

Ár 2010, fimmtudaginn 27. maí, 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. 64/2009**:

**M**

**gegn**

**fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefnd 28. desember 2009 með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 22. sama mánaðar. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 28. desember 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 27. janúar 2010. Var bréfið sent sóknaraðila með bréfi úrskurðarnefndarinnar, dagsettu 28. janúar 2010, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust athugasemdir sóknaraðila með bréfi hans, dagsettu í febrúar 2010.

Málið var tekið fyrir á fundum úrskurðarnefndarinnar 26. febrúar, 9. mars, 20. og 27. apríl, 21 og 27. maí 2010.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Samkvæmt gögnum málsins mun viðskiptavinum varnaraðila hafi staðið til boða sex leiðir til lífeyrissparnaðar, sem varnaraðili kveður að hafi verið kynntar þeim við val á lífeyrissparnaði, auk þess sem upplýsingar um þær hafi verið að finna á heimasíðu varnaraðila og í öðru kynningarefni hans. Fimm leiðir voru nefndar Lífeyrir I-V en sú sjötta Æviskeið. Sú leið mun hafa verið þeim hætti að viðskiptavinir varnaraðila færðust milli flokka í Lífeyri I-V eftir aldri. Var viðskiptavinur á aldrinum 18-30 ára í lífeyri V, en færðist í lífeyri IV við 31 árs aldur og var þar til fertugs, en frá 41 til 54 aldurs í Lífeyri III. Þá voru 55 ára og eldri í Lífeyri II og lífeyrisþegar í Lífeyri I. Var Lífeyrir I að fullu (100%) verðtryggður sparnaður, en í Lífeyri II voru 25-30% sparnaðarins verðtryggð. Sparnaður í Lífeyri III-V mun hins vegar hafa verið óverðtryggður. Ef viðskiptavinur valdi að vera eingöngu í Æviskeiði var það að sögn varnaraðila merkt í skjölum og kerfum sem „100% Æviskeið“, en mögulegt var að skipta sparnaði hlutfallslega milli Æviskeiðs og Lífeyris I-V.

Með samningi aðila máls þessa um lífeyrissparnað sóknaraðila, dagsettum 11. desember 2007, skuldbatt sóknaraðili sig til að greiða 1% af heildarlaunum í lífeyrissparnað hjá varnaraðila. Var prentað í samningnum að fénu skyldi ráðstafað „(100%) ..... lífeyrir 1 líf sj nr. 287“. Á ljósríti samningsins hefur hins vegar verið strikað yfir „lífeyrir 1 líf sj“ og þess í stað handritað „ÆVISKEIÐ“. Kom fram í samningnum að atvinnurekandi skyldi senda greiðslu inn á reikning nr. 1100-26-787. Í samræmi við þetta var þáverandi vinnuveitanda sóknaraðila tilkynnt með bréfi F Lífeyris, dagsettu 11. desember 2007, að sóknaraðili óskaði eftir að lækka framlag sitt til viðbótarsparnaðar hjá X úr 2% í 1% og greiða 1% í „Lífeyrissparnað F“. Þá kvaðst sóknaraðili jafnframt óska eftir því að mótfamlag launagreiðanda skiptist jafnt á milli umræddra tveggja vörsluaðila. Var tekið fram að önnur

ákvæði samnings um viðbótarlífeyrissparnað væru óbreytt. Undir téð bréf skrifaði sóknaraðili, en bréfið er ekki undirritað af hálfu varnaraðila.

