

Ár 2015, föstudaginn 29. maí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Unnur Erla Jónsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 6/2015**:

**A**  
**gegn**  
**F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 2. febrúar 2015, með kvörtun sóknaraðila, samdægurs. Með tölvupósti nefndarinnar, dags. 5. febrúar 2015, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 2. mars 2015. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar, dags. 5. mars 2015, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Sóknaraðili hefur ekki frekari athugasemdir.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 29. maí 2015.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili greiddi ítrekað á tímabilinu frá 10. mars 2014 til 6. ágúst 2014 fjárhæð á bilinu kr. 26.104 - 26.504 til varnaraðila. Innifalið í þessum fjárhæðum til varnaraðila var flýtiþjónustugjald sem sóknaraðili greiddi til varnaraðila til að fá hraðari afgreiðslu láns.

Með tölvupósti 2. febrúar 2015, krafðist sóknaraðili endurgreiðslu vegna umrædds flýtiþjónustugjalds þar sem sóknaraðili taldi það ólöglegt, en kröfu sóknaraðila var hafnað af varnaraðila í tölvupósti samdægurs með þeim rökum að varnaraðili teldi „málinu ekki lokið“ fyrr en niðurstaða væri komin frá dómstólum. Farið yrði eftir niðurstöðu dómstóla þegar hún lægi fyrir.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila fjárhæð á bilinu kr. 85.000- 88.000, vegna innheimtu á svokölluðu flýtiþjónustugjaldi, sem sóknaraðili greiddi í 16 skipti til varnaraðila vegna lántöku hjá varnaraðila á árinu 2014.

Sóknaraðili hefur lagt fram kvittanir úr netbanka þar sem viðtakandi greiðslu er varnaraðili og vísar sóknaraðili til þess að flýtiþjónustugjaldið sé kr. 5.500 af hverri

upphæð fyrir sig. Því krefst sóknaraðili þess að fá fjárhæð kr. 88.000 endurgreidda, en í það minnsta kr. 85.000 því sóknaraðili telur sig hafa greitt of mikið fyrir þessa þjónustu. Einnig vísar sóknaraðili til þess að Neytendastofa hafi talið flýtiþjónustugjaldið vera lögbrot og vegna þess leiti sóknaraðili réttar síns.

Sóknaraðili tekur einnig fram að hún sé tilbúin að sýna fram á að lánshæfismatið hafi aldrei verið sótt, því sóknaraðili telur að það hafi tekið lengri tíma en nokkrar sekúndur að fá það mat frá FC í Svíþjóð.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að málinu verði vísað frá, en til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Aðalkröfu um frávísun málsins byggir varnaraðili á þeirri málsástæðu að úrskurðarnefndin hafi ekki heimildir til að úrskurða í kærumálum sem beinast að varnaraðila.

Í 1. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki segir að nefndin starfi samkvæmt samkomulagi á milli viðskiptaráðuneytisins, Sambands íslenskra viðskiptabanka, Sambands íslenskra sparisjóða, Samtaka verðbréfafyrirtækja, Sambands lánastofnana og Neytendasamtakanna. Þá geti einnig einstök fyrirtæki átt aðild að nefndinni. Þá segi í 16. gr. samþykktanna að Fjármálaeftirlitið skuli auglýsa í Lögbirtingarblaðinu hvaða samtök fyrirtækja og einstök fyrirtæki eru aðilar að nefndinni. Þá skulu breytingar á aðild að nefndinni vera auglýstar með sama hætti. Í 33. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013, sem tóku gildi 1. september 2013, komi fram að lánveitendum, eins og þeir eru skilgreindir í lögnum, beri skylda til að eiga aðild að úrskurðarnefndinni. Varnaraðili er lánveitandi í skilningi 33. gr. laga um neytendalán. Varnaraðili geti hins vegar ekki fengið séð að aðild hans að úrskurðarnefnd hafi verið auglýst með þeim hætti sem ákvæði 16. gr. samþykktanna mælir fyrir um. Af þeim sökum hafi hann ekki enn öðlast aðild að úrskurðarnefndinni. Beri því að vísa málinu frá.

