbr. f-lið 2. mgr. 5. gr. og f-lið 2. mgr. 10. gr.: „conditions and procedure for changing the borrowing rate“.

Af framangreindu kveðst stefndi telja fullljóst að með gildistöku laga nr. 33/2013 hafi ekki verið dregið úr upplýsingaskyldu lánveitanda að því er varði þau skilyrði sem ráða kunni breytingu á vöxtum samningsins.

Í stefnu sé mótmælt niðurstöðu nefndarinnar um að neytanda sé illmögulegt að gera sér grein fyrir því við hvaða aðstæður vextir breytist vegna ófyrirséðs kostnaðar. Afstaða nefndarinnar liggja fyrir í úrskurðinum, sbr. efnisgreinar 61–63, og skýrist af þeim ströngu kröfum sem nefndin hafi áður lagt til grundvallar að giltu samkvæmt eldri lögum og dómi Hæstaréttar, sbr. framangreinda umfjöllun. Þá verði að telja, þvert á það sem stefnandi haldi fram, að hugtakið „rekstrarkostnaður bankans“ feli í sér meiri vissu en „ófyrirséður kostnaður“.

Stefndi kveðst loks byggja á því að framangreind beiting ákvæða f-liðar 4. mgr. 7. gr. og f-liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 sé í fullu samræmi við tilgang og markmið tilskipunar 2008/48/EB. Tilgangur tilskipunarinnar sé að endurskoða reglur um neytendalán til að auka neytendavernd og tryggja samræmt lagaumhverfi við veitingu neytendalána. Eigi þetta þannig einnig við um lög nr. 33/2013. Þessi tilgangur náist ekki með því að dregið sé úr kröfu á lánveitanda um upplýsingar.

Stefndi kveðst mótmæla því sem haldið sé fram í stefnu, að með framangreindri afstöðu stefnda séu gerðar kröfur til íslenskra lánveitenda umfram það sem leiða megir af tilskipuninni eða hún heimili. Því sé sérstaklega mótmælt að gagnaframlagning stefnanda styðji fullyrðingar hans í þá átt. Þar sé um að ræða óútfyllt stöðluð eyðublöð sem séu að öllu leyti sambærileg við hina íslensku þýðingu þess. Ekkert í dómskjölunum styðji þær fullyrðingar stefnanda að í úrskurði sínum hafi áfrýjunarnefndin ekki gætt að því að skýra íslensk lög og reglur til samræmis við EES-samninginn.

Stefndi kveðst mótmæla því sem haldið sé fram í stefnu, að það sé fyrst í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar sem vísað sé til þess að upptalning breyta sem geti leitt til breytinga á vöxtum sé ekki tæmandi og það eigi að leiða til þess að hann teljist ekki hafa notið fulls andmælaréttar samkvæmt 13. gr. laga nr. 37/1993.

Í málinu hafi verið deilt um það hvort upplýsingagjöf í þessu tiltekna ákvæði skilmálanna um breytileika vaxta uppfyllti upplýsingagjöf samkvæmt f-lið 4. mgr. 7. gr. og lúti rökstuðningur nefndarinnar nákvæmlega að þessu atriði. Því hafi ekki verið ástæða yfirhöfuð til að veita andmælarétt.

Ef talið yrði að 13. gr. laga nr. 37/1993 hafi hins vegar virkjast sé það viðurkennt í stjórnslurétti, sbr. orðalag ákvæðisins, að ef bersýnilega er óþarft að veita færi á

andmælum þá þurfi þess ekki. Brot á andmælarétti leiði ekki sjálfkrafa til ógildingar stjórnvaldsákvörðunar. Þar skipti máli hvort veiting réttarins hefði breytt einhverju. Stefnandi hafi ekki fært neitt fram um það hverju það hefði breytt fyrir niðurstöðu málsins ef hann hefði fengið tækifæri til að andmæla þessu atriði sérstaklega. Um sé að ræða viðbótarrökstuðning af hálfu nefndarinnar, enda hefði nefndin einnig fallist á að tilvísun til „ófyrriséðs kostnaðar“ fæli í sér brot gegn f-lið 1. mgr. 10. gr. Yrði talið að brotið hefði verið gegn andmælaréttinum við úrlausn þessa álitaefnis þá stæði eftir að rökstuðningur Neytendastofu hefði verið staðfestur. Því sé ekki ástæða til ógildingar á grundvelli þessarar málsástæðu stefnanda.

b. Upplýsingagjöf um árlega hlutfallstölu kostnaðar

Stefnandi haldi því fram að sú niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála að stefnandi hafi gerst brotlegur við g-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé röng. Niðurstaðan sé ekki í samræmi við réttmætis- og lögmætisreglu stjórnsluréttarins og beri því að ógilda úrskurðinn. Stefndi mótmælir þessu.

Stefnandi haldi því fram í stefnu að með því að tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar sem tiltekna prósentutölu og upplýsa að auki um forsendur að baki þeirri tölu á ýmsum stöðum á staðlaða eyðublaðinu sé áskilnaði ákvæðisins um „lýsandi dæmi“ fullnægt. Stefnandi styðji þessa málsástæðu sína meðal annars með tilvísun í orðalag g-liðar 2. mgr. 12 gr. laga nr. 33/2013. Stefndi kveðst mótmæla þessu sem röngu, enda ekki í samræmi við skýrt orðalag ákvæðisins.

Stefndi bendir á að ákvæði 7. gr. laga nr. 33/2013 fjalli um upplýsingar sem eigi að koma fram áður en lánssamningur sé gerður. Í g-lið 4. mgr. ákvæðisins sé skýrlega tekið fram að tilgreina skuli árlega hlutfallstölu kostnaðar (prósentutöluna) og útskýra hana með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni. Samkvæmt orðalagi g-liðar 2. mgr. 12. gr. sömu laga, sem fjalli um upplýsingar sem eigi að koma fram í lánssamningnum sjálfum, skuli tilgreina árlega hlutfallstölu kostnaðar auk þess sem tilgreina skuli allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni. Að þessu leyti sé upplýsingaskyldan í hinu staðlaða eyðublaði annars vegar og í lánssamningi hins vegar sambærileg.