Með samningi um viðbótarframlag í lífeyrissparnað milli sóknaraðila og F Lífeyris, dagsettum 13. desember 2007, óskaði sóknaraðili eftir því að 7% viðbótarframlag, sem hann átti rétt á frá vinnuveitanda, yrði ráðstafað að öllu leyti í „Æviskeið F Lífeyris“. Sóknaraðili og varnaraðili gerðu með sér samning um lífeyrissparnað sóknaraðila 8. janúar 2008. Samkvæmt honum skuldbatt sóknaraðili sig til að greiða mánaðarlega 1% af heildarlaunum í lífeyrissparnað, sem skyldi ráðstafað að öllu leyti til Æviskeiðs F lífeyrissjóðs nr. 770. Í samningnum var tekið fram að atvinnurekandi skyldi senda greiðslu á reikning 1149-26-900770. Með bréfi F Lífeyris, dagsettu 8. janúar 2008, var vinnuveitanda sóknaraðila tilkynnt að sóknaraðili óskaði eftir að lækka framlag sitt til viðbótarparnaðar hjá X úr 2% í 1% og greiða 1% í F Lífeyrissparnað. Þá kvaðst sóknaraðili jafnframt óska eftir því að mótframlag launagreiðanda skiptist jafnt á milli umræddra tveggja vörsluaðila. Var tekið fram að önnur ákvæði samnings um viðbótarlífeyrissparnað væru óbreytt. Undir téð bréf skrifaði sóknaraðili, ásamt starfsmanni varnaraðila.

Síðastgreindan dag gerði starfsmaður lífeyrisþjónustu varnaraðila athugasemdir við málefni sóknaraðila. Kom fram í rafpósti hans kl. 16.25 til starfsmanns varnaraðila að sóknaraðili væri með „áskrift í leið 1“ og væri að biðja um lökkun framlags „líka bæði í X og F“, en svo væri hann líka „að biðja um að 7% mótframlagið [færi] í æviskeið (sic).“ Kvað téður starfsmaður ekki unnt að halda utan um þetta nema atvinnurekandi sendi sundurliðaðar skilagreinar. Starfsmaður varnaraðila svaraði kl. 16.25 sama dag að hann myndi láta gera nýjan samning við sóknaraðila um Æviskeið. Síðan sagði: „Þannig átti samningurinn að vera en starfsmaður hefur handskrifað Æviskeið inn á samninginn en hann stofnast sem verðtryggður í SPAK. Læt þig vita fljótt þegar nýr samningur liggur fyrir.“ Téður starfsmaður sendi síðan aftur rafpóst 10. janúar 2008 kl. 12.38 og tilkynnti að búið væri að gera nýjan samning og uppsögn til X vegna sóknaraðila.

Sóknaraðili spurðist fyrir um númer reiknings, sem hefði að geyma séreignarsparnað hans, með rafpósti 15. apríl 2008. Voru honum sama dag sendar upplýsingar um að iðgjöld skyldi leggjast inn reikning F Lífeyrissparnaðar, kt. 540502-2770, nr. 1149-26-900770. Fyrir liggur yfirlit yfir upplýsingar um F lífeyrissparnað, sem varnaraðili kveður sóknaraðila hafa verið sent í júlí 2008 og hefur að geyma hreyfingar frá 1. janúar 2008 til 30. júní 2008 yfir frjálsa séreign eða viðbótarparnað sóknaraðila. Í yfirlitinu segir m.a.: „Við viljum vekja athygli þína á að fjárfestingarleið þín er: **F leið 3, ÆVISKEIÐ**“. Hefur yfirlitið að geyma upplýsingar um inneign sóknaraðila, dæmi um inneign og útborganir, yfirlit yfir hreyfingar á greindu tímabili og ávöxtun.

Með ódagsettri beiðni um greiðslu áunninnar fjárhæðar til vörsluaðila lífeyrissparnaðar óskaði sóknaraðili eftir því að sú fjárhæð, sem hann kynni að hafa áunnið sér samkvæmt samþykktum fyrir Lífeyrissjóð bankamanna yrði lögð inn á lífeyrissparnaðarreikning hjá F Lífeyrissparnaði. Kveður varnaraðili þetta hafa átt sér stað í september 2008. Þann 18. september 2008 voru fluttar til varnaraðila kr. 3.160.881, sem var sá lífeyrir sem sóknaraðili hafði áunnið sér hjá Lífeyrissjóði bankamanna. Sendi varnaraðili sóknaraðila bréf 24. september 2008 þar sem sagði m.a.: „*Flutt í sjóðinn: F*“ og svo „*Fjárfestingarleið: 1115 3 .....*“. Sóknaraðili mun samkvæmt yfirliti hafa átt miðað við gengi 2. október 2008 kr. 3.385.462 í Lífeyri III hjá varnaraðila.

