

Ár 2015, fimmtudaginn 22. 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. 9/2015**:

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

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 5. febrúar 2015, með kvörtun sóknaraðila, dags. 3. febrúar 2015. Með tölvupósti nefndarinnar, dags. 9. febrúar 2015, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti dags. 20. apríl 2015. Var bréfið sent sóknaraðila með tölvupósti nefndarinnar sama dag og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 15. og 22. maí 2015.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili tók ítrekað lán hjá varnaraðila á tímabilinu 2. maí til 3. desember 2014.

Varnaraðili bauð viðskiptavinum sínum upp á framkvæmd lánsþjónustu án endurgjalds en einnig var í boði mat frá sænsku fyrirtæki, FC. Með því að óska eftir lánsþjónustu frá FC var afgreiðsla láns hjá varnaraðila hraðari.

Þegar sóknaraðili tók lán hjá varnaraðila, greiddi hún gjöld vegna flýtiþjónustu hjá varnaraðila. Fyrir þessa þjónustu greiddi sóknaraðili fjárhæðir á bilinu kr. 5.500 - 5.990, samtals að fjárhæð kr. 83.110 samkvæmt framlögðu yfirliti sóknaraðila í tölvupósti dags. 2. febrúar 2015 til varnaraðila.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreidd gjöld vegna flýtiþjónustu hjá varnaraðila. Undir liðnum „*Kröfur*“ á kvörtunareyðublaði sóknaraðila segir: „*Undirrituð krefst þess að fá endurgreitt gjald vegna flýtiþjónustu hjá F í 13 skipti árið 2014. Fjárhæð um 75.000 kr.*“. Sóknaraðili telur að flýtiþjónustugjald hafi verið innheimt í hvert sinn sem sóknaraðili hafi tekið lán hjá varnaraðila. Sóknaraðili telur að gjaldið sé ólöglegt og því hafi sóknaraðili leitað réttar síns.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi verið í fjárhagsvanda og hafi þess vegna tekið lán hjá varnaraðila. Þrátt fyrir að hún hafi verið með gott lánsþjónustumat þá hafi

sóknaraðili þurft að greiða að minnsta kosti 13 sinnum gjald, sem hafi reynst vera flýtipjónustugjald.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá. Til vara er þess krafist að kvörtuninni verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi valið þá leið að eiga viðskipti við sænska fyrirtækið FC og í framhaldi af þeim viðskiptum vilji sóknaraðili nú fá þá fjármuni endurgreidda frá varnaraðila. Varnaraðili telur sig ekki eiga aðild að máli sem beinist að FC og geti ekki endurgreitt þá fjármuni sem hafi verið greitt til þeirra. Varnaraðili byggir einnig á því að sóknaraðili hafi krafist endurgreiðslu vegna flýtipjónustu en varnaraðili telur enga flýtipjónustu hafa verið veitta af þeirra hálfu og því sé ekki unnt að verða við kröfum sóknaraðila. Þar að auki séu engin gögn í málinu sem hafi sýnt fram á að sóknaraðili hafi greitt þá fjárhæð sem hann hafi farið fram á endurgreiðslu á til varnaraðila eða þeirra vörumerkja sem varnaraðili hafi haft í starfsemi sinni. Því byggir varnaraðili á því að ekki verði kveðinn upp úrskurður á grundvelli þeirrar kröfugerðar sem sett sé fram í kvörtuninni. Að lokum telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á neinar málsástæður og að rökstuðningur fyrir kvörtun sóknaraðila sé enginn. Varnaraðili telur að skortur á málsástæðum geri þeim sem kvörtunin beinist að, ómögulegt að rökstyðja athugasemdir sínar með skynsamlegum hætti og um leið verði málið ómögulegt til meðferðar.

Varnaraðili bendir á að með lögum nr. 33/2013 um neytendalán, hafi verið sett ákvæði sem hafi tekið til starfsemi varnaraðila, meðal annars ákvæði um hámark árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Samkvæmt 26. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán hafi árleg hlutfallstala kostnaðar ekki mátt nema meira en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Í 21. gr. laganna er að finna skilgreiningu á árlegri hlutfallstölu kostnaðar. Í 4. mgr. 21. gr. kemur fram að við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar skuli ákvarða heildarlántökukostnað neytanda sem samkvæmt g-lið 1. mgr. 5. gr. laganna er allur kostnaður, þ.m.t. vextir, verðbætur, þóknun, skattar og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða í tengslum við lánsamning og lánveitanda er kunnugt um við samningsgerð, að frátöldum þinglýsingarkostnaði. Kostnaður vegna viðbótarþjónustu í tengslum við lánsamning, einkum vátryggingariðgjöld, er einnig tekinn með í útreikninginn ef skylda er að gera viðbótarþjónustusamning til að lánið fáið eða til að fá það með auglýstum skilmálum og kjörum.

