



Undersøgelse af forbrugslånssekskabers kreditvurdering og markedsføring

Marts 2019

Undersøgelse af forbrugslånssekskabers kreditvurdering og markedsføring

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf.: +45 41 71 51 51

E-mail: forbrugerombudsmanden@kfst.dk

Online ISBN 978-87-7029-723-3

Udarbejdet af Forbrugerombudsmanden

Marts 2019

Undersøgelse af forbrugslånsselskabers kreditvurdering og markedsføring

Afsnit 1	4
Undersøgelsens baggrund, omfang og resultater	4
1.1 Baggrunden for Forbrugerombudsmandens undersøgelse af kreditvurderinger og markedsføring	4
1.2 Markedsføringen af hurtige online forbrugslån ændrede sig i 2017	5
1.3 Omfanget af Forbrugerombudsmandens undersøgelse af forbrugslånsselskabers kreditvurderinger og markedsføring	6
1.4 Sammenfatning af Forbrugerombudsmandens konklusioner	8
Afsnit 2	12
Forbrugslånsselskabers kreditvurderinger	12
2.1 Regelgrundlaget	12
2.2 Selskabernes oplysninger til Forbrugerombudsmanden	15
2.3 Forbrugerombudsmandens vurdering af selskabernes procedure for kreditværdighedsvurdering af forbrugere	16
2.4 Selskabernes kreditværdighedsvurderinger af forbrugerne i en række lånesager	19
2.5 Forbrugerombudsmanden har anmodet om selskabernes tilsagn om fremover at overholde god skik ved at foretage kreditvurderinger som foreskrevet i kreditaftaleloven	23
Afsnit 3	24
Markedsføringen af de hurtige forbrugslån	24
3.1 Regelgrundlaget	24
3.2 Forbrugerombudsmandens undersøgelse af selskabernes markedsføring	25
3.3 Politianmeldelser	27
Bilag	28
Indberetning af kortfristede lån til Forbrugerombudsmanden for 2017	28

Afsnit 1

Undersøgelsens baggrund, omfang og resultater

1.1 Baggrunden for Forbrugerombudsmandens undersøgelse af kreditvurderinger og markedsføring

Udlånsvirksomheder skal vurdere forbrugernes kreditværdighed, inden de bevilger lån. Det følger af § 7 c i kreditaftaleloven.

I 2015 kunne Forbrugerombudsmanden konstatere, at flere af de selskaber, der markedsførte kviklån, baserede deres kreditvurdering på, om der var *en statistisk sandsynlighed* for, at forbrugeren ville tilbagebetale lånet ud fra oplysninger om forbrugeren bopæl, adfærd mv. Forbrugeren individuelle økonomiske forudsætninger for at kunne tilbagebetale det ansøgte lån blev ikke tillagt afgørende betydning i de algoritmer, som selskaberne anvendte til at beregne den statistiske sandsynlighed for tilbagebetaling til tiden.

Den statistiske sandsynlighed for tilbagebetaling viser *selskabernes risiko* for tab ved at bevilge et lån, men ikke om forbrugeren risikerer overgældssætning på grund af forbrugeren faktiske økonomiske situation. Forbrugeren situation kan adskille sig fra det statistiske segment, som forbrugeren tilhører for så vidt angår bopæl, adfærd mv.

Forbrugerombudsmanden skrev derfor til de undersøgte selskaber og informerede dem om den forbrugerbeskyttende regel i kreditaftalelovens § 7 c, hvorefter udlånsvirksomheder skal vurdere, om en forbruger har de økonomiske forudsætninger for at tilbagebetale et lån rettidigt, inden lånet bevilges.¹ Hensigten med bestemmelsen er at forebygge misligholdelse af lån og overgældssætning.

Samtidig meddelte Forbrugerombudsmanden, at der ville blive indledt forhandlinger om en revision af retningslinjerne for kortfristede lån² med Forbrugerrådet Tænk, Finansrådet (nu Finans Danmark), Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd, Dansk Erhverv og DI Handel og med deltagelse af Finanstilsynet.

Formålet med revisionen af retningslinjerne var at tydeliggøre, at forbrugslånselskaberne skal vurdere, om den enkelte forbruger må forventes at kunne betale lånet tilbage. Selskaberne skal derfor indhente oplysninger om forbrugeren økonomiske situation, inden forbrugeren får et lån, så selskabet kan vurdere, om forbrugeren må forventes at kunne betale lånet tilbage. De nye retningslinjer trådte i kraft i maj 2017.

Retningslinjerne er centrale for Forbrugerombudsmandens håndhævelse af kravet i kreditaftaleloven om at vurdere forbrugeres kreditværdighed inden bevilling af lån. Retningslinjerne gælder kun kortfristede lån, men efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er retningslinjerne samtidig udtryk for de minimumskrav til kreditvurderinger, som skal efterleves for at opfylde

¹ Det gælder ikke for visse lån, fx hvis lånet er rente- og gebyrfrit, jf. kreditaftalelovens § 3, stk. 1.

² Forbrugerombudsmandens retningslinjer om kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler.

kreditaftalelovens § 7 c, uanset lånets løbetid. Det skyldes, at alle udlånsvirksomheder ifølge kreditaftaleloven skal foretage en kreditvurdering, inden de tilbyder en forbruger et lån, medmindre lånet er rente- og gebyrfrit³.

I slutningen af 2017 indledte Forbrugerombudsmanden en undersøgelse af, om de selskaber, der markedsfører hurtige online-forbrugslån, efterlever retningslinjerne og dermed kreditaftalelovens krav om at foretage kreditvurderinger for at forebygge overgældssætning. Undersøgelsen er beskrevet nedenfor i afsnit 2, mens afsnit 1.4 indeholder en kort sammenfatning af undersøgelsens konklusioner.

Forbrugerombudsmanden har samtidig undersøgt, om markedsføringen af forbrugslånene på selskabernes hjemmesider var vildledende, og om omkostningerne ved at tage et lån var oplyst på en sådan måde, at forbrugerne kunne gennemskue "prisen" for et lån. Efter markedsføringsloven skal udlånsvirksomheder bl.a. oplyse ÅOP, den månedlige ydelse og løbetiden klart, kort og på en fremtrædende måde ved markedsføring af lån, som oplyser renten eller en anden talstørrelse for omkostninger.⁴ Der henvises til afsnit 3 og sammenfatningen i afsnit 1.4.

I forbindelse med undersøgelsen har Forbrugerombudsmanden konstateret, at markedsføringen af hurtige online-forbrugslån har ændret sig, som beskrevet i afsnit 1.2.

1.2 Markedsføringen af hurtige online forbrugslån ændrede sig i 2017

Kviklån er anvendt som betegnelse for forbrugslån med højest tre måneders løbetid, der tilbydes online og udbetales kort tid efter, at en forbruger har sendt en låneansøgning. Kviklån har tidligere været karakteriseret ved at være *kortfristede lån*, typisk med høje låneomkostninger.⁵

De skulle typisk tilbagebetales 30 dage efter udbetaling.

Efter indførelsen af en obligatorisk betænkningstid på 48 timer for låneansøgere har markedet for kviklån ændret sig. Betænkningstiden blev indført ved en ændring af kreditaftaleloven med virkning for kortfristede lån, der bevilges efter 1. januar 2017.⁶

Ifølge fem selskabers frivillige indberetninger til Forbrugerombudsmanden faldt antallet af kortfristede lån således markant fra 2016 til 2017:

	Antal kortfristede lån / misligholdte lån	Samlet værdi af lånene	Misligholdelsesprocent
2014 (6 selskaber)	135.772 / 14.092	Ca. 437 mio. kr.	10,4 %
2015 (5 selskaber)	172.485 / 20.905	Ca. 527 mio. kr.	12,1 %
2016 (6 selskaber)	169.835 / 14.584	Ca. 557 mio. kr.	8,6 %
2017 (5 selskaber)	31.572 / 3.915	Ca. 120 mio. kr.	12,4 %

For så vidt angår de seks selskaber, der markedsførte kortfristede online-lån i 2017, indberettede fem af selskaberne antallet af bevilgede kortfristede lån og antallet af misligholdte lån til

³ De lån, som er undtaget fra forpligtelsen til at foretage en kreditvurdering er oplistet i kreditaftalelovens § 3, stk. 1.

⁴ Der henvises til markedsføringslovens § 18.

⁵ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens analyse fra 2015 "Markedet for kviklån".

⁶ Kreditaftalelovens § 8 c blev indført ved lov nr. 637 af 8. juni 2016. Forbrugslånemarkedet efter indførelsen af betækningsperioden er beskrevet i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens notat af 14. marts 2018, Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget 2017-18, Alm. Del, Bilag 209.

Forbrugerombudsmanden.⁷ På baggrund af disse tal har Forbrugerombudsmanden beregnet, at i hvert fald 12,4 % af lånene blev misligholdt.⁸

Nogle selskaber markedsførte fortsat 30-dages lån i 2017, men tilbød også forbrugslån med op til seks års løbetid eller ubestemt løbetid.⁹

Flere selskaber markedsførte hurtige online-forbrugslån som kassekreditter.¹⁰ Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse opfyldte disse lån imidlertid ikke kreditaftalelovens definition på en kassekredit. Spørgsmålet er behandlet nærmere i afsnit 3. Lånene havde *ubestemt løbetid* til månedlige renter på mellem 12,5 % og 20 %. Forbrugeren skulle betale de månedlige renter (*minimumsydelsen*) for ikke at misligholde forbrugslånet, men var ikke forpligtet til at afdrage på forbrugslånet. Ifølge selskabernes lånevilkår kunne forbrugerne vælge automatisk betaling af minimumsydelsen. Valgte forbrugeren automatisk betaling, var det således dels overladt til forbrugeren selv at finde ud af, hvilken ydelse forbrugeren skulle betale, hvis forbrugeren ville afvikle lånet inden for rimelig tid, og dels skulle forbrugeren også huske at anmode selskabet om at trække flere penge.

1.3 Omfanget af Forbrugerombudsmandens undersøgelse af forbrugslånsselskabers kreditvurderinger og markedsføring

Hurtige online-forbrugslån markedsføres både af en række banker¹¹ og selskaber, der reklamerer med en hurtig ansøgningsproces, ofte med løfte om et svar "straks" og hurtig udbetaling af lånebeløb fra 100 kr. Både det maksimale lånebeløb, løbetiden og låneomkostningerne varierer meget.

Finanstilsynet fører tilsyn med finansielle virksomheders overholdelse af god skik efter lov om finansielle virksomheder, og Forbrugerombudsmandens undersøgelse har derfor ikke omfattet pengeinstitutters markedsføring af hurtige online-forbrugslån.

