

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið
Skúlagötu 4
101 Reykjavík

16. ágúst 2019

Efni: Umsögn um áform um frumvarp um breytingu á lögum nr. 44/2013 um neytendalán

Neytendasamtökin fagna áformum um að tryggja eigi neytendavernd á lánamarkaði. Samtökin hafa orðið vör við fjölmargar brotalamir í tengslum við starfsemi smálánafyrirtækja sem brýnt er að bregðast við. Samtökin telja mikilvægt að gripið sé til yfirgripsmikla aðgerða til að sporna gegn ólöglegri lánastarfsemi.

Mikilvægt ákvæði var sett í lög nr. 44/2013 þegar hámark var sett á árlega hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) á neytendalánnum. Smálánafyrirtækin höfðu þá þegar rutt sér til rúms og buðu lán með óheyrilega háum vöxtum. Þótt markmið með lögunum hafi verið gott og ákvæðið mikilvægt, hafa smálánafyrirtækin um árabíl komist upp með að veita lán með hærri ÁHK en heimilt er. Álit, úrskurðir og dómur eftirlitsstofnana og dómstóla um ólögmæti lánanna hafa ekki dugað til, hvorki til að stöðva lánveitingarnar né innheimtu hinna ólögmætu lána. Móðurfélag smálánafyrirtækjanna flutti starfsemina úr landi en hélt áfram ólöglegum lánveitingum án þess að hægt hafi verið að grípa í taumana.

Til að vernda neytendur gagnvart ólöglegri lánastarfsemi þarf að vera hægt að stöðva lánastarfsemi svo fljótt sem auðið er. Það hefur tekið eftirlitsstofnanir og dómstóla nokkur ár að staðfesta ólögmæti lána sem bera flýtigjald eða kaup á rafbókum en þessi kostnaður telst hluti af ÁHK. Lántakendur sem greitt hafa allt of háa vexti og jafnvel himinhá vanskilagjöld vegna ólögmætra lána hafa lítil sem engin tók á því að fá endurgreiðslu ofgreiddra vaxta. Þeir gætu þurft að leggja út í dýr málaferli og átt það á hættu að lánafyrirtækið hætti starfsemi í stað þess að endurgreiða ofteknar greiðslur. Lagaumhverfi á lánamarkaði verður því að vera þannig að ólögleg lánastarfsemi fái ekki líðist og hægt sé að grípa til tafarlausra aðgerða til að stöðva bæði ólögmætar lánveitingar og innheimtu slíkra lána.

Þótt markmið löggjafans hafi verið verðugt eru of margar glufur í lögum sem bæði lánafyrirtæki og innheimtufyrirtæki geta nýtt sér á kostnað lántakenda. Til að ná því markmiði að tryggja hag neytenda gagnvart ólögmætri lánastarfsemi leggja Neytendasamtökin til eftirfarandi breytingar. Rétt er að taka fram að samtökin líta svo á að samstarf margra hagsmunaaðila og ráðuneyta sé nauðsynlegt til að sporna við ólögmætri smálánastarfsemi með fullnægjandi hætti.

Yfirlit

1. Hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar haldi	2
2. Skráningarskylda lánaþyrirtækja	3
3. Ábyrgð lánveitanda	3
4. Eftirlit með innheimtustarfsemi	3
5. Sundurliðun krafna.....	4
6. Þak á innheimtukostnaði.....	4
7. Innheimta ólögmætra krafna	5
8. Vanskilaskráning	5
9. Sjálfvirkar skuldfærslur lána	5
10. Ágeng markaðssetning	6
11. Breyting á lögum um lagaskil á sviði samningaréttar	6
12. ÁHK verði fimmfaldir meginvextir Seðlabankans	6
13. Úrræði fyrir neytendur	7
14. Rannsóknir á smálánamarkaði.....	7
15. Efling fjármálalæsis	7

1. Hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar haldi

Neytendasamtökin leggja til að skerpt verði á lögum sem gerir neytendum kleift að sannreyna að vaxtaútreikningar lánaþyrirtækja standist lög um hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar á einfaldan hátt. Standist útreikningarnir ekki, verði lántaka ekki skylt að greiða vextina.

