

Reykjavík, 18. júní 2020

Efni: Umsögn um starfsleyfi Creditinfo Lánstraust hf.

Neytendasamtökin og Alþýðusamband Íslands (hér eftir einu nafni „samtökin“) hafa unnið meðfylgjandi umsögn um „*Starfsleyfi Creditinfo Lánstrausts vegna vinnslu upplýsinga um einstaklinga*“, útgefið 29. desember 2017 og síðar framlengt, nú síðast til 1. júlí 2020.

Umsögnin er unnin að frumkvæði samtakanna vegna þeirra starfshátta sem hafa verið viðhafðir hjá Creditinfo Lánstrausts, líkt og m.a. má lesa um í kvörtun Neytendasamtakanna til Persónuverndar frá 16. júní 2020.

Starfsleyfi Creditinfo sem stuðst hefur verið við við vinnslu þessarar umsagnar er að finna á þessari slóð: <https://www.personuvernd.is/adrar-urlausnir/leyfisveitingar/starfsleyfi-creditinfo-lanstrausts-hf-vegna-vinnslu-upplýsinga-um-einstaklinga-mal-nr-2017-1541>

Creditinfo er fjárhagsupplýsingastofa sem er háð starfsleyfi frá Persónuvernd. Félagið er eitt sinnar tegundar á Íslandi og viðheldur einu eiginlegu vanskilaskrá yfir einstaklinga á Íslandi, skrá sem allar innlendar lánastofnanir nýta sér í tengslum við afgreiðslu erinda, hvort heldur sem er við upphaf viðskipta eða fyrirgreiðslu. Er því ljóst að ábyrgð félagsins er mikil enda getur vanskilaskráning haft víðtækar og langvarandi neikvæðar afleiðingar fyrir einstaklinga hvað varðar aðgang að fjármagni eða annarri fyrirgreiðslu og getur því haft áhrif á húsnæðis- og framfærsluöryggi auk félagslegrar stöðu.

Samtökin telja bæði rétt og eðlilegt að ríkar skyldur séu lagðar á fyrirtæki sem hefur slíkt starfsleyfi og að óheimil vinnsla þess á persónuupplýsingum skuli teljast brot á starfsleyfi er varði viðurlögum samkvæmt lögum um persónuvernd o.fl. Telja samtökin mikilvægt að eftirlit með starfsemi sé virkt og tryggt að brot gegn starfsleyfi fái ekki að viðgangast í margar vikur, mánuði eða jafnvel ár án þess að brugðist sé við. Af heimasíðu Persónuverndar má ráða að flestar, ef ekki allar, úrlausnir Persónuverndar gegn Creditinfo séu tilkomnar vegna kvartana þriðja aðila sem telur á sér brotið eða ábendinga utanaðkomandi aðila.

Loks telja samtökin mikilvægt að viðskiptagrundvöllur félagsins verði skoðaður í tengslum við endurskoðun starfsleyfisins. Er þar sérstaklega horft til þess að tryggt verði að félagið hafi ekki beina verulega hagsmuni, s.s. fjárhagslega, af skráningu eða viðskiptum við innheimtufyrirtæki sem nýta sér heimild til vanskilaskráningar. Kann að vera nauðsynlegt að setja slíkri starfsemi frekari skorður. Í það minnsta telja samtökin brýnt að afturköllun starfsleyfis og beiting viðurlaga, s.s. sekta, verði í reynd virk úrræði til þess verja hagsmuni almennings og til þess eftirlits og aðhalds sem nauðsynlegt er að veita fyrirtækinu. Samtökin telja fullreynt að félagið taki sjálft frumkvæði að því að verja hagsmuni þeirra sem skráðir eru á vanskilaskrá.

Samtökin telja því nauðsynlegt að endurskoða starfsleyfi Creditinfo með tilliti til almannahagsmuna.

Undirrituð óska eftir fundi með stofnuninni til að yfirfara framkomnar athugasemdir og gera nánari grein fyrir sjónarmiðum samtakanna.

Virðingarfyllst.



f.h. Neytendasamtakanna



f.h. ASÍ

Hér á eftir má finna athugasemdir samtakanna við einstakar greinar í gildandi starfsleyfi Creditinfo.

1. Um leyfisskyldu í 1.gr. starfsleyfisins

Í fyrsta lagi vekja samtökin athygli á því að kennitölu starfsleyfishafa vantar. Samkvæmt fyrirtækjaskrá bera þrjú fyrirtæki nafnið Creditinfo.

