

Brot Arion banka gegn banni við uppgreiðslugjöldum á lánum til lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti

I. Samantekt

- Með ákvörðun þessari er leidd til lykta rannsókn á framfylgni Arion banka við ákvæði 2. gr. sáttar sem hann gerði við Samkeppniseftirlitið þann 15. júní 2017, sem gerð er grein fyrir í ákvörðun [nr. 24/2017](#), *Aðgerðir til að efla samkeppni í almennri viðskiptabankþjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki*. Með ákvæði 2. gr. sáttarinnar var lagt bann við uppgreiðslugjöldum á lánum til einstaklinga og lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti.
- Rannsókn þessari lýkur með sátt þar sem Arion banki fellst á að hafa brotið gegn fyrrgreindu banni, að því er varðar lítil fyrirtæki, í tilteknum afmörkuðum tilvikum. Þá fellst bankinn á að greiða sekt vegna málsins, að fjárhæð 80 milljónir króna, auk þess sem bankinn hefur gripið til viðeigandi aðgerða til þess að lágmarka áhrif háttseminnar og tryggja traustari framfylgni við ákvæðið framvegis. Jafnframt fellst bankinn á að betur hefði mátt standa að framkvæmd bankans skv. ákvæði 2. gr. sáttarinnar með tilliti til upplýsingagjafar til viðskiptavina sem áttu hagsmuna að gæta í því sambandi.
- Þær aðgerðir sem bankinn skuldbatt sig til að ráðast í á grundvelli sáttar skv. ákvörðun nr. 24/2017 miðuðu að því að draga úr kostnaði sem viðskiptavinir verða fyrir þegar skipt er um viðskiptabanka, stuðla að virkara aðhaldi af hálfu einstaklinga og lítilla fyrirtækja með þeim sem veita viðskiptabankþjónustu hér á landi og vinna gegn aðstæðum sem rennt gætu stöðum undir þögla samhæfingu á viðskiptabankamarkaði.
- Að mati Samkeppniseftirlitsins var sú framkvæmd bankans sem fjallað er um hér í þessari ákvörðun til þess fallin að viðhalda áhrifum hins samkeppnishamlandi skiptikostnaðar sem lagt var bann við með ákvæði 2. gr. sáttarinnar frá 2017.
- Þær skuldbindingar sem fram koma í sátt bankans samkvæmt ákvörðun nr. 24/2017 hafa enn verulega þýðingu. Eru skuldbindingarnar þannig m.a. til þess fallnar, ásamt samkeppnislegu aðhaldi frá smærri og/eða sérhæfðum fjármálafyrirtækjum, að vinna gegn hættunni á þegjandi samhæfingu stóru viðskiptabankanna þriggja. Landsbankinn og Íslandsbanki undirgengust hliðstæð skilyrði.
- Ákvörðun þessi tekur einvörðungu til Arion banka og varðar aðeins framfylgni við umrætt bann 2. gr. hennar við uppgreiðslugjöldum á lánum til einstaklinga og lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti.



II. Forsaga og málsmeðferð

7. Í ákvörðun þessari er gerð grein fyrir brotum Arion banka hf. („Arion banki“ eða „bankinn“) gegn ákvæði sáttar sem bankinn gerði við Samkeppniseftirlitið árið 2017. Rannsókn á umræddum brotum lauk með sátt sem bankinn gerði við Samkeppniseftirlitið dags. 4. apríl 2023.

1. Forsaga

8. Mál þetta á rætur að rekja til ákvörðunar Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017, *Aðgerðir til að efla samkeppni í almennri viðskiptabankabjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki – á grundvelli sáttar við Arion banka*. Með sáttinni sem titill ákvörðunarinnar vísar til var stefnt að því að örva samkeppni á sviði almennrar viðskiptabankabjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki með því að draga úr skiptikostnaði í fjármálabjónustu, ýta undir virkara aðhald einstaklinga og smærri fyrirtækja á sviði almennrar viðskiptabankabjónustu, og vinna gegn aðstæðum sem ýtt gætu undir þögla samhæfingu á viðskiptabankamarkaði. Sáttin er í fullu gildi.
9. Meðal ákvæða sem fram koma í sáttinni er bann við uppgreiðslugjöldum í tilviki lána sem bera breytilega vexti. Ákvæðið kemur fram í 2. gr. hennar sem hljóðar svo:

„Bann við uppgreiðslugjöldum á lánnum sem bera breytilega vexti

Bankinn skuldbindur sig til að innheimta ekki uppgreiðslugjöld eða ígildi þeirra vegna lána bankans sem bera breytilega vexti (þ.m.t. lána sem bera breytilegt vaxtaálag á fastan grunn eða fast álag á fljótandi vaxtagrunn), hvort sem er til einstaklinga eða lítilla fyrirtækja. Á þetta bæði við um útistandandi lán og ný lán sem bankinn mun veita eftir undirritun sáttarinnar.