Með samningi sóknaraðila og varnaraðila um lífeyrissparnað, dagsettum 21. október 2008, var kveðið á um að 2% af heildarlaunum sóknaraðila skyldi ráðstafað „(100%) F Lífeyrir I, líf.sj.nr 770“. Sama dag óskaði sóknaraðili eftir því með útfyllingu á eyðublaði um breytingu á fjárfestingaleið að framtíðariðgjöld yrðu eftirleiðis greidd „100%“ í „F - leið I“, en uppsöfnuð inneign yrði óhreyfð. Með bréfi varnaraðila, dagsettu 22. október 2008, var sóknaraðila send staðfesting þess efnis að lífeyrissparnaði hans í „F leið 3“ hefði verið breytt

í „*F leið 1*“ samkvæmt beiðni sóknaraðila og myndu framtíðariðgjöld eftirleiðis fara í þá leið. Var móttaka á breytingu á fjárfestingaleið sóknaraðila staðfest af lífeyrisþjónustu varnaraðila 23. október 2008.

Þann 19. febrúar 2009 óskaði sóknaraðili eftir því með útfyllingu eyðublaðs um breytingu á fjárfestingaleið að uppsafnaður sparnaður yrði fluttur í „*F - leið 1*“. Var jafnframt handritað á eyðublaðið „*100% verðtr. bók.*“ Kveður varnaraðili það hafa gerst 12. mars 2009.

Með rafpósti, dagsettum 22. apríl 2009, óskaði sóknaraðili eftir leiðréttingu mála sinna. Var erindið ítrekað með rafpóstum 8. maí 2009 og 21. ágúst 2009. Erindi sóknaraðila var hafnað með bréfi varnaraðila, dagsettu 9. september 2009.

Máli þessu var skotið til úrskurðarnefndarinnar með kvörtun, dagsettri 22. desember 2009.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum kr. 958.546.

Sóknaraðili kveður innborgun frá Lífeyrissjóði bankamanna að fjárhæð kr. 3.160.881 hafa átt að fara inn á verðtryggðan reikning, en hafi sakir mistaka varnaraðila farið inn á rangan reikning hjá varnaraðila og lokast þar inni. Kveðst sóknaraðili hafa í desember 2007 sent varnaraðila beiðni um stofnun 100% verðtryggðrar bókar, en varnaraðili hafi ekki verið búinn að stofna reikninginn þegar upphæðin frá greindum lífeyrissjóði hafi verið lögð inn og hafi fjárhæðin því verið lögð inn á rangan reikning, þ.e. á Fjárfestingaleið 3 hjá varnaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa uppgötvað umrædd mistök í október 2008 í kjölfar þess að hann fékk bréf frá varnaraðila. Hafi hann þá þegar haft samband við varnaraðila og óskað leiðréttingar. Hafi fjárhæðin í kjölfarið verið færð úr Fjárfestingaleið 3 í Fjárfestingaleið 1. Í janúar 2009 þegar sóknaraðili hafi ætlað að láta flytja viðbótarsparnað sinn inn á 100% verðtryggðu bókina, sem hann taldi sig eiga hjá varnaraðila, hafi varnaraðili tjáð honum að upphæðin væri föst í lokuðum sjóði hjá varnaraðila.

Sóknaraðili leggur sérstaklega áherslu á að um sé að ræða tvö aðskilin mál. Annars vegar hafi hann viljað stofna verðtryggða lífeyrisbók fyrir þá upphæð, sem Lífeyrissjóður bankamanna hafi ætlað leggja inn, sem hafi verið almennur lífeyrissparnaður hennar. Hins vegar hafi verið um að ræða viðbótar lífeyrissparnað sóknaraðila, sem hafi verið aðskilinn verðtryggðu bókinni.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að á samningi aðila um lífeyrissparnað, dagsettum 11. desember 2007, hafi verið strikað yfir „*F lífeyrir 1*“ og handritað „*Æviskeið*“. Hafi þetta verið gert í samráði við sóknaraðila, enda hafi samningurinn átt að vera „*Æviskeið*“ en ekki „*leið 1*“. Þessu virðist hins vegar ekki hafa verið breytt í kerfum varnaraðila fyrst um sinn.

