

Ár 2015, föstudaginn 9. október, 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. 46/2015**:

M
gegn
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 nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 18. júní 2015, með kvörtun sóknaraðila, dags. 15. júní 2015. Með tölvupósti nefndarinnar, dags. 18. júní 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. 9. júlí 2015. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með tölvupósti, dags. 14. júlí 2015.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 9. október 2015.

II.

Málsatvik.

Með umsókn dags. 1. mars. 2011, sótti sóknaraðili um niðurfellingu skulda á fasteigninni nr. 28, á grundvelli samkomulags lánveitanda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila. Á fasteigninni hvíldu veðskuldabréf nr. X útgefið til Íbúðalánasjóðs að fjárhæð 21.041.822 m.v. 1. janúar 2011 og veðskuldabréf nr. Y útgefið til FF (forvera F) að fjárhæð kr. 11.629.354 m.v. sama tímamark, en varnaraðili hefur nú yfirtekið réttindi kröfuhafa samkvæmt bréfi þessu. Samtals námu áhvílandi veðskuldir því kr. 32.671.176

Þann 17. mars 2011 var verðmat gert á fasteigninni nr. 28. Matið vann löggiltur fasteignasali. Þar kom fram að fasteignamat eignarinnar væri kr. 18.750.00 og áætlað markaðsverð eignarinnar væri kr. 24.200.000.

Varnaraðili sem var á öðrum veðrétti féllst á að veita sóknaraðila leiðréttingu til samræmis við 110% af veðsetningarhlutfalli fasteignarinnar þann 11. apríl 2011, en við mat á verðmæti fasteignarinnar var miðað við fyrrnefnt mat á markaðsvirði fasteignarinnar í samræmi við grein 1.3 í áður nefndu samkomulagi við lánveitanda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila. Þar kemur fram að við mat á verðmæti fasteigna skuli miðað við fasteignamat eða markaðsvirði þeirra, hvort sem sé hærra. Nam niðurfelling kr. 5.431.176. Á fasteigninni hvíldu þá skuldir að fjárhæð kr. 27.240.000 m.v. 1. janúar 2011.

Þann 26. maí 2011 kynnti varnaraðili nýjar leiðir til að lækka skuldir einstaklinga í viðskiptum við bankann. Meðal annars var um að ræða úrræðið Lækkun

fasteignaskulda sem fól í sér breytingar á svonefndri 110% leið. Úrræðið fól annarsvegar í sér að almennt skyldi miðað við 110% virði af skráðu fasteignamati 2011 samkvæmt fasteignaskrá Þjóðskrár Íslands í stað verðmats áður og hinsvegar að aðrar aðfararhæfar eignir hefðu að jafnaði ekki áhrif á niðurfærslu.

Þann 19. janúar 2012 tilkynnti varnaraðili sóknaraðila skriflega að umsókn hennar um lækun fasteignalána hefði verið yfirfarin á ný út frá skilyrðum „*lækkunar fasteignaskulda*.“ Við yfirferðina hafi komið í ljós að sóknaraðili ætti rétt á viðbótarniðurfærslu fasteignalána og hefði lán hennar verið lækkað enn frekar, um 1.129.394 krónur, en staða lánsins á þessum tímapunkti kemur ekki fram í bréfinu.

III.

Umkvörtunarefni.

Í liðnum kröfur á kvörtunareyðublaði sóknaraðila sóknaraðila til nefndarinnar kemur eftirfarandi fram: „*Samkvæmt skattframtali 2012 v/2011 er fasteignamat húseignarinnar nr. 28, kr. 19.050.000.- þá er 110% 20.955.00.-. Skuld við Íbúðalánasjóð er kr. 21.977.048.- þ.e. rúml. 110%. Þar með skv. þeim reglum sem F var að vinna eftir áttu eftirstöðvar lánsins þannig að þann 22.05.2012 stóðu eftir kr. 4.621.294.- og þar við hefur staðið síðan, þrátt fyrir að þessu væri mótmælt og eitthvert embætti innan F, einhverskonar umboðsmaður skuldara þar hafi fjalla um málið.*“ Í liðnum kvörtun segir jafnframt: „*Í stuttu máli er kvartað yfir því að skuldin við F hafi ekki verið afskrifuð með öllu, eins og þeirra reglur kváðu á um.*“

Sóknaraðili bendir á að upphaflega hafi erindi þetta verið sent til FF sem hafi að ástæðulausu farið að hræra í matinu á íbúðinni. Síðan hafi málið gengið áfram til varnaraðila við yfirtöku hans á sparisjóðnum og varnaraðili klárað málið. Í millitíðinni hafi hin svokallaða 110% leið varnaraðila komið til og hafi sóknaraðili fullvissað sig um að hún væri þar inni og hafi það verið staðfest með afgreiðslu varnaraðila árið 2012. Hinsvegar hafi bankinn notað aðrar forsendur en kveðið hafi verið á um í auglýsingum og reglum þeim sem sóknaraðila skilst að hafi verið í afgreiðslu þessara mála, enda aldrei verið ástæða fyrir því að hreyfa við mati íbúðarinnar enda hafi það verið nýlegt og íbúðin fullgert þegar það hafi verið framkvæmt. Segir sóknaraðili það vera ástæðuna fyrir kvörtun sinni og krefjist hún þess að lán varnaraðila verði fellt niður að fullu.

