

# ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Ár 2016, föstudaginn 11. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Elísabet Júlíusdóttir og Unnur Erla Jónsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 1/2016:**

**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 dags. 7. janúar 2016, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar, dags. 8. janúar 2016, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti dags. 26. janúar 2016. Var bréfið sent sóknaraðila með tölvupósti nefndarinnar, dags. 29. janúar 2016, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi, dags. 29. janúar 2016.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar dags. 11. mars 2016.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Í nóvembermánuði 2015 var sóknaraðili í vanskilum með greiðslur tveggja skuldabréfa hjá varnaraðila, annars vegar lán nr. X og hins vegar lán nr. Z.

Þann 16. nóvember 2015, sendi starfsmaður varnaraðila sóknaraðila tölvupóst sem innihélt greiðsluáætlanir vegna skilmálabreytingar lánanna tveggja. Í þessu yfirlitsskjali og meðfylgjandi tölvupósti tók fjárhæð síðarnefnda lánsins ranglega mið af vanskilum en ekki af öllum eftirstöðvum. Þetta leiddi til þess að yfirlit um greiðslubyrði lánanna gaf ekki rétta mynd af heildargreiðslubyrði lánanna eftir breytinguna.

Þegar sóknaraðili sótti bréfin til undirritunar í útibú varnaraðila, kom í ljós að misræmi var í útreikningum og greiðsluáætlun miðað við það sem varnaraðili hafði gefið sóknaraðila upp áður. Ekki kemur afdráttarlaust fram í málatilbúnaði aðila hver viðbrögð hans urðu á því tímamarki eða hvort hann undirritaði bréfin, en hér verður miðað við að svo hafi ekki verið.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Upphafleg krafa sóknaraðila, eins og hún er sett fram í kvörtun hans er sú „að vextir og höfuðstóll þessara tveggja lána verði hvoru tveggja lækkað enda gefnar rangar upplýsingar og hér er um greiðsluerfiðleikalán að ræða“. Í athugasemdum sóknaraðila við greinargerð varnaraðila kemur fram staðfesting á því að átt er við lán nr. X og Z, eins og fram lögð skjöl með kvörtuninni bera með sér. Þá kemur í athugasemdunum

fram að skilja beri kröfuna svo að staðið verði við þá útreikninga/greiðsluáætlun varnaraðila sem hann vísar til í kvörtun sinni.

Í fyrsta lagi kvartar sóknaraðili yfir því að honum hafi verið veittar rangar upplýsingar af hálfu starfsmanns varnaraðila og að þessar röngu upplýsingar hafi verið staðfestar síðar í tölvupósti og símtali. Í öðru lagi kvartar sóknaraðili yfir því að yfiringilegir vextir á skuldbreyttum lánum geri greiðslubyrði óbærilega fyrir fólk sem sé að koma úr greiðsluferfiðleikum. Í þriðja lagi gerir sóknaraðili athugasemd við útreikning vaxta, verðbóta og kostnaðarliða af lánum sem séu að koma úr ferli hjá umboðsmanni skuldara.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi fengið rangar upplýsingar um upphæð höfuðstóls og afborgana hjá varnaraðila og vísar til þess að hann sé með staðfestingu frá starfsmanni varnaraðila þar sem höfuðstóll sé kr. 1.200.000, en hafi verið hækkaður í kr. 2.800.000 þegar komið hafi verið til að sækja bréfin til undirskriftar. Þá hafnar sóknaraðili 8,95% vöxtum sem varnaraðili hafi áskilið sér auk verðtryggingar sem sé áætluð 1,82%. Þá vísar sóknaraðili til þess að hann hafi leitað til umboðsmanns varnaraðila og hafi beðið um leiðréttingu vaxta og höfuðstóls þessara tveggja lána, en þeirri beiðni hafi verið hafnað.

Í viðbótarathugasemdum byggir sóknaraðili á því að umrædd mistök hafi ekki verið leiðrétt við sóknaraðila strax og að þau hafi reyndar aldrei verið leiðrétt við hann. Það hafi ekki verið fyrir en hann hafi sótt bréfin í útibú varnaraðila til undirritunar að hann hafi tekið eftir misræminu sjálfur og hafi þá bent varnaraðila á það að bréfið væri ekki í samræmi við þá útreikninga og greiðsluáætlanir sem varnaraðili hafi gefið sjálfir upp áður. Þá byggir sóknaraðili á því að krafa hans sé ekki óskýr þar sem hann krefst þess að staðið sé við þá útreikninga eða greiðsluáætlanir varnaraðila vegna bréfs nr. Z sem starfsmenn varnaraðila hafi sjálfir sett upp, lagt fram og staðfest að væru réttir, en hafi síðar breytt.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá. Til vara krefst hann þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi gert óskýra kröfu um að vextir og höfuðstól lánanna verði lækkaðir í samræmi við þær röngu upplýsingar sem hafi verið veittar fyrir mistök frá starfsmanni varnaraðila. Þá byggir sóknaraðili á því að samkvæmt kröfum nefndarinnar skuli kvörtunaraðili greina skýrlega hvers sé krafist en í máli þessu hafi sóknaraðili farið fram á að vextir og höfuðstól tveggja lána verði lækkaðir án þess að hafa gert grein fyrir upphæð lækkunar. Því sé krafan í besta falli óskýr og krefst því varnaraðili þess að henni verði vísað frá á grundvelli e-liðar 6. gr. samþykktar nefndarinnar.

