

Ár 2014, föstudaginn 11. júlí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Oddur Ólason.

Fyrir er tekið **mál nr. 47/2014**:

**M og  
N  
gegn  
F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

Málsaðilar eru M og N, hér eftir nefnd sóknaraðilar, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 26. mars 2014, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 25. mars 2014. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 28. mars 2014, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dagsettu 2. maí 2014. Var bréfið sent sóknaraðilum, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 5. maí 2014, og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 19. maí 2014.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 11. júlí 2014.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðilar leituðu til umboðsmanns skuldara vegna greiðsluferfiðleika í lok árs 2010. Framkvæmdi umboðsmaður skuldara greiðsluferfiðleikamat. Niðurstaða ráðgjafa var að sóknaraðilar ættu í greiðsluferfiðleikum og að greiðslubyrði þeirra væri umfram greiðslugetu. Vantaði sóknaraðila kr. 95.306 á mánuði til að geta staðið í skilum með umsamar greiðslur. Skuldir umfram eignir voru kr. 23.780.589. Umboðsmaður skuldara sendi sóknaraðilum bréf með niðurstöðunni þann 7. febrúar 2011.

Þann 13. apríl 2012 leituðu sóknaraðilar til varnaraðila vegna beiðni um leiðréttingu á fjárskuldbindingum. Óskuðu sóknaraðilar eftir að lán sóknaraðila N sem tekið var árið 2002, að fjárhæð kr. 6.700.000 hjá varnaraðila yrði fært niður í þá stöðu sem það var í september 2008 eða kr. 5.639.571.

Sóknaraðili N leitaði til varnaraðila, með ódagsettu bréfi, og óskaði eftir sértækri skuldaaðlögun.

Í nóvember 2013 leitaði sóknaraðili N til varnaraðila vegna greiðsluferfiðleika sinna. Í kjölfarið áttu sér stað tölvupóstsamskipti milli varnaraðila og lögmanns sóknaraðila. Ekki fékkst niðurstaða í málið í þeim samskiptum.

Sóknaraðilar skutu málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 25. mars 2014.

Þann 20. maí 2014 barst sóknaraðila N boðun vegna fjárnáms, vegna kröfu varnaraðila samtals að fjárhæð kr. 12.653.310.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðili taki á skuldavanda þeirra líkt og gert sé hjá öðrum viðskiptabönkum.

Sóknaraðilar vísa til þess að varnaraðili hafi neitað að viðurkenna skuldavanda þeirra þrátt fyrir að umboðsmaður skuldara hafi talið að þau þyrftu að fara í skuldaleiðréttingu til að geta staðið við skuldbindingar sínar. Hafi bankinn ekki talið sig vera skuldbundinn að beita þeim úrræðum sem aðrar fjármálastofnanir hafi verið að beita við úrlausn á skuldavanda sinna viðskiptavina. Hafi bankinn ekki viljað beita afskriftum eða öðrum úrræðum líkt og aðrir bankar hafi gert.

Sóknaraðilar telja að bankanum hafi borið að beita sömu úrræðum og önnur fjármálafyrirtæki hafi beitt í samræmi við samkomulag um útfærslu aðgerða í þágu yfirveðsettra heimila sem undirritað hafi verið 15. janúar 2011 og tilmæli ríkisstjórnarinnar og Fjármálaeftirlitsins. Fulltrúar bankans hafi slegið fram að bankinn væri ekki aðili að umræddu samkomulagi og að varnaraðili væri ekki skuldbundinn til að vera með nein úrræði tiltæk fyrir viðskiptavini sem eigi í greiðsluvanda. Verði að teljast óeðlilegt að fjármálastofnun sem stundi fjármálaviðskipti við einstaklinga sé ekki með nein úrræði fyrir þá viðskiptavini sem eigi í skuldavanda og telji sig ekki þurfa þess líkt og aðrar fjármálastofnanir. Með því væri skuldurum alvarlega mismunað og jafnræðis ekki gætt.