Jafnframt skal framangreindum hópi viðskiptavina standa til boða að greiða upp lán sem bera fasta vexti án uppgreiðslugjalda við almenna skilmálabundna endurskoðun á vöxtum slíkra lána við lok umsamins fastvaxtatímabils.“

Í skilningi sáttarinnar skal hugtakið „lítið fyrirtæki“ hafa sömu merkingu og fram kemur í b lið 11. tl. 2. gr. laga um ársreikninga nr. 3/2006, með síðari breytingum, þ.e. félag sem skv. síðasta fjárhagsuppgjöri sínu fyrir lánveitingu fer ekki yfir mörkin á a.m.k. tveimur af þremur eftirfarandi viðmiðunum:

(a) Heildareignum: 600 m.kr.

(b) Hreinni veltu: 1.200 m.kr. og

(c) Meðalfjöldi ársverka á fjárhagsárinu: 50

Ef um fasteignafélög eða eignarhaldsfélög er að ræða skal þó í þessu samhengi eingöngu miða við heildareignir 600 m.kr., þ.e. óháð hreinni veltu og meðalfjöldi ársverka.

Framkvæmd bankans í þessu sambandi í tilviki útistandandi lána fyrirtækja sem bera breytilega vexti skal byggja á mati á því hvort viðkomandi fyrirtæki telst hafa verið stórt eða lítið á þeim tíma þegar lánið var veitt. Sama gildir um ný lán, þ.e. byggja skal á mati á því hvort fyrirtæki er stórt eða lítið þegar lán er veitt. Þótt fyrirtæki sem tekið hefur lán stækki eða minnki á lánstímanum skal eftir sem áður byggja á stærð fyrirtækis þegar lán var veitt.“

10. Rök fyrir því að ekki sé málefnalegt að kveða á um uppgreiðslugjöld í tilviki lána til lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti koma fram í ákvörðun nr. 24/2017. Í þessu sambandi má einnig benda á að gildandi lög um neytendalán og fasteignalán til neytenda benda skýrlega til



Þess að það teljist ekki málefnalegt að lánveitendur áskilji sér uppgreiðslugjöld í tilvikum slíkra lána til heimila og er það mat Samkeppniseftirlitsins að hið sama gildi um lítil fyrirtæki sem hafa veika samningsstöðu gagnvart stórum viðskiptabönkum.

11. Samkeppniseftirlitið veitti því athygli á árinu 2022 að í gildandi verðskrá Arion banka á heimasiðu hans stóð að uppgreiðslugjöld lána lögaðila væru 2%. Ekkert kom fram um það í verðskránni að lán til lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti væru undanþegin téðu uppgreiðslugjaldi á grundvelli framangreinds sáttarákvæðis. Einnig hafði birst frétt fáeinum misserum áður þar sem greint var frá þeirri stefnumörkun Arion banka að hækka vaxtaálag á fyrirtækjalánunum.
12. Í þessu ljósi taldi Samkeppniseftirlitið að tilefni væri til að ráðast í sérstaka gagnaöflun frá bankanum í því skyni að draga fram hvernig framfylgni bankans við framangreint ákvæði hefði verið frá undirritun sáttarinnar.

2. Málsmeðferð

13. Í samræmi við það sem rakið hefur verið hér að framan sendi Samkeppniseftirlitið Arion banka upplýsingabeirni, dags. 18. ágúst 2022, varðandi framkvæmd bankans skv. 2. gr. sáttarinnar. Var óskað eftir því að bankinn sendi eftirlitinu afrit af almennri verðskrá bankans, m.v. fyrsta virka dag hvers ársfjórðungs frá og með 2. ársfjórðungi 2017 til og með 3. ársfjórðungi 2022. Einnig var óskað eftir vaxtatöflu bankans miðað við sömu dagsetningar og tímabil. Þá var beðið um lista yfir þau fyrirtæki sem teljast lítil í skilningi 2. gr. sáttarinnar sem fengið hefðu ný lán frá bankanum eftir gildistöku hennar. Loks var óskað eftir því að bankinn sendi Samkeppniseftirlitinu afrit af lánasamningum við 20 lítil fyrirtæki, sem innihalda ákvæði um breytilega vexti, sem gerðir voru eftir gildistöku sáttarinnar og skyldu lánasamningarnir valdir með handahófsúrtaki.
14. Umbeðnar upplýsingar bárust Samkeppniseftirlitinu frá Arion banka, dags. 6. september 2022.
15. Með tölvubréfi, dags. 7. september 2022, tilkynnti Samkeppniseftirlitið bankanum að einn lánasamninganna sem barst innihéldi ákvæði um uppgreiðslugjald. Á grundvelli þess sem þar kæmi fram teldist þessi lánasamningur fela í sér brot á skilyrðum 2. gr. sáttarinnar. Einnig benti Samkeppniseftirlitið á að í verðskrá bankans sem var í gildi á sama tíma og lánasamningurinn var gerður kæmi fram að umfram- og uppgreiðsluþóknun lögaðila væri 2%. Enga tilvísun væri að finna í verðskrá bankans þess efnis að þetta ætti ekki við um lítil fyrirtæki eins og þau væru skilgreind í sáttinni.
16. Við svo búið, taldi Samkeppniseftirlitið óhjákvæmilegt að óska eftir því að bankinn yfirfæri alla lánasamninga sem hann hefði gert við lítil fyrirtæki eftir undirritun sáttarinnar sem innihéldu ákvæði um breytilega vexti og kæmi á framfæri við Samkeppniseftirlitið upplýsingum um það hvaða lánasamningar þar af fælu í sér kvöð um greiðslu umfram- eða uppgreiðsluþóknunar eða ígildi slíkrar þóknunar. Jafnframt óskaði Samkeppniseftirlitið eftir að bankinn tæki saman lista yfir alla lánasamninga sem gerðir höfðu verið á gildistíma sáttarinnar við lítil fyrirtæki, sem innihéldu ákvæði um breytilega vexti.
17. Umbeðnar upplýsingar bárust Samkeppniseftirlitinu 3. október 2022. Meðal þess sem fram kom var að níu lánasamningar við lítil fyrirtæki í skilningi sáttarinnar, sem báru breytilega vexti, innihéldu ákvæði um uppgreiðslugjald eða ígildi þess. Af þessum níu tilvikum hefði uppgreiðslugjald verið innheimt í einu tilviki. Kvað bankinn þau mistök hafa uppgötvast við



