

Ár 2009, föstudaginn 11. desember, 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. 32/2009**:

**M**  
**gegn**  
**Fjármálafyrirtækið F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefnd 22. maí 2009 með kvörtun lögfræðings fyrir hönd sóknaraðila, dagsettri 13. maí 2009. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 18. (sic) maí 2009, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi hans, dagsettu 16. júní 2009. Var bréfið sent lögmanni sóknaraðila með bréfi úrskurðarnefndarinnar, dagsettu 19. júní 2009, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi lögmannsins, dagsettu 29. júní 2009.

Málið var tekið fyrir á fundum úrskurðarnefndarinnar 14. júlí og 11. desember 2009.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili leitaði til A ehf. í því skyni að fá ráðgjöf og aðstoð við niðurgreiðslu skulda og gerði svonefndan þjónustusamning við nefnt félag 7. maí 2008. Samkvæmt samningnum tók A ehf. að sér að hafa milligöngu um að flýta uppgreiðslu lána og annarra fjárhagsskuldbindinga með því að greiða inn á höfuðstól þeirra. Sama dag gaf sóknaraðili út umboð til nefnds félags til að hafa milligöngu um greiðslu mánaðarlegrar afborgunar af láni, sem sóknaraðili hafði tekið hjá varnaraðila, svo og um mánaðarlega greiðslu, kr. 10.000, inn á höfuðstól lánsins. Í umboðinu fólst heimild til handa A ehf. til að fela varnaraðila að annast millifærslur af tilgreindum reikningi sóknaraðila hjá varnaraðila. Í samræmi við nefnt umboð óskaði starfsmaður A ehf. eftir því með rafpósti til varnaraðila 20. janúar 2009 að mánaðarleg afborgun láns sóknaraðila hjá varnaraðila yrði greidd, svo og að kr. 10.000 yrðu millifærðar af reikningi sóknaraðila til greiðslu inn á höfuðstól lánsins. Starfsmaður varnaraðila svaraði 21. janúar 2009 og kvað varnaraðila ekki lengur taka á móti beiðnum frá A ehf. þar sem farið væri fram á ýmsa þjónustu fyrir viðskiptavinum varnaraðila á grundvelli umboða. Beiðninni var því hafnað. Jafnframt sendi varnaraðili A ehf. bréf, dagsett sama dag, þar sem sagði að sú framkvæmd, sem Sparnaður ehf. færi fram á, samrýmdist oft hvorki reglum né skilmálum varnaraðila, auk þess sem hún gæti stangast á við þann trúnað sem varnaraðila bæri að sýna viðskiptavinum sínum samkvæmt lögum. Þá hafi og borið á því að mati varnaraðila að heimildir

umboðsmanna samkvæmt umboðunum væru óljósar. Myndi varnaraðili því ekki lengur taka á móti umboðum frá A ehf. að óbreyttu.

Málið barst úrskurðarnefnd með kvörtun lögmanns sóknaraðila, dagsettri 13. maí 2009.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kveður varnaraðila athugasemdalaust hafa tekið við beiðnum frá A ehf. á grundvelli umboða, en geri slíkt ekki lengur. Telur sóknaraðili blasa við að synjun varnaraðila eigi ekki við rök að styðjast. Sé efni umboðs hans ótvírætt og feli í sér skýran vilja hans um að A ehf. taki að sér milligöngu um skjótari uppgreiðslu lána. Þá sé orðalag umboðsins skýrt og uppfylli allar formkröfur sem gera megi til þess háttar umboða. Sóknaraðili vísar ennfremur til þess að heimild lántakenda til uppgreiðslu lána sé skýr samkvæmt lögum nr. 121, 1994 um neytendalán.

Sóknaraðili óskar eftir því að úrskurðarnefndin taki kvörtun sína til efnislegrar meðferðar. Sérstaklega er þess óskað að tekin verði afstaða til þess hvort *[varnaraðila] sé stætt á því að synja A [ehf.] um að annast milligöngu um millifærslur/uppgreiðslur inn á lán [sóknaraðila] þrátt fyrir að lögformlegt umboð liggi fyrir*".

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá úrskurðarnefndinni.

Varnaraðili styður kröfu sína þeim rökum að samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefndina fjalli hún ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verði metin til fjár. Líti varnaraðili svo á að krafa sóknaraðila verði ekki metin til fjár, heldur sé óskað eftir afstöðu nefndarinnar til tiltekins ágreiningsefnis. Verði því að vísa kröfunni frá úrskurðarnefndinni.

### VI.

#### Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu lýtur að þeirri ákvörðun varnaraðila að synja starfsmanni A ehf. um tiltekna gerninga fyrir hönd sóknaraðila á grundvelli umboðs, sem sóknaraðili hefur gefið A ehf. Í kvörtun sinni óskar sóknaraðili eftir því að úrskurðarnefndin taki kvörtun sína „*til efnislegrar meðferðar*". Er síðan, eins og gerð grein fyrir í III. kafla hér að framan, þess sérstaklega óskað að tekin verði afstaða til þess hvort varnaraðila sé stætt á að synja margnefndu félagi um að annast milligöngu um „*millifærslur/uppgreiðslur inn á lán [sóknaraðila] þrátt fyrir að lögformlegt umboð liggi fyrir*".

Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dagsettra 8. júní 2000, fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Í kvörtun sóknaraðila er óskað eftir því að nefndin taki afstöðu til ákveðins álitaefnis án þess að sett sé fram krafa því tengdu, sem metin verði til fjár. Er ekki unnt samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndarinnar að leita álits nefndarinnar með þeim hætti sem sóknaraðili gerir ráð fyrir.

Með vísan til framanritaðs verður því, eins og málatilbúnaði sóknaraðila er háttað, ekki hjá því komist að vísa málinu þá þegar af þessari ástæðu frá úrskurðarnefndinni.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

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

Reykjavík, 11. desember 2009.