Munur á orðalagi g-liðar 4. mgr. 7. gr. og g-liðar 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 liggi, eins og stefnandi bendi á, hins vegar í því að þegar staðlað eyðublað samkvæmt 7. gr. sé afhent neytanda geti verið að sumar forsendur liggi ekki fyrir. Í þeim tilvikum skuli lánveitandi ákvarða forsendur á grundvelli lýsandi dæmis í samræmi við þær reglur um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sem fram komi í reglugerð nr. 965/2013. Samkvæmt 2. málslíð 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli við útreikninginn taka tillit til þeirra óska og upplýsinga neytanda sem fram hafi komið þegar eyðublað sé afhent. Lýsandi dæmi samkvæmt g-lið 4. mgr. 7. gr. skuli því byggjast á þeim óskum sem

neytandi hafi upplýst lánveitanda um en að öðru leyti taka mið af þeim skilyrðum sem fram komi í reglugerð.

Stefndi kveðst leggja áherslu á að framangreint megi leiða af leiðbeiningum framkvæmdastjórnarinnar EB sem liggi fyrir í málinu. Því sé sá skilningur á ákvæðinu sem úrskurðurinn byggist á í fullu samræmi við EES-samninginn og afleiddar reglur. Öndverðum fullyrðingum í stefnu sé mótmælt sem röngum. Ekkert í leiðbeiningunum gefi til kynna að lánveitanda beri ekki skylda til að tilgreina þær forsendur sem liggja að baki útreikningi á hlutfallstölu kostnaðar. Þá telji stefndi ekki hægt að fallast á það með stefnanda að fullnægjandi sé að þær upplýsingar sem tilgreindar séu í viðkomandi lýsandi dæmi, samhliða árlegri hlutfallstölu kostnaðar, komi fram á öðrum stöðum í stöðluðu eyðublaði. Enga slíka undantekningu sé að finna í lögum eða í tilskipuninni sjálfri. Mikilvægt sé fyrir neytanda að sjá forsendur útreikninga samhliða hlutfallstölunni til að geta gert sér grein fyrir því hvort prósentutalan byggist á forsendum umfram óskir hans. Þá sé hið lýsandi dæmi sem löggin geri kröfu um að sama skapi mikilvægt, enda til þess fallið að gera neytandanum betur grein fyrir kostnaði við lántökuna og þannig sé mögulegt að bera saman kjör ýmissa lána og lánveitenda. Úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála sé því réttur að þessu leyti og eigi sér fulla stoð í skýru orðalagi g-liðar 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013.

c. Upplýsingagjöf um kostnað við að hafa eina eða fleiri lánalínur

Stefnandi haldi því fram að sú niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála að stefnandi hafi gerst brotlegur við i-lið 4. mgr. 7. gr. og k-lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 sé röng. Verulegir annmarkar séu á úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála að þessu leyti og beri því að ógilda hann. Þessu hafni stefndi.

Hvað varði annmarka á málsmeðferð undir þessum þætti málsins sé því haldið fram í stefnu að áfrýjunarnefndin hafi brotið gegn rannsóknarreglu 10. gr. laga nr. 37/1993 þar sem úr 71. efnisgrein úrskurðarins megi lesa að ekki hafi legið fyrir fullnægjandi upplýsingar í málinu þegar úrskurðað hafi verið. Stefndi kveðst mótmæla þessu og telur málsástæðu þessa byggða á misskilningi stefnanda á orðalagi úrskurðarins. Sú setning sem stefnandi telji sýna fram á að rannsóknarskylda hafi ekki verið uppfyllt sé eftirfarandi: „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.“ Setningin komi í kjölfar lýsingar á staðlaða eyðublaðinu. Þar á eftir segi svo: „á hinn bóginn“ sem mætti þá skilja sem „hvað sem þessu líður“. Í kjölfar þess komi fram afstaða nefndarinnar til þess hvað sé athugavert við þessa framsetningu stefnanda, þ.e.a.s. sú staðreynd að bankinn virðist hafa áskilið sér rétt til að breyta verðskránni eins og honum henti og án þess að kynna á eyðublaðinu hvað gæti valdið slíkum breytingum. Frekari rannsókn á verðskránni á

Þessum tíma hefði engu breytt um þessa niðurstöðu, enda lúti upplýsingaskyldan að því hvað eigi að koma fram í samningnum og á staðlaða eyðublaðinu.

Samkvæmt i-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli lánveitandi, áður en lánessamningur sé gerður, veita neytanda upplýsingar um nánar tiltekinn kostnað og svo forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Sambærilegt orðalag sé að finna í k-lið 2. mgr. 12. gr. laganna.

Stefnandi byggir á því að í framangreindum ákvæðum felist að þau eigi einungis við þegar um sé að ræða upplýsingar í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Stefnandi kveðst mótmæla þessu og byggir á skýru orðalagi ákvæðanna í heild sinni. Umrædd ákvæði feli samkvæmt orðanna hljóðan í sér fjórþætta upplýsingaskyldu, þ.e. „ef við á 1) kostnaður við að hafa eina eða fleiri lánalínur þar sem bæði greiðslufærslur og nýting lána eru skráð, nema valfrjálst sé að opna lánalínu, 2) ásamt kostnaði við notkun greiðsluleiða, bæði fyrir greiðslufærslur og nýtingu lána, 3) annar kostnaður vegna lánessamnings og 4) forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði“. Umræddar upplýsingar séu í fjórum römmum á stöðluðu eyðublaði, undir liðnum: lánskostnaður, undirliður: tengdur kostnaður. Stefnandi kveðst telja ljóst af orðalagi ákvæðanna að lánveitendum beri að upplýsa um annan kostnað vegna lánessamninga við neytendur og þá án tillits til þess hvort þeir varði lánalínur eða notkun greiðsluleiða. Tilvísun í gjaldskrá bankans á heimasíðu sé ekki fullnægjandi upplýsingar samkvæmt ákvæðinu.

Stefnandi mótmæli því sem haldið sé fram í stefnu, að ummæli í athugasemdum við i-lið 4. mgr. 7. gr. í frumvarpi því sem hafi orðið að lögum nr. 33/2013 og sambærilegar athugasemdir við k-lið 2. mgr. 12. gr. beri að skilja sem svo að ákvæðunum sé einungis ætlað að taka til upplýsingagjafar í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Bent sé á, svo sem rökstutt sé í 70. efnisgrein úrskurðarins, að slík niðurstaða myndi leiða til þess að lánveitendum væri unnt að krefja neytendur um ótilgreindan kostnað án þess að upplýsa um það á fullnægjandi hátt í aðdraganda samnings eða í samningnum sjálfum þegar ekki sé um að ræða lánalínu og nýtingu greiðsluleiða. Slík niðurstaða væri í algjörri andstöðu við markmið og tilgang laganna og þeirrar tilskipunar sem þeim sé ætlað að innleiða, þ.e. markmiðið um aukið gagnsæi og vernd fyrir neytendur.

