

Ár 2021, fimmtudaginn, 25. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 19/2020**:

**M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 12. nóvember 2020, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 13. nóvember 2020, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 11. desember 2020 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti sama dag. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 16. desember 2020.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11., 18. og 25. mars 2021

### **II.**

#### **Málsatvik**

Sóknaraðili sótti um lán hjá varnaraðila þann 9. desember 2014. Samfara lántökunni gaf sóknaraðili út verðtryggt veðskuldabréf nr. x að fjárhæð 7.500.000 kr. þann 14. desember 2014. Til tryggingar skilvísri og skaðlausri greiðslu setti sóknaraðili fasteign, að veði með fyrsta veðrétti. Lánið skyldi endurgreiða á 40 árum með jöfnum greiðslum og föstum 4% ársvöxtum með endurskoðunarheimild á vöxtum á fimm ára fresti frá fyrsta gjalddaga. Lánið var innfært til þinglýsingar 12. janúar 2015.

Í 4. lið í skilmálum veðskuldabréfsins segir að varnaraðila sé heimilt að breyta vöxtum til hækkunar og lækkunar, í fyrsta sinn á fyrsta gjalddaga fimm árum frá útgáfudegi veðskuldabréfsins og síðan á fimm ára fresti út lánstímann, að undangenginni tilkynningu varnaraðila til sóknaraðila. Tilkynning um breytingu á vöxtum skuli ávallt send skuldara með 30 daga fyrirvara. Skyldi sóknaraðili ekki sætta sig við breytingu á vöxtum sé honum heimilt að greiða skuldina upp að fullu innan 30 daga frá dagsetningu tilkynningarinnar með þeim vöxtum sem í gildi voru fram að breytingunni. Ekki skuli greiða sérstaka þóknun vegna uppgreiðslu samkvæmt ákvæðinu.

Þann 16. mars 2015 sótti sóknaraðili um tvö önnur lán hjá varnaraðila. Sama dag og samfara lántökunni gaf sóknaraðili út tvö verðtryggð veðskuldabréf, annað þeirra nr. y að fjárhæð 12.000.000 kr., tryggt með öðrum veðrétti í fyrrnefndri fasteign, og hitt nr. z að fjárhæð 1.750.000 kr., tryggt með þriðja veðrétti í sömu fasteign. Skilmálar veðskuldabréfanna eru í meginatriðum þeir sömu að því undanskildu að

síðastnefnda lánið er til 25 ára og ber 4,75% vexti. Á hvora lánsúmsókn fyrir sig er handskrifað að endurskoðun vaxta skuli fyrst fara fram 19. desember 2019 og síðan á fimm ára fresti. Lánin voru bæði innfærð til þinglýsingar 24. júní 2015.

Þann 19. desember 2019 sendi sóknaraðili fyrirspurn til varnaraðila um stöðuuppfærslu og uppgreiðsluverðmæti framangreindra þriggja veðskuldabréfa. Daginn eftir upplýsti varnaraðili sóknaraðila að uppgreiðslugjald væri á veðskuldabréfi nr. x þar sem lánið væri með fasta vexti.

Þá liggur fyrir tölvupóstur dags. 28. ágúst 2020 þar sem varnaraðili vísar til þess að þrátt fyrir að sér sé ekki skylt að framkvæma greiðslumat vegna nýrra lána sé honum það heimilt.

### III.

#### Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér samtals 699.732 kr. Fjárhæðin sé annars vegar mismunur á vaxtakostnaði fyrsta láns og lánavilyrðis frá fjármalafyrirtækinu F2, dags. 19. desember 2019, að fjárhæð 219.732 kr. og hins vegar endurgreiðsla á uppgreiðslugjaldi, 230.000 kr., og miski fyrir óeðlilega höfnun á kröfum, 250.000 kr.

Kröfur sóknaraðila eru í þremur liðum. Í fyrsta lagi krefst sóknaraðili þess að hann greiði ekki uppgreiðslugjald. Í öðru lagi að vextir lánsins verði lækkaðir til samræmis við þau lán sem nú eru í boði hjá varnaraðila þar sem varnaraðili hafi ekki nýtt sér heimild sína til að breyta vöxtunum og sé lánið hans því með 4,0% vexti til ársins 2025. Í þriðja lagi að varnaraðili veiti sér lán án þess að framkvæmt sé greiðslumat þar sem hann sé að lækka greiðslubyrði sína.

Fyrstu kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að upplýsingar varnaraðila hafi verið mjög villandi, bæði í símtölum og í tölvupóstum. Hann hafi því verið í góðri trú þegar hann hélt að kaupdagar lánanna, sem hann segir að séu annars vegar 15. janúar 2015 og hins vegar 1. júlí 2015, hafi verið það sem gildi þegar 5 ár voru talin samkvæmt 4. lið í skilmálum veðskuldabréfsins en ekki útgáfudagur.