Da Forbrugerombudsmanden indledte sin undersøgelse i slutningen af 2017, havde Forbrugerombudsmanden kendskab til ni forbrugslånsselskaber,¹² som markedsførte hurtige online-forbrugslån.

⁷ Et selskab, der tilbød lån med en løbetid *fra* tre måneder, har ikke indberettet, om selskabet har bevilget kortfristede lån til forbrugere i 2017 og i så fald hvor mange. Se i øvrigt Forbrugerombudsmandens opgørelse over de frivillige indberetninger af kortfristede lån for 2017 i bilaget.

⁸ Misligholdelsesprocenten varierer meget mellem selskaberne, hvilket bl.a. kan skyldes, at selskaberne har anvendt forskellige opgørelsesmåder. Der kan således være forskel på, hvornår selskaberne anser et lån for misligholdt, fordi et lån først skal indberettes som misligholdt ifølge Forbrugerombudsmandens retningslinjer, når forfaldsdagen for lånet er overskredet med mere end 90 dage eller når der er opkrævet gebyrer i medfør af rentelovens § 9 b, stk. 1, 2. pkt. (inkassogebyr), eller § 9 a og bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 om udenretlige inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling, som senere ændret (inkassoomkostninger). Hvis selskaberne tilbyder forbrugerne låneforlængelser, vil det også påvirke misligholdelsesprocenten.

⁹ Forbrugerombudsmanden havde kun kendskab til et enkelt selskab, der udelukkende markedsførte online forbrugslån med en løbetid på 30 dage. Tre selskaber markedsførte både kortfristede forbrugslån og forbrugslån med ubestemt løbetid, mens ét selskab kun markedsførte forbrugslån med ubestemt løbetid. Fire selskaber markedsførte forbrugslån, hvor forbrugerne kunne vælge en fast løbetid på mellem nogle få måneder og helt op til flere år. Forbrugslånenes løbetid varierer således meget. Om markedet i 2017 henvises også til note 6.

¹⁰ Flere af selskaberne fortsætter trods Forbrugerombudsmandens henvendelse med at kalde deres forbrugslånsprodukter med ubestemt løbetid og en månedlig minimumsbetaling for kassekreditter.

¹¹ Bl.a. Basisbank, Santander Consumer Bank, Spar Nord Bank, Bank Norwegian og Ekspres Bank.

¹² Selskabernes markedsandele varierede meget.

De otte selskabers låneprodukter var karakteriseret ved meget høje låneomkostninger med debitorrenter op til 942,62 % og ÅOP fra 124,22 % til 942,62 % ifølge selskabernes markedsføring.

Det niende selskab¹³ markedsførte forbrugslån til betydeligt lavere omkostninger (debitorrente op til 26,49 % og ÅOP fra 26,49 % til 51,50 %), men er medtaget i undersøgelsen, da selskabet havde en stor andel af forbrugslånsmarkedet på internettet og markedsførte sig med hurtigt svar på låneansøgninger.

Selskaberne havde tilsammen mindst 18 hjemmesider. Selskaberne kan siden undersøgelsen have ændret deres produkter, priser og markedsføring, men på tidspunktet for undersøgelsen af selskabernes kreditværdighedsvurderinger markedsførte selskaberne følgende låneprodukter:

Capitolia ApS

- På hjemmesiden simbo.dk markedsførte selskabet lån på 100 – 15.000 kr. med ubestemt løbetid til en *månedlig* rente på 19 %, der samtidig udgjorde den månedlige minimumsbetaling. Ifølge hjemmesiden var den årlige debitorrente 228 % og ÅOP på 706,4 %. De første 30 dage var gratis. Forbrugeren blev ikke forpligtet til at afdrage på lånets hovedstol.

Creamfinance Denmark ApS

- På hjemmesiden lendon.dk markedsførte selskabet bl.a. forbrugslån på 100 - 10.000 kr. med en løbetid på 30 dage til en årlig debitorrente og ÅOP på 942,62 % med mulighed for forlængelse af låneperioden. For nye kunder var de første 30 dage gratis.
- På hjemmesiden kassekreditlendon.dk markedsførte selskabet lån på 500 – 15.000 kr. med ubestemt løbetid til en *månedlig* rente på 15 %, der samtidig udgjorde den månedlige minimumsbetaling. Forbrugeren blev ikke forpligtet til at afdrage på lånets hovedstol. Ifølge hjemmesiden var den årlige debitorrente og ÅOP 182 %. For nye kunder var de første 30 dage gratis.

Ferratum Denmark ApS

- På hjemmesiden ferratum.dk markedsførte selskabet lån på 1.500 – 20.000 kr. med løbetid op til 47 måneder til en debitorrente på 94,91 % og ÅOP på 124,22 %. For nye kunder var de første 30 dage gratis.

Finans 247 ApS

- På hjemmesiden minifinans.dk markedsførte selskabet lån på 500 – 12.000 kr. med en løbetid på 30 dage til en debitorrente og ÅOP på 688,69 % med mulighed for forlængelse af låneperioden.
- På hjemmesiden kassekreditten.dk markedsførte selskabet lån på 1.000 – 15.000 kr. med ubestemt løbetid til en *månedlig* rente på 12,5 %, der samtidig udgjorde den månedlige minimumsbetaling. Forbrugeren blev ikke forpligtet til at afdrage på lånets hovedstol. Ifølge hjemmesiden var den årlige debitorrente 150 % og ÅOP 328,4 %.

¹³ 3C Retail A/S.

4Finance ApS

- På hjemmesiden vivus.dk markedsførte selskabet lån på 100 – 12.000 kr. med ubestemt løbetid til en månedlig rente på 20 %, der samtidig udgjorde den månedlige minimumsbetaling, således at forbrugeren ikke blev forpligtet til at afdrage på lånets hovedstol. Ifølge hjemmesiden var debitorrenten 243,3 % og ÅOP 791,6 %. For nye kunder var de første 30 dage gratis.
- På hjemmesiden zaplo.dk markedsførte selskabet lån fra 5.000 – 25.000 kr. med en løbetid på 3-24 måneder med en debitorrente på 96 % og ÅOP på 151,8 %.

GoKredit ApS

- På hjemmesiden gokredit.dk markedsførte selskabet kviklån på 3.000 – 6.000 kr. med 30 dages løbetid med etableringsomkostninger mellem 625 kr. og 1.130 kr. ÅOP udgjorde 716,11 – 899,86 %. Debitorrenten udgjorde 0 %.

Mozipo ApS

- På hjemmesiden mozipo.dk markedsførte selskabet lån på 500 – 25.000 kr. med en løbetid fra 2 til 36 måneder. Den årlige debitorrente blev bl.a. oplyst til 88 % og ÅOP 133,78 % ved et lån på 25.000 kr. med 12 måneders løbetid.

Repay Finance A/S

- På hjemmesiden turbolån.dk markedsførte selskabet lån på 100 – 10.000 kr. med en løbetid på 120 dage. På hjemmesiden blev den årlige debitorrente og ÅOP oplyst til 761,54 %.

3C Retail A/S

- Selskabet markedsførte lån på 5.000 – 150.000 kr. på syv hjemmesider¹⁴ med løbetid fra 1 til 6 år. Oprettelsesgebyret udgjorde 8 % af lånebeløbet, dog mindst 495 kr., mens den årlige debitorrente udgjorde 8,73 % - 26,08 % og den maksimale ÅOP 26,49 – 51,50 %.

Siden Forbrugerombudsmanden indledte sin undersøgelse, er Forbrugerombudsmanden blevet bekendt med flere nye forbrugslånsselskaber på det danske marked. Disse selskaber er ikke omfattet af undersøgelsen.

1.4 Sammenfatning af Forbrugerombudsmandens konklusioner

Selskabernes kreditvurderinger

Ud fra selskabernes oplysninger og den information, der var tilgængelig på selskabernes hjemmesider, har Forbrugerombudsmanden vurderet, om selskabernes *procedure for kreditvurderinger* efterlevede kreditaftalelovens § 7 c.

Grundlaget for Forbrugerombudsmandens undersøgelse er beskrevet i afsnit 2.2.

¹⁴ Modusfinans.dk, minilaan.leasy.dk, nordiclaan.dk, spargofinans.dk, der.dk, foeniksprivatlaan.dk og leasy.dk

Fire af de ni undersøgte selskaber markedsførte hurtige online-forbrugslån på op til 15.000 kr. med månedlige renter på mellem 12,5 % og 20 % som kassekreditter med ubestemt løbetid. Forbrugslånene havde ubestemt løbetid, fordi den månedlige minimumsydelse svarede til de månedlige renter. Hvis forbrugerne kun betalte minimumsydelserne, afdrog forbrugerne derfor ikke på lånene.

For så vidt angår selskabernes kreditvurderinger vurderede to af selskaberne, om forbrugerne havde et sådant økonomisk råderum, at de ville kunne betale de månedlige minimumsydelser. Selskaberne vurderede derimod ikke, om forbrugerne også ville kunne afdrage på forbrugslånene.

Da kreditværdighedsvurderinger har til formål at vise, om en forbruger vil kunne tilbagebetale lånet til tiden, opfyldte de to selskabers kreditvurderinger ikke kreditaftalelovens § 7 c.

Hvis selskaberne har bevilget forbrugslån til forbrugere, som kun har frie midler til at betale de månedlige minimumsydelser, men ikke til at afdrage på lånet, vil disse forbrugere løbende betale særdeles høje renter uden at kunne nedbringe den hovedstol, som renterne beregnes af.

Der henvises til afsnit 2.3 om selskabernes kreditværdighedsprocedurer.

På Forbrugerombudsmandens anmodning har alle de undersøgte selskaber sendt kopi i anonymiseret form af de oplysninger og/eller dokumenter, som selskaberne har modtaget fra forbrugere og selv indhentet til brug for vurdering af forbrugernes kreditværdighed, inden selskaberne bevilgede fem lån via hver af deres hjemmesider i januar 2018.

Nogle af selskaberne har oplyst, at de lån, som selskaberne har orienteret Forbrugerombudsmanden om, er blevet indfriet. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er oplysningen om, hvorvidt forbrugslånet efterfølgende blev indfriet til tiden eller misligholdt, uden betydning for vurderingen af, om selskabet har foretaget en kreditværdighedsvurdering, som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c, inden lånet blev bevilget. Rettidig indfrielse kan således skyldes meget andet end et tilstrækkeligt stort rådighedsbeløb, fx lån hos venner og familie eller et nyt forbrugslån hos et andet forbrugslånselskab.