Það sé eitt af grundvallaratriðum í neytendavernd að neytendum séu veittar fullnægjandi upplýsingar um verð á vöru og þjónustu. Með lögum nr. 33/2013 hafi löggjafinn viðurkennt að lánveitendur geti lagt tiltekin gjöld á lánessamning og að lánveitandi geti gert breytingar á gjaldinu á samningstímanum. Ekki sé í lögnum gerð krafa um að neytendum sé tilkynnt um væntanlegar breytingar áður en þær taki gildi. Í ljósi þessarar sérstöku stöðu og áðurnefndrar meginreglu neytendaverndar verði að teljast

mikilvægt að neytandinn viti og geti gert sér grein fyrir, áður en gengið sé frá samningi, hvaða forsendur geti ráðið breytingum á gjaldinu, enda sé gert ráð fyrir því í lögnum.

Stefndi telji það ekki samræmast tilgangi og markmiði laganna að líta svo á að tilvísun stefnanda í stöðluðu eyðublaði til verðskrár bankans, eins og hún sé á hverjum tíma, sé fullnægjandi upplýsingagjöf í skilningi laganna án þess að fram komi upplýsingar um hvaða forsendur geti legið til grundvallar breytingum á verðskrá.

Ljóst sé að niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála hvað þennan þátt úrskurðarins varði byggist á skýrum ákvæðum laganna og réttmætum og málefnalegum sjónarmiðum og því séu engin rök til að fallast á ógildingu hans.

d. Upplýsingar um vexti þegar greitt eftir gjalddaga

Stefnandi byggir loks á því að niðurstaða áfrýjunarnefndar neytendamála um að stefnandi hafi gerst brotlegur við 1-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 sé ekki í samræmi við lögmatís- og réttmatísreglu stjórnisylsuréttar og leiði til ógildingar úrskurðarins. Stefnandi mótmæli þessu sem röngu. Því sé sérstaklega mótmælt að með ákvörðun Neytendastofu og úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála séu gerðar kröfur til stefnanda um upplýsingagjöf umfram það sem ráðið verði af lögum og lögskýringargögnum.

Samkvæmt 1-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 skuli lánveitandi veita neytanda, áður en lánssamningur sé gerður, upplýsingar um gildandi vexti, þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga, og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnað sem greiða þurfi vegna vanskila. Í athugasemdum um regluna í frumvarpi til laga nr. 33/2013 komi fram að undir ákvæðið falli „m.a. dráttarvextir og kostnaður við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008“. Samkvæmt 2. mgr. 7. gr. skuli lánveitandi veita þessar upplýsingar á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sem birt sé í reglugerð sem ráðherra setji.

Óumdeilt sé að í verðskrá stefnanda komi fram kostnaður sem neytandi kunni að þurfa að greiða vegna vanskila á láni sem ekki sé greint frá á hinu staðlaða eyðublaði. Með hliðsjón af skýrum fyrirmælum 1-liðar 4. mgr., sbr. 2. mgr. 7. gr., laga nr. 33/2013 sé ekki hægt að fallast á það með stefnanda að fullnægt sé áskilnaði ákvæðisins. Ákvæðið leggi þá skyldu á stefnanda að veita lántakendum tiltekna upplýsingar með skýrum hætti. Þessari skyldu verði ekki fullnægt með því að benda lántakendum á hvar þeir geti sjálfir aflað þessara upplýsinga. Verði slík niðurstaða með engu móti leidd af ákvæðum laganna.

IV

Niðurstaða

Í máli þessu reynir á gildi úrskurðar áfrýjunarnefndar neytendamála frá 13. október 2020 í máli nr. 11/2019 þar sem staðfest var niðurstaða Neytendastofu frá 26. nóvember 2019 í máli nr. 49/2019 um að stefnandi hefði í tilteknum atriðum brotið gegn ákvæðum laga nr. 33/2013 um neytendalán, annars vegar með ófullnægjandi upplýsingagjöf á stöðluðu

eyðublaði með neytendaláni og hins vegar með ófullnægjandi upplýsingagjöf í lánessamningi. Stefnandi telur að slíkir form- og efnisannmarkar séu á úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála að leiði til ógildingar hans. Stefndi hafnar því og telur úrskurð nefndarinnar vera í samræmi við lög og reglur, bæði hvað varðar form og efni.

Dómurinn tekur í upphafi fram að úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála telst vera stjórnvaldsákvörðun og slíkar ákvarðanir verða ekki ógiltar nema þær séu haldnar form- eða efnisannmarka að lögum, annmarkinn sé verulegur og veigamikil rök mæli ekki gegn því að ógilda ákvörðunina, t.d. réttmætar væntingar eða góð trú. Annmarki telst yfirleitt ekki vera verulegur nema hann sé almennt til þess fallinn að hafa áhrif á efni ákvörðunar.

Efni úrskurðarins og niðurstaða nefndarinnar hvað einstaka þætti varðar hefur verið ítarlega rakin hér frammar. Nánar tiltekið laut niðurstaða áfrýjunarnefndarinnar að því að stefnandi hefði brotið gegn f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013 hvað varðaði upplýsingagjöf um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum á stöðluðu eyðublaði og í lánessamningi, gegn g-lið 4. mgr. 7. gr. laganna hvað varðaði upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði um árlega hlutfallstölu kostnaðar, gegn i-lið 4. mgr. 7. gr. og k-lið 2. mgr. 12. gr. laganna hvað varðaði upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði og í lánessamningi um lántökukostnað og gegn l-lið 4. mgr. 7. gr. laganna hvað varðaði upplýsingagjöf á stöðluðu eyðublaði um vexti þegar greitt væri eftir gjalddaga.

Rétt þykir til glöggvunar að lýsa hér efni ofangreindra ákvæða þótt þau hafi verið rakin hér frammar í köflum um málsástæður og lagarök aðila.

