

Ár 2017, fimmtudaginn 21. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hrannar Már Gunnarsson, Unnur Erla Jónsdóttir og Oddur Ólason.

Fyrir er tekið **mál nr. 20/2017**:

**M sóknaraðili  
gegn  
F fjármálafyrirtæki**

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 17. apríl 2017, með kvörtun sóknaraðila, dags. 3. apríl 2017. Með tölvupósti nefndarinnar 25. apríl 2017, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. maí 2017. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 16. maí 2017 og henni gefin kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi, dags. 30. maí 2017. Með tölvupósti nefndarinnar þann 30. maí 2017 var óskað eftir frekari athugasemdum frá varnaraðila. Viðbótarathugasemdir bárust frá varnaraðila þann 7. júní 2017.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 21. desember 2017.

**II.**

**Málsatvik.**

Þann 2. apríl 1996 gaf M út skuldabréf til varnaraðila, upphaflega að fjárhæð 2.200.000 krónur. Lán þetta bar að endurgreiða á 25 árum með jöfnum greiðslum afborgana og vaxta á mánaða fresti og var fyrsti gjalddagi þann 5. maí 1996. Vextir samkvæmt upphaflega skuldabréfinu voru tilgreindir 7,75% á ári. Í skilmálum skuldabréfsins kom fram að skuldin tæki breytingum í samræmi við breytingu á vísitölu neysluverðs frá grunnvísitölu, sem var 175,5 til gjalddaga á hverjum tíma. Þann 10. febrúar 2017 voru gerðar breytingar á greiðsluskilmálum lánsins. Samkvæmt nýjum greiðsluskilmálum var lánstími tilgreindur sem 50 mánuðir með jöfnum greiðslum mánaðarlega og voru fjöldi afborgana 50. Vextir og vísitala reiknuðust frá 5. febrúar 2017 en vextir bréfsins höfðu verið lækkaðir í 5,30%.

**III.**

**Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst útskýringar á því „hvers vegna búið sé að greiða 10.000.000 til 12.000.000 króna af 2.200.000 króna láni“ og fer fram á útreikninga sem leiði það í ljós. Sóknaraðili krefst jafnframt útskýringar á því hvers vegna umrætt lán hafi „hækkað

eins og það gerði eftir árið 2008“. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þær greiðslur sem ofgreiddar hafa verið á grundvelli lánsins.

Sóknaraðili vísar til þess að aldrei hafi borist neinar útskýringar af hálfu varnaraðila á því hvers vegna staðan á láninu sé svona, þrátt fyrir að hún hafi beðið um það með tölvupóstum og sent kvörtun þar að lútandi inn til varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að árið 1996 hafi hún, ásamt maka sínum, tekið lán hjá varnaraðila að fjárhæð 2.200.000 króna til 25 ára. Sóknaraðili hafi greitt mánaðarlega af láninu í 20 ár, en þann 25. nóvember 2016 hafi lánið ennþá staðið í 2.200.000 króna. Telur sóknaraðili ljóst að búið sé að greiða upp nafnverð lánsins að minnsta kosti fimm sinnum. Sóknaraðili bendir á að þegar hún hafi farið að kanna hvers vegna umrædd staða hafi verið á láninu, hafi hún aldrei fengið neinar útskýringar frá varnaraðila og séu það slæm vinnubrögð af hans hálfu. Vísar sóknaraðili til þess að hún hafi verið hvött af öðrum banka til að leita skýringa en seinasta úrræði hennar sé því að leita til úrskurðarnefndarinnar. Sóknaraðili ítrekar að hún krefjist útskýringar á því hvernig lán uppá 2.200.000 króna geti ennþá staðið í 2.200.000 krónum 20 árum síðar.

Sóknaraðili vísar til þess að staða lánsins með verðbótum hafi numið 3.010.298 krónum þann 5. október 2010, en sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ofreiknað verðbætur á umrætt lán. Byggir sóknaraðili á því að ekki sé nóg að útskýra hækkun láns með vísan til skilmála þess, þegar lánið hækki um 150-200%. Sóknaraðili bendir á að í athugasemdum varnaraðila sé vísað til þess að varnaraðili hafi lækkað vexti af láninu úr 7,75% í 5,30%, en í tölvupósti sem sóknaraðili fékk frá útibússtjóra varnaraðila komi fram að lækka ætti lánið í 4,80% vexti. Vísar sóknaraðili til þess að vextirnir frá því í júní hafi verið endurgreiddir, en þegar búið sé að greiða milljónir í vexti þá séu 29.176 krónur ekki há fjárhæð. Sóknaraðili bendir jafnframt á að við fyrsta gjalddaga eftir breytinguna hafi 10.000 krónum verið bætt við vegna skilmálabreytinga, sem sóknaraðila hafi aldrei verið sagt frá, en orðið til þess að vaxtalækkunin hrapaði niður í 19.176 krónur. Einnig hafi hún þurft að greiða þinglýsingargjald, þannig þegar upp var staðið hafi varnaraðili gefið eftir 17.176 krónur. Sóknaraðili vísar að lokum til þess að varnaraðili hafi ætlað að setja uppgreiðslugjald á lán sem búið var að greiða af í 20 ár, en hætt síðan við eftir að sóknaraðili neitaði því.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili byggir á því að vísa beri kröfum sóknaraðila frá á grundvelli b- og e-liðar 6. gr. Samþykktar fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Kröfurnar verða ekki metnar til fjár. Jafnframt séu kröfurnar óskýrar og ekki tækar til úrskurða af þeim sökum. Varnaraðili bendir á að engar lagatilvísanir eða málsástæður séu til stuðnings kröfum sóknaraðila og því sé ómögulegt fyrir varnaraðila að taka til varna í málinu. Kröfugerðin sé einnig það óskýr að úrskurðarnefndin gæti ekki orðað niðurstöðu sína í samræmi við kröfugerð sóknaraðila. Varnaraðili bendir jafnframt á að í kvörtun sóknaraðila komi ekki fram hvernig meta eigi umrædda kröfugerð til fjár. Loks byggir varnaraðili á því að endurgreiðslukrafa sóknaraðila sé vanreifuð og órökstudd.