Þá virðist sem brot félagsins á starfsleyfi virðist ekki hafa neina eftirmála en gæti hugsanlega orðið til þess að leyfi verði ekki endurnýjað. Telja samtökin mikilvægt að Persónuvernd uppfæri starfsleyfið til samræmis við ný lög nr. 90/2018 um persónuvernd og þá sérstaklega eftirlitsheimildir Persónuverndar og viðurlög, sbr. VII. kafla laganna og reglugerð ESB nr. 2016/679.

2. Leyfi og leyfisskilmálar

Samtökin vekja sérstaka athygli á að í 1.mgr. er vísað í brottfallin lög 77/2000, en það er ótækt að mati þeirra.

Í 2. mgr. 2.1. gr. starfsleyfisins segir m.a.: „*Gert er að skilyrði að löginheimta sé hafin gegn hinum skráða, s.s. að stefna hafi verið birt eða að hann hafi skriflega viðurkennt fyrir kröfuhafa að skuld sé fallin í gjalddaga.*“

Í úrskurði kærunefndar lögmanna í máli lántakanda gegn Almennri innheimtu ehf. var eigandinn áminntur þar sem hann hafði stundað löginheimtu án þess að hafa nýtt sér réttarfarsúrræði við innheimtuna. Hafði skuldari í þessu máli verið settur á vanskilaskrá í þeim eina tilgangi að þvinga hann til samninga um ólögmetna skuld. Úrskurður fylgir með.

Í því máli hafði innheimtufyrirtækið stundað löginheimtu í mörg ár og hefur aldrei, að því er best er vitað, sótt kröfu fyrir dómstólum eða öðrum. Þrátt fyrir það hefur fyrirtækið haft ótakmarkaðan aðgang að Vanskilaskrá Creditinfo.

Telja samtökin, í ljósi þessa, augljóst að eftirlit með allri þessari starfsemi þarf að vera mun meira og virkara og viðurlög harðari.

Um 3.mgr. 2.1.gr.

Í 3. mgr. 2.1. gr. starfsleyfisins er að finna hugtakið „*umdeildar skuldir*“. Að mati samtakanna þarf að skilgreina þetta hugtakið betur.

Þá ætti að vera óumdeilt að lán sem eftirlitsstofnanir og dómstólar hafa úrskurðað ólöglegt séu ekki skráð í vanskil. Eins telja samtökin ólíðandi að Creditinfo taki upp á því að skrá „höfuðstól“ skuldar í vanskil ef um er að ræða lán með ólöglegum vöxtum. Óvíst er hvort að slík krafa hefði yfirhöfuð farið í vanskil ef vextir hefðu ekki verið hærri en heimilt er lögum samkvæmt og slíkan vafa á ætíð að túlka lántakanda í hag.

Hvað varðar andmæli skuldara þá gera samtökin athugasemdir við það að skuldara sé gert að andmæla kröfum sem fyrir liggur að séu umdeildar. Einnig gera samtökin þá kröfu að erindi Creditinfo til skuldara þar sem þeim er gefinn kostur á að andmæla sé á skiljanlegu máli þannig að fólk viti betur til hvers sé ætlast.

Loks telja samtökin miklu skipta að sú krafa verði sett á félagið og áskrifendur að skuldarar séu upplýstir um rétt sinn í þessum efnum, þ.e. að sé krafa umdeild þá sé óheimilt að skrá hinn skráða á vanskilaskrá og lántökum leiðbeint um hvernig þeir geti varið rétt sinn. Að mati samtakanna dugar ekki að hafa slíkan texta í almennum skilmálum heldur þurfa skuldarar raunverulega að hafa verið upplýstir um þennan rétt sinn til að gera athugasemdir við efni kröfu.

Um 5. mgr. 2.1. mgr.

Samtökin telja að bæta eigi við eftirfarandi texta við 5. mgr. 2.1.gr.:

„að fyrirfram gefnu skýru skriflegu leyfi einstaklings fyrir söfnun og vinnslu. Leyfi skal aflað af starfsleyfishafa óháð leyfi áskrifanda.“

Með öðrum orðum þá á áskrifandi ekki að geta framselt slíkt leyfi eða sótt um það fyrir hönd einstaklings.

3. 2.1.1 – Upplýsingar frá áskrifendum

Í grein. 2.2.1 starfsleyfisins segir m.a.:

„Frá áskrifendum má safna upplýsingum um skuldir einstaklinga sem nema a.m.k. kr. 50.000,- að höfuðstóli, enda hafi leyfishafi fengið óbyggjandi skriflegar upplýsingar er staðfesti tilvist viðkomandi skuldar og um að a.m.k. eitt eftirfarandi skilyrða sé uppfyllt:“

Að mati samtakanna þá á að hækka verulega lágmarksfjárhæðina, sér í lagi í ljósi verulegra íþyngjandi áhrifa sem skráning á vanskilaskrá hefur í för með sér. Lágmarkið ætti að miðast við höfuðstól upphaflegs láns, án vaxta eða innheimtukostnaðar. Vekja samtökin athygli á að lágmarkið hefur ekki breyst í áraraðir.