Varnaraðili telur sig hafa boðið viðskiptavinum sínum að framkvæma lánshæfismat án endurgjalds. Eftir að lög nr. 33/2013 um neytendalán hafi tekið gildi hafi orðið ljóst, að mati varnaraðila, að meiri vinna og tími, en áður, myndu fara í að framkvæma mat á greiðslugetu umsækjenda. Því telur varnaraðili ljóst að eftir setningu laganna hafi ekki verið mögulegt að bæta við starfsfólki til að framkvæma matið og því hafi legið fyrir að afgreiðsla lána myndi taka lengri tíma en áður hafi tíðkast í starfseminni. Hins vegar hafi varnaraðili ákveðið að fallast á lánshæfismat frá öðrum viðurkenndum fyrirtækjum sem hafi sérhæft sig í því að framkvæma mat á lánshæfi. Varnaraðili hafi samþykkt að heimila sænska lánshæfismatsfyrirtækinu FC að auglýsa þjónustu sína á heimasíðu sinni og hafi hluti viðskiptavina ákveðið að kaupa þá þjónustu, þar sem skemmri tíma hafi tekið að fá matið frá þeim, en frá varnaraðila.

Varnaraðili telur að umsækjendur um lán hjá varnaraðila hafi því getað keypt lánshæfismat frá þriðja aðila ef þeir hafi kosið, í þeirri von að lánsútsóknin myndi taka skemmri tíma í afgreiðslu. Samkvæmt lokamálslið g-liðar 1. mgr. 5. gr. laga nr. 33/2013, falli þessi kostnaður ekki undir heildarlántökukostnað við útreikning á árlegri

hlutfallstölu kostnaðar. Neytandinn hafi því ekki þurft að greiða þennan kostnað í tengslum við lánsamninginn þó hann hafi átt þess kost og því falli þessi kostnaður ekki undir heildarlántökukostnað samkvæmt fyrri málslið g-liðar 1. mgr. 5. gr. Þar að auki telur varnaraðili að þetta hafi verið viðbótarþjónusta, sem neytanda hafi ekki verið skylt að kaupa til að lánið myndi fást, en samkvæmt síðari málslið g-liðar 1. mgr. 5. gr. laganna falli kostnaður af viðbótarþjónustu sem ekki sé skylt að kaupa, ekki undir heildarlántökukostnað.

Samkvæmt framansögðu falli sá kostnaður, við þjónustu FC, ekki undir heildarlántökukostnað samkvæmt g-lið 5. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán og komi því ekki til skoðunar við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar, sbr. 4. mgr. 21. gr.

Varnaraðili telur að engar forsendur séu til að rýmka gildissvið ákvæða laga nr. 33/2013, því slíkt samræmist ekki viðurkenndum lögskýringarsjónarmiðum við skýringu lagaákvæða sem þessara. Varnaraðili telur að frekar ætti að skýra ákvæðin þröngt þannig að til þess að kostnaður falli undir ofangreind ákvæði, megi ekki vera neinn vafi hvað það varðar.

Auk ofangreinds þá telur varnaraðili enn frekari ástæða til að vera á varðbergi við túlkun ofangreindra lagaákvæða í ljósi þess að löggjöfin sjálf sé að hans mati andstæð 75. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944, og samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Þar að auki byggir varnaraðili á því að Úrskurðarnefnd neytendamála hafi úrskurðað að kaup á lánshæfismati frá FC hafi falið í sér þjónustu sem hafi átt að fella undir árlega hlutfallstölu kostnaðar. Varnaraðili hafi hins vegar ákveðið að leita réttar síns fyrir dómstólum þar sem varnaraðili telur að úrskurðurinn sé andstæður ofangreindum sjónarmiðum.

Varnaraðili telur rétt að benda á að eftirlitsaðili með starfsemi varnaraðila sé Neytendastofa og þar að auki sé varnaraðili ekki fjármálafyrirtæki sem falli undir svið Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þegar af þeirri ástæðu telur varnaraðili að nefndin eigi að vísa málinu frá.