Sóknaraðilar mótmæla því að tómlæti eigi við í þessu máli enda sýni gögn málsins fram á samningaviðræður málsaðila allt til ársins 2014. Ítrekað hafi verið reynt að ná samkomulagi við bankann um kröfu hans á hendur sóknaraðilum. Á þeim tíma sem samningaviðræður hafi staðið yfir hafi verið í boði ýmis úrræði fyrir skulduga aðila sem ekki hafi getað staðið við fjárskuldbindingar sínar, t.d. svokölluð 110% leið. Sóknaraðilar hafi farið til umboðsmanns skuldara og fengið staðfestingu frá embættinu um að þau gætu ekki staðið við fjárskuldbindingar sínar. Þrátt fyrir þetta hafi varnaraðili hafnað kröfum sóknaraðila um að lán þeirra hjá sparisjóðnum yrði leiðrétt þar sem sparisjóðurinn vildi ekki beita þeim aðferðum sem hafi verið tiltækar á þeim tíma. Hafi það orðið til þess að aðrir kröfuhafar hafi ekki viljað notast við þau úrræði þar sem gengið var út frá að allir kröfuhafar myndu beita leiðréttingu. Varnaraðili hafi metið það sem svo að þeir væru ekki skuldbundnir til að beita skuldaúrræðum líkt og önnur fjármálafyrirtæki.

Sóknaraðilar telja að ljóst megi vera að með sértækri skuldaaðlögun séu fasteignalán lántaka löguð að greiðslugetu lántaka til að hann geti haldið hóflegu íbúðarhúsnæði, einni bifreið og framfleytt fjölskyldu sinni. Það hafi verið varnaraðila ljóst þegar farið hafi verið yfir aðstæður sóknaraðila að þau uppfylltu þessi skilyrði. Í þessu sama skuldaaðlögunarferli hafi svo verið gerður samningur við kröfuhafa til þriggja ára. Kröfuhafar hafi getað fallist á eftirgjöf krafna, hlutfallslega lækkun þeirra eða gjaldfrest á þeim. Markmiðið með þessu úrræði hafi verið að ráða bót á slæmri fjárhagsstöðu lántakans án þess að komi til opinberra úrræða. Umrætt úrræði hafi aðeins komið til greina ef sýnt þætti að vægari úrræði dygðu ekki til að rétta af fjárhagsstöðu lántaka og fyrirséð væri að viðkomandi gæti ekki staðið í skilum af lánnum sínum til langframa. Í tilviki sóknaraðila hafi þetta átt við.

Sóknaraðilar vísa til þess að samkvæmt regluverki sértæktrar skuldaaðlögunar, sbr. samkomulag um útfærslu aðgerða í þágu yfirveðsettra heimila, undirritað 15.

janúar 2011, hafi bankar haft heimild til að ganga lengra en umrætt regluverk segi til um hefðu hin hefðbundnu og vægari úrræði ekki dugað, líkt og í tilviki sóknaraðila. Krafa sóknaraðila sé og hafi alltaf verið að sparisjóðurinn beiti sömu úrræðum og aðrar fjármálastofnanir hafi gert en ljóst sé að ef til þeirra hefði komið þá hefði það leyst vanda sóknaraðila. Kvörtun sóknaraðila sé sú að fá úr því skorið hvort sparisjóðurinn hafi ekki verið skuldbundinn sem fjármálastofnun sem veiti neytendalán til að beita sömu úrræðum og aðrar fjármálastofnanir hafi gert í þeim tilvikum þegar viðskiptavinir þeirra hafi átt í skuldavanda.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að máli sóknaraðila verði vísað frá. Til vara er þess krafist að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili telur að tómlæti sóknaraðila kunni að veita úrskurðarnefndinni tilefni til frávísunar málsins ex officio. Sparisjóðurinn gerir ekki sjálfstæða frávísunarkröfu byggða á þeim sjónarmiðum. Líkt og gögn málsins beri með sér hafi sóknaraðilar lengi byggt á því að þau eigi rétt á hendur sparisjóðnum til leiðréttingar á skuldbindingum sínum. Í bréfi sóknaraðila, dags. 13. apríl 2012, komi fram að þá þegar hafi sparisjóðurinn verið búinn að lýsa afstöðu sinni til umleitana hans.

Varnaraðili telur að kröfur sóknaraðila séu óskýrar og vanreifaðar og að málatilbúnaður allur sé settur fram á óljósan hátt. Krafan virðist fjalla um að varnaraðili skuli „taka á skuldavanda“ sóknaraðila. Ekki sé gerð grein fyrir á hvaða hátt það skuli gert eða nánar tilgreint hvað átt sé við með kröfu sóknaraðila.