Forbrugerombudsmanden har vurderet, om forbrugerne måtte antages at ville kunne opfylde de indgåede låneaftaler ud fra de oplysninger, som selskaberne havde indhentet om forbrugernes økonomiske situation.

Forbrugerombudsmanden kunne bl.a. konstatere, at flere af selskaberne har bevilget forbrugslån, selv om de økonomiske oplysninger om forbrugerne indikerede, at forbrugernes rådighedsbeløb var betydeligt under det rådighedsbeløb på 6.290 kr. pr. måned, som ifølge gældssaneringsbekendtgørelsen er nødvendigt for at opretholde en beskedne levefod¹⁵. Forbrugerne havde beskedne indtægter og/eller betydelig gæld i form af andre forbrugs- eller billån.

Andre forbrugere havde negative saldi på deres konti, men fik bevilget forbrugslån, uden at det pågældende selskab indhentede andre oplysninger om forbrugernes økonomi, der kunne indikere, at forbrugerne på trods af de negative saldo kunne forventes at have frie midler til at tilbagebetale forbrugslånene. På Forbrugerombudsmandens forespørgsel har selskabet ikke kun-

¹⁵ Jf. bekendtgørelse nr. 1265 af 22. november 2017 om ændring af bekendtgørelse om gældssanering.

net bekræfte, at selskabets algoritme var indrettet således, at algoritmen afviste låneansøgninger, hvis de økonomiske oplysninger om forbrugeren indikerede, at forbrugeren ikke ville kunne tilbagebetale forbrugslånet.

Der henvises til afsnit 2.4 om selskabernes vurdering af forbrugernes kreditværdighed i en række lånesager.

Forbrugerombudsmanden har også konstateret, at en række af selskaberne ikke indhentede tilstrækkelige oplysninger om forbrugernes faste løbende udgifter, herunder for nogle selskabers vedkommende oplysninger om udgifter til betaling af andre forbrugslån. Et selskab, der indhentede oplysninger om forbrugernes udgifter, anvendte dem ikke, men antog i stedet, at forbrugere altid havde faste løbende udgifter på et af selskabet fastsat standardbeløb månedligt.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at en kreditværdighedsvurdering efter kreditaftalelovens § 7 c som udgangspunkt forudsætter indhentelse af oplysninger fra forbrugerne om forbrugernes faste løbende udgifter, herunder oplysninger om eventuelle ydelser på andre lån. Udgangspunktet kan kun fraviges, hvis der er oplysninger om forbrugers formuegoder eller indtægter, som sammenholdt med lånebeløb og ydelse muliggør en kreditværdighedsvurdering uden oplysninger om forbrugers faste løbende udgifter.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal forbrugslånselskaber også indhente *dokumentation* for forbrugers udgiftsniveau, hvis en forbruger har oplyst et udgiftsniveau, der ikke svarer til, hvad man må forvente en gennemsnitsforbruger bruger pr. måned i forhold til bolig, alder, leveforhold, husstandsindkomst (sammenholdt med e-SKAT), antal personer i husstanden, geografisk placering osv. eller forbrugers oplysninger om udgiftsniveauet i øvrigt forekommer at være utroværdige.

Kun få af selskaberne indhentede anden dokumentation for låneansøgnernes udgiftsniveau end årsopgørelse, oplysninger fra eSKAT og eventuelt Kreditstatus.

Der henvises til både afsnit 2.3 om selskabernes kreditværdighedsprocedurer og afsnit 2.4 om selskabernes vurdering af forbrugernes kreditværdighed i en række lånesager.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse opfyldte de undersøgte selskabers kreditvurderinger således ikke kravet i kreditaftalelovens § 7 c om at vurdere forbrugers kreditværdighed inden bevilling af et lån for at beskytte forbrugere mod at optage lån, de ikke har de økonomiske forudsætninger for at tilbagebetale. Der var dog stor forskel på de enkelte selskabers kreditvurderinger.

Forbrugerombudsmanden har anmodet de undersøgte selskaber om at afgive tilsagn til Forbrugerombudsmanden om at overholde kreditaftalelovens § 7 c i fremtiden. Der henvises til afsnit 2.5.

Selskabernes markedsføring

Forbrugerombudsmanden har for det første konstateret, at en række selskaber har markedsført deres låneprodukter som "kassekreditter", selv om lånene efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke opfylder kreditaftalelovens definition på kassekreditter.

For det andet har en række selskaber efter Forbrugerombudsmandens opfattelse givet vildledende prisoplysninger om forbrugslånene. I flere tilfælde er der tale om oplysning af forkerte eller vildledende tal for, hvor høj ydelsen på lånet er, eller hvor stort det samlede tilbagebetalingsbeløb er, dvs. lånebeløbet inkl. samtlige omkostninger.

For det tredje har en række selskaber undladt at give nogle af de lovpligtige kreditoplysninger, der kræves, når man markedsfører almindelige forbrugslån over for forbrugere. Der er typisk

tale om en udeladelse af ydelsen på lånet, hvilket er det tal, forbrugeren skal bruge for selv at kunne vurdere, om forbrugeren kan tilbagebetale lånet. Selskaberne har henvist til, at kreditaftaleloven ikke forpligter selskaberne til at oplyse om ydelsen, løbetiden og det samlede tilbagebetalingsbeløb ved markedsføring af kassekreditter. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse opfylder forbrugslånene dog ikke kreditaftalelovens definition på kassekreditter.

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt de pågældende selskaber.

Forbrugerombudsmandens undersøgelse af selskabernes markedsføring er behandlet i afsnit 3.

Afsnit 2

Forbrugslånssekskabers kreditvurderinger

Som anført i det foregående afsnit 1.1 indledte Forbrugerombudsmanden i december 2017 en undersøgelse af, om selskaber, der tilbød hurtige lån på internettet, overholdt reglerne om kreditværdighedsvurdering af den enkelte forbruger, inden de bevilgede et lån.

Reglerne om kreditvurdering er beskrevet nedenfor i afsnit 2.1, hvorefter Forbrugerombudsmandens undersøgelse og konklusioner er beskrevet i afsnit 2.2–5.

2.1 Regelgrundlaget

Kreditaftalelovens § 7 c

Kreditaftaleloven finder anvendelse på kreditaftaler, hvor en långiver yder eller giver tilsagn om at yde kredit til en forbruger.¹⁶ Kreditaftalelovens § 7 c blev tilføjet til kreditaftaleloven i 2009 som følge af EU's forbrugerkreditdirektiv¹⁷:

”§ 7 c. Kreditgiveren skal inden kreditaftalens indgåelse vurdere forbrugerens kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugerens og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser. [...]”

Det fremgår af lovbemærkningerne¹⁸ til kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1, at vurderingen af forbrugers kreditværdighed skal ske med henblik på at vurdere, om forbrugerens vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet og ikke med henblik på at vurdere långiverens tabsrisiko:

”Bestemmelsen indebærer, at kreditgiveren altid vil skulle indhente fyldestgørende oplysninger og på baggrund af disse oplysninger foretage en vurdering af forbrugerens kreditværdighed. Oplysningerne kan efter kreditgiverens skøn indhentes hos forbrugerens og ved søgning i relevante databaser, fx hos kreditoplysningsbureauer.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med forbrugerkreditdirektivets overordnede formål om at øge forbrugerbeskyttelsen, og vurderingen af forbrugerens kreditværdighed skal derfor ske med henblik på at vurdere, om forbrugerens på baggrund af dennes økonomiske situation ved hjælp af fx løbende indtægter, låneomlægning eller realisation af aktiver vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet, og ikke med henblik på at vurdere kreditgiverens tabsrisiko. [...]”

¹⁶ Loven gælder dog ikke, når kreditten ikke ydes rentefrit og uden andre omkostninger, eller når kreditten skal betales tilbage inden 3 måneder og er forbundet med ubetydelige omkostninger, jf. bekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 af lov om kreditaftaler, § 3, stk. 1, nr. 1 og 2.

¹⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbrugerkreditaftaler.

¹⁸ Forslag til lov om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring (ændring som følge af forbrugerkreditdirektivet), fremsat den 16. december 2009, Folketingstidende 2009-2010, A, L 91 som fremsat, side 51.

EU-Domstolen har fastslået, at det kan være tilstrækkeligt at vurdere en låneansøgers kreditværdighed ud fra de oplysninger, som låneansøgeren selv giver, *hvis* de er fyldestgørende og vedlagt dokumentation. Långiver har ikke pligt til at foretage en systematisk *efterprøvelse* af låneansøgerens oplysninger og dokumentation. Det fremgår af præmisserne 35-39 i en præjudiciel afgørelse fra 2014¹⁹ om fortolkningen af artikel 8 i forbrugerkreditdirektivet, som kreditaftalelovens § 7 c implementerer:

”35. I denne henseende fremgår det af 26. betragtning til nævnte direktiv, at kreditgivere bør bære ansvaret for at kontrollere den enkelte forbrugers kreditværdighed, og at de med henblik herpå bør kunne anvende ikke blot oplysninger, som forbrugeren har givet i forbindelse med forberedelsen af den pågældende kreditaftale, men også oplysninger, der er givet under et længerevarende forretningsforhold. Denne forpligtelse tilsigter således at ansvarliggøre kreditgiverne og undgå udbetaling af kreditter til forbrugere, der ikke er kreditværdige.

36. Direktiv 2008/48 angiver ikke en udtømmende opregning af de oplysninger, som kreditgiveren skal bruge for at efterprøve forbrugers kreditværdighed, og præciserer heller ikke, om disse oplysninger skal kontrolleres, og på hvilken måde de skal kontrolleres. I stedet giver affattelsen af artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48, læst i lyset af 26. betragtning til dette, kreditgiveren en skønmargin med henblik på at afgøre, om de oplysninger, denne er i besiddelse af, er tilstrækkelige eller ej til at dokumentere forbrugers kreditværdighed, og om han skal efterprøve disse ved hjælp af andre beviselementer.

