

# ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Fjármálaeftirlitið · Suðurlandsbraut 32 · 108 Reykjavík · Sími: 525 2700 · Fax: 525 2727

Ár 2003, mánudaginn 22. desember, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Grétar Grétarsson, Ólöf Embla Einarsdóttir og Sölvi Sölvason.

Fyrir er tekið **mál nr. 15/2003**:

**M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## ú r s k u r ð u r:

### I.

#### Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M hér eftir nefndur sóknaraðili, annars vegar, og fjármálafyrirtækið F, hins vegar, hér eftir nefnt varnaraðili.

Málið barst úrskurðarnefnd 19. ágúst 2003 með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 20. ágúst 2003, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi lögmanns varnaraðila, dagsettu 12. september 2003. Bréfið var sent sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 16. september 2003, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Þær bárust með bréfi sóknaraðila, dagsettu 19. september 2003.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 7. og 28. október, 20. nóvember og 22. desember 2003.

### II.

#### Málsatvik.

Hinn 1. október 1998 gaf sóknaraðili út skuldabréf til A, að fjárhæð kr. 5.000.000. Skyldi lánið endurgreiddast með 144 mánaðarlegum jöfnum greiðslum afborgana og vaxta og var gjalddagi 15. hvers mánaðar. Gjalddagi fyrstu afborgunar var 15. febrúar 1999 og hafa nú verið greiddar tæplega 60 afborganir af skuldinni.

Í skuldabréfinu var m.a. að finna eftirgreint ákvæði: „Á hverjum tíma ber skuldara að greiða kostnað af innheimtu hvernar greiðslu af bréfi þessu skv. gjaldskrá innlánsstofnana.“ Kröfuhafi skuldabréfsins fól varnaraðila að innheimta fyrir sína hönd greiðslur samkvæmt skuldabréfinu. Mun varnaraðili af því tilefni hafa sent sóknaraðila greiðsluseðla mánaðarlega þar sem hann er krafinn um greiðslu samkvæmt skuldabréfinu. Hefur greiðsla hvers mánaðar verið sundurliðuð í afborgun á nafnverði, afborgun verðbóta, vexti, verðbætur vegna vaxta og innheimtulaun.

Sóknaraðili kveðst þegar á árinu 1998 (sic) hafa gert athugasemdir við innheimtu þóknunar sem hann kveður varnaraðila innheimta með hverri greiðslu. Hafi þetta verið ítrekað við varnaraðila síðastliðið vor en án árangurs. Kveðst sóknaraðili samþykku að

sér beri að greiða kostnað af innheimtu skuldabréfsins en hann sé samkvæmt gjaldskrá varnaraðila kr. 350. Varnaraðili innheimti hins vegar kr. 870 og séu kr. 520 því þóknun samkvæmt framansögðu.

Málinu var vísað til úrskurðarnefndarinnar með kvörtun, dagsettri 19. ágúst 2003.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kvartar yfir því að varnaraðili innheimti kr. 520 þóknun af hverri greiðslu skuldabréfsins. Gerir sóknaraðili þá kröfu að hætt verði að innheimta þóknun af greiðslum af skuldabréfinu. Þá krefst sóknaraðili endurgreiðslu á áður greiddri þóknun ásamt vöxtum og vísitölu frá fyrsta gjalddaga skuldabréfsins þar til endurgreiðslan fer fram af hálfu varnaraðila, en krafan er sett fram þegar 55 afborganir af 144 hafa verið greiddar.

Sóknaraðili kveður tilgreinda 520 króna þóknun ákveðna af varnaraðila og sé hún ekki á neinn hátt tengd umræddu skuldabréfi. Telur sóknaraðili þessa fjárhæð sér óviðkomandi þar sem hann hafi ekki óskað eftir neinni þjónustu við innheimtu bréfsins. Eðlilegast sé að kröfuhafi greiði þóknunina telji varnaraðili að sér beri umrædd fjárhæð. Sóknaraðili vísar til orðabanka Íslenskrar málstöðvar um merkingu orðanna „greiðsla“ og „þóknun“.