Sóknaraðili telur að af svörum varnaraðila megi sjá að bankinn sé að blanda tveimur málum saman. Þ.e. erindum við FF og umsókninni til varnaraðila sem hún hafi talið að væri sinn hvort gjörningurinn. Varnaraðili hafi viljað nota matið sem sparisjóðurinn hafi fengið en sóknaraðili hafi mótmælt því á þeim grundvelli að það væri rangt og ekki í samræmi við þau vinnubrögð sem bankinn hefði auglýst. Það hafi endað með því að varnaraðili hafi fengið annan aðila til að meta íbúðina ári eftir að fyrra matið hafi verið gert. Það mat hafi verið 2.700.000 kr. lægra en mat það sem gert hafi verið árinu á undan. Telur sóknaraðili það sýna hversu vitlaust matið hafi verið. Í kjölfarið hafi varnaraðili komist að þeirri niðurstöðu að réttast væri að taka meðaltal af mötunum og láta það gilda. Sóknaraðili bendir á að hún hafi mótmælt því í fyrsta lagi þar sem að fyrsta matið hafi verið svo vitlaust að það hafi skekkt myndina og í öðru lagi réttast hefði verið að notast við fasteignamat íbúðarinnar líkt og auglýst hefði verið.

Sóknaraðili bendir jafnframt á að vinnuregla sú sem varnaraðili vísi til um meðaltal mata eigi við þegar varnaraðili geri annað matið og skuldari hitt. Hún hafi ekki komið nálægt því að meta íbúðina. Telur hún rök varnaraðila fyrir því að meta til söluvirðis varla halda vatni. Varnaraðili hafi sagt matið óeðlilegt vegna staðsetningar eignarinnar. Ber sóknaraðili því við að þrátt fyrir að húsið standi við leiðina útúr A þá sé það í A og húsin í nágrenninu séu ekki verðmeiri fyrir það.

Sóknaraðili ítrekar því að krafa hennar sé sú að varnaraðili vinni eftir þeirri auglýsingu eða reglum sem hann hafi sett sér og að reiknað verði út frá fasteignamati. Það gefi auga leið að verðmat það sem gert hafi verið árið 2011 hafi verið rangt og því vitlaust að blanda því inni útreikning varnaraðila. Megi það helst sjá af því mati sem framkvæmt hafi verið ári seinna og verið 2.700.000 kr. lægra en hið fyrra mat. Sóknaraðili krefst því þess að málið verði afgreitt eftir 110% leiðinni eins og hún hafi verið sett upp.

Að lokum bendir sóknaraðili á að það sé skrítið að bankinn skuli eltast við félitla miðaldra konu með slíkum kústum þegar betur settir fái þegjandi og hljóðalaust sínar ívilnanir og jafnvel endurmöt í hina áttina líkt og dæmin sanni.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili bendir á að í auglýsingu á heimasíðu bankans þar sem úrræðið Lækkun fasteignaskulda sem hafi falið í sér breytingar á svonefndri 110% hafi verið kynnt hafi komið fram að varnaraðili áskildi sér rétt til að kalla eftir verðmati löggilts fasteignasala ef fasteignamat væri hærra en 30 milljónir króna eða ef bankinn teldi fasteignamat óraunhæft. Einnig hafi sá fyrirvari verið gerður að lækkun skulda samkvæmt framansögðu byggði ekki á neinni skyldu af hálfu bankans, né fæli hún í sér viðurkenningu F á slíkri skyldu. Þá hafi bankinn áskilið sér rétt til að breyta þeim forsendum sem hann legði til grundvallar lækkun fasteignaskulda og eftir atvikum breyta eða setja ný skilyrði fyrir ákvörðun bankans um lækkun fasteignaskulda.

