

Ár 2009, föstudaginn 6. nóvember 2009, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Grétar Grétarsson, Guðlaug Brynja Ólafsdóttir og Hildigunnur Hafsteinsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 28/2009**:

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

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefnd 22. maí 2009 með kvörtun lögmannsins A, fyrir hönd sóknaraðila, dagsettri 14. maí 2009. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 22. maí 2009, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi hans, dagsettu 23. júní 2009. Var bréfið sent lögmanni sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 24. júní 2009, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi lögmanns sóknaraðila, dagsettu 2. júlí 2009.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 14. júlí, 29. október og 6. nóvember 2009.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst vera ráðgjafarfyrirtæki á fjármálamarkaði og sérhæfa sig í neytendavænni fjármálaþjónustu, sem einkum felist í ráðgjöf og aðstoð við niðurgreiðslu skulda. Hluti af greindri þjónustu nefnist uppgreiðsluþjónusta, sem feli það í sér að starfsmenn sóknaraðila reikni út hvernig hagkvæmast og fljótlegast sé að greiða niður skuldir, hraða eignamyndun og byggja upp sparnað. Gerður sé þjónustusamningur milli sóknaraðila og viðskiptamanns þar sem sóknaraðili hafi milligöngu um að hraða uppgreiðslu lána og annarra fjárhagsskuldbindinga með því að greiða inn á höfuðstól í samræmi við umboð, sem gert sé samhliða þjónustusamningi. Hafi starfsmenn sóknaraðila á grundvelli greinds umboðs greitt tiltekna fjárhæð inn á höfuðstól þess láns, sem tilgreint er í umboðinu, í því skyni að stytta greiðslutíma þess. Hafi starfsmennirnir í þessum efnum leitað til viðskiptabanka eða sparisjóðs og óskað eftir því að tiltekin fjárhæð yrði færð af bankareikningi viðskiptavinar til niðurgreiðslu umrædds láns.

Hinn 1. apríl 2008 óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila fyrir hönd nafngreinds viðskiptavinar að kr. 10.000 yrðu færðar af reikningi hans til greiðslu á höfuðstóli tiltekins láns. Beiðninni var hafnað 3. apríl 2008 með þeim röksemdum að varnaraðili tæki ekki umboð viðskiptavinarins gilt. Sóknaraðili lagði fram sams konar beiðni til varnaraðila fyrir hönd annars viðskiptavinar 1. júlí 2008, en henni var hafnað samdægurs með sömu rökum. Kvað varnaraðili óheimilt að gefa lögaðila umboð og þyrfti umboðið að vera gefið út til einstaklings. Þá skyldu umboð, sem varnaraðili tæki við, ávallt vera í frumriti. Tveimur umboðum til sóknaraðila til viðbótar var einnig hafnað í september og desember 2008.

Málinu var skotið til úrskurðarnefndarinnar með kvörtun, dagsettri 14. maí 2009.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kveður varnaraðila hafa frá upphafi verið tregan til að afgreiða beiðnir frá sóknaraðila. Hafi orðalagi umboðs margsinnis verið breytt til samræmis við ábendingar varnaraðila, þrátt fyrir að sóknaraðili hafi talið umboðið fullnægjandi bæði hvað varðaði form og efni. Hafi það engu breytt og viðskiptum á grundvelli umboðanna ávallt synjað af hálfu varnaraðila.

Sóknaraðili telur neitun varnaraðila á beiðnum sóknaraðila fyrir hönd viðskiptavina sóknaraðila vera fyrirslátt einan. Kveðst sóknaraðili þess fullviss að raunveruleg ástæða synjunarinnar sé sú staðreynd að talsverður tími fari í að framkvæma millifærslurnar, sem þýði eðli máls samkvæmt aukinn kostnað fyrir varnaraðila. Telur sóknaraðili synjun varnaraðila ekki eiga við nein rök að styðjast. Sé efni umboðanna ótvírætt og feli í sér skýran vilja viðskiptavina sóknaraðila um að hann taki að sér milligöngu um skjótari uppgreiðslu lána. Þá sé orðalag umboðanna skýrt, auk þess sem þær uppfylli allar þær formkröfur sem gera megi til þess háttar umboða. Sóknaraðili vísar einnig til þess að heimild lántakenda til uppgreiðslu lána sé skýr samkvæmt lögum um neytendalán nr. 121, 1994.