Sóknaraðili bendir ennfremur á þann mismun sem sé á heildarkostnaði í fyrsta lagi við innheimtu skuldabréfs sem varnaraðili eigi, en þá séu skuldfærðar kr. 160, í öðru lagi við innheimtu skuldabréfs sem varnaraðili eigi og sendi út gíróseðil en þá sé kostnaðurinn kr. 430, og loks í þriðja lagi, skuldabréf sem bankinn innheimti fyrir þriðja aðila þar sem kostnaðurinn sé alls kr. 870, þ.e. kr. 350 í útlagðan kostnað og kr. 520 í þóknun.

Sóknaraðili heldur því fram að samkvæmt upplýsingum sem hann hafi fengið hjá varnaraðila sé eini munurinn á innheimtu skuldabréfa sem varnaraðili eigi sjálfur og innheimtu skuldabréfa fyrir aðra sá að peningunum sé ráðstafað að óskum eiganda skuldabréfsins, þ.e. kröfuhafa.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili gerir aðallega þær kröfur að máli þessu verði vísað frá úrskurðarnefndinni. Til vara krefst varnaraðili þess að úrskurðarnefndin hafni öllum kröfum sóknaraðila „og staðfesti að innheimta [varnaraðila] á innheimtuþóknun þeirri er [kvörtunin] tekur til, sé að öllu leyti lögum samkvæmt.“

Um aðalkröfu sína vísar varnaraðili til þess að samningsákvæði um greiðslu kostnaðar af innheimtu hvernar greiðslu af skuldabréfinu sé hluti af lánsamningi sóknaraðila við kröfuhafa skuldabréfsins. Beri sóknaraðila því að snúa sér til kröfuhafa hafi hann athugasemdir um framkvæmd umrædds ákvæðis. Eigi úrlausnarefnið því ekki undir úrskurðarnefndina, sbr. a-lið 2. mgr. 3. gr. samþykktu fyrir nefndina.

Varðandi varakröfu sína bendir varnaraðili á að áðurnefnd samningsákvæði sé skýrt og fortakslaus. Sé það staðlað ákvæði sem sé að finna á eyðublöðum fyrir skuldabréf. Telur varnaraðili óljóst hvaða rök sóknaraðili telji að leiða eigi til þess að hætta beri að innheimta umrædda þóknun enda kveðist sóknaraðili sammála því að honum beri að greiða kostnað við innheimtu bréfsins.

Varnaraðili vísar til þess að kröfuhafi sem óski innheimtu skuldabréfs afhendi honum frumrit bréfsins og feli honum útreikning og innheimtu á því. Kveðst varnaraðili kanna hvort bréfið hafi verið stimplað samkvæmt lögum þar um en ella framkvæmi varnaraðili stimplunina. Þá segist varnaraðili skrá skuldabréfið í rafrænt innheimtakerfi sem hann hafi aðgang að samkvæmt samningi við Reiknistofu bankanna. Sé útreikningur greiðslna framkvæmdur með aðstoð kerfisins og gíróseðill sendur greiðanda áður en til gjalddaga komi. Við greiðslu seðilsins bókast greiðslan í innheimtakerfið og færist síðan á reikning kröfuhafa. Við uppgreiðslu bréfsins, afhendingu þess til kröfuhafa eða þegar þess kunni að vera þörf sé greiðslukvittun prentuð út og heft við frumrit bréfsins. Reynist þörf á sé unnt að færa innborganir handvirkt inn á bréfið sjálft á grundvelli þessara upplýsinga. Kjósi kröfuhafi að taka bréfið úr innheimtu áður en það sé að fullu greitt útheimti það vinnu af hálfu varnaraðila. Þá sé skuldabréfið sent skuldara í pósti við uppgreiðslu þess.