Í 1. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013 er mælt fyrir um upplýsingar sem lánveitandi skal veita neytanda áður en lánessamningur er gerður í því skyni að neytandi geti borið saman ólík tilboð og tekið upplýsta ákvörðun um það hvort gera skuli lánessamning áður en hann verður bundinn af slíkum samningi eða tilboði. Þessar upplýsingar skulu veittar á grundvelli lánesskilmála, skilyrða lánveitanda og, ef við á, fram kominna óska og upplýsinga frá neytanda. Þá segir í 2. mgr. 7. gr. að slíkar upplýsingar skuli veita á pappír eða öðrum varanlegum miðli, á stöðluðu eyðublaði sem birt sé í reglugerð sem ráðherra setji, sbr. nú reglugerð nr. 921/2013 um staðlað eyðublað sem lánveitandi notar til að veita neytanda upplýsingar áður en lánessamningur er gerður. Í 4. mgr. 7. gr. eru í staflaðum a–s talin upp þau atriði sem lánveitandi skal upplýsa neytendur um áður en ákvörðun er tekin um hvort gera skuli lánessamning. Í 12. gr. laganna er kveðið á um þau atriði sem lánveitandi skal upplýsa neytanda um í lánessamningi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. skulu lánessamningar skráðir á pappír eða vera á öðrum varanlegum miðli. Í 2. mgr. 12. gr. eru í staflaðum a–v talin upp þau atriði sem „á skýran og hnitmiðaðan hátt“ skulu koma fram í lánessamningi.

Samkvæmt f-lið 4. mgr. 7. gr. skal lánveitandi á stöðluðu eyðublaði veita upplýsingar um skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtum og samkvæmt f-

lið 2. mgr. 12. gr. skulu þessar upplýsingar einnig koma fram í lánsamningi. Stefndi telur að upplýsingagjöf stefnanda í stöðluðum upplýsingum til neytenda um að vextir og breytingar á þeim taki meðal annars mið af „og/eða ófyrirséðum kostnaði“ séu ófullnægjandi upplýsingar um skilyrði fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Því hafnar stefnandi og telur upplýsingagjöfina vera í samræmi við lög. Upplýsingarnar séu ítarlegar og tilgreining á „ófyrirséðum kostnaði“ sé einungis til fyllingar og til að vekja athygli neytanda á því að um geti verið að ræða kostnað sem bankinn sjái ekki fyrir.

Samkvæmt g-lið 4. mgr. 7. gr. skal lánveitandi á stöðluðu eyðublaði veita upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar og heildarfjárhæð sem neytandi greiðir, útskýrt með lýsandi dæmi þar sem fram koma allar forsendur sem eru notaðar við útreikning á hlutfallstölnunni. Fyrir liggur að í stöðluðum upplýsingum stefnanda er hin árlega hlutfallstala tilgreind í prósentum og sett fram lýsing á því hvaða forsendur liggja henni til grundvallar. Stefndi bendir á að svo skyldan sé uppfyllt þurfi að gera grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings á hlutfallstölnunni til þess að krafa um lýsandi dæmi sé uppfyllt. Ekki nægi að vera með almennt dæmi á stöðluðu eyðublaði sem taki ekki mið af þeim upplýsingum sem liggja fyrir um tiltekið lán. Stefnandi telur að hið lýsandi dæmi sé prósentutalan sjálf og ekki þurfi að gefa neinar aðrar forsendur auk þess sem það auðveldi neytanda ekki samanburð að setja inn aðrar forsendur sem ekki eigi við um það sem lán sem sé um að ræða.

Samkvæmt i-lið 4. mgr. 7. gr. skal lánveitandi á stöðluðu eyðublaði veita 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 lánsamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði, og samkvæmt k-lið 2. mgr. 12. gr. skulu þessar upplýsingar einnig koma fram í lánsamningi. Stefndi telur að ekki sé fullnægjandi að vísa til verðskrár eins og hún sé á hverjum tíma á vefsíðu bankans og að ekki séu veittar upplýsingar um forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði. Stefnandi telur ákvæðið einungis eiga við um lánalínu eða nýtingu greiðsluleiða samkvæmt orðanna hljóðan. Stefndi telur að fyrri hluti ákvæðisins sé afmarkaður við kostnað við lánalínur og notkun greiðsluleiða en ekki síðari hlutinn sem standi sjálfstætt.

Samkvæmt l-lið 4. mgr. 7. gr. skal lánveitandi á stöðluðu eyðublaði veita upplýsingar um gildandi vexti þegar um er að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag breytinga á þeim og, ef við á, kostnað sem greiða þarf vegna vanskila. Stefnandi bendir á að á stöðluðu eyðublaði hans sé upplýst um gildandi dráttarvexti, vísað til innheimtulaga nr. 95/2008 og reglugerðar nr. 37/2009 um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar auk þess sem tekið sé fram að dráttarvextir leggist á vangoldna kröfu samkvæmt 1.mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá sé gefið dæmi

um kostnað og upplýsingar um fjárhæðir vegna innheimtuviðvörðunar og sérstaka innheimtumeðferð séu stjórnumerkta til merkis um að nánari upplýsingar sé að finna í verðskrá. Stefndi telur þetta ekki fullnægjandi og bendir á að gerð sé krafa um að veittar séu upplýsingar um gildandi vexti þegar um sé að ræða greiðslu eftir gjalddaga og fyrirkomulag á breytingu á þeim og, ef við á, kostnað sem þurfi að greiða vegna vanskila. Ljóst sé að ekki komi fram á eyðublaðinu allur kostnaður sem til geti fallið.

Tilgangur ákvæða laga nr. 33/2013 um upplýsingagjöf lánveitanda er að gefa lántakendum sem besta möguleika á því að taka upplýsta ákvörðun um hvort lán skuli tekið og í því skyni miða ákvæðin að því að gefa lántakendum færi á að meta og bera saman mismunandi tilboð og kjör lánveitanda. Upplýsingagjöfin miðar aðallega að því að gefa lántaka færi á að meta hve mikill kostnaður fylgir lántökunni. Eins og fram er komið eru í ákvæðum 7. og 12. gr. laganna tíunduð þau atriði, eða upplýsingar, sem lánveitandi skal annars vegar veita á stöðluðu eyðublaði með neytendaláni áður en lán er veitt og svo hins vegar í lánsamningnum sjálfum. Þó þannig sé unnt að meta hvort lánveitandi hafi í einstökum atriðum uppfyllt kröfur um upplýsingagjöf samkvæmt ofangreindum ákvæðum telur dómurinn að einnig verði að horfa heildstætt á upplýsingagjöf lánveitandans og það hvort upplýsingar og framsetning þeirra sé með þeim hætti að almennur neytandi geti auðveldlega gert sér grein fyrir því hverjir skilmálar láns séu, sbr. þau sjónarmið sem fram koma í dómi Hæstaréttar í máli nr. 243/2015.