37. Heraf følger det for det første, at det påhviler kreditgiveren i hvert enkelt tilfælde og under hensyntagen til de specifikke omstændigheder i forbindelse hermed, at afgøre, om de nævnte oplysninger er brugbare og fyldestgørende med henblik på efterprøvelsen af forbrugers kreditværdighed. I denne henseende kan spørgsmålet om, hvorvidt de pågældende oplysninger er fyldestgørende, afhænge af omstændighederne i forbindelse med indgåelsen af kreditaftalen, forbrugers personlige situation og det beløb, der er tale om i aftalen. Denne kontrol kan finde sted ved hjælp af dokumentation af forbrugers finansielle situation, men det kan ikke udelukkes, at en kreditgiver kan tage hensyn til det forudgående kendskab til den potentielle låntagers finansielle situation i forhold til det lån, som han kan få tildelt. Simple, uunderbyggede erklæringer, som forbrugeren fremsætter, kan dog ikke i selv kvalificeres som fyldestgørende oplysninger, hvis de ikke er vedlagt dokumentation

38. For det andet og med forbehold for andet punktum i artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde kreditgiverens forpligtelse til at søge i en database i deres lovgivning, pålægger direktiv 2008/48 ikke kreditgivere at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtigheden af de oplysninger, forbrugeren fremkommer med. Afhængigt af omstændighederne i hvert enkelt tilfælde kan kreditgiveren enten stille sig tilfreds med de oplysninger, som forbrugeren er fremkommet med, eller vurdere, at det er nødvendigt at indhente en bekræftelse af disse oplysninger.

39. På baggrund af ovenstående betragtninger skal det tredje spørgsmål besvares med, at artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at den på den ene side ikke er til hinder for, at efterprøvelsen af forbrugers kreditværdighed alene sker på baggrund af oplysninger, som denne sidstnævnte er fremkommet med, på betingelse af, at disse oplysninger er fyldestgørende, og at simple erklæringer fra forbrugers side er vedlagt dokumentation, og at den på den anden side ikke pålægger kreditgiveren at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtigheden af de oplysninger, forbrugeren fremkommer med.”

¹⁹ EU-Domstolens dom af 18. december 2014, C-449/13. Sagen vedrørte franske forbrugers billån og forbrugslån, begge på ca. 150.000 kr. Ifølge den franske forbrugerftalelov fortaber forbrugslånselskaber helt eller delvist retten til renter, hvis selskabet ikke har efterprøvet forbrugers kreditværdighed inden bevilling af lån, jf. præmis 10

Forbrugerombudsmandens retningslinjer

Efter § 29 i markedsføringsloven skal Forbrugerombudsmanden søge at påvirke de erhvervsdrivendes adfærd ved at udarbejde retningslinjer efter forhandling med bl.a. de relevante erhvervsorganisationer.

I 2009 udstedte Forbrugerombudsmanden retningslinjer for kortfristede lån, indgået ved fjernsalg, som præciserede, hvilke krav der kan stilles til långiverne.

Som beskrevet i afsnit 1.1 reviderede Forbrugerombudsmanden pr. 1. maj 2017 retningslinjernes afsnit 8 om kreditværdighedsvurderinger efter forhandling med Forbrugerrådet Tænk, Finansrådet (nu Finans Danmark), Finans og Leasing, Dansk Kredit Råd, Dansk Erhverv og DI Handel og med deltagelse af Finanstilsynet.

Retningslinjerne gælder for lån, som er indgået via fjernsalg og hvor lånets løbetid ikke overstiger tre måneder. For så vidt angår retningslinjernes afsnit 8 om kreditværdighedsvurderinger er retningslinjerne dog udtryk for de minimumskrav, som forbruger kreditt direktivet og kredit aftaleloven efter Forbrugerombudsmandens opfattelse stiller til kreditværdighedsvurderinger, uanset lånets løbetid:

”Långivers vurdering af forbrugers kreditværdighed skal angå, om den pågældende forbruger må antages at kunne opfylde låneaftalen.

Långiver skal være i besiddelse af tilstrækkelige dokumenterede oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation til at kunne vurdere, om forbrugeren må forventes at have frie midler til at kunne tilbagebetale lånet på forfaldstidspunktet og eventuelle delydelser på forfaldstidspunkterne for disse. [...]

Kreditværdighedsvurderinger er kendetegnet ved, at de har til formål at vurdere, om forbrugeren er i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på forfaldstidspunktet i overensstemmelse med låneaftalen. Pligten til at foretage en kreditværdighedsvurdering kan ikke opfyldes ved alene at foretage en vurdering af långiverens tabsrisiko baseret på en vurdering af det statistiske segment, som forbrugeren tilhører (se bilag 4).

Ved långivers udøvelse af sit skøn har lånebeløbets størrelse, lånets løbetid og lånets omkostninger betydning for, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger. Da långiver har pligt til at vurdere, om forbrugeren må forventes at have frie midler til at kunne tilbagebetale lånet i overensstemmelse med låneaftalen, har långiver ved udøvelsen af skønnet dog pligt til at lægge vægt på størrelsen af ydelserne på lånet. Kravet til, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger, vil derfor kunne være det samme for lån med forskellige lånebeløb, hvis ydelserne på lånene har samme størrelse.

Kravet om, at långiver skal være i besiddelse af tilstrækkelige dokumenterede oplysninger, vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse i hvert fald være opfyldt, hvis långiveren er i besiddelse af:

- Forbrugernes seneste lønseddel/meddelelse om offentlige udbetalinger eller evt. oplysninger herfra indhentet via eSKAT
- Tilstrækkelig dokumentation for forbrugers faste løbende udgifter
- Forbrugers seneste årsopgørelse
- Kreditinformationer fra relevante debitorregistre.

Hvis de indhentede oplysninger viser, at forbrugeren ikke vil være i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på forfaldstidspunktet i overensstemmelse med låneaftalen, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at det vil være i strid med god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 1, stk. 2, at yde forbrugeren det pågældende lån.

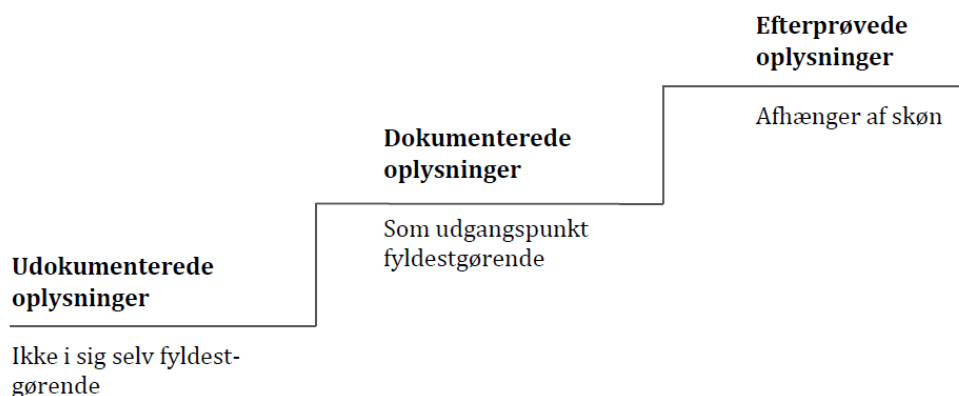
Medmindre der foreligger særlige omstændigheder, vil det tilsvarende være i strid med god markedsføringsskik at yde forbrugeren det pågældende lån, hvis forbrugers lånehistorik hos den pågældende

långiver viser, at forbrugeren må antages ikke at ville være i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på de forfaldstidspunkter, som er angivet i låneaftalen.

Det kan således ikke anses for stemmende med god markedsføringsskik at medvirke til en gældsstiftelse, hvis der ikke på tidspunktet for aftalens indgåelse er realistiske muligheder for en tilbagebetaling i overensstemmelse med låneaftalen.

Långiveren må efterfølgende kunne dokumentere, at lånet er ydet på et forsvarligt og informeret grundlag fx ved at fremlægge de oplysninger, som er indhentet om eller fra forbrugeren og sandsynliggøre, at der er foretaget en passende kreditvurdering på tidspunktet for aftaleindgåelsen.”

Forbrugerombudsmanden har i bilag 3 til retningslinjerne søgt at illustrere, at det ikke er tilstrækkeligt ifølge den ovenfor refererede dom fra EU-Domstolen at basere en kreditværdighedsvurdering alene på låneansøgerens oplysninger, hvis de er udokumenterede, men at udlånsvirksomheder har et skøn for så vidt angår spørgsmålet om, hvornår det er nødvendigt at kontrollere låneansøgerens oplysninger:



Forbrugerombudsmandens håndhævelse af god skik

Hvis en udlånsvirksomhed indgår en låneaftale uden at vurdere forbrugeren kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, vil det være en overtrædelse af kreditaftalelovens § 7 c og markedsføringslovens § 3, hvorefter erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik i sin handelspraksis over for forbrugerne.

Forbrugerombudsmanden kan anmode erhvervsdrivende, der ikke overholder god skik, om at give et tilsagn om fremover at overholde markedsføringsloven. Det fremgår af markedsføringslovens § 28, stk. 1.

Overholder en virksomhed ikke et tilsagn, kan Forbrugerombudsmanden give et påbud efter § 28, stk. 2. Overtrædelse af et sådan påbud kan straffes med bøde eller fængsel i op til fire måneder efter § 37, stk. 1.

2.2 Selskabernes oplysninger til Forbrugerombudsmanden

Efter markedsføringslovens § 25, stk. 2, kan Forbrugerombudsmanden kræve alle oplysninger, som skønnes nødvendige for Forbrugerombudsmandens virksomhed. Hvis en virksomhed undlader at give oplysninger, kan virksomheden straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 2.

Til brug for Forbrugerombudsmandens undersøgelse af de ni selskabers kreditvurderinger anmodede Forbrugerombudsmanden bl.a. selskaberne om at oplyse, hvilke spørgsmål forbrugeren skulle besvare ved ansøgning om lån, hvilken dokumentation forbrugeren skulle uploade/indsende, hvilke oplysninger selskabet selv indhentede om forbrugeren, og hvilken dokumentation selskabet indhentede. Selskaberne har også oplyst, hvilke kriterier de vægter i forbindelse med deres kreditværdighedsvurderinger af den enkelte forbruger, og hvilke udgiftsposter forbrugeren skulle oplyse som sine faste løbende udgifter.

Forbrugerombudsmanden anmodede endvidere selskaberne om at sende kopi i anonymiseret form af de seneste fem låneaftaler samt af de oplysninger og/eller dokumenter, som selskaberne havde modtaget fra forbrugere og selv indhentet til brug for vurdering af forbrugernes kreditværdighed, inden selskaberne bevilgede de seneste fem udbetalte lån via deres hjemmesider i december 2017 (fem lån pr. hjemmeside).