Varakröfu sína byggir varnaraðili á því að sóknaraðili eigi ekki rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

Kvörtun sóknaraðila snýr að því að varnaraðila sé óheimilt að krefjast gjalds vegna svokallaðrar flýtiþjónustu. Vísar sóknaraðili til þess að Neytendastofa hafi þegar úrskurðað um lögmati gjaldtökunnar og hafi ekki talið hana í samræmi við 26. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013. Gjald fyrir flýtiþjónustu eigi að teljast sem hluti af heildarlántökukostnaðar en slíkur kostnaður megi ekki vera umfram 50% af árlegri hlutfallstölu kostnaðar.

Varnaraðili hafi boðið viðskiptavinum sínum svokölluð smálán, sem séu lán að fjárhæð kr. 20.0000, til 30 daga. Ekki sé um að ræða aðrar lánsfjárhæðir, lánstíma eða lánakjör. Lánin beri enga vexti en lántökukostnaður á árinu 2014 hafi verið kr. 678. Í því felist að árlegur hlutfallstölu kostnaður sé 50% og þar með í samræmi við ákvæði 26. gr. neytendalánalaga nr. 33/2013.

Varnaraðili hafi boðið viðskiptavinum sínum að velja sérstaka flýtiafgreiðslu sem hafi það í för með sér að lánsúmsókn sé afgreidd með mun skjótari hætti en samkvæmt hefðbundnu ferli. Fyrir þessa flýtiþjónustu greiði viðskiptavinir aukalega kr. 5.500, sem komi til greiðslu á eindaga lánsins.

Varnaraðili byggir á því að þessi gjaldtaka sé lögum samkvæm, enda teljist hún ekki til heildarlántökukostnaðar og komi þar með ekki til skoðunar við útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Samkvæmt 1. mgr. 21. gr. laganna sé árleg hlutfallstala

*kostnaður „það vaxtaígildi sem jafnar núvirðið af greiðsluskuldbindingum lánveitanda annars vegar og neytanda hins vegar samkvæmt lánssamningi þeirra. Árlegri hlutfallstölu kostnaðar skal lýst sem árlegu hlutfalli af heildarfjárhæð sem neytandi greiðir.“ Þá segi í 4. mgr. að „við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar skal ákvarða heildarlántökukostnað neytanda“.* Hugtakið heildarlántökukostnaður sé skilgreint í g. lið 1. mgr. 5. gr. laganna þar sem m.a. segi: „Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánssamning, einkum váttryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarþjónustusamning til að lánið fáist eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.“

Viðskiptavinum varnaraðila hafi staðið til boða að flýta afgreiðslutíma lánsins gegn gjaldi. Þessa þjónustu hafi þeir þurft að velja sérstaklega þegar um lánið hafi verið sótt. Hafi viðskiptavinirnir ekki kosið að nýta sér þjónustuna þá hafi lánið verið afgreitt með hefðbundnum hætti og engum viðbótarkostnaði, ótengt greiðslumati og framkvæmd þess.

Í ljósi þess að viðskiptavinir hafi haft val um það hvort þeir hafi viljað nýta sér flýtiþjónustu varnaraðila eða ekki, þá hafi kostnaður vegna þjónustunnar ekki reiknast til árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Eins og fram hafi komið í tilvitnuðu ákvæði g. liðar 1. mgr. 5. gr. laganna, þá hafi einungis kostnaður við þá viðbótarþjónustu sem nauðsynleg var til að fá lánið afgreitt, talist til heildarlántökukostnaðar, og þar með árlegar hlutfallstölu kostnaðar.

Með vísan til framangreinds sé því ljóst að kostnaður vegna flýtiþjónustu teljist ekki til heildarlántökukostnaðar. Sé varnaraðila því heimilt samkvæmt lögum að innheimta gjaldið. Sóknaraðili hafi samþykkt í öllum umræddum tilvikum greiðslu gjaldsins þegar hún hafi sótt um lán sín hjá varnaraðila. Eigi hún því ekki rétt á endurgreiðslu þess úr hendi varnaraðila.