Þá verður einnig að hafa í huga að með lögum nr. 33/2013 var innleidd í íslenskan rétt tilskipun 2008/48/EB um lánasamninga fyrir neytendur. Tilgangurinn með setningu hennar var að endurskoða reglur um neytendalán til að auka neytendavernd og tryggja samræmt lagaumhverfi við veitingu neytendalána. Við gildistöku laga nr. 33/2013 féllu úr gildi eldri lög um neytendalán nr. 121/1994, upprunalega lög nr. 30/1993, en með setningu þeirra laga var innleidd í íslenskan rétt eldri tilskipun ráðsins 87/102/EBE um sama efni.

Í athugasemdum við ákvæði 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013 koma ekki fram leiðbeiningar um það hversu ítarlegar upplýsingar lánveitanda til neytenda skuli vera. Í málinu er ekki deilt um að stefnandi birti umræddar upplýsingar eftir ákvæðum laganna en á hinn bóginn er deilt um hvort þær upplýsingar hafi verið fullnægjandi og framsetning þeirra í samræmi við áskilnað laganna.

Áfrýjunarnefndin taldi upplýsingagjöf stefnanda um skilyrði fyrir breytingu útlánsvaxta á stöðluðu eyðublaði og í lánsamningi ekki hafa verið í samræmi við f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. gr. laganna en ákvæðin eru samhljóða. Stefnandi setti þessar upplýsingar þannig fram að tiltaka í upphafi hver vaxtaþrósetan væri og svo með eftirfarandi hætti: „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.“ Samkvæmt fyrrgreindum ákvæðum 7. og 12. gr. laga nr. 33/2013 skal m.a. gefa upplýsingar um „skilyrði og málsmeðferð við breytingu á útlánsvöxtunum“. Tók nefndin fram að tilgreining stefnanda, bæði á stöðluðu eyðublaði og í lánsamningi, á því að vextir gætu tekið breytingum sem tækju mið af „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“ væri með þeim hætti að hinum almenna neytanda væri „illmögulegt“ að átta sig á því „við hvaða aðstæður“ vextir kynnu að breytast. Þá væri upptalning stefnanda „auglýsingalega ekki tæmandi“ þar sem hún hefði hafist á „meðal annars“ og endað á „o.s.frv.“ Sambærileg ákvæði eldri laga nr. 121/1994, þ.e. 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. þeirra, voru ekki orðuð með sama hætti og í nágildandi lögum en þar sagði að lánveitandi skyldi tilgreina „við hvaða aðstæður“ vextir gætu breyst.

Nefndin fjallar í úrskurði sínum um orðalag í ákvæðum eldri laganna og rekur dóm Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 þar sem m.a. var deilt um hvernig túlka skyldi ákvæði þeirra, þ.e. laga nr. 121/1994, um breytilega vexti. Kemst nefndin að þeirri niðurstöðu 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 þannig að með lögfestingu þessarar skyldu lánveitanda að upplýsa um „ástæður“ þess að vöxtum væri breytt væri innleidd skylda tilskipunarinnar til að upplýst væri um „skilyrði“ fyrir slíkum breytingum. Þá fjallar nefndin einnig um eldri úrskurði nefndarinnar um þessi sömu ákvæði, nr. 6/2009 og 20/2014. Ekki er að sjá að Hæstiréttur taki í ofangreindum dómi neina sérstaka afstöðu til úrskurðar í máli nr. 6/2009 en í málinu reyndi á hinn bóginn á gildi úrskurðar í máli nr. 20/2014. Nefndin virðist hafa tekið mið af framangreindum úrlausnum í máli stefnanda og kemst að þeirri niðurstöðu að líta verði svo á að sömu kröfur leiði af umræddum ákvæðum laga nr. 33/2013 og ákvæðum laga nr. 121/1994 þar sem áskilið hafi verið að upplýst væri um „ástæður“ breytinga á vöxtum.

Samkvæmt þessu slær nefndin því föstu að ákvæði laga nr. 33/2013, hvað þessi atriði varðar, beri að skýra á sama hátt og ákvæði laga nr. 121/1994, þrátt fyrir breytt orðalag, með þeim rökum að ljóst sé að með nýjum lögum sé ekki verið að gera minni kröfur til upplýsingagjafar lánveitenda heldur þvert á móti verið að auka vernd neytenda að þessu leyti. Samkvæmt þessu verður ekki hjá því komist að líta svo á að áfrýjunarnefndin hafi beitt mælikvarða eldri laga og fellt tilvik stefnanda undir orðalag þeirra þegar komist var að niðurstöðu í máli hans. Taldi nefndin að lánveitandi þyrfti að tilgreina „við hvaða aðstæður“ kynnu að verða gerðar breytingar á vöxtum á láni þrátt fyrir að umrædd ákvæði laga nr. 33/2013 áskildu að lánveitandi skyldi upplýsa um „skilyrði“ fyrir breytingu á útlánsvöxtum. Er þetta annmarki á umfjöllun og niðurstöðu nefndarinnar. Dómurinn bendir einnig á að í rökstuðningi nefndarinnar hvað þetta varðar er einnig vísað til þess að lánveitandi skuli upplýsa um „ástæður“ breytinga án þess að séð verði að það hugtak sé að finna í ákvæðum áður nefndra laga nr. 33/2013 og 121/1994

eða í tilskipunum nr. 2008/48 eða 87/102. Áréttar dómurinn að orðalag núgildandi laga mælir fyrir um að veita skuli upplýsingar um „skilyrði“ fyrir breytingu á útlánsvöxtum.