4. 2.3 – Miðlun persónuupplýsinga

Með sama hætti þarf að hækka lágmarksfjárhæð, sbr. athugasemdir við 2.1.1. gr.

5. 2.4 gr. – Fræðsluskylda

Í grein 2.4. segir m.a.:

„Hinn skráði á rétt á fræðslu fjárhagsupplýsingastofu um að hún hafi fært nafn hans á skrá sem hún ber ábyrgð á. Slíka fræðslu skal stofan veita honum eigi síðar en fjórum vikum eftir að hún skráir upplýsingar um hann. Þó má hún fresta því þar til 14 dögum áður en hún miðlar upplýsingunum í fyrsta sinn. Hún skal veita honum þá fræðslu sem hann þarf til að geta gætt hagsmuna sinna. Það skal gert skriflega og honum að kostnaðarlausu.“

Samtökin benda á að miðað við lýsingu í greininni er verið að tala um upplýsingaskyldu, en ekki fræðsluskyldu. Bæta þarf verulega vernd og réttindi hins skráða sem og raunverulega aðstoð.

6. 2.4.2. -Hvernig skal fræða

Í grein 2.4.2. segir m.a.:

„Senda skal fræðslutilkynningu á skráð lögheimili samkvæmt þjóðskrá. Auk þess er heimilt að senda hana með rafrænum hætti á sérstakt og öruggt vefsvæði, s.s. í heimabanka. Verði fjárhagsupplýsingastofa þess vör að fræðsla hafi ekki komist til skila, eða hafi hún ástæðu til að ætla að svo sé, skal hún senda hinum skráða aðra tilkynningu.“

Samtökin gera athugasemd við orðið „fræðslutilkynning“. Það finnst ekki í orðabók og því þarf því að skilgreina hvað í því felst. Að mati samtakanna ætti 1. mgr. að hljóða eitthvað á þá leið að fjárhagsupplýsingastofa skuli með sannanlegum hætti (svo sem með ábyrgðarpósti eða stefnuvotti) koma upplýsingum til skuldara og bjóða upp á fræðslu fyrir skuldara. Fræðslan skal fara fram á tungumáli viðkomandi einstaklings og vera sannanlega þannig úr garði gerð að einstaklingur skilji fræðsluna. Skilgreina skal fræðsluna mun betur og út frá þörfum neytenda, en ekki vera ígildi hvítþvottar starfsleyfishafa.

Samtökin vekja sérstaka athygli á að í 2.mgr. er vísað í brottfallin lög 77/2000, en það er ótækt að mati þeirra.

7. 2.6 – Um andmælarétt hins skráða

Í grein 2.6. segir m.a.:

„Hinn skráði á rétt á að andmæla vinnslu persónuupplýsinga um sig. Ef andmæli hans lúta að því að upplýsingar séu óáreiðanlegar skal fjárhagsupplýsingastofa ganga úr skugga um áreiðanleika þeirra og getur hvorki ætlast til þess að hann leggi fram skrifleg andmæli né skrifleg gögn þeim til staðfestingar.“

Samtökin leggja til að bætt verði við nýrri mgr. eftir 3. mgr. :

„Sérstaklega skal tekið tillit til mannréttinda og mannglegrar reisnar viðkvæmra og jaðarsettra hópa.“

Þá er jafnframt lagt til að heildarsamtökum Neytenda verði gert kleift að andmæla skráningum fyrir hönd hóps af félagsmönnum samtakanna.

Þá má segja að sú tilhögun að meintur skuldari þurfi að færa sönnur á skuldleysi sitt feli í sér öfuga sönnunarbyrði sem brýtur í bága við meginstefnu neytendaréttar. Tilhöguninni þarf að breyta á þann hátt að starfsleyfishafi þurfi á hverjum tíma að geta fært sönnur á réttmæti kröfu sem skráð er í vanskilaskrá.

Samtökin vekja sérstaka athygli á að í 4. mgr. er vísað í reglugerð 246/2001 sem á sér stoð í brottföllnum lögum, 77/2000. Hér þarf að uppfæra og aðlaga starfsleyfið að nýjum lögum.