Sóknaraðili óskar eftir því að úrskurðarnefndin taki kvörtun hans til efnislegrar meðferðar og sérstaklega að afstaða verði tekin til eftirgreindra atriða:

*„1. Er [varnaraðila] stætt á því að synja [sóknaraðila] um að annast milligöngu um millifærslur/uppgreiðslur inn á lán viðskiptamanna sinna með vísan til meintra formgalla á umboði?*

*2. Er [varnaraðila] stætt á því að fara fram á að viðskiptavinir [sóknaraðila] óski persónulega eftir því í hvert og eitt sinn við [varnaraðila] að fá að greiða aukainnborgun inn á höfuðstól lána, þrátt fyrir að fyrir liggi umboð frá viðkomandi viðskiptavini og þjónustusamningur þess efnis?“*

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá, en til vara að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar áhrærandi aðalkröfu sína til 3. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki þar sem fram komi m.a. að nefndin taki til meðferðar kvartanir, sem varði réttarágreining milli fjármálafyrirtækis og dótturfyrirtækis slíks fyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband milli aðila. Kveður varnaraðili engan réttarágreining vera milli varnaraðila og sóknaraðila þar sem ekkert samningssamband sé á milli þeirra.

Varnaraðila styður kröfu sína ennfremur við b-lið 4. gr. greindra samþykktu þar sem segi að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verði metin til fjár. Krafa sóknaraðila sé hins vegar ekki fjárhagsleg og verði ekki metin til fjár. Aukinheldur bendir varnaraðili á að það sé skilyrði fyrir málsmeðferð fyrir úrskurðarnefndinni að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða að ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki. Hafi varnaraðili ekki hafnað kröfu viðskiptamanns og viðskiptamaður ekki lagt málið fyrir varnaraðila og í engum tilvikum komið beiðni frá viðskiptamanni varnaraðila, sem hafi verið hafnað.

Varðandi varakröfu sína vísar varnaraðili til þess að samkvæmt almennum skilmálum fyrir innlánsreikninga sé það skilyrði fyrir úttekt af reikningi að

viðkomandi hafi fullgilda heimild til úttektar af reikningnum og sýni fullgild persónuskilríki við úttektir í banka. Til að unnt sé að millifæra inn á eða greiða upp lán viðskiptamanns þurfi að taka fé út af innlánsreikningi hans og þurfi við það að uppfylla nefnt skilyrði. Sé í þessum efnum gerðar sömu kröfur til umboðs til starfsmanna sóknaraðila og til annarra honum ótengdum. Þá geri varnaraðili jafnframt kröfu um að frumrit umboðs sé sýnt, svo og fullgild persónuskilríki, þegar farið sé fram á úttekt af bankareikningi. Telur varnaraðili umboð til sóknaraðila ekki standast kröfur laga um samningagerð, umboð og ógilda löggæringa nr. 7, 1936. Bendir varnaraðili jafnframt á að sóknaraðili hafi í öllum tilvikum óskað eftir millifærslu með rafpósti og eigi varnaraðili þess því ekki kost að ganga úr skugga um að sá sem óski eftir úttekt sé sá, sem umboðið var veitt til. Auk þess telur varnaraðila umboð til úttekta hafa haft að geyma opna framsalsheimild og ekki verið nægilega afmarkað. Hafnar varnaraðili því að um fyrirslátt sé að ræða af hans hálfu.

## VI.

### Niðurstaða.

Sóknaraðili kvartar undan því að varnaraðili hafi ekki tekið umboð viðskiptavina sóknaraðila til sóknaraðila eða einstakra starfsmanna hans gild og hafi af þeim sökum synjað um að gera tilteknar ráðstafanir í nafni sameiginlegra viðskiptavina beggja aðila. Kvörtunina leggur sóknaraðili fram í eigin nafni. Í kvörtuninni er þess óskað að úrskurðarnefndin taki kvörtunina til efnislega meðferðar. Þá er þess sérstaklega óskað að nefndin taki afstöðu til þess hvort varnaraðila sé annars vegar heimilt að synja sóknaraðila um að annast milligöngu um millifærslur eða uppgreiðslur inn á lán viðskiptamanna sinna með vísan til meintra formgalla á umboði, Hins vegar er sérstaklega óskað eftir afstöðu úrskurðarnefndarinnar til þess hvort varnaraðila sé stætt á að fara fram á að viðskiptavinir sóknaraðila óski persónulega eftir því í hvert og eitt sinn við varnaraðila að fá að greiða aukainnborgun inn á höfuðstól lána, þrátt fyrir að fyrir liggi umboð frá viðkomandi viðskiptavini og þjónustusamningur þess efnis.

Sóknaraðili hefur í samskiptum sínum við varnaraðila komið fram sem umboðsmaður viðskiptamanna varnaraðila, en ágreiningur er um efni og gildi umboða umbjóðenda sóknaraðila. Ágreining um þau efni getur sóknaraðili ekki borið upp við nefndina í eigin nafni, enda er hann ekki sjálfur viðskiptamaður varnaraðila í skilningi 3. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsettra 8. júní 2000. Verður þá þegar af þessari ástæðu að vísa máli þessu frá úrskurðarnefndinni. Þarf þá ekki að taka afstöðu til kröfugerðar sóknaraðila eða málalíbúnaðar hans að öðru leyti.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Máli sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er vísað frá úrskurðarnefndinni.

Reykjavík, 6. nóvember 2009.