Á sama tíma hafi sóknaraðili undirritað breytingar á samningi við X þar sem óskað hafi verið eftir því að framlag skiptist jafnt á milli þess félags og varnaraðila. Þann 13. desember 2007 hafi sóknaraðili síðan undirritað samning um viðbótarframlag þar sem fram komi að valið sé að vera eingöngu í *Æviskeiði*, þ.e. „*100% Æviskeiði F lífeyris*“. Að teknu tilliti til aldurs sóknaraðila væri um að ræða „*leið 3*“. Varnaraðili tekur fram að ekki hafi verið hægt að velja um að lífeyrissparnaður færi inn á svokallaða „*100% verðtryggða lífeyrisbók*“, enda hafi varnaraðili ekki boðið upp á slíkt.

Varnaraðili kveður að misræmi hafi komið fram í kerfum varnaraðila þar sem lífeyrissamningur sóknaraðila hafi verið skráður í „*leið 1*“, en viðbótarframlagið í „*Æviskeið*“. Vísar varnaraðili í þessum efnum til rafpósts starfsmanna, dagsettra 8.-10. janúar 2008. Hafi þetta leitt til þess að gerður hafi verið nýr samningur við sóknaraðila 8. janúar 2008 til að taka af öll tvímæli um hvaða leið hann hafi valið. Eins og glögglega megi sjá af

skjalinu hafi „100% Æviskeið“ verið valið. Að teknu tilliti til aldurs sóknaraðila hafi það þýtt að hann væri í „leið III“. Sóknaraðili hafi fengið sent yfirlit í júlí 2008 þar sem skýrlega hafi verið tekið fram að fjárfestingarleið hans væri „F leið 3, ÆVISKEIÐ“. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa í september 2008 undirritað beiðni til Lífeyrissjóðs bankamanna um að væntanleg séreign, sem hann hefði áunnið sér, yrði greidd inn á iðgjaldareikning F lífeyrissparnaðar. Hafi upphæðin verið móttækin af varnaraðila 9. september 2008 og allar greiðslur bókaðar á þá fjárfestingarleið, sem sóknaraðili hafi valið sér, þ.e. „ÆVISKEIÐ“, sem að teknu tilliti til aldurs sóknaraðila var „leið 3“. Hafi sóknaraðili verið tilkynnt um þetta bréflega.