Hvað efnislegar kröfur sóknaraðila varði, þá sé ekki ágreiningur um að starfsmanni varnaraðila hafi orðið á þau mistök að senda sóknaraðila rangar upplýsingar um greiðslubyrði lána hans. Hafi útreikningur greiðsluferilsins einungis tekið mið af vanskilum en ekki af raunverulegum eftirstöðvum lánsins. Um sé að ræða mannleg mistök að mati varnaraðila og eðli máls samkvæmt óeðlilegt að svo augljóslega rangar upplýsingar séu bindandi fyrir þann sem þau gerir. Þrátt fyrir mistökin hafi varnaraðili ekki gefið neina beina yfirlýsingu um lækkun umræddra krafna á hendur sóknaraðila. Sóknaraðila hafi mátt vera fyllilega kunnugt um að eftirstöðvar lánsins hafi verið hærrí en hafi komið fram í áðurnefndum upplýsingum frá starfsmanni varnaraðila og hafi því ómögulega geta reist traust sitt á þeim útreikningum sem að honum hafi borist. Vísar varnaraðili til máls nefndarinnar nr. 2/2015.

V.

**Niðurstaða.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði vísað frá með vísan til e-liðar 6. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem segir að nefndin fjalli ekki um: „Mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.“

Sóknaraðili krefst þess að vextir og höfuðstól umræddra lána verði lækkaðir í samræmi við þær upplýsingar sem starfsmaður varnaraðila veitti sóknaraðila. Ljóst er því að sóknaraðili krefst viðurkenningar á þeim samningi sem hann telur sig hafa gert við starfsmann varnaraðila með vísan til tölvupósta sem lagðir hafa verið fram.

Ekki verður fallist á að krafa sóknaraðila sé það óskýr að ekki sé unnt að taka afstöðu til málsins þrátt fyrir að málatilbúnaður sóknaraðila hefði vissulega mátt vera markvissari. Telja verður að sakarefnið liggi nægilega skýrt fyrir, enda hefur varnaraðila tekist að setja fram efnislegar varnir gegn kröfunni. Það leiðir af eðli nefndarinnar, sem ætlað er að gefa viðskiptamönnum fjármálafyrirtækja færi á að bera mál sín upp án verulegs kostnaðar, að ekki verða gerðar ríkar kröfur um vísan til réttarreglna eða önnur slík atriði í málatilbúnaði þeirra. Verður frávísunarkröfu varnaraðila því hafnað.

Óumdeilt er að sóknaraðili var í skuld við varnaraðila samkvæmt skuldabréfunum tveimur og að sú skuld var í vanskilum. Í samskiptum aðila fékk sóknaraðili rangar upplýsingar um þá greiðslubyrði sem myndi hljóta af því að endurgreiða lánin á tilteknum tíma. Byggðu þessar röngu upplýsingar á þeim mistökum að höfuðstóll annars lánsins var ekki tekinn með í reikninginn heldur aðeins vanskilin. Ekki var þó gengið frá neinum nýjum skuldaskjölum á þessum röngu forsendum og hafa raunar ekki verið lögð fram gögn um að endanlegt samkomulag hafi náðst með aðilum um þessa lausn. Þvert á móti voru skuldaskjöl útbúin fyrir allri upphæðinni og með vaxtakjörum sem boðuð höfðu verið í umræddum samskiptum, en sóknaraðili reyndist ekki geta sætt sig við. Verður að hafna því að umrædd upplýsingagjöf varnaraðila hafi leitt til þess að hann hafi tapað stórum hluta kröfu sinnar eða að bindandi samningur hafi náðst um það.

Önnur atriði í kvörtun sóknaraðila eru órökstudd með öllu og fá ekki hagg að niðurstöðu málsins.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Frávísunarkröfu varnaraðila, F, er hafnað.

Öllum kröfum sóknaraðila, A, á hendur varnaraðila er hafnað.

Reykjavík, 11. mars 2016.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Elísabet Júlíusdóttir  
Unnur Erla Jónsdóttir