Í skýrslu starfshóps um starfsumhverfi smálánaþyrirtækja er vísað til Finnlands en þar mun liggja fyrir frumvarp þar sem kveðið er á um að neytanda sé ekki skylt að greiða vexti og annan kostnað af lánum sem er umfram lögbundið hámark. Neytendasamtökin telja eðlilegt að neytendum sé ekki gert skylt að greiða vexti eða annan kostnað af láni ef skilmálar lánsins brjóta í bága við lögbundið hámark á ÁHK. Hópurinn leggur til að þetta ákvæði verði tekið til skoðunar. Neytendasamtökin hvetja til þess að það verði skoðað alvarlega að setja slíkt ákvæði í lög. Reynslan sýnir að það þjónar ekki tilgangi að setja þak á ÁHK ef hvorki er hægt að stöðva lánveitingar sem brjóta í bága við lögin né koma í veg fyrir innheimtu slíkra lána. Mikilvægt er að þessi heimild neytenda til að greiða ekki vexti umfram það sem leyfilegt er sé skýr, bæði í lögum og í framkvæmd, þannig að ekki skapist nein réttaróvissa ef lántakandi neitar að greiða ólögmæta vexti.

2. Skráningarskylda lánaþyrirtækja

Í áformum ráðuneytis segir: „*Lánveitendum, sem ekki eru leyfisskyldir samkvæmt lögum um fjármálaþyrirtæki, nr. 161/2002, verði óheimilt að veita neytendalán nema þeir hafi áður fullnægt kröfum um skráningu hjá eftirlitsaðila.*“

Neytendasamtökin telja mjög mikilvægt að þyrirtæki sem stunda smálánastarfsemi séu annað hvort skráningarskyld eða þurfi starfsleyfi enda sé hægt að svipta þyrirtækið leyfi fari það á svig við lög. Þá er mikilvægt að geta séð hverjir standa að baki þyrirtækjum sem starfa á neytendalánamarkaði til að tryggja gagnsæi og finna út ábyrgðaraðila fyrir viðkomandi starfsemi. Í ljósi reynslunnar af smálánastarfsemi á Íslandi telja Neytendasamtökin að starfsleyfisskylda sé æskileg.

3. Ábyrgð lánveitanda

Smálán eru að stórum hluta rándýrslán (e. predatory lending). Þau ganga út á að lána fólki í afar viðkvæmri stöðu, sem oft stendur ekki undir afborgunum lánanna. Að mati Neytendsamtakanna er eðlilegt að lánveitandi taki ábyrgð á lánveitingum sínum og þurfi að sýna fram á með sannanlegum hætti að lánþaki sé borgunarmaður fyrir viðkomandi láni á þeim tíma sem lánið er tekið. Geti lánveitandi ekki sýnt fram á það, falli lánið niður á kostnað lánveitanda.

4. Eftirlit með innheimtustarfsemi

Samkvæmt nógildandi lögum nr. 95/2008 um innheimtu þá er eftirlit með starfsemi innheimtufyrirtækja í frum- og milliinnheimtustarfsemi á herðum Fjármálaeftirlitsins. Í lögnum er Fjármálaeftirlitinu falin ýmis úrræði, svo sem að kalla eftir gögnum og upplýsingum ásamt því að leyfisveiting er veitt af Fjármálaeftirlitinu. Í lögnum er þó sú undantekning á eftirliti Fjármálaeftirlitsins að það hefur ekki eftirlit með lögmonnum sem stunda innheimtustarfsemi eða innheimtufyrirtækjum sem lúta eignarhaldi lögmonna. Slíkt eftirlit er á herðum Lögmannafélags Íslands. Eftirlit Lögmannafélagsins virðist þó einungis vera með þeim hætti að ágreiningsmálum skuldara við innheimtuaðila er hægt að vísa til úrskurðarnefndar Lögmannafélagsins. Ekki er þó hægt að tala um raunhæft eftirlit þótt einstaklingar geti sent kvörtun fyrir úrskurðarnefndina hafi þeir athugasemdir við starfshætti einstakra lögmonna. Eftirlitsaðili verður að hafa frumkvæðisskyldu, geta brugðist við rökstuddum kvörtunum og geta gripið til raunhæfra aðgerða gegn þeim aðilum og þyrirtækjum sem brjóta af sér, svo sem að svipta viðkomandi innheimtuleyfi. Ein ástæða þess að smálánaþyrirtækin geta haldið úti starfsemi er að þyrirtækin fengu í lið með sér innheimtufyrirtæki sem var tilbúið að innheimta hin ólöglegu lán. Þar sem innheimtufyrirtækið er í eigu lögmanns fer Lögmannafélag Íslands lögum samkvæmt með eftirlit með innheimtustarfseminni en ekki Fjármálaeftirlitið. Þetta telja Neytendasamtökin með öllu ótækt, enda hefur Lögmannafélagið lítil sem engin úrræði til að sinni þessari mikilvægu eftirlitsskyldu.