2.3 Forbrugerombudsmandens vurdering af selskabernes procedure for kreditværdighedsvurdering af forbrugere

Ud fra selskabernes oplysninger og den information, der var tilgængelig på selskabernes hjemmesider, har Forbrugerombudsmanden vurderet, om selskabernes procedure for kreditvurderinger efterlevede kreditaftalelovens § 7 c og Forbrugerombudsmandens retningslinjer. I overensstemmelse med forarbejderne til kreditaftaleloven skal selskaberne vurdere, om forbrugeren vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på forbrugslånet ved hjælp af fx løbende indtægter, låneomlægning eller realisation af aktiver.

Forbrugerombudsmanden har vurderet, at selskabernes procedurer for kreditvurderinger af låneansøgere ikke opfyldte kreditaftalelovens krav af de grunde, der er anført nedenfor.

➤ ***To selskaber vurderede ikke, om forbrugeren måtte forventes at kunne afdrage lånet***

Fire af de undersøgte selskaber²⁰ markedsførte forbrugslån på 100 – 15.000 kr. med ubestemt løbetid, hvor forbrugeren ikke forpligtede sig til at afdrage lånet, men til at betale de løbende renter på henholdsvis 12,5 %, 15 %, 19 % og 20 %, der således udgjorde de månedlige minimumsbetalinger for ikke at misligholde lånene.

Ifølge selskabernes oplysninger til Forbrugerombudsmanden vurderede to af selskaberne,²¹ om låneansøgerne måtte antages at kunne betale de månedlige minimumsbetalinger – dvs. de løbende renter – men ikke, om låneansøgerne måtte antages også at kunne *afdrage* lånene.

Da kreditværdighedsvurderinger har til formål²² at vise, om forbrugerne vil kunne tilbagebetale lånet, er det ikke i overensstemmelse med kreditaftaleloven, hvis forbrugslånselskabet kun vurderer, om forbrugerne kan betale de *løbende omkostninger* ved et lån.

²⁰ Capitolia ApS, Creamfinance Denmark ApS (lån bevilget via kassekreditlendon.dk), 4finance ApS og Finans 247 ApS.

²¹ Capitolia ApS og 4finance ApS. Capitolia ApS har givet tilsagn til Forbrugerombudsmanden om fremover at overholde kreditaftalelovens § 7 c.

²² Lovforarbejderne er gengivet i afsnit 2.1.

➤ ***Et selskab lagde ikke afgørende vægt på forbrugers økonomiske situation i kreditværdighedsvurderingen***

Et af de undersøgte selskaber²³ har oplyst, at selskabets kreditvurdering var baseret på de historiske erfaringer, som selskabet havde gjort sig gennem den tid, selskabet havde været på det danske marked. Selskabet har på Forbrugerombudsmandens forespørgsel ikke oplyst, om selskabet afslog at bevilge et lån, hvis de indhentede oplysninger om forbrugers økonomiske situation viste, at forbrugeren ikke kunne forventes at ville være i stand til at tilbagebetale lånet.

Forbrugerombudsmanden måtte derfor lægge til grund, at selskabets kreditværdighedsvurdering i overvejende grad var baseret på statistiske oplysninger og ikke på den enkelte forbrugers individuelle økonomiske situation.

Kreditaftalelovens § 7 c udelukker ikke, at långiver foretager en vurdering af det statistiske segment, som forbrugeren tilhører. Denne vurdering kan dog aldrig udgøre grundlaget for den vurdering af forbrugers økonomiske situation, som långivere har pligt til at foretage efter kreditaftalelovens § 7 c²⁴.

Hvis oplysninger om den enkelte forbrugers økonomiske situation kun indgår med en procentmæssig vægt i en kreditvurdering, har selskabet ikke foretaget en kreditværdighedsvurdering i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 7 c. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal algoritmer, der anvendes til at vurdere kreditværdighed, derfor være indrettet således, at forbrugere får et afslag på låneansøgninger, hvis de indhentede oplysninger om forbrugers indtægter og udgifter viser, at forbrugere ikke kan forventes at være i stand til at tilbagebetale lånets hovedstol inklusive samtlige omkostninger på forfaldstidspunktet.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabets kreditvurderinger af forbrugere ikke opfyldte kreditaftalelovens § 7 c.

➤ ***En række af selskaberne indhentede ikke tilstrækkelige oplysninger om forbrugers økonomiske situation til brug for kreditværdighedsvurderingen***

Alle de undersøgte selskaber har oplyst, at de indhentede oplysninger om, hvorvidt forbrugere var registreret i RKI og oplysninger om forbrugernes allerede optagne lån. Nogle af selskaberne indhentede oplysningen via KreditStatus, andre indhentede oplysningen hos forbrugeren, mens nogle oplyste at indhente begge dele. Alle selskaber på nær ét indhentede forbrugernes årsopgørelse som led i deres kreditværdighedsvurdering af forbrugeren.

Tre selskaber indhentede kun meget få oplysninger om forbrugernes faste løbende udgifter

Tre af selskaberne²⁵ indhentede ikke andre oplysninger om forbrugernes faste løbende udgifter inden bevilgning af lån end de oplysninger, der fremgik af årsopgørelse og eventuelt eSKAT og Kreditstatus.

²³ Ferratum Denmark ApS har oplyst til Forbrugerombudsmanden, at selskabet har ændret sin kreditværdighedsvurderingsprocedure, efter Forbrugerombudsmanden igangsatte sin undersøgelse, og har givet tilsagn om fremover at overholde kreditaftalelovens § 7 c.

²⁴ Forbrugerombudsmandens retningslinjer om kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler side 11.

²⁵ Capitolia ApS, Creamfinance ApS og 3C Retail A/S.

Et af disse selskaber²⁶ har oplyst, at selskabet i sin kreditværdighedsvurdering af forbrugere har estimeret de faste løbende udgifter. Selskabet har ikke oplyst størrelsen på de estimerede udgifter.

Et fjerde selskab²⁷ har oplyst, at det var frivilligt for forbrugere at udfylde budgetskemaer til brug for selskabets kreditværdighedsvurdering, men at selskabet antog, at forbrugere kun kunne disponere over en af selskabet fastsat standardprocentdel af forbrugernes nettoløn til afvikling på det ansøgte lån.

Et femte selskab²⁸ har oplyst, at forbrugere med høj månedlig indkomst som udgangspunkt kunne få bevilget et lån uden at give budgetoplysninger.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at en kreditværdighedsvurdering efter kreditaftalelovens § 7 c som udgangspunkt forudsætter indhentelse af oplysninger fra forbrugere om forbrugernes faste løbende udgifter, herunder oplysninger om eventuelle ydelser på andre lån. Udgangspunktet kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kun fraviges, hvis der foreligger oplysninger om forbrugerens indtægter eller andre oplysninger, som sammenholdt med lånebeløb og ydelse muliggør en kreditværdighedsvurdering uden indhentelse af oplysninger om forbrugerens faste udgifter.²⁹

Et selskab indhentede oplysninger om forbrugernes faste løbende udgifter, men anvendte ikke oplysningerne i selskabets kreditværdighedsvurderinger

Et selskab³⁰ indhentede oplysninger om forbrugernes faste løbende udgifter, men anvendte ikke oplysningerne i selskabets kreditværdighedsvurdering. I stedet antog selskabet, at forbrugere havde faste løbende udgifter månedligt for et af selskabet fastsat standardbeløb, uanset den enkelte forbrugers indtægt.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse var det af selskabet fastsatte standardbeløb for forbrugers udgiftsniveau dog næppe realistisk for størstedelen af låneansøgerne, da standardbeløbet var mindre end det *gennemsnitlige* årlige faste udgiftsniveau for boligudgifter, elektricitet, opvarmning, transport, internet og telefoni for en forbruger, der levede alene og havde under 150.000 kr. i årlig bruttoløn.

Ifølge Danmarks Statistikbanks statistiske oplysninger om private husstandes økonomiske forhold i 2016 var det *gennemsnitlige* årlige faste udgiftsniveau for boligudgifter, elektricitet, opvarmning, transport, internet og telefoni for en forbruger, der levede alene og havde under 150.000 kr. i årlig bruttoløn 5.945 kr. pr. måned.

Anvendelse af et fast udgiftsniveau for forbrugeres løbende faste udgifter, der er for lavt i forhold til deres faktiske udgiftsniveau, opfylder ikke kravene til en kreditværdighedsvurdering efter kreditaftaleloven og medfører risiko for, at den enkelte forbruger overgældsætter sig.

²⁶ Capitolia ApS har givet tilsagn om fremover at overholde kreditaftalelovens § 7 c.

²⁷ Finans 247 ApS.

²⁸ Repay Finance A/S.

²⁹ Det kan fx være oplysninger om en stor aktiebeholdning, kommende arv, udsigt til betydelig indkomststigning eller om indfrielse af anden gæld.

³⁰ Mozipo ApS har givet tilsagn om fremover at overholde kreditaftalelovens § 7 c.

Kreditvurderinger uden indhentelse af den fornødne dokumentation for forbrugerens udgiftsniveau

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal långivere indhente den fornødne dokumentation for forbrugerens udgiftsniveau, hvis en forbruger har oplyst et udgiftsniveau, der ikke svarer til, hvad man må forvente en gennemsnitsforbruger bruger pr. måned i forhold til bolig, alder, leveforhold, husstandsindkomst (sammenholdt med e-SKAT), antal personer i husstanden, geografisk placering osv. eller i øvrigt vurderes utroværdigt.³¹

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at to³² selskaber, som indhentede oplysninger om forbrugernes faste udgifter, ikke indhentede nogen dokumentation for det udgiftsniveau, som forbrugerne selv oplyste, udover de oplysninger, som fremgik af eSKAT og eventuelt KreditStatus³³. Et af selskaberne fastsatte dog forbrugerens faste løbende udgifter til et højere beløb end oplyst af forbrugeren, hvis forbrugeren havde oplyst et udgiftsniveau, som selskabet vurderede var for lavt.³⁴

➤ **Et selskab forlængede lån med omkostninger uden at foretage en ny kreditværdighedsvurdering**

Forbrugerombudsmanden har også konstateret, at ét selskab³⁵ ikke foretog en ny kreditværdighedsvurdering af den enkelte forbruger ved forlængelse af låneaftalen mod betaling af gebyrer. Hvis låneforlængelser ikke er gratis, er der tale om en ny låneaftale, og selskabet skal derfor foretage en ny kreditværdighedsvurdering af forbrugeren, jf. kreditaftalelovens § 3, stk. 1, nr. 3, modsætningsvist.

Forbrugeren skal også have de lovpligtige oplysninger om omkostningerne for lånet, jf. markedsføringslovens § 18. Forbrugeren har også ret til at fortryde det nye lån, og fortrydelsesfristen begynder først at løbe, når forbrugeren har fået oplysningerne, jf. forbrugeraftalelovens §§ 18 og 19.