Varnaraðili byggir einnig á því að úrskurður Neytendastofu sé rangur, bæði hvað varðar form og efni. Í úrskurði sínum leggi Neytendastofa ranglega til grundvallar, líkt og sóknaraðili geri í kvörtun sinni, að varnaraðili hafi látið sænskan aðila framkvæma lánshæfismat og hafi tekið sérstakt gjald fyrir það af viðskiptavinum sínum. Þetta sé alrangt og eigi sér enga stoð. Hið rétta sé að smálánafyrirtækin B, C og D séu í samstarfi við sænskt fyrirtæki um framkvæmd lánshæfismats, sem taki sérstakt gjald fyrir þá þjónustu. Þessi fyrirtæki séu hins vegar í engum tengslum við varnaraðila og séu rekstri hans óviðkomandi. Varnaraðili hafi sjálfur framkvæmt lánshæfismat á sínum viðskiptavinum, þ.m.t. sóknaraðila, og hafi því ekki tekið viðbótargjald fyrir það. Hin valkvæða viðbótarþjónusta varnaraðila hafi því ekki snúið að framkvæmd lánshæfismats, líkt og Neytendastofa hafi lagt til grundvallar í úrskurði sínum. Þannig hafi Neytendastofa farið fyrirtækjavillt þegar hún kvað upp úrskurð sinn í máli varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að sú viðbótarþjónusta sem sóknaraðili kvarti nú undan sé bæði valkvæð og auk þess sem hún feli í sér viðbót við hefðbundna þjónustu varnaraðila. Það skipti máli að bæði þessi atriði séu til staðar þegar lögmæti gjaldtökunnar sé skoðað.

Vegna löglausrar niðurstöðu Neytendastofu, sem sóknaraðili hafi reist kvörtun sína á, hafi varnaraðili tekið ákvörðun um að bera ágreininginn undir dómstóla, þar sem þess verði krafist að úrskurður Neytendastofu verði felldur úr gildi. Málið hafi verið þingfest í mars 2015. Af þeim sökum sé það þýðingarlaust fyrir nefndina að mati varnaraðila að leggja niðurstöðu Neytendastofu til grundvallar á úrlausn í þessu máli. Sóknaraðili telur að það muni alltaf falla í skaut almennra dómstóla að skera úr um lögmæti gjaldtöku varnaraðila og komist dómstólar að þeirri niðurstöðu að umrædd

gjaldtaka sé í andstöðu við lög um neytendalán nr. 33/2013, þá muni varnaraðili hlíta þeirri niðurstöðu. Þessu hafi varnaraðili ítrekað komið á framfæri við viðskiptavinum sína.

Loks byggir varnaraðili á því að krafa sóknaraðila um skaðabætur sé vanreifuð. Samkvæmt 1. mgr. 34. gr. laga um neytendalán, geti lánveitandi bakað sér skaðabótaskyldu gagnvart lántakanda, en það geti einungis verið ef almenn skilyrði skaðabótaskyldu séu uppfyllt. Sóknaraðili hafi með engu móti vikið að þessum skilyrðum í kvörtun sinni.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að endurgreiðslu flýtiþjónustugjalds sem sóknaraðili greiddi við töku láns hjá varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði vísað frá þar sem nefndin hafi ekki heimildir til að úrskurða í kærumálum sem beinast að varnaraðila. Varnaraðili vísar til 16. gr. samþykktar nefndarinnar og telur að aðild varnaraðila hafi ekki verið auglýst með þeim hætti sem ákvæðið kveði á um og af þeim sökum hafi hann ekki öðlast aðild að úrskurðarnefndinni.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki var upphaflega komið á fót með samningi milli efnahags- og viðskiptaráðherra, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja um síðustu aldamót. Samþykktir um nefndina eru frá þeim tíma. Lögjafinn hefur síðan skotið lagagrundvelli undir nefndina með því að víkja að henni í lögum, þannig að fyrirtækjum hefur verið gert skylt að eiga aðild að henni. Frá árinu 2010 hefur fjármálafyrirtækjum verið skylt samkvæmt lögum að eiga aðild að úrskurðarnefndinni. Með 33. gr. laga um neytendalán var kveðið á um að neytendur geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánnum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Samkvæmt 2. mgr. 33. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013, segir að „*neytendur geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánnum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.*“. Lánveitendum er skylt að eiga aðild að úrskurðarnefndinni samkvæmt lögnum og skulu þeir lánveitendur sem eiga aðild að málum standa undir kostnaði nefndarinnar vegna þeirra. Hefur lögjafinn þannig kveðið með skýrum hætti á um skyldu varnaraðila til aðildar að nefndinni og getur hann ekki vikið sér undan þeirri lögboðnu skyldu, hvað sem líður upphaflegum samþykktum nefndarinnar. Er frávísunarkröfu varnaraðila hafnað.