yfirferð bankans vegna upplýsingabeidninnar og í kjölfarið hafi gjaldið verið endurgreitt umræddum viðskiptavini.

18. Með bréfi, dags. 25. október 2022, óskaði Samkeppniseftirlitið eftir margvíslegum viðbótarupplýsingum frá bankanum, m.a. varðandi framfylgni m.t.t. lána einstaklinga sem bera breytilega vexti og um upplýsingagjöf bankans til skuldara sem tekið höfðu lán sem falla undir 2. gr. sáttarinnar. Jafnframt setti Samkeppniseftirlitið fram sjónarmið sín um möguleg brot gegn sáttinni á grundvelli þeirra upplýsinga sem lágu fyrir við ritun bréfsins.
19. Umbeðnar viðbótarupplýsingar bárust Samkeppniseftirlitinu frá Arion banka 2. desember 2022.
20. Þann 20. janúar 2023 barst Samkeppniseftirlitinu formleg beiðni frá Arion banka um sáttaviðræður með það að markmiði að ljúka rannsókn á ætluðum brotum, sbr. 17. gr. f samkeppnislaga. Í framhaldinu hófust viðræður um mögulega sátt.
21. Sátt vegna málsins var undirrituð 4. apríl 2023.

III. Niðurstaða

22. Svo sem fram kemur hér að framan hefur rannsókn sú er leitt hefur til ákvörðunar þessarar beinst að framfylgni Arion banka við ákvæði 2. gr. sáttar þeirrar er ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017 grundvallast á. Við rannsókn þá sem hér um ræðir hefur ekki verið aflað gagna um, eða að öðru leyti rannsakað, hvort bankinn kunni að hafa brotið gegn öðrum ákvæðum téðrar sáttar.

3. Um sáttina sem liggur til grundvallar ákvörðun nr. 24/2017

23. Með sáttinni sem liggur að baki ákvörðun nr. 24/2017, skuldbatt Arion banki sig til aðgerða, í nokkrum liðum, sem eru til þess fallnar að örva samkeppni í almennri viðskiptabankaþjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki.
24. Í 1. gr. sáttarinnar segir að þau skilyrði sem Arion banki fellst á að hlíta skv. 2. – 11. gr. byggji á eftirfarandi markmiðum:
 - a) draga úr kostnaði sem viðskiptavinir verða fyrir þegar skipt er um veitanda fjármálaþjónustu.
 - b) stuðla að virkara samkeppnisaðhaldi einstaklinga og lítilla fyrirtækja með veitendum viðskiptabankaþjónustu á Íslandi.
 - c) vinna gegn aðstæðum sem rennt gætu stoðum undir þögla samhæfingu á markaði/mörkuðum fyrir viðskiptabankaþjónustu.
25. Í ákvörðun nr. 24/2017 kemur fram að sáttinni sé í heild sinni ætlað að draga úr líkunum á því að þögul samhæfing, og þar með möguleg sameiginleg markaðsráðandi staða, gæti þrífist til lengdar í almennri viðskiptabankaþjónustu. Sé það gert með ákvæðum sem miði að því að draga úr skiptikostnaði í fjármálaþjónustu og ákvæðum sem miða að því að bæta möguleika viðskiptavina til verðsamanburðar og auðvelda tilfærslu viðskipta milli banka og veita þannig aðhald. Þetta, ásamt samkeppnislegu aðhaldi frá smærri og/eða sérhæfðum fjármálafyrirtækjum, er til þess fallið að vinna gegn hættunni á þegjandi samhæfingu stóru viðskiptabankanna þriggja.



26. Við mat á framkvæmd bankans með hliðsjón af 2. gr. sáttarinnar er m.a. viðeigandi að taka mið af framangreindum markmiðum.

4. Skilmálaákvæði og innheimta uppgreiðslugjalda í andstöðu við 2. gr. sáttarinnar

27. Eins og rakið er hér að framan leiddi rannsóknin í ljós að í níu lánasamningum sem bera breytilega vexti sem bankinn gerði við lítil fyrirtæki eftir undirritun sáttarinnar er kveðið er á um uppgreiðslugjald eða ígildi þess. Er það í andstöðu við bann 2. gr. sáttarinnar við innheimtu á slíkum gjöldum. Jafnframt innheimti bankinn uppgreiðslugjald í einu tilviki af þeim níu sem um ræðir sem er skýrt brot gegn 2. gr. sáttarinnar. Hefur bankinn viðurkennt þessi brot.