Varnaraðili kveður augljós rök standa til þess að kröfuhafi feli fjármálafyrirtæki vörslu og innheimtu skuldabréfs. Vísar varnaraðili til þess að greiðslustaður umrædds skuldabréfs sé hjá kröfuhafa. Við rétta greiðslu afborgana skuldabréfs beri samkvæmt almennum reglum kröfuréttar að árita bréfið um greiðsluna. Í flestum tilvikum sé óraunhæft að kröfuhafi og skuldari hittist augliti til auglitis til að skuldari geti greitt og kröfuhafi áritað bréfið um greiðslu. Til þess verði kröfuhafi að hafa bréfið við höndina. Þá bendir varnaraðili á að greiðsla skuldara í heimabanka hafi ekki í för með sér að greiðsla verði færð inn á bréfið sjálft. Af þessum sökum sé augljóst að varsla skuldabréfs af hálfu fjármálafyrirtækis sé nú þáttur í eðlilegri kröfu um öryggi í viðskiptum. Það að fela útreikning og innheimtu hvernar greiðslu í hendur sérhæfðu fyrirtæki leiði til skilvirkari meðferðar og aukins öryggis við útreikning afborgana, vaxta og verðbóta og sé ótvírætt til hagræðis fyrir kröfuhafa og skuldara. Kveður varnaraðili vörslu og útreikning ætíð útheimta nokkra vinnu og umstang af hálfu kröfuhafa kjósi hann að annast slíkt sjálfur og sé eðlilegt að meta þá vinnu til fjár.

Varnaraðili kveðst fallast á að fjárhæð þóknunar vegna útreiknings og innheimtu verði að vera eðlileg og sanngjörn. Til grundvallar innheimtuþóknun sinni liggi annars vegar þóknun að fjárhæð kr. 520 og hins vegar útlagður kostnaður að fjárhæð kr. 350. Að því er varðar fyrrnefndu fjárhæðina vísar varnaraðili til þess að hann greiði Reiknistofu bankanna gjöld fyrir afnot af innheimtakerfi, s.s. fyrir útreikning á hverri greiðslu áður en til gjalddaga komi, færslukostnað í kerfum, geymslukostnað í innheimtakerfi og annan kostnað við rekstur þess. Þá kveðst varnaraðili bera kostnað og áhættu af varðveislu frumrits skuldabréfsins og vinnu starfsmanna við móttöku og upplýsingagjöf vegna bréfanna. Útlagðan kostnað segir varnaraðili vera þann kostnað sem hann þurfi að leggja út við greiðsluseðil, prentun og útsendingu, umslög og póstburðargjöld. Þá sé ennfremur um að ræða kostnað vegna vinnu starfsmanna við greiðsluseðla og útsendingu þeirra. Kveður varnaraðili fyrrgreinda innheimtuþóknun vera fyllilega í eðlilegu hlutfalli við þá þjónustu sem um ræði.

Varnaraðili segir það rétt að krafist sé lægra gjalds í þeim tilvikum þar sem hann sé sjálfur kröfuhafi samkvæmt skuldabréfum. Eigi það sér eðlilegar og viðskiptalegar forsendur. Takist varnaraðili á hendur vörsluábyrgð gagnvart viðskiptamönnum sínum þá er hann veiti frumritum skuldabréfa þeirra viðtöku. Viðtakan og í sumum tilvikum afhending þeirra til baka til kröfuhafa, svo og fyrirvar vegna innheimtunnar, útheimti vinnu af hálfu varnaraðila en svara þurfi fyrirspurnum bæði kröfuhafa og skuldara meðan

á innheimtu stendur. Leiði þessi atriði til kostnaðar fyrir varnaraðila sem ekki hljótist af innheimtu eigin bréfa.