Þegar metið er hvaða áhrif þessi annmarki á rökstuðningi nefndarinnar skuli hafa er óhjákvæmilegt að líta til þess að í umfjöllun nefndarinnar um þetta atriði segir að ekki verði séð af málatilbúnaði stefnanda að af hans hálfu hafi beinlínis verið dregið í efa að sambærilegar kröfur væru gerðar til upplýsingagjafar lánveitanda á grundvelli laga nr. 33/2013 og laga nr. 121/1994. Skiptir ekki máli í því sambandi að þetta sé tekið fram í tengslum við umfjöllun um hvort leita skyldi ráðgefandi álits EFTA-dómstólsins enda er þessi ályktun um málatilbúnað stefnanda sett fram í umfjöllun nefndarinnar um brot stefnanda á f-lið 4. mgr. 7. gr. og f-lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013. Má ljóst vera af því sem að framan er rakið að þetta sjónarmið hafði þýðingu við úrlausn nefndarinnar um upplýsingagjöf samkvæmt þessum ákvæðum. Jafnframt hefur þýðingu að nefndin taldi það hafa vægi við umfjöllun um þennan þátt að ekki væri um tæmandi talningu að ræða en slík krafa verður ekki skýrlega ráðin af ákvæðunum sjálfum þar sem fram kemur að „ef við á“ skuli veita tilteknar upplýsingar um atriði sem „geta haft áhrif“.

Dómurinn bendir á að fram kemur í greinargerð með ákvæði 7. gr. í frumvarpi því er varð að lögum nr. 33/2013 að ákvæðið sé nýmæli. Er þó hvorki fjallað sérstaklega um ákvæði f-liðar 4. mgr. 7. gr. eða f-lið 2. mgr. 12. gr. Þá tekur dómurinn fram að ofangreind ákvæði eru innleiðing á ákvæðum tilskipunar nr. 2008/48/EB. Þannig er 7. gr. innleiðing á 5. gr. tilskipunarinnar og 12. gr. er innleiðing á 10. gr. tilskipunarinnar og eru ákvæði laganna samhljóða ákvæðum tilskipunarinnar. Samkvæmt 3. gr. laga nr. 2/1993 um Evrópska efnahagssvæðið ber að skýr lög og reglur, að svo miklu leyti sem við á, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggjast, sbr. t.d. dóm Hæstaréttar í máli nr. 160/2015 sem einmitt fjallar um neytendalán. Þá verður ráðið af gögnum málsins um útgáfur nokkurra annarra Evrópulanda af þessu staðlaða eyðublaði að sambærilegar kröfur og nefndin gerði til stefnanda í úrskurði sínum virðast ekki vera gerðar í þeim útgáfum. Jafnframt tekur dómurinn fram að þau sjónarmið nefndarinnar að almennur neytandi geti „illmögulega“ áttað sig á við hvaða „aðstæður“ vextir kunni að breytast fá ekki staðist. Ljóst er að upplýsingagjöf stefnanda er nokkuð ítarleg í þessum þætti, bæði á hinu staðlaða eyðublaði og í lánessamningnum. Telur dómurinn að orðalagið „og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði“ verði að skoða í því ljósi og að það sé í raun fyrri upptalningu til fyllingar. Er þá horft til sjónarmiða í dómi Hæstaréttar nr. 243/2015 um að líta heildstætt á það hvernig upplýsingagjöf til almenns neytenda er háttáð.

Hvað varðar þau sjónarmið nefndarinnar að stefnandi hafi ekki útskýrt þegar mál hans var til meðferðar fyrir nefndinni hvað gæti talist vera „ófyrirséður kostnaður“, hversu líklegt það væri að slíkur kostnaður gæti haft áhrif á ákvörðun vaxta og hvaða vægi hann gæti haft við ákvarðanatöku hans tekur dómurinn fram að í fyrrgreindri

upplýsingagjöf stefnanda kemur fram að hlutfall þeirra þátta sem þar eru tilgreindir í ákvörðun um breytingar á vöxtum sé breytilegt og ráðist m.a. af „ákvörðunum opinberra aðila og markaðsaðstæðum hverju sinni“. Fyrir dómnum kom fram af hálfu stefnanda að umræddur „ófyrrisæður kostnaður“ væri kostnaður sem bankinn gæti ekki séð fyrir en teldist þó ekki til lánskjara eða rekstrarkostnaðar bankans eða opinberra álagna. Allt að einu verður ekki séð af gögnum málsins að áfrýjunarnefndin hafi óskað eftir nánari skýringum frá stefnanda hvað þetta varðar.

Þegar á allt framangreint er litið telur dómurinn að verulegur efnislegur annmarki sé á úrskurði nefndarinnar hvað þennan efnisþátt varðar.

Áfrýjunarnefndin taldi upplýsingagjöf stefnanda um árlega hlutfallstölu kostnaðar á stöðluðu eyðublaði ekki hafa verið í samræmi við g-lið 4. mgr. 7. gr. laganna. Hvað þennan þátt varðar telur dómurinn, og tekur undir sjónarmið stefnanda að því leyti, að þar séu niðurstöður Neytendastofu annars vegar og svo áfrýjunarnefndarinnar hins vegar eilítið óskýrar og misvísandi. Í ákvörðun þeirrar fyrrnefndu kemur fram að árleg hlutfallstala á eyðublaði stefnanda sé tilgreind í prósentum og að sett sé fram lýsing á því hvernig hún sé reiknuð út og að gera þurfi grein fyrir því hvaða fjárhæðir komi til útreiknings hlutfallstölunnar svo krafan um lýsandi dæmi sé uppfyllt en ekki nægi að vera með almennt dæmi sem taki ekki mið af þeim upplýsingum sem fyrir liggja um tiltekið lán. Í greinargerð Neytendastofu 10. janúar 2020 til nefndarinnar kemur fram að setja eigi fram prósentutölu með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur útreikninga og stofnunin áréttar að með ákvörðun Neytendastofu sé ekki gerð krafa um að fjárhæðir séu gefnar í tengslum við formúlu til útreikningsins heldur að gefnar séu viðeigandi fjárhæðir á viðeigandi stað á eyðublaðinu. Í úrskurði áfrýjunarnefndarinnar segir að ekki verði litið fram hjá því að orðalag g-liðar 4. mgr. 7. gr. sé skýrt um að árleg hlutfallstala kostnaðar skuli útskýrð með lýsandi dæmi þar sem fram komi allar forsendur sem notaðar séu við útreikning á hlutfallstölunni og það kunni að vera upplýsandi fyrir neytanda að kynna sér þær forsendur sem liggja til grundvallar útreikningi á hlutfallstölunni. Virðist nefndin hvað það síðasta varðar gera meiri kröfur en ráðið verður með góðu móti af ákvæðinu og líta fram hjá því að þessar upplýsingar eru aðgengilegar neytandanum á hinu staðlaða eyðublaði. Þá verður ekki betur séð en ákveðin mótsögn sé í málalíbúnaði Neytendastofu fyrir nefndinni og svo í stefnu málsins þar sem fram kemur að það sé ekki nægilegt að forsendur séu gefnar upp á viðeigandi stað á eyðublaðinu heldur þurfi að endurtaka þær allar í viðkomandi dálki eða reit á eyðublaðinu þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar er birt.