28. Ekki fundust önnur tilvik þar sem kveðið var á um uppgreiðslugjöld í úrtaki af 25 lánasamningum bankans við lítil fyrirtæki sem bera breytilega vexti og sem gerðir voru eftir undirritun sáttarinnar. Rannsóknin leiddi ekki í ljós tilvik þar sem uppgreiðslugjöld hefðu verið greidd eftir undirritun sáttar vegna lána bankans með breytilegum vöxtum til lítilla fyrirtækja sem veitt höfðu verið fyrir undirritun sáttarinnar. Þá fundust ekki tilvik um innheimtu uppgreiðslugjalda vegna eldri lána bankans til einstaklinga sem bera breytilega vexti.

4.1. Nánar um viðtækni banns 2. gr. við uppgreiðslugjöldum

29. Bann sáttarinnar við uppgreiðslugjöldum er rakið í kafla 1 hér að framan. Í kafla 3.2.2 í ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017 koma forsendur og nánari skýringar að baki 2. gr. sáttarinnar fram. M.a. kemur eftirfarandi fram:

„Í 2. gr. sáttarinnar er kveðið á um að uppgreiðslugjöld á lánum til einstaklinga og lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti séu bönnuð. Á þetta bæði við um útstandandi lán og ný lán sem bankinn mun veita eftir undirritun sáttarinnar.“

30. Eins og ljóst má vera af framangreindri skýringu er bannið í 2. gr. viðtækara en svo að það feli aðeins í sér bann við að innheimta uppgreiðslugjaldið. Samkvæmt skýringunni eru uppgreiðslugjöld bönnuð á þess konar lánum sem falla undir ákvæði 2. gr.

31. Síðan segir:

„Eins og áður hefur komið fram er þetta ákvæði innleitt á grundvelli þess að ekki getur talist málefnalegt að leggja á uppgreiðslugjöld í tilviki lána sem bera breytilega vexti.“

32. Einnig kemur fram:

*„Við framkvæmd á grundvelli þessarar greinar sáttarinnar skal ætíð miða við stærð fyrirtækis við veitingu lánsins. Ef slíkar breytingar hafa átt sér stað eða eiga sér stað yfir lánstíma á viðmiðunarþáttunum (þ.e. heildareignum, hreinni veltu, og meðalfjölda ársverka) þ.a. fyrirtæki hefur orðið „lítið“ á lánstímanum eða hætt að vera „lítið“ á lánstímanum, þá skal það ekki hafa í för með sér breytingu á ákvæðum um uppgreiðslugjöld í viðkomandi útstandandi lánasamningi né við framkvæmd samkvæmt greininni. **Ákvæði um uppgreiðslugjöld í nýjum lánasamningum samkvæmt sáttinni skulu þannig byggja á þeirri stöðu sem fyrirtæki er í þegar lán er veitt og ekki breytast á lánstímanum, hvorki í skilmálum né í framkvæmd, vegna þess að viðmiðunarþættirnir breytist.**“¹*

33. Af ofangreindri skýringu má ljóst vera að ekki er heimilt að kveða á um uppgreiðslugjöld í nýjum lánasamningum (eftir undirritun sáttarinnar) ef viðkomandi fyrirtæki telst „lítið“ á þeim tíma

¹ Breiðletrun og undirstrikun bætt við hér til áherslu.



þegar lán er veitt. Bann gr. 2 við uppgreiðslugjöldum tekur því ekki aðeins til þess að innheimta slík gjöld heldur einnig til þess að kveða á um slík gjöld í nýjum lánasamningum.

34. Fyrir utan framangreint má segja að kjarnaforsendur að baki sáttinni séu byggðar inn í sáttina sjálfa í 1. gr. hennar („markmiðsgreinin“) sem rakin var hér að framan. Þar af leiðandi er viðeigandi að hafa m.a. hliðsjón af markmiðsgreininni og skýringum við hana við túlkun einstakra ákvæða ef vafi leikur á viðtækni einstakra ákvæða. Í skýringum við markmiðsgreinina í ákvörðun nr. 24/2017 er að finna ítarlega umfjöllun um skiptikostnað og áhrif hans á samkeppni. Ljóst er með hliðsjón af þeirri umfjöllun að það er ekki síður skaðlegt samkeppni að kveða á um uppgreiðslugjöld í lánasamningum sem bera breytilega vexti en að innheimta slík gjöld við uppgreiðslu slíkra lána í tilviki lítilla fyrirtækja.
35. Ákvæði um uppgreiðslugjöld í lánasamningi vinna gegn því að markmið sáttarinnar um aukið samkeppnisaðhald viðskiptavina náist og þar af leiðandi verður að líta svo á að bann við innheimtu uppgreiðslugjalda feli í sér að bankinn kveði ekki heldur á um slík gjöld í nýjum lánasamningum sem hann gerir eftir undirritun sáttarinnar ef viðkomandi lánasamningar falla undir þá tegund lánasamninga sem lýst er í 2. gr. sáttarinnar. Ákvæði af slíku tagi í nýjum lánasamningum (sem gerðir eru eftir undirritun sáttarinnar) eru í grundvallaratriðum í andstöðu við efni 2. gr. sáttarinnar með hliðsjón af markmiðsgreininni.