2.4 Selskabernes kreditværdighedsvurderinger af forbrugerne i en række lånesager

På Forbrugerombudsmandens anmodning har selskaberne sendt kopi i anonymiseret form af de oplysninger og/eller dokumenter, som selskaberne har modtaget fra låneansøgerne og selv indhentede til brug for vurdering af låneansøgernes kreditværdighed, inden selskaberne bevilgede fem forbrugslån via hver af deres hjemmesider i januar 2018.

Nogle af selskaberne³⁶ har oplyst, at de lån, som de har orienteret Forbrugerombudsmanden om, er blevet indfriet, eller at de fleste af lånene er indfriet. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er oplysningen om, hvorvidt forbrugslånet efterfølgende blev indfriet til tiden eller

³¹ I Forbrugerombudsmandens retningslinjer om kortfristede forbrugslån indgået som fjernsalgsaftaler, er således anført på side 12, at kravet om, at kreditgiver er i besiddelse af tilstrækkelige dokumenterede oplysninger i hvert fald er opfyldt efter Forbrugerombudsmandens opfattelse, hvis kreditgiveren bl.a. er i besiddelse af tilstrækkelig dokumentation for forbrugerens faste løbende udgifter.

³² GoKredit ApS og 4finance ApS.

³³ eSKAT indeholder oplysninger om renteudgifter til penge- og realinstitutter og til det offentlige, samt andre fradragsberettigede udgifter, fx udgifter til a-kasse, fagforening og børnebidrag. KreditStatus giver adgang til et øjebliksbillede af en persons lån og kreditter hos långivere, der er tilsluttet KreditStatus.

³⁴ GoKredit ApS

³⁵ Mozipo ApS har givet tilsagn om fremover at overholde de omhandlede forbrugerbeskyttende regler.

³⁶ 4finance ApS, Creamfinance Denmark ApS og Repay FinanceA/S.

misligholdt, uden betydning for vurderingen af, om selskabet har foretaget en kreditværdighedsvurdering inden bevilling af lånet, som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c. Rettidig indfrielse kan således skyldes meget andet end et tilstrækkeligt stort rådighedsbeløb, fx lån hos venner og familie eller et nyt forbrugslån hos et andet forbrugslånselskab.

Forbrugerombudsmanden har vurderet, om låneansøgerne *måtte antages* at kunne opfylde de indgåede låneaftaler ud fra de oplysninger selskaberne har indhentet om låneansøgernes økonomiske situation. Forbrugerombudsmanden har modtaget selskabernes oplysninger om alle de omhandlede låneansøgers bruttoindtægt og om flertallet af låneansøgernes nettoindtægt. Hvis nettoindtægten ikke er oplyst, har Forbrugerombudsmanden omregnet den oplyste bruttoindtægt til nettoindtægt på baggrund af et personfradrag på 45.000 kr. og en skattetrækprocent på 38,67 % svarende til den laveste marginalsat for lønindkomst i en gennemsnitskommune, inkl. kirkeskat og arbejdsmarkedsbidrag for enlige forsørgere. Tallene er hentet på Skatteministeriets hjemmeside³⁷. Nogle af selskaberne har også oplyst om låneansøgernes allerede optagne forbrugslån.

Som det fremgår af afsnittet ovenfor har en række af selskaberne ikke indhentet oplysninger om låneansøgernes faste løbende udgifter. Forbrugerombudsmanden har derfor anvendt Danmarks Statistikbanks statistiske oplysninger om private husstandes økonomiske forhold som målestok for låneansøgernes faste udgiftsniveau.³⁸ Forbrugerombudsmanden har fremsøgt de gennemsnitlige udgiftsniveauer for boligudgifter, elektricitet, opvarmning, transport, internet og telefoni, som i hvert fald indgår i en typisk husholdnings faste, løbende udgifter. Det er lagt til grund, at låneansøgerne levede alene.³⁹

For så vidt angår de selskaber, som ikke har indhentet eller anvendt oplysninger om låneansøgernes faste løbende udgifter, har Forbrugerombudsmanden således *antaget*, at låneansøgernes faste løbende udgifter svarede til det i Danmarks Statistikbank beregnede gennemsnitlige udgiftsniveau for personer med *samme indtægtsniveau* som låneansøgerne. Det samme gjorde sig gældende, hvis det udgiftsniveau, som låneansøgeren selv havde oplyst, var lavere end det, der fremgik af Danmark Statistikbanks beregnede gennemsnit.

Forbrugerombudsmanden har estimeret de pågældende låneansøgers frie midler ved at fratække et sådan gennemsnitligt udgiftsniveau til bolig, elektricitet, varme, transport og internet og telefon fra låneansøgernes nettoindkomst, hvis selskabet ikke har indhentet oplysninger om

³⁷ <http://www.skm.dk/skattetal/statistik/tidsserieoversigter/centrale-skattesatser-i-skattelovgivning-2010-2018> og <http://www.skm.dk/skattetal/satser/satser-og-beloebsgraenser/personskatteloven>

³⁸ <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/priser-og-forbrug/forbrug/forbrugsundersoegelsen>

³⁹ Danmarks Statistikbanks årlige Forbrugsundersøgelse gør det muligt at fremsøge det gennemsnitlige årlige faste udgiftsniveau fordelt på udgiftsposter for forskellige indkomstgrupper. For nogle af vurderingerne har Forbrugerombudsmanden anvendt udgiftsniveauet i 2016-prisniveau, da 2017-prisniveauet endnu ikke forelå. Indkomstgrupperne i 2016 var inddelt i følgende intervaller, som refererer til forbrugerens årlige bruttoløn:

- Under 150.000 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 5.945 kr. pr. måned
- 150.000-299.999 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 7.421 kr. pr. måned
- 300.000-499.999 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 10.185 kr. pr. måned.

Da 2017-prisniveauet blev offentliggjort i december 2018, var indkomstgrupperne inddelt i nye intervaller, som referer til forbrugerens årlige bruttoløn, og de estimerede faste udgifter var ligeledes ændret.

- Under 250.000 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 6.995 kr. pr. måned
- 250.000-449.999 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 9.519 kr. pr. måned
- 450.000-699.999 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 12.305 kr. pr. måned
- 700.000-999.999 kr., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 15.152 kr. pr. måned
- over 1.000.000., hvor estimatet over de faste udgifter er beregnet til 21.583 pr. måned

Forbrugerombudsmanden har ved en fejl anvendt lavere tal for de estimerede faste udgifter ved undersøgelsen af kreditværdighedsvurderingen i lånesagerne fra Repay Finance A/S og Finans 247 ApS. Anvendelsen af de korrekte tal vil dog føre til de samme konklusioner.

Ovenstående estimater viser det gennemsnitlige udgiftsniveau alene til bolig, elektricitet, opvarmning, transport, internet og telefoni for forbrugere, der lever alene.

låneansøgernes udgiftsniveauer. Indhentelse af oplysninger om låneansøgernes *faktiske* løbende udgifter ville naturligvis kunne føre til en anden kreditværdighedsvurdering, hvis låneansøgernes faktiske udgiftsniveau var lavere end gennemsnitligt.

Forbrugerombudsmanden har vurderet:

- **At** de oplysninger, som Capitolia ApS indhentede om låneansøgernes økonomiske situation, viste, at de fem låneansøgere ikke kunne antages at være i stand til at tilbagebetale de af selskabet bevilgede lån på mellem 1.000 og 4.000 kr. og de dermed forbundne omkostninger på 19 % i månedlig renter. Låneansøgerne havde yderst beskedne nettoindtægter eller allerede optagne forbrugslån i meget betydeligt omfang. Låneansøgernes frie midler efter betaling af de estimerede gennemsnitlige faste løbende udgifter måtte antages at være langt under det rådighedsbeløb på 6.290 kr., som ifølge gældssaneringsbekendtgørelsen var nødvendigt for at opretholde en beskedne levestandard.⁴⁰

Selv om långivere har et skøn ved vurderingen af forbrugeres kreditværdighed, er det derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabet handlede i strid med god skik ved *at bevilge* de fem undersøgte lån.

- **At** de oplysninger, som Creamfinance Denmark ApS indhentede om låneansøgernes økonomiske situation, indikerede for i hvert fald fire af de fem undersøgte lån, bevilget via hjemmesiden kassekreditlendon.dk, at låneansøgerne ikke kunne antages at ville være i stand til at tilbagebetale de af selskabet bevilgede lån på mellem 3.000 kr. og 8.000 kr. og de dermed forbundne omkostninger, herunder en månedlig minimumsbetaling svarende til den månedlige rente på 15 %. De pågældende låneansøgere havde beskedne indtægter og/eller allerede optagne forbrugslån i betydeligt omfang, hvorfor låneansøgernes frie midler efter betaling af de estimerede gennemsnitlige faste løbende udgifter måtte antages at være under det rådighedsbeløb på 6.290 kr., som ifølge gældssaneringsbekendtgørelsen var nødvendigt for at opretholde en beskedne levestandard.

Selv om långivere har et skøn ved vurderingen af forbrugeres kreditværdighed, er det derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabet handlede i strid med god skik ved at bevilge de pågældende fire lån *uden at indhente oplysninger om låneansøgernes faktiske udgiftsniveauer* og dermed uden at have fortaget kreditværdighedsvurderinger ud fra fyldestgørende oplysninger.⁴¹

- **At** de oplysninger, som Ferratum Denmark ApS indhentede om låneansøgernes økonomiske situation, viste, at to af de fem låneansøgere gennemsnitligt havde hævet flere penge på deres bankkonti, end der var indsat over en 12 måneders periode. Selskabet indhentede ikke oplysninger om de pågældende låneansøgers økonomi, der kunne indikere, at de på trods af de negative saldi kunne forventes at ville have frie midler til

⁴⁰ Gældssaneringsbekendtgørelsen, bek.nr. 1363 af 19. december 2008, fastlægger et rådighedsbeløb efter betaling af bl.a. boligudgifter afhængigt af antal voksne og børn i husstanden, der for enlige udgør 6.290 kr. pr. måned. Størrelsen af beløbet er fastlagt ud fra, hvad der faktisk er nødvendigt for at opretholde en beskedne levestandard, jf. forslag til lov om ændring af konkursloven og konkursskatteloven (revision af reglerne om gældssanering), L 10, fremsat den 23. februar 2005, Folketingstidende 2004-2005, pkt. 4.3.2.4.