## V. Niðurstaða.

### 1. Um formhlið máls

Aðalkrafa varnaraðila er frávísunarkrafa. Byggir varnaraðili þá kröfu sína á því að aðeins sé samningssamband milli sóknaraðila og kröfuhafa skuldabréfsins en ekki milli sóknaraðila og sín. Sóknaraðili hafnar frávísunarkröfu varnaraðila og telur að þar sem varnaraðili hafi rukkað sig um þóknun vegna innheimtu skuldabréfsins heyri málið undir úrskurðarnefndina.

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsettra 8. júní 2000, tekur nefndin til meðferðar kvartanir sem varða réttarágreining milli fjármálafyrirtækis eða dótturfyrirtækis slíks fyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband milli aðila. Ekki er skilgreint í samþykktunum hversu víðtækt samningssamband aðila þurfi að vera til að eiga undir nefndina. Af þeim sökum fellur það í hlut nefndarinnar sjálfrar að túlka framangreint ákvæði samþykktanna.

Úrskurðarnefndin telur að almennt beri að túlka hugtakið samningssamband rúmt þegar neytendur skjóti málum til nefndarinnar. Sú afstaða er í samræmi við markmið nefndarinnar um að auðvelda viðskiptavinum fjármálafyrirtækja að koma á framfæri kvörtunum vegna viðskipta við fjármálafyrirtæki og fá leyst úr þeim með skjóttum og ódýrum hætti, sbr. 2. gr. samkomulags um úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsetts 8. júní 2000. Afstaðan er sömuleiðis í samræmi við fyrri úrskurði nefndarinnar, sbr. t.d. úrskurð í máli nr. 2/2001.

Í máli því sem hér um ræðir tók varnaraðili að sér innheimtu skuldabréfs hjá sóknaraðila að beiðni kröfuhafa bréfsins. Heimild sína til innheimtunnar byggir varnaraðili á ákvæði í skuldabréfinu sem mælir fyrir um að á hverjum gjalddaga beri skuldara [sóknaraðila] að greiða kostnað af innheimtu hvernar greiðslu af bréfinu samkvæmt gjaldskrá innlánsstofnana. Ekkert segir nánar í skuldabréfinu um þennan kostnað og er hann því alfarið ákvarðaður af hálfu varnaraðila. Á grundvelli ákvæðis skuldabréfsins innheimtir varnaraðili hjá sóknaraðila til viðbótar afborgunum af skuldabréfinu kr. 870 í þóknun og vegna útlagðs kostnaðar. Úrskurðarnefndin lítur svo á að þegar varnaraðili tók að sér innheimtu skuldabréfsins hafi hann um leið samþykkt að rukka skuldara [sóknaraðila] um þjónustuna samkvæmt eigin gjaldskrá en á hana hefur kröfuhafi skuldabréfsins engin áhrif. Með þessum hætti stofnaðist samningssamband milli sóknaraðila og varnaraðila. Auk þess er ljóst að sóknaraðili getur í raun ekki komist hjá því við greiðslu vaxta og afborgana að greiða þóknun varnaraðila þar sem ekki er hægt að gera breytingar á greiðsluseðlum. Þá er það föst venja fjármálafyrirtækja að innheimtukostnaður er greiddur upp á undan vöxtum og höfuðstólsafborgunum og því myndi greiðsla af hálfu sóknaraðila að fráreginni þóknun varnaraðila aðeins þýða að sóknaraðili myndi lenda í vanskilum við kröfuhafa með höfuðstólsgreiðslu. Telur úrskurðarnefndin framangreint styðja enn frekar réttmæti viðurkenningar á samningssambandi sóknaraðila og varnaraðila.

Með vísan til framanritaðs er það niðurstaða úrskurðarnefndarinnar, að með því að varnaraðili tók að sér innheimtu skuldabréfs og krafði sóknaraðila um greiðslu á útlögðum kostnaði sínum auk þóknunar til sín, hafi stofnast samningssamband á milli sóknaraðila og varnaraðila. Af þeim sökum telur nefndin málið tækt til efnislegs úrskurðar.