Varnaraðili bendir jafnframt á að undir liðnum „*Spurt og svarað*“ í umræddri auglýsingu á heimasíðu bankans hafi jafnframt sagt: „*Við hvaða verðmat er miðað? Svar: Almennt er miðað við skráð fasteignamat 2011 samkvæmt FMR. Í undatekningartilvikum áskilur F sér rétt til að kalla eftir verðmati frá fasteignasala.*“ Enn fremur hafi sagt: „*Í hvaða tilfellum er kallað eftir verðmati frá fasteignasala? Svar: Ef fasteignamat er hærra en 30 milljónir áskilur F sér rétt til þess að kalla eftir verðmati frá fasteignasala. Svo og ef fasteignamat er metið óeðlilegt í ljósi staðsetningar eignar og mögulegs verðmætis hennar eða ef byggingarstig hennar er annað en 7 (fullklárað).*“

Varnaraðili vísar til þess að þar sem fasteignamat fasteignarinnar hafi verið metið óeðlilegt í ljósi staðsetningar eignarinnar og mögulegs verðmætis hennar sbr. verðmat dags. 17. mars 2011, hafi bankinn ekki fallist á að lækka skuldir sóknaraðila niður að 110% veðhlutfalli af fasteignamati fasteignarinnar. Í kjölfar óánægju sóknaraðila með áður nefnt verðmat hafi bankinn á hinn bóginn fallist á að afla nýs verðmats sem var gert þann 15. febrúar 2012. Matið hafi verið unnið af löggiltum fasteignasala. Í verðmatinu hafi komið fram að fasteignamat eignarinnar árið 2012 væri kr. 19.050.000 en að ætla mætti að hæfilegt söluverð fasteignarinnar væri kr. 21.500.000. Í kjölfarið, eða þann 28. mars 2012, hafi varnaraðili samþykkt að koma til móts við sóknaraðila og veita henni leiðréttingu sem miðast myndi við meðaltal matanna beggja sem lágu fyrir. Hafi því verið miðað við að verðmæti fasteignarinnar væri kr. 22.850.000 en 110% af verðmæti fasteignarinnar hafi þá verið kr. 25.135.000. Áhvílandi skuldir, að teknu tilliti til niðurfellingar samkvæmt ákvörðun bankans frá 11. apríl 2011, hafi verið kr. 26.620.000. Hafi niðurfellingin því numið kr. 1.485.000. Samtals hafi sóknaraðili því fengið niðurfelldar kr. 6.916.176.

Samkvæmt varnaraðila hafi framangreint úrræði hans, Lækkun fasteignaskulda, gengið lengra en samkomulag lánveitenda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila. Úrræðið hafi verið til ívilnunar fyrir viðskiptavinum bankans og

miðað að því að bæta skuldastöðu þeirra svo um munaði án nokkurrar lagalegrar skuldbindingar til þess. Í upplýsingum bankans þar sem úrræðið hafi verið kynnt hafi verið gerðir skýrir fyrirvarar við úrræðið. Varnaraðili hafi áskilið sér rétt til að kalla eftir verðmati frá fasteignasala í tilteknum tilvikum auk þess sem skýrt hafi verið tekið fram að lækkun skulda samkvæmt úrræðinu hafi hvorki byggt á skyldu af hálfu bankans né hafi hún falið í sér viðurkenningu bankans á slíkri skyldu. Jafnframt hafi bankinn áskilið sér rétt til að breyta þeim forsendum sem hann lagði til grundvallar lækkun fasteignaskulda og eftir atvikum breyta eða setja ný skilyrði fyrir ákvörðun hans um lækkun fasteignaskulda. Umrædd synjun bankans á ósk sóknaraðila um að lækka skuldir hennar niður að 110% veðhlutfalli af fasteignamat fasteignarinnar hafi því verið að öllu leyti í samræmi við auglýsingar og verklagsreglur bankans.

Með vísan til framangreinds mótmælir varnaraðili þeim fullyrðingum sóknaraðila varnaraðili hafi notað „aðrar forsendur en kveður á um í auglýsingum og reglum þeim sem sóknaraðili skilst að hafi verið í afgreiðslu þessara mála.“ Þá fullyrðir varnaraðili að hann hafi í engu viðhaft önnur vinnubrögð eða verklag í máli sóknaraðila heldur en í öðrum sambærilegum málum. Jafnframt sé ljóst að varnaraðili hafi komið til móts við sóknaraðila með því að afla nýs verðmats hjá óháðum og löggiltum fasteignasala og veita henni frekari leiðréttingu sem miðast hafi við meðaltal þess og eldra mats. Í því sambandi telur varnaraðili rétt að benda á að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hafi talið réttast, þegar ágreiningur sé um niðurstöður verðmata sem aflað hefur verið vegna umsókna um lækkun veðskulda, að miða við meðaltal þeirra verðmata sem liggi fyrir, sbr. úrskurði nefndarinnar í málum nr. 31/2012 og 80/2012. Loks bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki fært fram rök fyrir því að verðmötin hafi gefið ranga mynd af markaðsverðmæti fasteignarinnar.