Í skýrslu starfshóps um umhverfi smálánafyrirtækja segir m.a. „*Telur starfshópurinn brýnt að eftirlitsaðilar hlutadeigandi innheimtuaðila staðreyni hvort 6. gr. sé fylgt og þá sérstaklega hvað varðar kostnað lántöku sem er yfir lögbundnu hámarki, hvort lánasamningar vísi til tiltekinnar löggjafar og sundurliðun krafna sem eru til innheimtu.*“

Neytendasamtökin sendu erindi fyrir úrskurðarnefnd lögmanna fyrir hönd hóps lántakenda smálána og kvörtuðu yfir starfsháttum Almennrar innheimtu ehf. og þá ekki síst þeirri staðreynd að fyrtekið innheimtir kröfur vegna lána sem staðfest er að bera ólögmæta vexti. Einnig var kvartað yfir því að ómögulegt væri að fá skýra sundurliðun á kröfum sem og að lántakendum væri ítrekað hótað með vanskilaskráningu. Erindi Neytendasamtakanna var vísað frá með vísan til aðildarskorts þar sem samtökin hefðu sem slík ekki hagsmuni að gæta í málinu. Þetta sýnir að mati Neytendasamtakanna að eftirliti með innheimtustarfsemi sem fellur undir Lögmannafélag Íslands er mjög ábótavant og ótækt að hagsmunasamtök sem koma fram fyrir hönd neytenda geti ekki sent inn erindi eða kvörtun sem tekin er til skoðunar. Starfshópurinn leggur til að eftirlitsaðilar staðreyni hvort 6. gr innheimtulaga sé fylgt, sbr tilvísun hér að ofan, en ekki er að sjá að Lögmannafélagi Íslands sé það kleift þar sem það fer ekki með frumkvæðiseftirlit og getur ekki beitt viðhlítandi úrræðum séu innheimtulög brotin, svo sem afturköllun á innheimtuleyfi.

Erfitt er að sjá rök fyrir því að eftirlit með innheimtustarfsemi sé deilt niður á Fjármálaeftirlitið og Lögmannafélag Íslands, reyndar hlýtur að vera skilvirkara að eftirlit með ákveðinni starfsemi sé á einni hendi. Neytendasamtökin fara fram á að Fjármálaeftirlitið hafi eftirlit með öllum innheimtufyrirtækjum óháð eignarhaldi eða menntun eigenda þeirra.

5. Sundurliðun krafna

Mjög hefur borið á því að lántakendur smálána fái ekki skýra sundurliðun á sínum kröfum. Tryggja þarf í lögum að lántakendur geti á hverjum tíma óskað eftir og fengið upplýsingar og sundurliðun á lánsfjárupphæð, vöxtum, og öðrum kostnaði. Lánveitandi þarf að verða við beiðninni svo fljótt sem auðið er. Verði töf á því að lántakandi fái þessar upplýsingar verður að fresta öllum innheimtuaðgerðum þar til upplýsingarnar liggja fyrir án þess að kostnaður falli á lántaka. Mjög mikilvægt er að skýrt sé kveðið á í lögum um skyldu innheimtuaðila til sundurliða kröfur hvort sem þær eru í frum-, milli- eða löginnheimtu.

6. Þak á innheimtukostnaði

Neytendasamtökin telja að herða þurfi á innheimtulögum sérstaklega með tillit til löginnheimtu. Mikil réttarbót var gerð með innheimtulögum 95/2008, sbr. reglugerð nr. 37/2009, þegar sett var þak á frum- og milliinnnheimtu. Eftir stendur að ekkert þak er á löginnheimtu, en slíkur kostnaður getur verið gífurlegur eins og tilfellið er í innheimtu á smálánum þar sem vanskilakostnaður virðist vaxa í veldisvexti líkt og hinir ólöglegu okurvextir.