Varnaraðili bendir á sóknaraðili hafi undirritað nýjan samning um lífeyrissparnað 21. október 2008 og þá kosið að fara úr Æviskeiði í „leið 1“. Hafi sóknaraðili á eyðublaði um breytingu á fjárfestingaleið merkt við síðarnefndu leiðina og handskrifað „100%“ þar við. Þá hafi sóknaraðili jafnframt merkt við kassa þess efnis að framtíðariðgjöld yrðu eftirleiðis greidd í nefnda fjárfestingaleið, en uppsöfnuð inneign yrði óhreyfð. Sóknaraðili hafi hins vegar 19. febrúar 2009 óskað eftir því að uppsafnaður sparnaður hans yrði einnig fluttur inn á „F - leið 1“. Af því hafi hins vegar ekki orðið fyrr en 12. mars 2009. Vegna aðstæðna á fjármálamörkuðum í kjölfar bankahrunsins og alþjóðlegra efnahagsvandráða hafi orðið skerðing á sparnaði, sem var í sjóðum sem fjárfestu í skuldabréfum og hlutabréfum, t.d. „Æviskeið leið III“. Ekki verði séð að þar sé varnaraðila um að kenna.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að því með hverjum hætti hafi átt að ráðstafa fjárhæð lífeyrissparnaðar, sem sóknaraðili hafði áunnið sér hjá Lífeyrissjóði bankamanna, við tilfærslu hennar til varnaraðila. Umrædd fjárhæð, kr. 3.160.881, var 18. september 2008 millifærð til varnaraðila og á fjárfestingaleið Lífeyri III miðað við aldur sóknaraðila og þar með stöðu hans innan Ævileiðar. Af yfirliti varnaraðila yfir hreyfingar á umræddum reikningi frá janúar 2005 til janúar 2010 verður ráðið að þar hafi verið um að ræða fyrstu greiðslu á reikninginn. Sóknaraðili kveður fjárhæðina hafa átt að fara inn á verðtryggðan reikning og hafi hann í desember 2007 beðið um stofnun „100% verðtryggðrar bókar“. Samkvæmt gögnum málsins mun sóknaraðili 21. október 2008 hafa óskað eftir því að framtíðariðgjöld rynnu í Lífeyri I en ekki Æviskeið og þann 19. febrúar 2009 að uppsafnaður sparnaður yrði einnig fluttur úr Æviskeiði í Lífeyri I. Í samræmi við síðargreinda beiðnina voru kr. 2.202.335 fluttar úr Æviskeiði í Lífeyri I þann 12. mars 2009.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum kr. 958.546, sem er mismunurinn á þeirri fjárhæð, sem flutt var frá Lífeyrissjóði bankamanna 18. september 2008, kr. 3.160.881, og þeirri fjárhæð, sem flutt var úr Æviskeiði í Lífeyri I þann 12. mars 2009, kr. 2.202.335. Skilja verður málatilbúnað varnaraðila svo að hann krefjist þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Við úrlausn málsins verður að greina á milli flutnings á almennum lífeyrissparnaði sóknaraðila frá Lífeyrissjóði bankamanna til varnaraðila og lífeyrissparnaðar sóknaraðila hjá varnaraðila. Áunninn lífeyrissparnaður sóknaraðila hjá Lífeyrissjóði bankamanna var fluttur til varnaraðila 18. september 2008. Áður en til þess kom hafði sóknaraðili gert samninga um lífeyrissparnað við varnaraðila 11. desember 2007, 13. desember 2007 og 8. janúar 2008. Snérist sá fyrstnefndi um viðbótarlífeyrissparnað sóknaraðila (1%), sem skyldi samkvæmt handrituðum breytingum vera í Æviskeiði. Hefur sóknaraðili ekki hreyft andmælum við því að þær breytingar séu réttar. Samkvæmt síðargreindum tveimur samningum skyldi framlag sóknaraðila ennfremur vera í Æviskeiði.

Af hálfu sóknaraðila er því eins og fyrr segir haldið fram að áunnin fjárhæð frá Lífeyrissjóði bankamanna hafi átt að fara inn á verðtryggðan reikning og má jafnvel skilja

málatilbúnað sóknaraðila svo að um sérstaka bók hafi átt að vera að ræða. Gögn málsins bera ekki með sér að sóknaraðili hafi sérstaklega óskað eftir því að sú fjárfestingaleið, sem umræddri upphæð skyldi ráðstafað til, yrði verðtryggð að öllu leyti. Verður slíkt hvorki ráðið af samskiptum aðila áður en kom til millifærslu á áunnum lífeyrissparnaði sóknaraðila 18. september 2008 né á beiðni hans til Lífeyrissjóðs bankamanna um greiðslu áunninnar fjárhæðar til varnaraðila. Hafi sóknaraðili haft í huga að lífeyrissparnaður hans yrði varðveittur í verðtryggðri fjárfestingaleið, virðist ljóst að upplýsingar um þá tilætlun hans hafa ekki borist varnaraðila með nægilega skýrum hætti. Ekki verður með glöggum hætti séð að varnaraðila hafi mátt vera þetta ljóst fyrir en 21. október 2008 þegar sóknaraðili óskaði eftir því að framtíðariðgjöld hans yrðu greidd í „leið 1“ í stað „leiðar 3“. Beiðni um flutning uppsafnaðs sparnaðar yfir í „leið 1“, þ.e. Lífeyri I, barst ekki fyrir en 19. febrúar 2009. Eins og málið liggur fyrir úrskurðarnefndinni verður sóknaraðili að bera ábyrgð á framangreindu. Verður því ekki hjá komist að hafna kröfum hans á hendur varnaraðila.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

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

Reykjavík, 27. maí 2010.