Sóknaraðili vísar einnig til þess að hann hafi fengið of seint svör frá varnaraðila um að lánin hafi „opnast“ annars vegar 14. desember og hins vegar 23. mars, þau hafi verið „opin“ í 30 daga og „lokast“ eftir það. Nú væri hins vegar nýtt fimm ára tímabil hafið með uppgreiðslugjaldi og óbreyttri vaxtaþróun þar sem hann hafði ekki samband á framangreindu tímabili.

Annari kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að það sé ósanngjarnt að hann njóti ekki góðs af almennt lægra vaxtastigi, enda séu þau viðskiptakjör, sem hans veðskuldabréf hafi, ekki valkostur fyrir nýja lántakendur.

Þriðju kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til fréttar ruv.is þar sem segir að ekki þurfi greiðslumat til að lækka afborganir.

Í viðbótarathugasemdum sínum ítrekar sóknaraðili athugasemdir sínar en bætir við að varnaraðili hafi gefið sér rangar upplýsingar. Þá segir sóknaraðili það ekki vera deilt um hverjir lánskilmálar væru, heldur byggji hann fyrst og síðast á annmörkum á upplýsingagjöf varnaraðila.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Til stuðnings kröfu sinni um að hafna fyrstu kröfu sóknaraðila vísar varnaraðili til þess að ekki sé rétt að uppgreiðslugjald falli niður og lánakjör og form séu

endurskoðuð á fimm ára fresti. Þá vísar varnaraðili til 4. liðar í skilmálum veðskuldabréfanna sem eru allir samhljóða. Varnaraðili bendir á að ákvæðið sé heimildarákvæði fyrir varnaraðila til að breyta vöxtum og taki mið af lánstíma. Ákvæðið sé ekki gagnkvæm heimild og veiti sóknaraðila ekki rétt til að krefjast vaxtabreytinga eða uppgreiðslu. Varnaraðili hafi ekki breytt vöxtum skuldabréfa sem báru fasta vexti með endurskoðunarheimild á því tímabili sem um ræði og hafi því ekki verið send tilkynning um breytingu á vöxtum. Af því leiði að uppgreiðsluheimild sóknaraðila samkvæmt ákvæðinu hafi ekki virkjast.

Í þeim tilvikum þar sem varnaraðili nýti sér ekki heimild sína til að breyta vöxtum gefi varnaraðili gjarnan, án þess að vera til þess skyldur, viðskiptavinum sínum kost á að greiða lánið upp án uppgreiðslugjalds, sé uppgreiðslan gerð innan 30 daga frá heimild sparisjóðsins til að breyta vöxtum. Slíkur afsláttur sé hins vegar ekki almenn regla, ekki hluti af lánaskilmálum og sé frávik frá ákvæðum veðskuldabréfsins, sem krefjist samþykkis sparisjóðsstjóra. Þjónustufulltrúi varnaraðila hafi boðið slíkan afslátt í þessu tilfalli, eftir samþykki sparisjóðsstjóra, sem sóknaraðili virðist ekki hafa náð að nýta sér.

Til stuðnings kröfu sinni um að hafna annarri kröfu sóknaraðila vísar varnaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki breytt vöxtum skuldabréfa, sem beri fasta vexti, með endurskoðunarheimild á því tímabili sem um ræði og að varnaraðili hafi ekki boðið ný lán með föstum vöxtum í nokkur ár, ekki heldur í nóvember 2020.

Til stuðnings kröfu sinni um að hafna þriðju kröfu sóknaraðila vísar varnaraðili til þess að varnaraðili hafi gjarnan farið fram á að viðskiptavinir sem óski eftir endurfjármögnun lána fari í greiðslumat til þess að varnaraðili og viðkomandi viðskiptavinur sjái hvernig mál standa við gerð nýs samnings. Þetta eigi sérstaklega við ef ástæða sé til að ætla að fjárhagsstaða viðkomandi hafi breyst frá því að greiðslumat fór síðast fram. Í þessu tilviki hafi samskipti bent til þess að sóknaraðili væri ekki lengur með laun í íslenskum krónum, og treysti varnaraðili sér ekki til þess að veita nýtt lán í íslenskum krónum ef það væri staðan.

## V.

### Niðurstaða

Í málinu gerir sóknaraðili kröfu um greiðslu 699.732 kr. Um er að ræða mismun vaxtakostnaðar á tilteknu tímabili, endurgreiðslu á uppgreiðslugjaldi og miski fyrir óeðlilega höfnun á kröfum.