7. Innheimta ólögmætra krafna

Setja ætti bann við því að innheimtuaðili innheimti vexti eða annan kostnað sem fyrir liggur að brýtur í bága við lög. Í skýrslu starfshóps um umhverfi smálánafyrirtækja segir: „Þá mætti í innheimtulögum kveða á um að innheimtuaðila beri sérstaklega að gæta þess við innheimtu neytendalána að vextir og kostnaður af lántöku sé innan þeirra marka sem lög um neytendalán heimila og óheimilt sé að innheimta umfram það viðmið.“ Neytendasamtökin taka undir þetta sjónarmið, en mikilvægt er að neytendur geti fengið með skjóttum og skilvirkum hætti úrlausn og leiðréttingu ef um er að ræða innheimtu á ólögmætum vöxtum eða kostnaði.

8. Vanskilaskráning

Ekki á að vera heimilt að setja lántakendur á vanskilaskrá vegna vanskila á ólögmætum kröfum. Ein aðferð sem notuð hefur verið til að þvinga lántakendur smálána til að gera upp sínar skuldir er að hóta vanskilaskráningu með tilheyrandi afleiðingum fyrir lántaka. Neytendasamtökin furða sig á því að lagaumhverfið sé ekki betra en svo að lántakendur sem taka ólögleg lán og standa ekki í skilum á lánum sem bera ÁHK upp á mörg þúsund prósent skuli vera settir á vanskilaskrá, jafnvel þótt þeir hafi greitt upp sínar skuldir miðað við löglega vexti. Því er mikilvægt að sett verði lagaleg umgjörð um slík skráningarfyrirtæki og þeim m.a. gert skylt að veita tölulegar upplýsingar úr rekstri sínum. Nú er skráning á vanskilaskrá allra helst framkvæmd af einkaaðilanum Creditinfo. Vanskilaskráning getur haft veruleg áhrif á möguleika neytenda til að taka lán og því mjög mikilvægt að löggjafinn setji skýrar reglur um starfsemi fyrirtækja eins og Creditinfo, svo sem hvað varðar umsvif, heimildir og eftirlit.

9. Sjálfvirkar skuldfærslur lána

Lántakendur smálána hafa í mörgum tilfellum komið af fjöllum þegar skuldfærðar eru háar upphæðir af kreditkortum þeirra eða debítortabankareikningum vegna smálánaskulda. Skuldfærsluheimildin virðist verða til við það að lántakandi samþykkir skilmála á netinu með því að haka í ákveðinn reit. Skuldfærsluheimildin í skilmálum er mjög opin og víðtæk og virðist lánveitandi geta skuldfært óuppgerðar skuldir eins og honum sýnist, jafnvel skuldir sem eiga ekki rétt á sér eins og í tilfelli smálánanna. Kortafyrirtæki og bankar vísa til þess að skuldfærsluheimild sé samningur milli reikningseiganda og þriðja aðila og þeir komi þar hvergi nærri. Fólk sem hefur viljað loka á skuldfærsluheimildina verður að hafa samband við seljanda eða skipta um greiðslukort, jafnvel bankareikning. Í tilfelli smálánafyrirtækjanna þá hafa þau einfaldlega neitað að segja upp skuldfærsluheimildinni fyrr en allar skuldir væru greiddar upp. Lántakandi er því þvingaður í þá stöðu að skipta um kort og jafnvel bankareikning þar sem hann getur ekki sagt upp skuldfærsluheimild, heimild sem að öllum líkindum stenst ekki lög. Það er því með öllu ótækt að lántakandi sé þvingaður til að loka bankareikningi sínum eða greiðslukorti fyrir ákveðnum fyrirtækjum kjósi hann það. Neytendasamtökin telja að skýra þurfi lög hvað varðar skuldfærsluheimildir og ávallt liggja alveg skýrt fyrir hvað neytandi er að samþykkja. Þá þarf að setja takmörk við umfang skilmála sem samþykktir eru með einum smelli, en þeir eru gjarnan afar langir, víðtækir og íþyngjandi. Þá telja samtökin að skoða eigi alvarlega hvort skuldfærslur vegna lánasamninga ættu að vera í formi beingreiðslusamninga

þar sem lántakandi tekur ákvörðun um það með hvaða hætti hann greiðir af láni og engin áhöld eru um það hvort það sé yfirhöfuð samningur til staðar.