5. Um upplýsingagjöf bankans vegna ákvæða 2. gr. sáttarinnar

36. Verðskrár Arion banka sem voru í gildi a.m.k. frá undirritun sáttarinnar báru ekki með sér bann 2. gr. sáttarinnar við uppgreiðslugjöldum eða ígildi þeirra í tilviki lána lítilla fyrirtækja sem bera breytilega vexti. Þvert á móti hefur a.m.k. frá og með 2. ársfjórðungi 2018 verið skýrt kveðið á um að umfram- og uppgreiðslugjöld (vísað til í einu lagi í þessari ákvörðun sem „uppgreiðslugjöld“) lána lögaðila séu 2% og engar undantekningar tilgreindar frá því.
37. Fyrir liggur jafnframt að bankinn upplýsti ekki þau *litlu fyrirtæki* sem tekið höfðu lán með breytilegum vöxtum fyrir undirritun sáttarinnar um það sérstaklega að þau þyrftu ekki að greiða uppgreiðslugjöld þótt kveðið væri um slíkar þóknarir í skilmálum lána þeirra.
38. Upplýsingagjöf bankans um uppgreiðslugjöld lögaðila í birtri verðskrá bankans vann að mati Samkeppniseftirlitsins gegn því að lítil fyrirtæki sem tekið höfðu lán með breytilegum vöxtum þar sem kveðið var á um uppgreiðslugjöld könnuðu það frekar hvort uppgreiðslugjöld væru í gildi enda kveðið á um þau í undirrituðum lánasamningum þeirra við bankann. Að auki var framsetning bankans til þess fallin að styrkja enn frekar trú þeirra níu *litlu fyrirtækja* sem tóku lán eftir undirritun sáttarinnar sem innihéldu uppgreiðsluákvæði, að ákvæðin um uppgreiðslugjöld í lánasamningum þeirra væru í samræmi við almenna stefnu bankans.
39. Eftir undirritun sáttarinnar tilkynnti bankinn hlutaðeigandi lántakendum sem áttu hagsmuna að gæta ekki sérstaklega um bannið við innheimtu uppgreiðslugjalda. Þannig fengu þeir ekki formlega tilkynningu um að uppgreiðslugjöld yrðu ekki innheimt þótt kveðið væri á um slík gjöld í útistandandi lánasamningum þeirra við bankann. Í bréfi Arion banka til Samkeppniseftirlitsins, dags. 30. september 2020, kemur þó fram að framlínustarfsmenn bankans hafi veitt forsvarsmönnum lítilla fyrirtækja slíkar upplýsingar “þegar tilefni [hafir] verið til slíkra samskipta“. Hins vegar fór slík upplýsingagjöf ekki fram með skipulögðum og skriflegum hætti.
40. Bankinn hefur bent á að upplýsingar um sáttina og breytingar sem í henni fólust hafi verið opinberlega aðgengilegar, bæði á heimasíðu Arion banka og ársskýrslu hans fyrir árið 2017, heimasíðu SE og í fréttum helstu vefmiðla sem nálgast megi með einfaldri uppfléttingu í



leitarvélum á vefnum. Jafnframt hefur bankinn bent á að viðkomandi lántakendur hafi getað nálgast uppfærðar upplýsingar um uppgreiðsluvirði lána sinna í heimabanka enda hafi uppgreiðslugjöld verið felld niður í kerfum bankans í tilviki lána sem báru breytilega vexti sem féllu undir 2. gr. sáttarinnar sem tekin voru fyrir undirritun hennar.

41. Þrátt fyrir framangreind sjónarmið bankans er það mat Samkeppniseftirlitsins að með því að láta hjá líða að greina viðkomandi skuldurum frá breytingunni á ákvæðum lánasamnings þeirra og kveða áfram á um uppgreiðslugjöld lögaðila í verðskrá, hafi framkvæmd bankans verið til þess fallin að viðhalda áhrifum hins samkeppnishamlandi skiptikostnaðar sem lagt var bann við með ákvæði 2. gr. sáttarinnar.
42. Hafa ber í huga í þessu sambandi að lánasamningur er tvíhliða gerningur sem felur í sér að báðir aðilar þurfa að vera upplýstir um ákvæði hans og hafa bankar því ríka skyldu til að veita viðskiptavinum sínum tímanlegar og réttar upplýsingar á hverjum tíma um mögulegar breytingar sem kunna að verða á viðskiptakjörum og -kvöðum samkvæmt samningnum. Í þessu sambandi telur Samkeppniseftirlitið að það hefði verið í samræmi við 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, sbr. og 4. gr. reglna Seðlabankans nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana (sem ekki hefur breyst síðan sáttin gekk í gildi), að upplýsa hlutaðeigandi fyrri lántakendur sína meðal lítilla fyrirtækja sérstaklega og með skýrum hætti um niðurfellingu ákvæðisins um uppgreiðslugjöld.
43. Með sátt Arion banka við Samkeppniseftirlitið sem fram kemur í ákvörðunarorðum hér aftar hefur bankinn fallist á að að betur hefði mátt standa að framkvæmd bankans skv. ákvæði 2. gr. sáttarinnar sem liggur til grundvallar ákvörðun nr. 24/2017 með tilliti til upplýsingagjafar til viðskiptavina sem áttu hagsmuna að gæta í því sambandi. Með þeirri sátt sem nú er gerð við bankann er ekki tekin afstaða til þess hvort í þessu hafi falist brot. Telur Samkeppniseftirlitið ekki þörf frekari rannsóknar á þessu þar sem bankinn hefur viðurkennt að hafa brotið gegn banni téðrar sáttar við innheimtu uppgreiðslugjalda og gripið til viðeigandi aðgerða til þess að lágmarka áhrif háttseminnar og tryggja traustari framfylgni við ákvæðið framvegis. Kemur því ekki til frekari rannsóknar á þessum þætti málsins.