Dómurinn tekur fram að samkvæmt ákvæðum laga nr. 33/2013 er árleg hlutfallstala kostnaðar ákveðinn framsetningarmáti á heildarlántökukostnaði sem er þannig sýndur sem hlutfallstala. Hugtakið er skilgreint í 5. gr. laganna og hana á að reikna út í samræmi við 21. gr. þeirra. Árleg hlutfallstala kostnaðar verður að byggjast á þeim

þáttum sem eru til grundvallar lánveitingunni og fram koma á hinu staðlaða eyðublaði, að öðrum kosti getur hún ekki talist lýsandi dæmi. Dómurinn bendir á að upplýsingar um hina árlegu hlutfallstölu kostnaðar er grundvallaratriði fyrir neytandann þar sem hún gerir honum kleift að gera samanburð á tilboðum mismunandi aðila og taka upplýsta ákvörðun um lántöku. Þetta má sjá af 19. lið inngangsorða tilskipunar nr. 2008/48/EB þar sem fram kemur að upplýsingar til neytenda eigi fyrst og fremst að vera um hina árlegu hlutfallstölu sem auðveldi þeim samanburð og auki gagnsæi. Það má einnig sjá þetta af leiðbeiningum Evrópusambandsins um beitingu ákvæðis um árlega hlutfallstölu kostnaðar, en þar er lögð áhersla á einfalda framsetningu til að auðvela neytendum samanburð. Dómurinn tekur því undir þau sjónarmið stefnanda að í því tilviki sem var til skoðunar hjá nefndinni hafi framsetning hinnar árlegu hlutfallstölu kostnaðar, þar sem lýsing á forsendum hennar og skýring á þeim fylgdi, fullnægt áskilnaði laganna um lýsandi dæmi. Raunar verður ekki betur séð en að framsetning stefnanda hafi verið í samræmi við eyðublað sem fylgir reglugerð nr. 921/2013 og er þá horft til sjónarmiða í dómi Hæstaréttar nr. 243/2015 um að líta heildstætt á það hvernig upplýsingagjöf til almenns neytenda er háttað.

Þegar á allt framangreint er litið telur dómurinn að efnislegur annmarki sé á úrskurði nefndarinnar hvað þennan efnisþátt varðar.

Áfrýjunarnefndin taldi upplýsingagjöf stefnanda um lántökukostnað á stöðluðu eyðublaði og í lánessamningi ekki hafa verið í samræmi við i-lið 4. mgr. 7. gr. og k-lið 2. mgr. 12. gr. laganna. Hefði stefnandi á stöðluðu eyðublaði vísað til verðskrár bankans eins og hún væri á hverjum tíma á vefsíðu hans og þá hefði stefnandi vanrækt að upplýsa um sama atriði í lánessamningi. Fyrirnefnd ákvæði eru nær samhljóða og svohljóðandi: „ef við á, kostnaður 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, annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði“. Dómurinn vekur athygli á því að síðasti hluti ákvæðisins er svohljóðandi í k-lið 2. mgr. 12. gr.: „og annar kostnaður vegna lánessamnings og forsendur fyrir því að unnt sé að breyta þessum kostnaði“.

Áfrýjunarnefndin staðfesti hvað þetta varðar niðurstöðu Neytendastofu um að stefnandi hefði vanrækt að veita upplýsingar um „annan kostnað vegna lánessamnings“ og forsendur fyrir því að unnt væri að breyta þeim kostnaði. Er niðurstaðan rökstudd með því að síðari hluti áðurnefndra ákvæða sé ekki afmarkaður við það sem fram komi í fyrri hlutanum, þ.e. að hann sé ekki bundinn við lánalínur og notkun greiðsluleiða. Lýtur ágreiningur aðila hvað þennan lið varðar að lögskýringaraðferð áfrýjunarnefndarinnar og því hvort tilvísun til annars kostnaðar vegna lánessamnings eigi almennt við eða aðeins við um þá lánessamninga sem varða svokallaðar lánalínur eða notkun greiðsluleiða.

Í úrskurði sínum komst áfrýjunarnefndin að þeirri niðurstöðu að þótt í athugasemdum í frumvarpi til laga nr. 33/2013 um ákvæðin tvö væri vísað til þess að í þeim væri fjallað um upplýsingar sem veita bæri í tengslum við kostnað við lánalínu og nýtingu greiðsluleiða yrði ekki fram hjá því litið „að ákvæðin sjálf útiloka ekki þann skýringarkost að tilvísun til annars kostnaðar vegna lánessamnings 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 sagði að málatilbúnaður stefnanda hvað þetta varðaði myndi 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 samnings eða í samningnum sjálfum. Yrði því að líta svo á að lánveitendum bæri að upplýsa um annan kostnað vegna lánessamninga við neytendur, og þá án tillits til þess hvort þeir vörðuðu lánalínur eða notkun greiðsluleiða.

Stefnandi telur að túlkun áfrýjunarnefndarinnar fái ekki staðist enda verði hún ekki leidd af beinni textaskýringu ákvæðanna og fái ekki stoð í lögskýringargögnum. Dómurinn fellst á þessi sjónarmið stefnanda. Telur dómurinn að skýring áfrýjunarnefndarinnar á ákvæðunum, að ekki sé hægt að útiloka að þau nái til tiltekinna tilvika, sé ekki tæk. Svo virðist sem áfrýjunarnefndin hafi talið að umrætt ákvæði væri ekki alls kostar skýrt en hún velur allt að einu skýringarkost sem ekki verður skýrlega ráðinn af ákvæðunum og er íþyngjandi fyrir stefnanda sem ákvörðunin beindist að. Við lögskýringu á slíku ákvæði verður að líta til þess að því meira íþyngjandi sem ákvörðun er, þeim mun strangari kröfur verður að gera til skýrleika þeirrar lagaheimildar sem ákvörðunin byggist á. Dómurinn tekur fram að hér var um ákvörðun æðra stjórnvalds að ræða. Gátu sjónarmið nefndarinnar um neytendavernd ekki haggð þeirri merkingu sem réttilega verður leidd af orðalagi umræddra ákvæða og ýtt til hliðar réttindum stefnanda að þessu leyti með íþyngjandi hætti. Er þetta efnislegur annmarki á úrskurði áfrýjunarnefndarinnar. Nefndin tekur einnig fram að ekki sé ljóst hvort upptalning á eyðublaðinu sé tæmandi en ekki verður séð að hún hafi kallað eftir upplýsingum frá stefnanda þar að lútandi undir rekstri málsins.