Fyrirtæki sem koma að innheimtu, veitingu, eða skuldfærslu smálána í fjármálakerfinu þurfa að bera sameiginlega ábyrgð vegna ólögðra krafna. Skoða þarf ábyrgð þeirra aðila sem koma að skuldfærslum, færslum eða innheimtu ólögðra krafna í fjármálakerfinu. Þau fyrirtæki sem aðhafast ekkert eða stuðla að því að óheimilar færslur eru teknar út af kortum eða bankareikningum lántaka þurfa að bera ábyrgð. Samkvæmt þeim svörum sem Neytendasamtökin hafa fengið frá kortafyrirtækjum, bönkum og öðrum aðilum þá virðist enginn taka ábyrgð á því þegar færsla er tekin af korti eða beint út af bankareikningum lántakenda og vísa aðilar hver á annan. Neytendasamtökin leggja til að komið verði upp keðjuábyrgð í innheimtu, þannig að innheimtuaðilar, greiðslumiðlunarþjónustur og fjármálastofnanir beri ábyrgð á að krafa sem þau innheimta eða er innheimt sé réttmæt og lögleg.

10. Ágeng markaðssetning

Markaðssetning smálánafyrirtækjanna hefur verið mjög ágeng og m.a. brotið í bága við 46. gr. fjarskiptalaga. Í tillögum starfshóps um umhverfi smálánafyrirtækja er vísað til Svíþjóðar og Noregs þar sem markaðssetning af þessu tagi er tekin fastari tókum. Mikilvægt er að settar verði strangar skorður við markaðssetningu á neytendalánum sem bera háa vexti.

11. Breyting á lögum um lagaskil á sviði samningaréttar

Dönsk smálánafyrirtæki halda því fram að þau lúti dönskum lögum. Þó virðist þau hafa handvalið þau lög sem þau segjast hafa farið eftir. Skerpa þarf á því að íslensk lög gildi um lán sem veitt eru í íslenskum krónum til fólks með fasta búsetu á Íslandi. Til dæmis mætti breyta lögum um lagaskil á sviði samningaréttar nr. 43/2000 þannig að smálán falli undir þau.

12. ÁHK verði fimmfaldir meginvextir Seðlabankans

Markmið með hámarki árlegrar hlutfallstölu kostnaðar (ÁHK) lána er víðast hvar að koma í veg fyrir rándýrslán („e. predatory lending“), draga úr kostnaði við lántöku og efla neytendavernd án þess að draga úr aðgengi að lánsfé. Stundum er því haldið fram að með hertri lánalöggjöf leiti neytendur á náðir braskara eða glæpamanna. Svo er ekki raunin Samkvæmt nýrri rannsókn European Credit Research Institute (ECRI) höfðu öll 11 Evrópulöndin sem rannsökuð voru hert reglur um ÁHK milli árona 2017 og 2018. Niðurstaða rannsóknarinnar var að lækkað hámark ÁHK lækkaði kostnað neytenda við lán, þeir leituðu ekki annað til að fá frekari lán heldur frestuðu frekar neyslu.

Mismunandi er hvernig reglur Evrópuríkja um hámark ÁHK eru. Grikkland, Írland og Malta eru með fast hámark en Belgía, Eistland, Frakkland, Holland, Ítalía, Portúgal, Pólland, Slóvakía, Slóvenía, Spánn og Þýskaland eru með breytilegt hámark. Þá eru önnur lönd, sem

ekki hafa hámarks ÁHK, en eru með einhverskonar sanngirniskröfur eða reglur um yfirburðarstöðu samningsaðila.

Samkvæmt rannsókn World Bank (Interest Rate Caps around the World frá árinu 2014) er meirihluti þjóða með hlutfallslegt hámark og stærsti hluti þróaðra ríkja notast við hlutfallslegt hámark. Í Póllandi eru hámarksvextir fjórfaldir meginvextir Seðlabankans auk 5%, í Slóvakíu er hámark fundið út sem hlutfall af vagnu meðaltali samskonar neytendalána.