8. 2.7 – Eyðing upplýsinga

Í grein 2.7 er að finna almennar reglur um hvenær skuli eyða upplýsingum. Samtökin eru ekki sammála því uppleggi sem þar er að finna enda er það of íþyngjandi fyrir lántaka. Samtökin telja t.a.m. óréttlátt að allar kröfur að upphæð 50.000 kr. og hærri megi geyma í fjögur ár eða jafnvel lengur. Engar skýringar er að finna á því viðmiði og hefur það ekki breyst í takt við verðlagsbreytingar í áraraðir.

Samtökin leggja eftirfarandi til:

- Upplýsingum um skuldir sem nema lægri upphæð en 1.000.001 (að frádregnum vöxtum og innheimtukostnaði) skal eyða eftir 1 ár.
- Upplýsingum um skuldir sem nema lægri upphæð en 2.000.001 (að frádregnum vöxtum og innheimtukostnaði) skal eyða eftir 2 ár.
- Upplýsingum um skuldir sem nema lægri upphæð en 3.000.001 (að frádregnum vöxtum og innheimtukostnaði) skal eyða eftir 3 ár.
- Upplýsingum um skuldir sem nema hærri upphæð en 3.000.000 má geyma í allt að 4 ár

Eyða skal öllum upplýsingum að þeim tíma liðnum enda óheimilt að geyma gögn lengur en 4 ár.

9. 2.8 – Um upplýsingarétt hins skráða

Í grein 2.8 er að finna ákvæði um upplýsingarétt hins skráða. Við það ákvæði þarf að bæta við: „... hinum skráða að kostnaðarlausu.“

Fjárhagsupplýsingastofu er skylt að upplýsa hinn skráða um allan rétt sinn og að veita honum ókeypis óháða fræðslu um réttindi sín, meðal annars hvaða úrræði standa honum til boða og hvert hann geti leitað sér óháðrar ráðgjafar. Afar mikilvægt er að hinn skráði geti á hverjum tíma fengið upplýsingar um stöðu sína og vinnslu upplýsinga sér að kostnaðarlausu.

Eins ber starfsleyfishafa að tilkynna hinum skráða tafarlaust, hafi hann verið afskráður af vanskilaskrá.

Samtökin vekja athygli á að í 3.mgr. er vísað í brottfallin lög, 77/2000, en það er ótækt að mati þeirra.

10. 2.9 – Samningsgerð við áskrifendur

Í 2. mgr. greinar 2.9 segir m.a.:

„Komi í ljós að áskrifandi hafi brotið gegn skilmálum í áskriftarsamningi ber starfsleyfishafa að grípa til viðhlítandi ráðstafana með það fyrir augum að hindra að slíkt endurtaki sig. Í því felst að starfsleyfishafi skal hækka gjald áskrifanda fyrir notkun á skrá í óheimilum tilgangi. Fyrir eitt tilvik skal hækka gjald er svarar til 50% af mánaðarlegu gjaldi skv. verðskrá starfsleyfishafa á hverjum tíma. Fyrir tvö tilvik skal hækka gjald um 100%, enda líði minna en 6 mánuðir á milli tilvika. Verði slík tilvik 3 á innan við 12 mánuðum skal starfsleyfishafi segja upp áskriftarsamningi við viðkomandi. Að liðnum 6 mánuðum má semja við hann að nýju. Verði áskrifandi aftur uppvís að óheimilli notkun innan 6 mánaða frá gerð nýs samnings skal honum sagt upp og ekki gefa honum kost á nýjum samningi fyrr en að 12 mánuðum liðnum.“

Samtökin telja með öllu óásættanlegt, og í raun öfugsnúið, að starfsleyfishafi hafi hag af brotum áskrifenda sinna. Sektin ætti að renna til þess sem brotið er á eða í ríkissjóð.

Það væri að mati samtakanna eðlilegt að skrái áskrifandi vanskil á kröfu sem á sér ekki stoð í lögum, skuli áskrifandi greiða hinum skráða bætur sem nema upphæð skráðrar kröfu. Ætti starfsleyfishafi greiða hinum skráða bæturnar og annast sjálfur innheimtu bóta frá áskrifanda.

Herða þarf á viðurlögum við brotum frá því sem nú er enda sýnir sagan að Creditinfo grípur seint og illa til aðgerða gagnvart viðskiptavinum sínum sem brjóta innheimtulög og Persónuvernd bregst ekki við brotum nema skuldari kvarti undan starfsháttum Creditinfo. Tilhögun sú, að neytandi þurfi sífellt að taka til varna er afar íþyngjandi, sér í lagi ef litið er til aðstöðumunar meints skuldara annars vegar og starfsleyfishafa og áskrifenda hans hins vegar.