### **Sérálit Grétars Grétarssonar og Guðjóns Ólafs Jónssonar**

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. samþykktá fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsettra 8. júní 2000, tekur nefndin til meðferðar kvartanir sem varða réttarágreining milli fjármálafyrirtækis eða dótturfyrirtækis slíks fyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband milli aðila. Samkvæmt c-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um breytingar á almennri gjaldtöku fjármálafyrirtækja.

Hinn 1. október 1998 gaf sóknaraðili út skuldabréf að fjárhæð kr. 5.000.000. Kröfuhafi samkvæmt bréfinu er A. Samkvæmt samningi þeirra í millum skyldi sóknaraðili greiða kostnað af innheimtu hvernar greiðslu af skuldabréfinu samkvæmt gjaldskrá innlánsstofnana. Varnaraðili átti enga aðild að samningi þessum. Fyrirgreindur kröfuhafi skuldabréfsins fól varnaraðila að innheimta greiðslur samkvæmt bréfinu og er því í gildi samningur þeirra á milli þar um. Ber kröfuhafi skuldabréfsins ábyrgð á greiðslu þeirrar þóknunar sem varnaraðili áskilur sér hverju sinni fyrir að innheimta greiðslur samkvæmt bréfinu. Ekkert samningssamband er milli sóknaraðila og varnaraðila um kostnað við innheimtu skuldabréfsins og verður slíkt samningssamband ekki til við það að varnaraðili sendi sóknaraðila samkvæmt umboði kröfuhafa skuldabréfsins greiðsluseðla til innheimtu greiðslna samkvæmt bréfinu. Ákvæði í samningi sóknaraðila og kröfuhafa um að sóknaraðili skuli greiða kostnað við innheimtu hvernar greiðslu af skuldabréfinu samkvæmt gjaldskrá innlánsstofnana getur hér engu breytt um. Hafi sóknaraðili einhverjar athugasemdir eða mótbárur við þá greiðslu sem hann er krafinn, hvort heldur er um útreikning afborgunar, vexti, verðbætur eða innheimtukostnað, beinast þær mótbárur að kröfuhafa bréfsins en ekki varnaraðila sem umboðsmanni hans. Neiti sóknaraðili að inna umkrafða greiðslu af hendi að hluta eða öllu leyti er það kröfuhafa skuldabréfsins en ekki varnaraðila að innheimta greiðsluna að fullu. Ber kröfuhafa og skylda til að greiða varnaraðila þann kostnað sem til fellur við innheimtu bréfsins eins og áður var getið og hefur varnaraðili enga heimild til að innheimta þann kostnað hjá sóknaraðila.

Samkvæmt framansögðu er ekkert samningssamband milli aðila máls þessa og því óhjákvæmilegt að vísa málinu þegar af þeirri ástæðu frá úrskurðarnefndinni. Þá er þess að geta að kvörtunin beinist ennfremur að umkrafinni þóknun samkvæmt gjaldskrá varnaraðila allt frá árinu 1999. Ekki liggur fyrir hverjar breytingar hafa orðið á gjaldskrá varnaraðila á þessum tíma en ákvæði c-liðar 6. gr. samþykktá fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki verða ekki skilin öðruvísi en að nefndinni sé ekki ætlað að fjalla um almenna gjaldtöku fjármálafyrirtækja eða breytingar þar á. Ekki er ástæða til að fjalla um kröfugerð sóknaraðila og málalíbúnað að öðru leyti.

Með vísan til framanritaðs teljum við að vísa beri máli þessu frá úrskurðarnefndinni. Þar sem meiri hluti úrskurðarnefndarinnar hefur hins vegar komist að annarri niðurstöðu er okkur ekki stætt á öðru en að taka þátt í efnislegri afgreiðslu málsins.