6. Aðgerðir sem bankinn hefur gripið til

44. Meðal afhentra gagna sem fylgdu svarbréfi bankans 1. desember voru samtímagögn til kynningar á sáttinni sem sendar voru innan bankans. Þá er þess getið í þessu sambandi í svarbréfi bankans að í desember 2017 hafi bankinn staðið fyrir námskeiðum um samkeppnismál þar sem farið hafi verið yfir efni sáttarinnar. Slík námskeið hafi verið haldin árlega til a.m.k. 2019. Þá sé rafræn kynning á sáttinni á innri vef bankans sem starfsmenn hafi aðgang að og eigi að kynna sér.² Þessi gögn renna stoðum undir það að bankinn hafi sannarlega kynnt ákvæði 2. gr. sáttarinnar með allvíðtækum hætti innan bankans. Engu að síður gefur mál þetta til kynna að brotalamir hafi verið á því að framkvæmd bankans hafi verið í fullu samræmi við það sem lagt var upp með samkvæmt 2. gr. sáttarinnar og þeim kynningum þar að lútandi sem bankinn hélt innan bankans.
45. Arion banki hefur nú lagt fram yfirlit um ráðstafanir sem bankinn hefur gripið til í kjölfar rannsóknar málsins í því skyni annars vegar að lágmarka áhrif þeirrar háttsemi sem fjallað er um í þessari ákvörðun og hins vegar til að tryggja traustari framfylgni við ákvæði 2. gr. sáttarinnar eftirleiðis. Fram kemur að aðgerðirnar taki til heildarferlisins sem lýtur að vinnslu útlána, allt frá

² Skjáskot af kynningunni fylgdi með afhentum gögnum bankans.



lánaákvörðun/beiðni til nefnda til skráningar í kjölfar skjalagerðar. Samkvæmt lýsingu bankans eru aðgerðirnar eftirfarandi:

Lánaferlar, lánabeiðnir, lánakynningar og term-sheet

46. Skjalagerðaferill fyrirtækjalána bankans hefur verið uppfærður og inniheldur nú tilvísun til bannsins við uppgreiðslugjöldum. Skjalagerðarferillinn er hluti af útlánaferli bankans. Í skjalagerðarferlinum er gert ráð fyrir að kannað sé samræmi við sáttina til jafns við að kanna samræmi við bókun eða lánaákvörðun, eftir því sem við á. Aukinheldur innihalda eyðublöð fyrir lánsbeiðnir og lánakynningar nú tilvísun til bannsins til ítrekunar. Loks hefur verið óskað eftir því að *term-sheet* í CRM kerfi bankans, sem viðskiptastjórar fylla út, innihaldi samsvarandi tilvísun.

Fræðsla

47. Fræðsla um sáttina skal verða skylda fyrir allar þær deildir sem sinna lánamálum fyrirtækja. Slík fræðsla verður jafnframt skylda gagnvart nýjum starfsmönnum innan viðkomandi deilda. Bankinn hefur vakið athygli og ítrekað ákvæði sáttarinnar skriflega gagnvart fyrirtækja- og fjárfestingabankasviði sem og útibúum bankans, þ.e. þeim sviðum bankans sem annast lánamál til fyrirtækja. Þá hefur verið haldin innanhúsfræðsla gagnvart sömu teyrum.

Lánaskjöl – eyðublaðasafn

48. Bankinn hefur uppfært eyðublöð þar sem stöðluðum ákvæðum lánaskjala hefur verið breytt á þann veg að i) ekki sé unnt að velja ákvæði með uppgreiðslugjaldi, (ii) bætt hefur verið við neðanmálgrein þar sem kveðið er á um að óheimilt sé að gera breytingar á ákvæðinu án samráðs við lögfræðiráðgjöf bankans með tilheyrandi tilvísun í sáttina.

Lögmansstofur – útvistun

49. Bankinn hefur vakið athygli á og ítrekað ákvæði sáttarinnar skriflega gagnvart öllum lögmansstofum sem bankinn starfar með við gerð lánaskjala. Svareð hefur verið fyrir hönd allra stofanna og móttaka staðfest. Ennfremur vinna lögmansstofurnar út frá formum bankans sem innihalda tilvísun til framangreinds banns, og ættu því ekki að breyta út frá uppgreiðsluheimilda-ákvæðinu nema skýr heimild sé til þess af hálfu bankans.