11. 2.11 – Skýrslugjöf til Persónuverndar

Samtökin telja eðlilegt og í raun mjög mikilvægt að gerð verði sú krafa að starfsleyfishafa sé skylt að veita stjórnvöldum tölfraðilegar upplýsingar um hvaðeina sem óskað er eftir og ekki er persónugreinanlegt. Þar með talið, en ekki einskorðað við; upplýsingar um fjölda skráninga, tegundir lána, aldur lántaka, búsetu ofl. Slíkar upplýsingar eru mjög mikilvægar í samfélagslegu tilliti og má nefna að enginn hefur t.a.m. aðgang að upplýsingar um umfang vanskila vegna smálána. Creditinfo vísar ítrekað til þess að starfsleyfið heimili þeim ekki að veita neinar slíkar upplýsingar sem þó væru á engan hátt persónugreinanlegar. Eðlilegt er að fyrirtæki sem hefur ávinning af því að afla gagna um skuldastöðu landsmanna og er í einokunarstöðu skuli hafa heimild, að uppfylltum öllum skilyrðum, til að veita ópersónugreinanlegar tölfraðiupplýsingar.

12. 3. – Um breytingar, gildistíma o.fl.

Samtökin vekja sérstaka athygli á að í 1.mgr. er vísað í brottfallin lög 77/2000, en það er ótækt að mati þeirra.

Við 3. mgr. þyrfti að bæta við: „og Persónuvernd einnig sannreynt og heimilað það.“

Almennt:

Fyrir liggur að innheimtufyrirtækið Almenn innheimta ehf. hefur verið í viðskiptum við Creditinfo um árabíl. Innheimtar voru kröfur sem byggja á ólögum lánnum og fólk sett á vanskilaskrá að ósekju enda áttu margir lántakendur inni kröfu á kröfuhafa vegna ofgreidds kostnaðar. Með því ófullnægjandi fyrirkomulagi sem gildir um Creditinfo hefur Almenn innheimta ehf. geta hóttað fólk með vanskilaskráningu og sett fólk á vanskilaskrá með því að klæða innheimtuna í löginneimtuþúning. Ábyrgð Creditinfo virðist engin í svona málum, þvert á móti hagnast fyrirtækið af því að eiga viðskipti við sem flesta kröfuhafa og virðist engu breyta þótt kröfuhafi sé hluti af skipulagðri brotastarfsemi á smálánamarkaði. Þegar upp kemst um brot á starfsleyfi breytir Creditinfo um starfsaðferðir án þess að þurfa að sæta nokkurri ábyrgð á því að hafa brotið starfsleyfið.

Þá telja samtökin ólíðandi að Creditinfo taki upp á því að eigin frumkvæði að skrá „höfuðstól“ skuldar í vanskil ef um er að ræða lán sem búið er að dæma að sé með ólöglegum vöxtum. Óvíst er hvort að slík krafa hefði yfirhöfuð farið í vanskil ef vextir hefðu ekki verið hærri en heimilt er og telja samtökin augljóst að slíkan vafa ætti ætíð að túlka lántakanda í hag. Heimild til að slíta kröfur í sundur og skrá hluta þeirra í vanskil er ekki getið í starfsleyfinu.

Þá hafa samtökin séð mörg dæmi þess að fólk með smálánaskuldir hefur greitt upp skuldir, gert greiðslusamninga eða með öðrum hætti samið um greiðslur eftir að hafa verið hóttað vanskilaskráningu þrátt fyrir að fólk hafi í raun ofgreitt lánveitanda vegna hinna ólöglegu lána.

Hótun um vanskilaskráningu virkar sem svipa á lántakendur og það er með öllu óásættanlegt að Creditinfo taki við skráningum vegna umdeilda krafna og vísi svo allri ábyrgð á innheimtufyrirtækið. Innheimtufyrirtæki sem búið er að sýna með fjölda úrskurða og fordæma að brjóti á réttindum skuldara. Skuldari velur ekki hvaða innheimtufyrirtæki innheimtir skuldina en á að geta treyst því að ekki komi til vanskilaskráningar að ósekju á grundvelli starfsleyfis sem veitt er af Persónuvernd.

Þau vinnubrögð sem samtökin hafa orðið áskynja í skráningum á vanskilaskrá af hálfu smálánafyrirtækja og innheimtufyrirtækis á þeirra vegum gefa tilefni til að ætla að sú umgjörð sem sett hefur verið um starfsemi Creditinfo sé ófullnægjandi og þarfnist endurskoðunar - ekki síst með tillit til almannahagsmuna og möguleika fólks til að njóta framfærslu- og húsnæðisöryggis.