Ljóst sé að fyrri leiðrétting til handa sóknaraðila, dags, 11. apríl 2011, hafi verið að öllu leyti í samræmi við áður nefnt samkomulag lánveitanda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila. Að því er varði síðari leiðréttinguna til handa sóknaraðila dags. 28. mars 2012, telur varnaraðili sig einnig, með vísan til framangreinds, hafa viðhaft verklag sem hafi verið að fullu í samræmi við auglýsingar og verklagsreglur bankans. Beri því að hafna kröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að því við hvaða fjárhæð skuli hafa verið miðað við þegar lán sóknaraðila var fært niður í 110% af verðmæti fasteignar hennar nr. 28.

Kröfugerð sóknaraðila er ekki eins skýr og helst yrði á kosið, en af málatilbúnaði má ráða að hún óski eftir því að eftirstöðvar skuldabréfs nr. X verði felldar niður enda hafi varnaraðila borið að miða niðurfærslu lána hennar við skráð fasteignamat en ekki meðaltal verðmata sem framkvæmd voru á eigninni.

Réttur sóknaraðila til niðurfærslu byggði á samkomulagi lánveitanda á íbúðalánamarkaði um verklagsreglur í þágu yfirveðsettra heimila. Nefndin lítur svo á að með aðild sinni að umræddu samkomulagi hafi varnaraðili skuldbundið sig til að hlíta umræddum verklagsreglum. Þá sé varnaraðili einnig bundinn við þær yfirlýsingar sem hann gaf í framhaldinu um viðmiðanir sem beitt yrði við útreikninga, en þó með þeim fyrirvörum sem jafnframt voru gefnir út.

Í samkomulaginu kemur fram að heimilum, þar sem áhvílandi veðskuldir eru umfram 110% af verðmæti fasteignar, bjóðist að færa veðskuldir sínar niður að 110% af verðmæti eignar. Niðurfærsla skuli eiga sér stað hjá þeim kröfuhafa/-höfum sem séu á veðréttum umfram 110% af verðmæti eignar, sbr. 1.1.gr. samkomulagsins. Þá kemur fram í gr. 1.3. að við mat á verðmæti fasteigna skuli miðað við fasteignamat eða

markaðsverð þeirra, hvort sem sé hærra. Ef kröfuhafi telur að skráð fasteignamat 2011 gefi ekki rétta mynd af verðmæti eignarinnar kallar hann eftir verðmati löggilts fasteignasala á sinn kostnað.

Þann 26. maí 2011 kynnti varnaraðili nýjar leiðir til að lækka skuldir einstaklinga í viðskiptum við bankann. Meðal annars var um að ræða úrræðið Lækkun fasteignaskulda sem fól í sér breytingar á svonefndri 110% leið. Úrræðið fól annarsvegar í sér að almennt skyldi miðað við 110% virði af skráðu fasteignarmati 2011 samkvæmt fasteignamatsskrá Þjóðskrár Íslands í stað verðmats áður og hinsvegar að aðrar aðfararhæfar eignir hefðu að jafnaði ekki áhrif á niðurfærslu. Var þannig um að ræða aðgerðir að hálfu varnaraðila sem gengu lengra en fyrrnefnt samkomulag lánveitanda, lántakendum í hag. Úrræðið var til ívilnunar fyrir viðskiptavinum bankans og miðaði að því að bæta skuldastöðu þeirra án nokkurrar lagalegrar skuldbindingar til þess. Í upplýsingum bankans þar sem úrræðið hafi verið kynnt voru gerðir skýrir fyrirvarar við þá meginstefnu að miða niðurfellingu við skráð fasteignamat. Áskildi varnaraðili sér rétt til að kalla eftir verðmati frá fasteignasala í tilteknum tilvikum. Var þannig enginn réttur brotinn á sóknaraðila með því að miða niðurfellinguna við verðmat fasteignasala á eigninni. Ekki er öðrum betri viðmiðunum til að dreifa um söluverðmæti eignarinnar en fyrirliggjandi verðmötum og sú niðurstaða að miða við meðaltal þeirra beggja virðist í bestu samræmi við samkomulagið, enda hefur hvorugu þeirra verið hnekkkt eða sýnt fram á að annaðhvort þeirra byggji á röngum forsendum eða aðferðum.

Fellst nefndin því á það með varnaraðila að eðlilegt hafi verið að miða við meðaltal matanna tveggja.

Í ljósi alls framangreinds verður kröfu sóknaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 9. október 2015

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson
Unnur Erla Jónsdóttir