## V.

### Niðurstaða.

Sóknaraðili tilgreinir gagnaðilann í kvörtun sinni sem F, en G sem útibú. Samkvæmt framlögðum gögnum eru F tilgreindur móttakandi á hluta þeirra greiðslna sem um er deilt. F tóku til varna í málinu og verða talin varnaraðili.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá. Annars vegar krefst varnaraðili þess að máli þessu verði vísað frá vegna þess að varnaraðili sé ekki fjármálafyrirtæki sem falli undir svið Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 2. mgr. 33. gr. laga um neytendalán nr. 33/2013, segir að „*neytendur geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.*“. Af framangreindu lagaákvæði er ljóst að ágreiningur milli sóknaraðila og varnaraðila hvað varðar neytendalán fellur undir svið nefndarinnar.

Hins vegar styður varnaraðili frávisunarkröfu sína við að ekki verði kveðinn upp úrskurður á grundvelli þeirrar kröfugerðar sem sé sett fram í kvörtuninni. Telur varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á neinar málsástæður og að skortur sé á rökstuðningi fyrir kvörtun. Vegna þessa skorts á málsástæðum sé ómögulegt fyrir varnaraðila að rökstyðja athugasemdir sínar með skynsamlegum hætti og þannig verði málið ótækt til meðferðar.

Í 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki er fjallað um þau mál sem nefndin fjallar ekki um. Í e-lið 6. gr. samþykktanna kemur fram að nefndin fjalli ekki um mál sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.

Samkvæmt kröfugerð sóknaraðila á kvörtunareyðublaði krefst sóknaraðili þess að fá endurgreitt gjald vegna flýtiþjónustu hjá varnaraðila í 13 skipti að fjárhæð kr. 75.000. Kröfu sína styður sóknaraðili við að „*flýtiþjónustugjaldið er talið vera ólöglegt og leita ég því réttar míns.*“ Enda þótt málatilbúnaður sóknaraðila sé þannig mjög knappur virðist krafa hennar skýr og grundvöllur kröfunnar auðskiljanlegur, enda virðist varnaraðili hafa náð að bregðast við málinu með fullnægjandi hætti.

Verður frávísunarkröfu varnaraðila samkvæmt þessu hafnað en rétt er að áréttu að sóknaraðili hefur lagt fram formlega kvörtun til varnaraðila dags. 2. febrúar 2015, þar sem fram kemur að sóknaraðili krefjist endurgreiðslu að fjárhæð kr. 83.110 á tímabilinu 2. maí - 3. desember þar sem tilteknar eru 18 sundurliðaðar færslur. Af yfirlitum sem sóknaraðili hefur lagt fram úr netbanka má greina 16 sundurliðaðar færslur að fjárhæð kr. 138.609. Krafa sóknaraðila í málinu verður hins vegar takmörkuð við þær 75.000 krónur sem tilgreindar eru í kvörtun hennar.

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 skuli ekki nema meira en 50% að viðbættum stýrivöxtum. Fyrir liggur úrskurður Neytendastofu nr. 3/2015, þar sem komist er að þeirri niðurstöðu að kostnaður vegna afgreiðslu á umsókn um neytendalán teljist almennt til heildarlántökukostnaðar og að þeir lantakendur sem hafi kosið að fá flýtimeðferð á afgreiðslu lána frá þeim fyrirtækjum sem þar áttu í hlut hafi þurft að greiða kostnað sem teljist til heildarlántökukostnaðar. Verður hér fallist á þessa niðurstöðu.

Af framlögðum gögnum er ljóst að sóknaraðili greiddi hið umdeilda flýtiþjónustugjald til varnaraðila, en ekki til FC líkt og varnaraðili heldur fram. Fæst ekki séð að það skipti máli fyrir niðurstöðu málsins hvort hluta af lántökukostnaði hafi verið ráðstafað til þriðja aðila.

Með vísan til alls framangreinds verður því talið einsýnt 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 ólögmeta gjaldtöku og ber varnaraðila að endurgreiða sóknaraðila ofgreitt flýtiþjónustugjald sem sóknaraðili greiddi til varnaraðila vegna lántöku sinnar á tímabilinu maí - desember 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 tiltekinna 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, 22. maí 2015.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson  
Unnur Erla Jónsdóttir