

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. 30/2009**:

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 2. júní 2009. Var bréfið sent lögmanni sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 5. júní 2009, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi lögmans sóknaraðila, dagsettu 15. 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 felir 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.

Að sögn sóknaraðila mun samstarf við varnaraðila hafa gengið vel fram á vor 2008, en þá hafi varnaraðili neitað að framkvæma óskir sóknaraðila um millifærslur til niðurgreiðslu lána. Hinn 15. maí 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 20. maí 2008 og vísað til þess að umboð viðkomandi væri ekki fullgilt. Í byrjun desember óskaði sóknaraðili eftir sams

konar millifærslu fyrir hönd þriggja annarra viðskiptavina til niðurgreiðslu höfuðstóls, en beiðnum þar að lútandi var hafnað af sömu ástæðu og fyrr.

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 hins vegar á vormánuðum 2008 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 fyrirlátt 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.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að máli þessu verði vísað frá úrskurðarnefndinni.

Varnaraðili vísar áhrærandi kröfu sína til 3. gr. samþykkta 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 samningssamband milli aðila. Kveður varnaraðili ekkert samningssamband vera milli sóknaraðila og varnaraðila og sé það utan starfssviðs úrskurðarnefndarinnar að fjalla um kvörtun sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að samkvæmt b-lið 6. gr. nefndra samþykkta fjalli nefndin ekki um kröfur viðskiptamanna, sem ekki verði metnar til fjár. Telur varnaraðili kröfugerð sóknaraðila ekki verða metna til fjár. Loks vísar varnaraðili til e-liðar 6. gr. samþykkta þar sem mælt sé fyrir um að nefndin fjalli ekki um mál, sem séu það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar. Sé krafa sóknaraðila óljós og ruglingsleg.

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 tiltekna 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.

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.