Þegar á allt framangreint er litið telur dómurinn að verulegur efnislegur annmarki sé á úrskurði nefndarinnar hvað þennan efnisþátt varðar.

Áfrýjunarnefndin taldi upplýsingagjöf stefnanda um vexti þegar greitt væri eftir gjalddaga, fyrirkomulag á breytingu á þeim og ef við ætti, kostnað sem þyrfti að greiða vegna vanskila í stöðluðu eyðublaði ekki hafa verið í samræmi við 1-lið 4. mgr. 7. gr. laganna. Tók áfrýjunarnefndin fram í úrskurði sínum að í athugasemdum við þetta ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 33/2013 kæmi fram að undir ákvæðið féllu „m.a. dráttarvextir og kostnaður við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum nr. 95/2008“. Af gögnum málsins virtist óumdeilt að í verðskrá stefnanda kæmi fram kostnaður sem neytandi kynni að þurfa að greiða vegna vanskila á

láni sem ekki væri greint frá á hinu staðlaða eyðublaði. Yrði því að líta svo á að stefnandi hefði ekki fullnægt þeim áskilnaði laganna sem leiddi af 1-lið 4. mgr. 7. gr. laga nr. 33/2013. Ekki dygði fyrir stefnanda að vísa til gjaldskrár sinnar og þá gæti það ekki réttlætt frávik frá þessari lagaskyldu að vísa til þess að verðskrá stefnanda væri svo mikil að vöxtum.

Í upplýsingum stefnanda kemur fram að greiða þurfi dráttarvexti af gjaldfallinni fjárhæð, og hverjir þeir eru, innheimtukostnað vegna innheimtu og löginheimtu af gjaldfallinni fjárhæð samkvæmt verðskrá bankans á hverjum tíma, þar með talið samkvæmt gjaldskrá lögfræðinnheimtu og innheimtulögum nr. 95/2008. Er svo tilgreindur sérstaklega kostnaður vegna innheimtuviðvörðunar og sérstakrar innheimtumeðferðar. Í lögum nr. 95/2008 er kveðið á um kostnað vegna frum- og milliinnheimtu og í reglugerð nr. 37/2009 er kveðið á um hámarksþóknun vegna innheimtuviðvörðunar og hámarksþóknun vegna milliinnheimtubréfa. Þær fjárhæðir eru teknar beint upp í hið staðlaða eyðublað stefnanda. Í athugasemdum með ákvæði 1-liðar í frumvarpinu segir að lánveitanda beri að veita upplýsingar um vexti sem og kostnað vegna vanskila og undir ákvæðið falli m.a. dráttarvextir og kostnaður við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum.

Í samræmi við þetta verður ekki betur séð en að stefnandi hafi veitt upplýsingar um dráttarvexti og kostnað við frum- og milliinnheimtu samkvæmt innheimtulögum í samræmi við áskilnað ákvæðisins. Þá er ljóst að þessar fjárhæðir geta tekið breytingum og því var stefnanda rétt að vísa til þess. Verður að telja, með vísan til sjónarmiða sem fram koma í dómi Hæstaréttar nr. 243/2015, að almennur neytandi eigi að geta gert sér grein fyrir kostnaði sem verði vegna frum- og milliinnheimtu og vanskila á grundvelli þess sem þarna kemur fram. Verður ekki ráðið af ákvæðinu að til hafi staðið að bankar veittu á stöðluðu eyðublaði upplýsingar um alla og einstaka liði í lögfræðinnheimtu í gjaldskrá bankans. Þá bendir dómurinn á að í gögnum um skilmála annarra lánveitenda, sem stefndi lagði sjálfur fram undir rekstri málsins, verður ekki betur séð en að framsetningin sé með líkum hætti og hjá stefnanda hvað þessa þætti varðar. Dómurinn telur auk þess að líta verði til sjónarmiða sem ráðin verða af dómi Landsréttar í máli nr. 227/2019 þar sem ekki verður séð að sambærileg framsetning og að ofan er lýst hafi verið talin fara gegn umræddum ákvæðum. Í því máli réð úrslitum að neytendur höfðu ekki verið upplýstir um gildandi dráttarvexti fyrir lántöku, í trássi við umrædd ákvæði, en hér liggur fyrir að stefnandi hafði þegar brugðist við athugasemdum þar að lútandi og laut ágreiningur aðila hvað þennan þátt varðar ekki að því atriði.

Þegar á allt framangreint er litið telur dómurinn að efnislegur annmarki sé á úrskurði nefndarinnar hvað þennan efnisþátt varðar.

Að öllu framangreindu virtu telur dómurinn að úrskurður áfrýjunarnefndarinnar í máli nr. 11/2019 sé haldinn slíkum efnisannmörkum, og að málsmeðferð fyrir nefndinni

hafi einnig verið svo ábótavant í nokkrum atriðum, að ekki verði hjá því komist að fella úrskurðinn úr gildi í heild sinni, eins og nánar greinir í dómsorði.

Í ljósi niðurstöðu málsins verður stefnda gert að greiða stefnanda 1.000.000 króna í málskostnað, sbr. 1. mgr. 130. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála.

Hólmfríður Grímsdóttir héraðsdómari kveður upp þennan dóm. Fyrir uppkvaðningu dómsins var gætt ákvæða 1. mgr. 115. gr. laga nr. 91/1991 en hvorki dómari né lögmenn töldu þörf á endurflutningi þess.

Dómsorð:

Felldur er úr gildi úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála frá 13. október 2020 í máli nr. 11/2019.

Stefndi greiði stefnanda 1.000.000 króna í málskostnað.

Hólmfríður Grímsdóttir