⁴¹ Selskabet har oplyst, at kun et ud af de fire lån er misligholdt. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er oplysningen om, hvorvidt lånet efterfølgende blev indfriet til tiden eller misligholdt, uden betydning for vurderingen af, om der er blevet foretaget en kreditværdighedsvurdering, som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c, inden lånene blev bevilget. Rettidig indfrielse kan fx skyldes lån hos venner og familie eller et nyt kviklån hos en anden udbyder.

at tilbagebetale de bevilgede lån. Selskabet indhentede heller ikke oplysninger om forhold, der eventuelt kunne påvirke låneansørgernes fremtidige økonomiske situation, herunder oplysninger om eventuelle fremtidige ydelser på allerede optagne lån.

Selv om långivere har et skøn ved vurdering af forbrugeres kreditværdighed, er det på den baggrund Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabet ikke foretog kreditværdighedsvurderinger ud fra fyldestgørende oplysninger, således som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c, inden selskabet bevilgede de fem lån.

- **At** de oplysninger, som 3 C Retail A/S indhentede inden bevilling af de i alt 35 undersøgte lån, viste, at tre af låneansørgernes nettoindtægt var af en sådan størrelse, at låneansørgernes frie midler efter betaling af de estimerede gennemsnitlige faste løbende udgifter til bolig, elektricitet, varme, transport, internet og telefon måtte antages at være under halvdelen af det rådighedsbeløb på 6.290 kr., som ifølge gældssaneringsbekendtgørelsen er nødvendigt for at opretholde en beskedent levestandard.⁴²

Selv om långivere har et skøn ved vurdering af forbrugeres kreditværdighed, og låneansørgernes månedlige ydelser på de pågældende lån var under 200 kr., er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabet handlede i strid med god skik ved at bevilge de pågældende lån *uden at indhente oplysninger om de pågældende låneansørgeres faktiske udgiftsniveauer* og dermed uden at have foretaget kreditværdighedsvurderinger ud fra fyldestgørende oplysninger.

- **At** fire ud af ti forbrugere, der ansøgte om lån på 4finance ApS' 2 hjemmesider, oplyste et lavere udgiftsniveau end det i Danmarks Statistikbank oplyste gennemsnitlige udgiftsniveau alene til bolig, elektricitet, varme, transport, internet og telefon for personer med tilsvarende bruttoindtægter, og **at** flere af låneansørgernes nettoindtægter havde en sådan størrelse, at låneansørgernes frie midler efter betaling af de faste løbende udgifter og ydelser på allerede optagne forbrugs- og/eller billån måtte antages at være under det rådighedsbeløb på 6.290 kr., som ifølge gældssaneringsbekendtgørelsen er nødvendigt for at opretholde en beskedent levestandard.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er der en formodning for, at indhentelse af *dokumentation* for låneansørgernes faktiske løbende faste udgifter og månedlige ydelser på de allerede optagne lån for så vidt angår flere af de ti bevilgede lån kunne føre til en anden vurdering af låneansørgernes frie midler og dermed også en anden kreditværdighedsvurdering.

Selv om långivere har et skøn ved vurdering af forbrugeres kreditværdighed, er det derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der blandt de bevilgede lån var eksempler på, at selskabet ikke indhentede tilstrækkelig *dokumentation* for forbrugernes faktiske udgiftsniveau, inden selskabet bevilgede de pågældende lån og derfor ikke kreditværdighedsvurderede de pågældende forbrugere ud fra fyldestgørende oplysninger, således som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c.⁴³

⁴² Gældssaneringsbekendtgørelsen, bek.nr. 1363 af 19. december 2008, fastlægger et rådighedsbeløb efter betaling af bl.a. boligudgifter afhængigt af antal voksne og børn i husstanden, der for enlige udgør 6.290 kr. pr. måned. Størrelsen af beløbet er fastlagt ud fra, hvad der faktisk er nødvendigt for at opretholde en beskedent levestandard, jf. forslag til lov om ændring af konkursloven og konkursskatteloven (revision af reglerne om gældssanering), L 10, fremsat den 23. februar 2005, Folketingstidende 2004-2005, pkt. 4.3.2.4.

⁴³ Selskabet har oplyst, at ingen af forbrugsåne er blevet misligholdt. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er oplysningen om, hvorvidt lånet efterfølgende blev indfriet til tiden eller misligholdt, uden betydning for vurderingen af, om der er blevet

- **At** tre ud af fem låneansøgere, der ansøgte om lån fra Repay Finance A/S, oplyste et lavere udgiftsniveau end det i Danmarks Statistikbank oplyste gennemsnitlige udgiftsniveau for personer med tilsvarende bruttoindtægt alene til bolig, elektricitet, varme, transport, internet og telefon, uden at selskabet indhentede dokumentation for, om låneansøgernes oplysninger var korrekte, **at** selskabet ikke indhentede oplysninger om de fem låneansøgere eventuelt havde udgifter til afvikling af gæld til andre forbrugslån hverken fra låneansøgerne eller ved opslag i gældsregistre, og **at** selskabets kreditværdighedsvurderinger i tre af lånesagerne tog udgangspunkt i låneansøgernes højest dokumenterede månedlige indkomstniveau, selvom låneansøgerne havde meget varierende månedlige indkomster.

Det er derfor Forbrugerombudsmandens vurdering, at selskabet ikke var i besiddelse af tilstrækkelige oplysninger om låneansøgernes økonomiske situation til at kunne foretage kreditværdighedsvurderinger ud fra fyldestgørende oplysninger.⁴⁴

- **At** Finans 247 ApS i fire ud af elleve lånesager ikke indhentede tilstrækkelige oplysninger om låneansøgernes løbende faste udgifter, og **at** de dokumenterede oplysninger, som Finans 247 ApS indhentede om låneansøgernes økonomiske situation, indikerede, at tre af de elleve låneansøgere ikke kunne forventes at have tilstrækkelig frie midler til at kunne tilbagebetale de af selskabet bevilgede lån på henholdsvis 4.000 kr., 4000 kr. og 10.000 kr. og de dermed forbundne omkostninger, når de øvrige løbende faste udgifter var betalt.

Selv om långivere har et skøn ved vurderingen af forbrugeres kreditværdighed, er det derfor Forbrugerombudsmandens opfattelse, at selskabet handlede i strid med god skik ved at bevilge de pågældende tre lån.

2.5 Forbrugerombudsmanden har anmodet om selskabernes tilsagn om fremover at overholde god skik ved at foretage kreditvurderinger som foreskrevet i kreditaftaleloven

Forbrugerombudsmanden har anmodet selskaberne om tilsagn om fremover at overholde markedsføringslovens bestemmelser om god skik ved at foretage kreditværdighedsvurderinger som foreskrevet i kreditaftaleloven.

Forbrugerombudsmanden har på tidspunktet for denne undersøgelses offentliggørelse modtaget tilsagn fra tre selskaber.⁴⁵ De øvrige sager er fortsat under behandling med henblik på at opnå tilsagn fra selskaberne.

foretaget en kreditværdighedsvurdering, som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c, inden lånene blev bevilget. Indfrielse kan fx skyldes lån hos venner og familie eller et nyt kviklån hos en anden udbyder.

⁴⁴ Selskabet har oplyst, at tre af de fem lån blev indfriet rettidigt, et lån blev forlænget og derefter indfriet, mens et lån måtte skrives pga. identitetstyveri. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er oplysningen om, hvorvidt lånet efterfølgende blev indfriet til tiden eller misligholdt, uden betydning for vurderingen af, om der er blevet foretaget en kreditværdighedsvurdering, som foreskrevet i kreditaftalelovens § 7 c, inden lånene blev bevilget. Indfrielse kan fx skyldes lån hos venner og familie eller et nyt kviklån hos en anden udbyder.

⁴⁵ Capitolia ApS, Ferratum Denmark ApS og Mozipo ApS.

Afsnit 3

Markedsføringen af de hurtige forbrugslån

Undersøgelsen af forbrugslånsselskabernes kreditværdighedsvurderinger har givet Forbrugeroombudsmanden anledning til også at undersøge, om selskabernes markedsføring vildleder forbrugerne eller indeholder mangelfulde kreditoplysninger.

Reglerne herom findes i markedsføringslovens §§ 5, 6 og 18, og overtrædelser heraf er strafbare.

3.1 Regelgrundlaget

Forbuddet mod vildledning

Markedsføringslovens §§ 5 og 6 forbyder vildledende handlinger og udeladelser over for forbrugere. Herudover fastsætter markedsføringslovens § 18 et særskilt oplysningskrav for markedsføring af kreditaftaler.

Markedsføringslovens § 5, stk. 1, har følgende ordlyd:

”§ 5. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte.
[...]

Markedsføringslovens § 6, stk. 1, har følgende ordlyd:

”§ 6. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.
[...]

Overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1, og § 6, stk. 1, forudsætter, at markedsføringen væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren eller, hvis den pågældende handelspraksis rettes mod en særlig gruppe forbrugere, hos et gennemsnitligt medlem af denne gruppe. Dette følger af markedsføringslovens § 8, stk. 1.

Overtrædelse af markedsføringslovens §§ 5 og 6 straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3.

Oplysningsforpligtelsen ved markedsføring af lån

Når virksomheder reklamerer med talstørrelser for omkostningerne ved lån til forbrugere, skal reklamen på fremtrædende måde bl.a. vise størrelsen af det samlede kreditbeløb, ÅOP, løbetiden, det samlede tilbagebetalingsbeløb og ydelserne. Det følger af markedsføringslovens § 18.

Reglen skal skabe prisgennemsigtighed på lånemarkedet og gøre forbrugerne i stand til at træffe beslutning om eventuelt at reagere på markedsføringen på et oplyst grundlag.

Markedsføringslovens § 18 har følgende ordlyd:

”§ 18. Enhver markedsføring af kreditaftaler over for forbrugere, som ikke er omfattet af § 19, og som oplyser en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med forbrugerkredit, skal indeholde følgende standardoplysninger:

- 1) Debitorrenten, herunder om den er fast eller variabel eller begge, og oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugerens samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.
- 2) Det samlede kreditbeløb.
- 3) De årlige omkostninger i procent (ÅOP) som beregnet efter lov om kreditaftaler. 4) Kreditaftalens løbetid.
- 5) Kontantprisen og størrelsen af en eventuel forudbetaling ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse.
- 6) Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og ydelsestørrelse.

Stk. 2. Standardoplysningerne, jf. stk. 1, skal oplyses klart, kort og på en frem-trædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel.

[...]”