## 2.

**Um efnishlið máls**

Í málinu er efnislega deilt um þær kr. 520 sem varnaraðili gerir kröfu um að fá greiddar sem þóknun við innheimtu umsaminna greiðslna samkvæmt skuldabréfi því er sóknaraðili gaf út til A, hinn 1. október 1998. Varnaraðili hefur bent á ýmis atriði sem liggja til grundvallar þessari þóknun hans, s.s. fyrir afnot af innheimtugerfi Reiknistofu bankanna og vinnu starfsmanna við móttöku og upplýsingagjöf vegna bréfanna. Þá er þess og að geta að varnaraðili ber alla ábyrgð gagnvart kröfuhafa á vörslu umrædds skuldabréfs og því eðlilegt að þóknun hans taki mið af því.

Að mati úrskurðarnefndarinnar er eðlilegt að varnaraðili áskilji sér þóknun fyrir að innheimta greiðslur samkvæmt téðu skuldabréfi. Þegar litið er til þeirrar ábyrgðar gagnvart kröfuhafa sem vörslu bréfsins og innheimtu fylgir, svo og mögulegs aukins umstangs við innheimtuna, er ekki óeðlilegt að sú þóknun sé hærri en við innheimtu á varnaraðila á eigin skuldabréfum. Ekki hefur verið sýnt fram á að fjárhæð þóknunarinnar sé óeðlileg eða ósanngjörn. Hefur úrskurðarnefndin heldur engar forsendur til að meta hvort svo sé.

Með vísan til framanritaðs verður ekki hjá því komið að hafna öllum kröfum sóknaraðila á hendur varnaraðila.

**Sérálit Geirs Arnars Marelssonar og Ólafar Emblu Einarsdóttur**

Í því máli sem hér um ræðir er svohljóðandi ákvæði í skuldabréfinu: „*Á hverjum gjalddaga ber skuldara að greiða kostnað af innheimtu hverrar greiðslu af bréfi þessu samkvæmt gjaldskrá innlánsstofnana*”. Í gjaldskrá varnaraðila segir undir skuldabréfalið innheimtuþjónustu: „*Innheimt með árangri: Innheimtuþóknun pr. afborgun kr. 520 + útlagður kostnaður kr. 350*”. Sóknaraðili heldur því fram að varnaraðila sé á grundvelli skuldabréfsins einungis heimilt að rukka sig um kostnað vegna innheimtunnar en megi ekki innheimta sérstaka þóknun úr sinni hendi heldur verði að beina kröfum um slíkt að kröfuhafa bréfsins.

Varnaraðili segir að til grundvallar fjárhæð innheimtuþóknunar, kr. 520, liggja greiðslur fyrir afnot af innheimtugerfi til Reiknistofu banka, útreikningur á hverri greiðslu fyrir gjalddaga, færslukostnaður í kerfum, geymslukostnaður auk annars kostnaðar við rekstur innheimtugerfis. Þar að auki beri varnaraðili kostnað og áhættu af varðveislu frumrits bréfsins. Jafnframt hafi hann kostnað af vinnu starfsmanna við móttöku og upplýsingagjöf vegna bréfanna. Til grundvallar útlögðum kostnað, kr. 350, sé um að ræða kostnað varnaraðila af greiðsluseðli, prentun og útsendingu hans, umslög og burðargjöld vegna útsendinga. Hér sé einnig um að ræða vinnu starfsmanns við greiðsluseðla og útsendingu þeirra.

Réttur varnaraðila til að ákveða sjálfur eigin gjaldskrá er ekki dreginn í efa. Við setningu slíkrar gjaldskrár verður varnaraðili þó ávallt að gæta þess að gjaldskráin samræmist góðum viðskiptaháttum og að í henni leynist ekki óhófleg gjaldtaka í skjóli yfirburðarstöðu. Í máli þessu byggir varnaraðili gjalddöku sína á stöðluðu ákvæði í stöðluðu skuldabréfaformi. Með ákvæði þessu samþykkir skuldari fyrirvaralaust að greiða þann kostnað sem innlánsstofnun mælir fyrir um í gjaldskrá sinni.