Ljóst er að hámark ÁHK á Íslandi er það hæsta sem gerist í þróuðum löndum og væri ólöglegt víðast hvar. Því leggja Neytendasamtökin til að árleg hlutfallstala kostnaðar við neytendalán á Íslandi skuli að hámarki nema fimmföldum meginvöxtum Seðlabanka Íslands hverju sinni, og væru því nú um stundir 18,75% (5 x 3,75%). Á Íslandi eru yfirdráttarvextir lánastofnana á bilinu 11-12% nú um stundir og dráttarvextir Seðlabankans 12,75%.

Tenging hámarks leyfilegra vaxta við meginvexti Seðlabankans félli þannig jafnframt að peningastefnu bankans hverju sinni.

13. Úrræði fyrir neytendur

Fjöldmargir skjólstaðingar Neytendasamtakanna hafa kvartað yfir úrræðaleysi og skorti á skýru kvörtunarferli. Þannig hafa smálánafyrirtæki, innheimtustofnanir, bankar og kortafyrirtæki vísað kvörtunum á hvort annað. Neytendasamtökin hafa aðstoðað neytendur í slíkum málum, en skortur er á skýru regluverki þar sem neytendur geta lagt fram kvörtun í eitt skipti og á einum stað og fengið úrlausn sinna mála. Neytendur eiga rétt að að fá aðstoð á einum stað sem tæki að sér hlutverk milliliðar í flóknum samskiptum við marga aðila, í stað þess að vera sendir á milli hlutaðeigandi.

14. Rannsóknir á smálánamarkaði

Lánarannsóknastofnun Evrópu (European Credit Research Institute) lagði til í skýrslu sinni „Price rules in consumer credit: should the EU act?“ í febrúar 2019, að ríki rannsökuðu umfang og eðli undirmáslána til neytenda. Afskaplega lítið sé til af gögnum, nema frá Lettlandi. Hér á Íslandi eru engin gögn til um umfang smálánamarkaðarins. Það eina sem hægt er að byggja á er opinber ársreikningur eins smálánafyrirtækis, Ecommerce 2020. En í lok árs 2018 átti félagið skammtímakröfur að upphæð tæpra 84 milljóna danskra króna, einn og hálfan milljarð ISK, sem leiða má líkur að séu útistandandi kröfur vegna smálána.

Þar sem áfram verður leyfilegt að veita smálán leggja Neytendasamtökin áherslu á að stjórnvöld rannsaki umfang og eðli þeirra og taka þannig undir með tillögu lánarannsóknastofnun Evrópu, ECRI. Því einungis með rannsóknnum sé hægt að öðlast skilning á viðfanginu og í kjölfarið taka upplýstar ákvarðanir til framtíðar.

15. Efling fjármálalæsis

Góðar ákvarðanatökur í fjármálum er grundvallarfærni sem hægt er að læra. En það er jafn mikilvægt að umhverfið styðji við fólk. Þannig snýr fjármálalæsi ekki einungis að einstaklingum, heldur ekki síður að hinu opinbera og atvinnulífinu, lögum og reglum í samfélaginu og að fólk sé þannig gert kleift að fóta sig í samfélaginu. Aukið fjármálalæsi skilar

sér í betri ákvarðanatöku einstaklinga í fjármálum og bættum lífskjörum. Aukið fjármálalæsi stuðlar að stöðugleika, sterkara fjármálakerfi og aukinni hagsæld.

Öfugt við fjölda þjóða höfum við Íslendingar enn ekki mótað heildarsýn og stefnu í fjármálalæsi. Fjármálalæsi snertir nánast öll svið mannlífsins; menntamál, velferðarmál, fjármál, nýsköpun, auðlindir og umhverfi. Því er nauðsynlegt að ná breiðri samstöðu um skýra stefnu líkt og lagt er til í hvítbók OECD um eflingu fjármálalæsis. Vert er að nefna hið jákvæða skref sem þátttaka Íslands í fjármálalæsishluta PISA rannsóknarinnar 2021 er.

Neytendasamtökin leggja til að mótuð verði landsáætlun í fjármálalæsi og hún innleidd í samstarfi við ráðuneyti, opinberar stofnanir, hagsmunaaðila í menntamálum, fjármálum og á vettvangi sveitarfélaga og neytendamála líkt og gert er í löndum sem við berum okkur gjarnan saman við.

Neytendasamtökin eru reiðubúin í hvers kyns samstarf við stjórnvöld við þá vinnu að tryggja hag lántakenda hér á landi.

Virðingarfyllt,
F.h. Neytendasamtakanna



Breki Karlsson
formaður