Verði ekki fallist á kröfu um frávísun krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Vísar varnaraðili til þess að hafa ávallt svarað fyrirspurnum sóknaraðila og reynt af fremsta megni að útskýra stöðu skuldabréfsins sem hafi hækkað eingöngu samkvæmt skilmálum þess. Varnaraðili vísar til þess að hafa svarað kvörtun sóknaraðila, þann 27. janúar 2017, þar sem henni var bent á að lánið hafi hækkað samkvæmt skilmálum þess. Varnaraðili hafi þá jafnframt boðið sóknaraðila að lækka

vexti lánsins í júní 2016. Sóknaraðili hafi ekki undirritað gögn þess efnis fyrr en í febrúar 2017, en þá hafi vextir skuldabréfsins verið lækkaðir í 5,30%. Líkt og sóknaraðili bendir á hafi varnaraðili í júní 2016 boðið sóknaraðila að lækka vexti veðskuldabréfsins í 4,80%. Vegna mistaka í skjalagerð hafi vextirnir eingöngu verið lækkaðir í 5,30% í febrúar 2017 og muni varnaraðili leiðrétta þau mistök.

Varnaraðili vísar til þess að hafa endurgreitt sóknaraðila vaxtamun frá 24. júní 2017 þegar það hafi fyrst verið samþykkt að lækka vexti á bréfinu og dráttarvexti frá sama tímabili. Varnaraðili hafi ekki getað orðið við kröfu sóknaraðila um að fella niður eftirstöðvar lánsins enda hafi ekkert tilefni verið til þess að verða við þeirri kröfu. Varnaraðili vísar einnig til þess að ekki liggi fyrir réttmætar ástæður fyrir því að skuld sóknaraðila við varnaraðila verði afskrifuð.

Hvað varði fullyrðingar sóknaraðila um kostnað í tengslum við skilmálabreytinguna sem sóknaraðili þurfti að greiða bendi varnaraðili á að í 1. tl. umrædds viðauka við veðskuldabréfið komi fram að skuldara beri að greiða lögbundin gjöld af viðaukanum, s.s. þinglýsingargjald, og kostnað við gerð viðaukans samkvæmt verðskrá varnaraðila hverju sinni. Bendir varnaraðili á að útlagður kostnaður til sýslumanns vegna þinglýsinga sé 2.000 krónur samkvæmt gr. 1.3.2 í verðskrá varnaraðila, sem sé aðgengileg á heimasíðu bankans. Þá sé lágmarks afgreiðslugjald vegna breytinga á skilmálum 10.000 krónur samkvæmt gr. 1.7.1.1. Varnaraðili mótmæli því fullyrðingu sóknaraðila að hún hafi aldrei verið upplýst um framangreindan kostnað. Loks mótmæli varnaraðili þeirri fullyrðingu sóknaraðila að varnaraðili hafi ætlað að „setja uppgreiðslugjald“ á lánið í tengslum við umrædda skilmálabreytingu enda kæmi það eingöngu til skoðunar við uppgreiðslu skuldabréfsins og þá í samræmi við skilmála þess og verðskrá varnaraðila eins og hún sé á hverjum tíma.

### V.

#### Niðurstaða.

Samkvæmt a-lið 2. mgr. 3. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar tekur nefndin til meðferðar kvartanir sem varða réttarágreining milli fjármálafyrirtækis og viðskiptamanns, enda sé samningssamband á milli aðila. 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 þau mál sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.

Ágreiningur aðila lýtur annars að þeirri kröfu sóknaraðila um að fá útskýringar á því „hvers vegna búið sé að greiða 10.000.000 til 12.000.000 króna af 2.200.000 króna láni“. Sóknaraðili krefst jafnframt útskýringar á því hvers vegna umrætt lán hafi „hækkað eins og það gerði eftir árið 2008“. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér þær greiðslur sem ofgreiddar hafa verið á grundvelli lánsins. Varnaraðili krefst þess að aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Í málatilbúnaði sínum fjallar sóknaraðili um að varnaraðili hafi ekki svarað fyrirspurnum sínum. Krafa sóknaraðila er óljós og illa upplýst auk þess sem kröfur hennar eru óskýrar. Með vísan til framangreinds verður ekki komist hjá því að vísa kröfu sóknaraðila frá úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki með vísan til ákvæða 6. gr. samþykktu nefndarinnar.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er vísað frá.

Reykjavík, fimmtudagur 21. desember 2017

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson  
Unnur Erla Jónsdóttir

Hrannar Már Gunnarsson  
Oddur Ólason