Samkvæmt 36. gr. b laga nr. 7, 1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa skal túlka samningsskilmála sem ekki hefur verið samið um sérstaklega og

samningurinn er liður í starfsemi annars aðilans, atvinnurekanda, en í meginatriðum ekki liður í starfsemi hins aðilans, neytanda, neytandanum í hag. Í því felst að komi upp vafi um hvaða túlkun er neytandanum í hag má ganga út frá því að skilningur neytandans eigi að ráða.

Minni hluti úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki lítur svo á að þegar fjármálafyrirtæki byggir innheimtu sína á jafn opnu ákvæði og hér um ræðir beri því skylda til að gæta sérstakrar varúðar við gjaldtökuna. Fyrirtækjum á borð við varnaraðila er samkvæmt lögum skylt að taka tillit til neytandans og er óheimilt að færa sér yfirburði sína í nyt. Minni hlutinn telur af þeim sökum að niðurstaða málsins velti töluvert á því hvort umrædd kr. 870 gjaldtaka af hverri greiðslu skuldabréfsins sé réttmæt, bæði almennt og með hliðsjón af annarri sambærilegri gjaldtöku samkvæmt gjaldskránni.

Í gjaldskrá varnaraðila er að finna ýmis konar gjaldtökuákvæði er varða greiðslu af skuldabréfum, sbr. yfirlit sóknaraðila:

1. Skuldabréf sem varnaraðili á og skuldfærir, kr. 160,
2. Skuldabréf sem varnaraðili á og sendir út gíróseðil, kr. 430,
3. Skuldabréf sem bankinn innheimtir fyrir þriðja aðila, kr. 870, þ.e. kr. 350 í útlagðan kostnað og kr. 520 í þóknun.

Það er mat minni hluta nefndarinnar að varnaraðili hafi ekki fært viðhlítandi skýringar á því hvers vegna skuldfærsla á hans eigin skuldabréfum kosti skuldara einungis kr. 160 en skuldfærsla á skuldabréfum í innheimtu fyrir þriðja aðila kosti skuldara kr. 870. Í þessu sambandi má nefna að afnot af innheimtukerfi Reiknistofu bankanna, útreikningur á hverri greiðslu fyrir gjalddaga, færslukostnaður í kerfum auk annars kostnaðar er jafn mikið til staðar til við innheimtu eigin bréfa varnaraðila og innheimtu bréfa fyrir þriðja aðila. Rétt er að geta þess að þegar varnaraðili innheimtir skuldabréf fyrir þriðja aðila er ekki boðið upp á lækkun kostnaðar vegna skuldfærslu í stað greiðsluseðils eins og boðið er upp á vegna eigin skuldabréfa varnaraðila og liggur skýringin á kr. 710 mismun meðal annars í því.

Með vísan til framanritaðs telur minni hluti úrskurðarnefndarinnar að slíkt misræmi sé í gjaldtökum varnaraðila að rétt sé að leggja skilning neytandans til grundvallar í málinu með vísan til 36. gr. b laga nr. 7, 1936.

### 3.

#### Samantekt

Samkvæmt framansögðu er það niðurstaða meiri hluta úrskurðarnefndarinnar að hafna kröfu varnaraðila um að vísa málinu frá úrskurðarnefndinni. Þá er það og niðurstaða meiri hluta nefndarinnar að hafna eigi kröfum sóknaraðila á hendur varnaraðila.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu varnaraðila, fjármálafyrirtækisins F, um að máli þessu verði vísað frá úrskurðarnefndinni er hafnað.

Kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, fjármálafyrirtækinu F, er hafnað.

Reykjavík, 22. desember 2003.

Guðjón Ólafur Jónsson

Geir Arnar Marelsson

Grétar Grétarsson

Ólöf Embla Einarsdóttir

Sölvi Sölvason