Verðskrá

50. Verðskrá bankans inniheldur nú tilvísun til sáttarinnar um að óheimilt sé að leggja uppgreiðslugjöld á lán með breytilegum vöxtum til lítilla fyrirtækja.

Viðskiptaumsjón – skjalaumsýsla

51. Bankinn er að setja upp sjálfvirka vöktun við skráningu lána í útlánakerfi bankans. Gert er ráð fyrir því að komi til þess að lán með breytilegum vöxtum sé skráð með einhvers konar uppgreiðslugjaldi berist tölvupóstur til lögfræðiráðgjafar bankans frá kerfinu. Lögfræðiráðgjöf geti þá tekið afstöðu til þess hvort að uppgreiðslugjaldið samrýmist sáttinni eða ekki. Verði niðurstaðan sú að uppgreiðslugjald hafi verið sett á í andstöðu við sáttina verða gerðar viðeigandi ráðstafanir, t.d. með tilkynningu til lántaka.

7. Samandregin niðurstaða um brot og viðurlög

52. Eins og áður hefur komið fram liggur fyrir að í níu lánasamningum sem bera breytilega vexti sem bankinn gerði við lítil fyrirtæki eftir undirritun sáttarinnar er kveðið er á um uppgreiðslugjald



eða ígildi þess. Felur það í sér brot gegn banni 2. gr. sáttarinnar við innheimtu á slíkum gjöldum. Jafnframt innheimti bankinn uppgreiðslugjald í einu tilviki af þeim níu sem um ræðir sem er skýrt brot gegn 2. gr. sáttarinnar.

53. Samkvæmt h-lið 1. mgr. 37. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 leggur Samkeppniseftirlitið sektir á fyrirtæki sem brjóta gegn sátt á milli eftirlitsins og aðila. Við ákvörðun sekta ber Samkeppniseftirlitinu m.a. að hafa hliðsjón af umfangi og eðli samkeppnishamlanna, hve lengi þeim hefur verið beitt og hvort um ítrekun sé að ræða. Þá er heimilt við viðurlagaákvörðun að hafa hliðsjón af hvers kyns málefnalegum sjónarmiðum.
54. Við mat á fjárhæð sekta lítur Samkeppniseftirlitið til þess að afar þýðingarmikið er að fyrirtæki fari að þeim skilyrðum sem þau undirgangast með sátt við Samkeppniseftirlitið, sbr. t.d. dóm Hæstaréttar Íslands í máli nr. 28/2015, *Forlagið ehf. gegn Samkeppniseftirlitinu*. Í máli þessu eru þau brot sem upplýst er um afmörkuð að umfangi. Hins vegar er það mat Samkeppniseftirlitsins að brotin séu alvarlegri en ella þegar þau eru metin í samhengi við ófullnægjandi upplýsingagjöf bankans sem fjallað var um hér að framan.
55. Það hefur verulega þýðingu við mat á fjárhæð sekta að Arion banki hefur sýnt ríkan samstarfsvilja og hefur það stýtt rannsókn og málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins. Jafnframt er litið til þess að þegar Samkeppniseftirlitið hóf athugun á háttseminni, greip bankinn fljótt til aðgerða svo áhrif hennar yrðu lágmörkuð. Auk þess hefur bankinn gripið til ýmissa aðgerða í því skyni að tryggja traustari framfylgni við 2. gr. sáttarinnar eftirleiðis. Hefur allt framangreint verulegt vægi til lækkunar á sektum.
56. Að teknu tilliti til þessa þykir hæfilegt að Arion banki greiði 80 milljónir króna í stjórnvaldssekt.
57. Eins og áður segir leiddu viðræður Arion banka og Samkeppniseftirlitsins til þess að sátt hefur verið gerð um lyktir málsins, í samræmi við 17. gr. f samkeppnislaga nr. 44/2005 og 22. gr. reglna nr. 880/2005 um málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins. Efni sáttarinnar kemur fram í ákvörðunarorði.



IV. Ákvörðunarorð

Arion banki og Samkeppniseftirlitið hafa gert með sér sátt í samræmi við 17. gr. f samkeppnislaga nr. 44/2005 og 22. gr. reglna nr. 880/2005 um málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins. Sáttin er svohljóðandi:

Arion banki hf., kt. 581008-0150 („Arion banki“ eða „bankinn“), Borgartúni 19, 105 Reykjavík og Samkeppniseftirlitið hafa gert með sér eftirfarandi sátt í samræmi við 17. gr. f samkeppnislaga nr. 44/2005 og 22. gr. reglna nr. 880/2005 um málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins.

Með sátt þessari er viðurkennt að tiltekin framkvæmd Arion banka hafi í ákveðnum tilvikum falið í sér brot gegn ákvæði 2. gr. sáttar bankans við Samkeppniseftirlitið („sáttin“), dags. 15. desember 2014, er liggur til grundvallar ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017, *Aðgerðir til að efla samkeppni í almennri viðskiptabankaþjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki*. Jafnframt fellst bankinn á að betur hefði mátt standa að framkvæmd bankans skv. ákvæði 2. gr. sáttarinnar með tilliti til upplýsingagjafar til viðskiptavina sem áttu hagsmuna að gæta í því sambandi. Einnig staðfestir bankinn að hann hefur þegar gripið til ýmissa aðgerða til að lágmarka áhrif umræddrar framkvæmdar og tryggja með traustari hætti framfylgni við téð ákvæði sáttarinnar. Þá fellst bankinn á greiðslu sektar.

