

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, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 29/2009**:

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 lögmansins 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 16. júní 2009. Var bréfið sent lögmanni sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 19. júní 2009, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi lögmans sóknaraðila, dagsettu 29. júní 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 efnun leitað til viðskiptabanka eða sparisjóðs og óskað eftir því að tiltekin fjárhæð yrði færð af bankareikningi viðskiptavinar til niðurgreiðslu umrædds láns.

Hinn 30. október 2008 óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila fyrir hönd nafngreinds viðskiptavinar að kr. 5.000 yrðu færðar af reikningi hans til greiðslu á höfuðstóli tiltekins láns. Beiðninni var hafnað 31. október 2008 og vísað til greiðsluþjónustu varnaraðila. Með bréfi varnaraðila til sóknaraðila, dagsettu 21. janúar 2009, var því lýst yfir að varnaraðili myndi ekki lengur taka á móti umboðum

til sóknaraðila að óbreyttu. Kvað varnaraðili þá framkvæmd, sem sóknaraðili færi fram á, oft hvorki samrýmast reglum né skilmálum varnaraðila, auk þess sem hún gæti stangast á við þann trúnað, sem varnaraðila bæri að sýna viðskiptavinum sínum lögum samkvæmt. Þá hefði og borið á því að mati varnaraðila að heimildir til umboðsmanna samkvæmt umboðunum væru óljósar.

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

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kveður samstarf sitt við varnaraðila í upphafi hafa verið með miklum ágætum. Varnaraðili hafi síðar tekið upp sömu stefnu og tvö önnur nafngreind fjármálafyrirtæki og neitað að framkvæma beiðnir um millifærslur til uppgreiðslu lána á grundvelli fyrirliggjandi umboðs. 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 meg 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 þess hvort varnaraðila „*sé 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.*”

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að máli þessu verði vísað frá úrskurðarnefndinni.

Varnaraðili vísar áhrærandi kröfu sína til 3. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki þar sem fram komi m.a. að nefndin taki til meðferðar kvartanir, sem varði réttarágreining milli fjármálafyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samnings samband milli aðila. Kveður varnaraðili sóknaraðila ekki geta talist viðskiptamann í samnings sambandi við varnaraðila. Þá bendir varnaraðili á að samkvæmt b-lið 6. gr. nefndra samþykktar fjalli nefndin ekki um kröfur viðskiptamanna, sem ekki verði metnar til fjár. Kveður varnaraðili sóknaraðila vera að krefja úrskurðarnefndina lögfræðilegs álits, sem ekki verði metið til fjár, og falli því utan valdheimilda nefndarinnar.

Varnaraðili vísar til þess að hann starfi á grundvelli laga nr. 161, 2002 um fjármálafyrirtæki og undir eftirliti Fjármálaeftirlitsins. Þá séu gerður ríkari kröfur til fjármálafyrirtækja um vönduð vinnubrögð en almenn gerist og geti misbrestur þar á leitt til skaðabótaskyldu. Varnaraðili kveðst hafa sett verklagsreglur, sem eigi að tryggja að upplýsingar og fjármunir sóknaraðila berist ekki til utanaðkomandi án þess að fyrir liggja skýrt samþykki viðskiptamanns, s.s. í formi fullnægjandi umboðs. Geti

varnaraðili ennfremur samkvæmt almennum viðskiptaskilmálum sínum synjað viðskiptum á grundvelli umboðs viðskiptamanna sinna telji varnaraðili umboðið ófullnægjandi. Kveðst varnaraðili í fullum rétti til að synja beiðnum sóknaraðila telji hann fyrirbyggjandi umboð ekki fullnægjandi, enda verði varnaraðili að gera ríkar kröfur til umboða. Hafnar varnaraðili því að um sé að ræða fyrirlátt 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 stætt á því að synja sóknaraðila um að annast milligöngu um millifærslur eða greiðslur inn á lán viðskiptamanna sinna með vísan til meintra formgalla á umboði.

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. samþykktu 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 málatilbúnaðar 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.