Hvis der er tale om en kassekredit, skal långivere dog ikke oplyse låneaftalens løbetid, det samlede tilbagebetalingsbeløb og ydelsestørrelse.⁴⁶

3.2 Forbrugerombudsmandens undersøgelse af selskabernes markedsføring

Forbrugerombudsmanden har for det første konstateret, at en række selskaber har markedsført deres låneprodukter som ”kassekreditter”, selvom låneprodukterne efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke er kassekreditter, men forbrugslån, der blot ikke har en på forhånd fastsat løbetid.

For det andet har en række selskaber efter Forbrugerombudsmandens opfattelse givet vildledende oplysninger til forbrugerne om omkostningerne ved lånet eller om, hvordan lånet kan afvikles og indfris. I flere tilfælde har selskaber fx oplyst forkerte eller vildledende tal for, hvor høj ydelsen på lånet var, eller hvor stort det samlede tilbagebetalingsbeløb (dvs. lånebeløbet inkl. samtlige omkostninger) var. I andre tilfælde stemte kreditaftalens vilkår om indfrielse af lånet ikke overens med budskaberne i markedsføringen.

For det tredje har en række selskaber markedsført visse omkostninger ved deres lån til forbrugerne uden samtidig at give de øvrige lovpligtige standardoplysninger på en fremtrædende måde. Det kan fx være fordi de lovpligtige standardoplysninger helt manglede, eller fordi de var vist på en mindre i øjnefaldende måde. Der er typisk tale om en udeladelse af ydelsen på lånet,

⁴⁶ Af forarbejderne (Forslag til Lov om ændring af kreditaftaler og lov om markedsføring fremsat den 16. december 2009 (2009/1 LSF 91) pkt. 2.2.) fremgår: ”Forbrugerkreditdirektivets artikel 2, stk. 3, fastlægger, at der gælder mindre omfattende regulering af kassekreditter, når kreditten betales tilbage på anfordring eller inden for tre måneder. De bestemmelser, der ikke finder anvendelse i forbindelse med kreditaftaler i form af kassekredit, hvor kreditten skal betales tilbage på anfordring eller inden for tre måneder, er herefter artikel 4, stk. 2, litra d-f (oplysninger i reklame om kreditaftalens løbetid, kontantprisen ved henstand med betaling for en vare eller tjenesteydelse og det samlede tilbagebetalingsbeløb og raternes størrelse, jf. lovforslagets § 2, nr. 3 (forslag til § 18 i markedsføringsloven),[...] Arbejdsgruppen vurderer, at der vil være behov for at indføre særlige regler for de omhandlede kassekreditter, hvor kassekreditten skal betales tilbage på anfordring eller inden tre måneder, som gennemfører den nævnte lempeligere regulering af kassekreditter.”

hvilket er det tal, forbrugeren skal bruge for at kunne vurdere, om forbrugeren rådighedsbeløb er tilstrækkeligt til, at forbrugeren kan tilbagebetale lånet.

Særligt om markedsføring af forbrugslån som "kassekredit"

En kassekredit er i kreditaftaleloven⁴⁷ defineret som "[e]n udtrykkelig kreditaftale, hvorved en kreditgiver stiller midler til rådighed for en forbruger, som overstiger den løbende saldo på forbrugers løbende konto".

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at den almindelige forståelse af begrebet "kassekredit" er en kreditfacilitet knyttet til en løbende konto, som det er muligt at have en positiv saldo på. De låneprodukter, som flere selskaber markedsførte som kassekreditter, var imidlertid ikke løbende konti, som det var muligt for forbrugeren at have en positiv saldo på, men derimod sædvanlige forbrugslån, der overføres til forbrugers bankkonto.

Det er Forbrugerombudsmandens opfattelse, at en sådan urigtig angivelse af låneproduktets karakteristika udgør vildledende markedsføring. Der er bl.a. forskellige oplysningskrav til kreditaftalen afhængig af, om långiver markedsfører kassekreditter eller sædvanlige forbrugslån. Ved markedsføring af kassekreditter er långiver således ikke forpligtet efter markedsføringslovens § 18 til at oplyse den månedlige ydelse, løbetiden og det samlede tilbagebetalingsbeløb, selvom markedsføringen indeholder talstørrelser for låneomkostninger.

Særligt vedrørende vildledende pris- og vilkårsoplysninger

Forbrugerombudsmanden har ligeledes konstateret, at en række selskaber i deres markedsføring valgte at fremhæve renterne ved lånet uden samtidig at tydeliggøre for forbrugeren, hvad der reelt skulle betales i renter og afdrag, når lånet skulle betales tilbage.

Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende prismarkedsføring, idet forbrugeren ikke umiddelbart er i stand til at se den økonomiske belastning, som forbrugslånet rent faktisk vil få på forbrugers økonomi, når forbrugeren skal afvikle lånet.

Hertil kommer, at enkelte udbydere har markedsført sig med urigtige prisoplysninger om eksempelvis de månedlige ydelser og rentebeløb, hvilket i sig selv har karakter af vildledende prismarkedsføring.

Ydermere har Forbrugerombudsmanden i flere tilfælde konstateret, at budskaberne i markedsføringen af lånene var, at forbrugeren selv valgte, hvor længe han/hun ville have kreditten, mens det fx fremgik af kreditaftalen, at lånet kun kan indfries med et vist varsel, eller at lånet skal indfries, hvis selskabet beder om det. I et tilfælde fremgik det af markedsføringen, at forbrugeren kunne afvikle lånet ved betaling af en ydelse på 833,33 kr. pr. måned i et år. Det viste sig dog, at forbrugeren efter et år fortsat ville skyldes over 4000 kr., selvom den oplyste ydelse blev betalt til tiden.

Særligt vedrørende manglende oplysninger om lånets omkostninger

Når en virksomhed fx markedsfører en rente eller en månedlig ydelse på eksempelvis et forbrugslån, skal virksomheden give en række standardoplysninger om omkostningerne for lånet

⁴⁷ Jf. lovbekendtgørelse nr. 1336 af 26. november 2015 om kreditaftaler, § 4, nr. 4

– bl.a. hvor meget forbrugeren i alt skal betale tilbage, den månedlige ydelse, ÅOP mv. Oplysningerne skal gives klart, kort og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel. Det følger af markedsføringslovens § 18.

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at en række af de undersøgte selskaber ikke gav de lovpligtige standardoplysninger i deres markedsføring. Ofte manglede forbrugslånsselskabet at oplyse om ydelsen på lånet eller også oplyses ydelsen, mens der ikke samme sted på fremtrædende måde blev oplyst om debitorrenten, ÅOP, samlet tilbagebetalingsbeløb mv. Flere selskaber har tilkendegivet, at udeladelsen af oplysningerne skyldes, at de har anset forbrugslånet for en kassekredit, hvor oplysninger om løbetid, ydelsestørrelse og det samlede tilbagebetalingsbeløb ikke skal oplyses.

3.3 Politianmeldelser

Forbrugerombudsmanden har på tidspunktet for undersøgelsens offentliggørelse politianmeldt 6 selskaber for overtrædelse af vildledningsforbuddet og/eller kreditoplysningskravet.

Bilag

Indberetning af kortfristede lån til Forbrugerombudsmanden for 2017

Indberetningen omfatter lån for perioden 1. januar 2017 – 31. december 2017, der er omfattet af Forbrugerombudsmandens retningslinjer for kortfristede lån indgået som fjernsalgsaftaler.

Et lån er omfattet af retningslinjerne og dermed indberetningsordningen, når lånet er indgået via fjernsalg, og lånets løbetid ikke overstiger 3 måneder.

Tallene i nedenstående tabeller bygger på indberetninger fra fem udbydere af kortfristede lån. Indberetningsordningen er frivillig for udbydere og Forbrugerombudsmanden har kendskab til en enkel udbyder, der blandt andet har udstedt lån med en løbetid på op til tre måneder, som ikke har indberettet sine tal til Forbrugerombudsmanden. Ud over denne udbyder har Forbrugerombudsmanden ikke kendskab til andre udbydere, der har udstedt lån med en løbetid på op til tre måneder i 2017 i nævneværdigt omfang.

De viste tabeller bygger på en sammenstilling af tal fra de fem udbydere i anonymiseret form.

Tabel 1 Total antal indgåede låneaftaler for det forløbne år opdelt på web- og SMS-lån.

Total antal web-lån	Total antal SMS-lån	Antal lån i alt
31.572	0	31.572

Tabel 1 viser antallet af indgåede låneaftaler. Den samme låntager kan have indgået flere låneaftaler i løbet af året. Antallet af individuelle låntagere kan derfor være mindre end antallet af indgåede låneaftaler.

Det bemærkes, at der ikke er udbudt SMS-lån af de samlede antal låneaftaler for 2017.

Tabel 1 Antal sms- og web-lån indgået i det forløbne år fordelt på beløb mindre eller større end 3000 kr.

Beløbsstørrelse	Antal web-lån	Antal SMS-lån	Antal lån i alt	Sum kr.
0 - 3.000	14.152	0	14.152	30.524.259
Over 3.000	17.420	0	17.420	89.194.189
Total	31.572	0	31.572	119.718.448

Den procentvise fordeling mellem antal lån på højst 3.000 kr. og lån over 3.000 kr. udgør henholdsvis 44,8 pct. og 55,2 pct.

Det samlede lånebeløb fordeler sig med 25,5 pct. til lån på højst 3.000 kr. og 74,5 pct. til lån over 3.000 kr.

Tabel 2 Antallet af låntagere for henholdsvis SMS- og web-lån der i det forløbne år har misligholdt lån opdelt på aldersgrupper.

Alder År	Antal web-lån ²	Antal misligholdte web-lån ³	Antal SMS-lån ²	Antal misligholdte SMS-lån ³	Totalt antal misligholdte web- og SMS-lån
18-19	0	0	0	0	0
20-24	3.668	560	0	0	560
25-29	4.957	807	0	0	807
Over 30	22.947	2.548	0	0	2.548
Total	31.572	3.915	0	0	3.915

Et lån anses for misligholdt efter indberetningsordningen, hvis forfaldsdagen for lånet er overskredet med mere end 90 dage, eller hvis der er opkrævet gebyrer i medfør af rentelovens § 9 b, stk. 1, 2. pkt. (inkassogebyr), eller § 9 a og bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 om udenretlige inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling, som senere ændret (inkassoomkostninger).

Det fremgår af tabel 3, at der ikke udbydes lån til personer under 20 år.

Det totale antal misligholdte web- og SMS-lån udgør 12,4 pct. af det totale antal lån.