1.

Brot

Arion banki kvað á um uppgreiðslugjöld í níu lánasamningum við *lítil fyrirtæki* sem bera breytilega vexti sem gerðir voru eftir undirritun sáttarinnar. Þessi framkvæmd var í andstöðu við ákvæði 2. gr. sáttarinnar, sbr. forsendur ákvörðunar nr. 24/2017 og markmið með ákvæðum sáttarinnar sem fram koma í 1. gr. hennar.

Jafnframt innheimti bankinn uppgreiðslugjald í tilviki eins af þeim níu lánasamningum sem getið er um að framan. Sú framkvæmd felur í sér brot gegn ákvæði 2. gr. sáttarinnar.

2.

Aðgerðir

Arion banki staðfestir að hann hefur þegar gripið til eftirfarandi aðgerða til þess annars vegar að lágmarka eins og frekast er kostur áhrif háttseminnar sem lýst er í 1. gr. og hins vegar til að tryggja traustari framfylgni við ákvæði 2. gr. sáttarinnar eftirleiðis:

2.1 Arion banki yfirfór alla lánasamninga sem féllu undir ákvæði sáttarinnar. Í ljós kom að í níu samningum sem gerðir voru á árunum 2017-2022, sem sumir höfðu verið uppgreiddir fyrir gjalddaga, var kveðið á um heimild bankans til innheimtu uppgreiðslugjalda og það innheimt í einu tilvikanna. Arion banki tilkynnti umræddum lántakendum samstundis að fallið væri frá ákvæðinu auk þess að endurgreiða fjárhæð uppgreiðslugjaldsins sem innheimt hafði verið í einu tilvikanna.

2.2 Til þess að koma í veg fyrir að sambærileg tilvik geti endurtekið sig yfirfór Arion banki innri lánaferla í heild sinni og greip m.a. til eftirfarandi ráðstafana:



- a. **Skjalagerðarferill** fyrirtækjalána bankans var uppfærður í heild sinni. Í öllum viðeigandi ferlum og eyðublöðum hefur t.a.m. verið bætt við tilvísunum um bann við ákvæðum sem heimila uppgreiðslugjöld og innheimtu þeirra. Auk þess var stöðluðum ákvæðum **lánaskjala** í tölvukerfum bankans breytt þannig að ekki er hægt að velja ákvæði með uppgreiðslugjaldi eða breyta ákvæðinu án aðkomu og samþykkis lögfræðiráðgjafar bankans.
- b. **Sjálfvirkri vöktun** var bætt við skráningu lána í útlánakerfi bankans. Komi til þess að skráð verði lán með breytilegum vöxtum þar sem kveðið er á um uppgreiðslugjald mun lögfræðiráðgjöf bankans verða tilkynnt um það samstundis og verður þá fært að gripa til viðeigandi ráðstafana.
- c. **Fræðsla** um efni sáttarinnar var augin, m.a. með skriflegum ítrekunum um ákvæði hennar til allra sviða sem koma að lánveitingum til fyrirtækja. Skerpt var á fræðsluskyldu sömu sviða og nýjum starfsmönnum gert að sitja kynningu um efni sáttarinnar.
- d. Ákvæði sáttarinnar voru ítrekuð skriflega til **allra lögmannsstofa** sem vinna með bankanum að gerð lánaskjala. Þeim var jafnframt gert að notast við eyðublöð bankans sem innihalda tilvísun til bannsins og er ekki heimilt að breyta ákvæðinu án aðkomu og samþykkis lögfræðiráðgjafar bankans.
- e. **Verðskrá** bankans var uppfærð og bætt við tilvísun til banns við innheimtu uppgreiðslugjalda af lánnum með breytilegum vöxtum sem veitt eru litlum fyrirtækjum.

3.

Sekt

Við ákvörðun sektar hefur verið litið til þess að Arion banki hefur sýnt ríkan samstarfsvilja sem hefur stýtt rannsókn og málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins. Jafnframt hefur m.a. verið litið til þess að þegar í ljós kom að háttsemi, sem lýst er í 1. gr. hafði átt sér stað, greip bankinn til aðgerða svo áhrif hennar yrðu lágmörkuð. Auk þess hefur bankinn þegar gripið til ýmissa aðgerða til að tryggja traustari framfylgni við 2. gr. sáttarinnar eftirleiðis, sbr. efni 2. gr. Fellst Arion banki á að greiða 80 milljónir króna í stjórnvaldssekt.

4.

Lok rannsóknar

Með sátt þessari er lokið rannsókn Samkeppniseftirlitsins gagnvart Arion banka vegna framfylgni við ákvæði 2. gr. sáttar þeirrar er liggur til grundvallar ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017, *Aðgerðir til að efla samkeppni í almennri viðskiptabankþjónustu við einstaklinga og lítil fyrirtæki.*

Samkeppniseftirlitið

Páll Gunnar Pálsson