Til vara krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að úrskurður Neytendastofu í máli nr. 3/2015 séu rangur og þar af leiðandi kvörtun sóknaraðila þar sem því hafi verið haldið fram að varnaraðili hafi látið FC í Svíþjóð framkvæma lánshæfismat og tekið fyrir það sérstakt gjald af viðskiptavinum sínum. Það sé hins vegar rangt þar sem varnaraðili hafi sjálfur framkvæmt lánshæfismatið og ekki tekið viðbótargjald fyrir það. Því hafi flýtiþjónusta varnaraðila verið sóknaraðila valkvæð.

Ekki fæst séð að það skipti nokkru máli fyrir niðurstöðu máls þessa hvort því hafi verið ranglega haldið fram í máli varnaraðila hjá Neytendastofu að hann eða viðskiptavinir hans hafi keypt þjónustu sænsks fyrirtækis við lánshæfismat, enda byggir málalátibúnaður sóknaraðila ekki á þeim grunni.

Í lögum nr. 33/2013 um neytendalán, er kveðið á um hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar og samkvæmt 26. gr. sömu laga, er kveðið á um að árleg hlutfallstala kostnaðar megi ekki nema meira en 50% að viðbættum stýrivöxtum.

Úrskurðarnefndin telur að kostnaður vegna afgreiðslu á umsókn um neytendalán teljist almennt til heildarlántökukostnaðar og að þeir lántakendur sem hafi kosið að fá flýtimeðferð á afgreiðslu lána hjá varnaraðila hafi þurft að greiða kostnað sem teljist til heildarlántökukostnaðar. Fyrir liggur úrskurður Neytendastofu nr. 3/2015, þar sem komist er að sömu niðurstöðu. Í því sambandi þykir ekki skipta máli hvort lánshæfismat var keypt af þriðja aðila eða ekki.

Með vísan til alls framangreinds verður því talið að sú fjárhæð sem sóknaraðili greiddi til varnaraðila í formi flýtiþjónustugjalds nái út fyrir þau mörk sem varnaraðila var heimilt að krefjast. Að því marki sem gjaldtakan er umfram hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar er um að ræða ólögmæta gjaldtöku og ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila ofgreitt flýtiþjónustugjald sem sóknaraðili greiddi til varnaraðila vegna lántöku sinnar á tímabilinu mars - ágúst 2014.

Þar sem sóknaraðili hefur ekki lagt fram útreikninga sem sýna fjárhæð kröfu hennar að teknu tillit til heimillar gjaldtöku, er útilokað að fallast á kröfu hennar um greiðslu tiltekinnar fjárhæðar. Hins vegar verður fallist á kröfu hennar með þeim hætti sem í úrskurðarorði greinir.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Varnaraðili, F, endurgreiði sóknaraðila, A, lántökukostnað að meðtöldu flýtiþjónustugjaldi, að því marki sem hann var umfram hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar.

Reykjavík, 28. maí 2015.

---

Haukur Guðmundsson

---

Geir Arnar Marelsson

---

Jóhann Tómas Sigurðsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

---

Unnur Erla Jónsdóttir