Varnaraðili byggir á því að framlögð gögn af hálfu sóknaraðila styðji á engan hátt þær óskýru kröfur sem gerðar séu í málinu, en nýjustu gögnin sem lögð hafi verið fram séu tveggja ára gömul. Önnur gögn séu annað hvort eldri eða ódagsett svo ómögulegt sé að segja til um síðan hvenær þau séu. Auk þess virðist krafa sóknaraðila snúast um skuldavanda, en fyrirbyggjandi gögn varpi ekki ljósi á hvers eðlis hinn meinti skuldavandi sé í dag. Hluti gagnanna stafi frá sóknaraðilum sjálfum og verði að telja að slík gögn hafi ekkert gildi í máli þessu auk þess sem óljóst sé hvað það sé sem sóknaraðilar vilji sýna fram á með málatilbúnaði sínum. Ekki sé gerð tilraun til að skýra málatilbúnaðinn með öðrum gögnum.

Varnaraðili bendir á að við málskot til nefndarinnar sé nauðsynlegt að kröfur sóknaraðila og málsástæður séu skýrar og hafi nefndin sjálf fjallað um slíkt í úrskurðum sínum. Ekki sé talið nægilegt að vísa til gagna um alla þætti málsins, sbr. úrskurð nefndarinnar nr. 91/2013, en þar sé áréttað að skýrlega skuli greina frá kröfum sóknaraðila á forprentuðu eyðublaði sem kvartanir séu ritaðar á. Í máli því sem varnaraðili geri hér athugasemdir við verði ekki séð að nauðsynlegar upplýsingar komi fram undir þeim lið eyðublaðsins eða að skýrt sé hvers sé krafist í málinu. Gögn málsins séu einnig óskýr og ekki sé ein heildstæð krafa sett fram samkvæmt þeim, enda væri það ekki nægjanlegt, sbr. framangreint. Samkvæmt framangreindu sé því með öllu óljóst hvers sóknaraðilar krefjist. Í e-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki segi að nefndin fjalli ekki um mál, sem séu það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar.

Varnaraðili bendir á að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verði metin til fjár, sbr. b-lið 6. gr. samþykktanna. Kröfur og málsástæður sóknaraðila séu mjög óskýrar. Af þeim sé þó ljóst að sóknaraðilar hafi ekki uppi beina fjárkröfu og verði krafan eins og hún sé sett upp ekki jafnað til beinnar fjárkröfu. Krafan virðist

fjalla um meintan skuldavanda sóknaraðila, en ekki verði ráðið af framsetningu málsins né gögnum sem lögð hafi verið fram hvers krafist sé í málinu, né séu lögð fram nýleg gögn um fjárhagsstöðu og afkomu sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hafi í mörgum úrskurðum sínum vísað til b- og e-liða 6. gr. samþykktanna við frávísun krafna. Megi þar nefna mál nr. 52/2013, 56/2013, 58/2013, 91/2013, 105/2013 og 106/2013.

Samkvæmt framangreindu telur varnaraðili að kröfur sóknaraðilar og málatilbúnaður allur sé svo vanreifaður að vart verði komið við vörnum. Málatilbúnaður sóknaraðila sé óljós og ekki samkvæmt meginreglum um ákveðna og ljósa kröfugerð, sbr. meginreglur réttarfars sem birtist í 80. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála.

Verði ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun krefst sparisjóðurinn þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Krafa sóknaraðila virðist vera sú að varnaraðili skuli taka á meintum skuldavanda þeirra hjóna, en þó með aðferðum sem séu ótilgreindar og ekki sé leitast við að skýra kröfuna á neinn hátt.

Varnaraðili telur að sóknaraðili byggi kröfu sína á því að tillögu sóknaraðila um niðurfærslu skuldabréfs sem sett hafi verið fram 13. apríl 2012, fyrir tveimur árum síðan, hafi verið hafnað og að umboðsmaður skuldara hafi metið það svo í febrúar 2011, fyrir rúmum þremur árum að sóknaraðilar ættu í skuldavanda. Telji sóknaraðili ástæðu til þess að kvarta yfir því sem verði að teljast frjálssar samningaumleitanir, verði ekki séð að gögn þau sem lögð hafi verið fram í málinu séu nægjanleg til þess að sýna fram á meintan skuldavanda sóknaraðila í dag og verði því að telja að hafna beri kröfum sóknaraðila.

Varnaraðili telur óljóst hvaða aðild sóknaraðili M eigi að máli þessu. Sparisjóðurinn sé ekki kröfuhafi að skuld á nafni M, sem sé í vanskilum. M hafi því ekki, svo varnaraðili best fái séð, lögvarða hagsmuni af úrlausn málsins, sbr. meginsjónarmið 2. mgr. 25. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili minnist á samkomulag lánveitenda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila í kvörtun sinni og að sparisjóðnum hafi borið að beita „úrræðum“ í samræmi við það samkomulag. Ekki sé nánar tilgreint hvaða úrræði sé átt við, en samkomulagið fjalli um hina svokölluðu 110% leið. Ljóst sé þó að skuldabréf það sem lögmaður sóknaraðila nefni í bréfi sínu frá apríl 2012 sé ekki veðskuldabréf. Samkomulagið eigi því ekki við í málinu, sbr. lið 1.2. í 1. gr. þess. Jafnvel þótt svo væri sé sparisjóðurinn ekki aðili að ofangreindu samkomulagi. Beri því að hafna kröfum sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að af ofangreindu sjáist að kröfur sóknaraðila séu vægast sagt óskýrar. Á hinu forprentaða kvörtunareyðublaði virðist vera fjallað um 110% leiðina sem ekki eigi við í málinu, en í gögnum málsins sé bæði fjallað um sértæka skuldaaðlögun og almenna niðurfærslu skuldabréfs sem hafi verið sjálfstæð tillaga sóknaraðila.

Varnaraðili bendir á að undir liðnum „Hvenær viðskiptamaður bar fram kvörtun sína eða henni var hafnað“ á forprentuðu eyðublaði sem sóknaraðili sendi til nefndarinnar, segi að ítrekað hafi verið reynt að semja við kröfuhafa án árangurs. Ekki sé skýrt nánar hvað í þessum orðum felist, hvorki í gögnum málsins sem gefi mjög takmarkaðar upplýsingar né í málsástæðum sóknaraðila. Sóknaraðilinn N hafi sjálfur verið í samskiptum við varnaraðila þann 8. nóvember 2013 og hafi þá lagt fram tillögu um lækkun lánsins svo ljóst sé að bréf lögmanns í máli þessu sé ekki nýjasta tillaga sóknaraðila. Sparisjóðurinn hafi lagt fram tillögu af sinni hálfu þann 10. nóvember

2013 sem ekki hafi verið svarað, hvorki af hálfu sóknaraðila né lögmans þeirra. Sparisjóðurinn hafi verið í samskiptum við bæði sóknaraðila og lögmann þeirra hvað varði meintan skuldavanda þeirra í langan tíma og hafi skuldabréf það sem getið sé í gögnum sóknaraðila verið í vanskilum frá maí 2012. Sparisjóðurinn hafi nú ekki séð sér annað fært en að innheimta kröfu sína samkvæmt skuldabréfinu, einkum þar sem sóknaraðili sjálfur hafi ekki svarað tillögum varnaraðila þrátt fyrir að hafa lýst yfir greiðsluvilja og hafi tilraunir til samninga því talist fullreyndar.

Varnaraðili bendir á að ljóst sé að ekki sé unnt að þvinga sparisjóðinn til samningsgerðar við viðskiptavin og vísist þar um til meginreglu samningaréttar um samningsfrelsi. Sparisjóðurinn krefst þess með vísan til framangreinds að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að úrræðum vegna greiðsluvanda sóknaraðila.

Í 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki er fjallað um mál sem nefndin fjallar ekki um.

Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Samkvæmt e-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.

Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðili taki á skuldavanda þeirra líkt og gert sé hjá öðrum viðskiptabönkum.

Sóknaraðilar virðast aðallega byggja á því að varnaraðili beiti ekki sömu úrræðum við lausn á greiðsluvanda og aðrar fjármálastofnanir. Því til stuðnings vísa sóknaraðilar helst til samkomulags lánveitenda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila, dags. 15. janúar 2011 og að því er virðist samkomulags um verklagsreglur um sértæka skuldaaðlögun einstaklinga, dags. 22. desember 2010. Sóknaraðilar hafa þó enga tilraun gert til að sýna fram á að skilyrði umræddra samkomulaga séu uppfyllt enda verður fleira að koma til en greiðsluerfiðleikamat umboðsmanns skuldara, dags. 8. febrúar 2011, sbr. skilyrði framangreindra samkomulaga. Þá er ekki ljóst af kröfugerðinni hvaða fjárhagslegu réttindi sóknaraðilar telja sig geta fengið með umræddum úrræðum. Í ljósi þess er málið svo óljóst og illa upplýst og kröfur sóknaraðila svo óskýrar að það er ekki tækt til úrskurðar, sbr. e-lið 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Verður því ekki hjá því komist að vísa málinu frá.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila, M og N, á hendur varnaraðila, F, er vísað frá.

Reykjavík, 11. júlí 2014.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson  
Oddur Ólason