Ágreining máls þessa má rekja til tveggja veðskuldabréfa sem tryggð eru með veði í fasteign sóknaraðila, annars vegar dags. 14. desember 2014 og hins vegar 16. mars 2015. Á veðskuldabréfunum kemur fram að um sé að ræða jafngreiðslulán sem beri fasta vexti með endurskoðunarheimild á vöxtum á 5 ára fresti. Samkvæmt skilmálum bréfanna hefur skuldari heimild til að greiða upp skuldabréfin á hverjum tíma gegn greiðslu uppgreiðslugjalds, í samræmi við ákvæði skuldabréfsins. Varnaraðili vísar til þess að „hafi skuldarar haft samband og óskað eftir að greiða lánin upp þá hefur sparisjóðurinn gjarnan, umfram skyldu, boðið viðskiptavinum að greiða lánið upp án uppgreiðslugjalds ef uppgreiðslan er gerð innan 30 daga frá heimild sparisjóðsins til að breyta vöxtum.“ Slíkt væri hins vegar ekki almenn regla og frávik frá ákvæðum skuldabréfsins. Af málsgögnum verður ráðið að sóknaraðili hafi í desember 2019 ítrekað leitast við að fá upplýsingar af hálfu varnaraðila um það hvenær lánin myndu opnast, þannig að hægt væri að greiða þau upp án uppgreiðslugjalds. Varnaraðili hafi hins vegar ekki gefið sóknaraðila kost á að greiða lánin upp án uppgreiðslugjalds. Upplýsingagjöf af hálfu varnaraðila var verulega ábótavant og

sóknaraðili fékk ýmist takmörkuð svör eða rangar upplýsingar. Varnaraðili byggir á því að þjónustufulltrúi sparisjóðsins hafi boðið sóknaraðila umræddan afslátt, en sóknaraðili hafi ekki náð að nýta sér hann. Varnaraðili hefur hins vegar ekki lagt fram nein gögn því til stuðnings, um að sóknaraðila hafi verið gefin sá kostur. Þvert á móti þykir ljóst að sóknaraðili hafi verið í góðri trú um það að opnunartími lánanna væri ekki fyrir en í febrúar og júlí 2020. Þegar sóknaraðili hafði svo samband við varnaraðila í júní 2020 fékk hann þau svör að lánin hefðu opnast, annars vegar 14. desember og hins vegar 23. mars. Þau hefðu verið opin í 30 daga og lokast svo aftur. Nú væri runnið upp nýtt 5 ára tímabil með uppgreiðslugjaldi og óbreyttri vaxtaþrósentu þar sem sóknaraðili hafi ekki haft samband á opnunartíma lánanna eða hróflað við þeim á nokkurn hátt.

Með hliðsjón af ofangreindu kemur til skoðunar að beita 36. gr. laga nr. 7/1936 þar sem atvik máls þykja ósanngjörn og það yrði andstætt góðri viðskiptavenju að láta viðskiptavin fjármálafyrirtækis bera hallann af ófullnægjandi upplýsingagjöf þess. Við beitingu 36. gr. laga nr. 7/1936 þarf að fullnægja þeim skilyrðum að ósanngjarnt sé eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera loforðið fyrir sig og skal við mat á því líta til efni sammings, atvika við sammingsgerð, stöðu aðila við hana og atvika sem síðar komu til. Af gögnum málsins þykir ljóst að sóknaraðili hafi sannanlega reynt að fá upplýsingar um opnunartíma lánanna til þess að greiða þau upp án uppgreiðslugjalds. Leiðbeiningarskyldu varnaraðila hafi hins vegar ekki verið sinnt með fullnægjandi hætti sem leiddi til þess að sóknaraðili missti af 30 daga glugga sem hann hefði geta nýtt sér ef hann hefði fengið fullnægjandi upplýsingar. Verður sóknaraðili ekki látinn bera hallann af því. Sóknaraðili hefur ekki stutt kröfu sína um miskabætur með gögnum eða rökum og er henni því vísað frá. Þar sem sóknaraðila var hvenær sem er frjálst gegn greiðslu uppgreiðslugjalds að greiða upp lánið og endurfjármagna á hagstæðari kjörum verður ekki fallist á kröfu hans um greiðslu á mismun vaxtakostnaðar.

Þegar allt framangreint er virt heildstætt telur nefndin að fallast beri á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á uppgreiðslugjalds, en kröfu um miskabætur er vísað frá og kröfu um greiðslu mismunar vaxtakostnaðar er hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila, F, um greiðslu mismunar vaxtakostnaðar að fjárhæð 699.732 er hafnað og kröfu sóknaraðila um miskabætur er vísað frá.

Varnaraðili F, skal endurgreiða uppgreiðslugjald til sóknaraðila M að fjárhæð 230.000 kr.

Reykjavík, 25. mars 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson