

Ár 2022, fimmtudaginn, 17. febrúar er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2021**:

**Málskotsaðilarnir M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 7. október 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 4. október 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 8. október 2021, 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. nóvember 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti þann 12. nóvember 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 26. nóvember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 3. og 17. febrúar 2022.

II.

Málsatvik

Hinn 11. maí 2021 sendu sóknaraðilar fyrirspurn á varnaraðila um tilhögun greiðslumats vegna íbúðarláns þegar umsækjandi væri með tekjur í erlendri mynt. Með tölvupósti varnaraðila hinn 26. maí 2021 var sóknaraðilum bent á að fara í gegnum rafrænt greiðslumat inn á heimasíðu bankans. Í tölvupóstinum kom fram að greiðslumatið yrði uppfært með tilliti til gagna framlögðum af hálfu sóknaraðila.

Þann 20. september fóru sóknaraðilar í gegnum rafrænt greiðslumatsferli og var því lokið með handvirku ferli hjá starfsmanni varnaraðila þann 27. september 2021. Lánsúmsókn sóknaraðila var samþykkt með tölvupósti dags. 30. september 2021.

Hinn 1. október 2021 barst sóknaraðilum tölvupóstur frá varnaraðila með upplýsingaskjölum til rafrænnar undirritunar. Þar á meðal var fullunnið greiðslumat sem tilgreindi lántökugjald að fjárhæð 149.000 kr.

Hinn 4. október gerðu sóknaraðilar athugasemd við varnaraðila um fjárhæð lántökugjaldsins og fóru fram á að það yrði lagfært til samræmis við það sem auglýst var í greiðslumatsgáttinni. Samdægurs benti varnaraðili sóknaraðilum á að samkvæmt verðskrá bankans væri lántökugjald vegna íbúðarlána tengd erlendum gjaldmiðli 149.000 kr.

Sóknaraðilar mótmæltu með vísan til þess að í greiðslumats- og umsóknarferli vegna lánsins hafi lántökugjaldið verið tilgreint 58.995 kr. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila um leiðréttingu lántökugjaldsins með tölvupósti þann 4. október 2021.

Samdægurs féllust sóknaraðilar á að greiða lántökugjaldið með fyrirvara um lögmæti þess.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðilar krefjast greiðslu mismunar á auglýstu lántökugjaldi og innheimtu lántökugjaldi vegna íbúðarláns, samtals að fjárhæð 90.005 kr.

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa sótt um íbúðarlán hjá varnaraðila í tengslum við endurfjármögnun og farið í gegnum rafrænt greiðslumat á vefsíðu varnaraðila í samræmi við leiðbeiningar af hálfu starfsmanns bankans. Sóknaraðilar vísa til þess að þeim hafi gefist kostur á að velja á milli verðtryggðs, blandaðs eða óverðtryggðs láns í vefgátt bankans, en allir valkostirnir hafi tilgreint lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr. Sóknaraðilar vísa til þess að hafa valið óverðtryggt lán til 40 ára, með föstum vöxtum til þriggja ára og jöfnum greiðslum, með lántökugjaldi upp á 58.995 kr.

Sóknaraðilar byggja á því að með útlistun á lánakjörum, þar sem sóknaraðilum hafi verið heimilt að velja lán með því lántökugjaldi hafi falist tilboð af hálfu varnaraðila, sem sóknaraðilar hafi tekið sem gildum valmöguleika við umsókn og varnaraðili samþykkt. Að mati sóknaraðila breyti það engu að varnaraðili haldi úti undirsíðu á vefsíðu sinni, sem innihaldi hlekk á aðra undirsíðu, þar sem hægt sé að nálgast verðskrá, þar sem fram komi að lántökugjald vegna íbúðalána einstaklinga tengd erlendri mynt sé hærra en almennt lántökugjald. Vísa sóknaraðilar til þess að þeir hafi enda ekki vitað af tilvist umræddrar undirsíðu.

Sóknaraðilar byggja á því að tilboð varnaraðila í gegnum lántökugátt sé í öllu falli sértækara en almennar upplýsingar sem fram komi á vefsíðu varnaraðila, og því beri að miða við sértækara tilboðið. Sóknaraðilar geri athugasemdir við það að varnaraðili, sem búi yfir sérþekkingu á sínu sviði, geri neytendum tilboð og þrefaldi síðan verði á lokastigum lántökunnar.

Að mati sóknaraðila breyti það engu að sú gátt sem sóknaraðilar notuðu til lántökunnar hafi ekki verið hönnuð fyrir lán tengd erlendum gjaldmiðlum, enda hafi þeim verið leiðbeint af hálfu starfsmanns varnaraðila að nota umrædda lántökugátt. Byggja sóknaraðilar á því að galli í greiðslumats- og lánaferlum varnaraðila geti ekki verið á ábyrgð sóknaraðila. Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðili standi við tilboð sitt um lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr.

Í viðbótarathugasemdum vísa sóknaraðilar til þess að skuldabréfinu hafi verið þinglýst og upphæðin verið greidd út að frádregnu lántökugjaldi og því sé til staðar samningssamband milli aðila. Þá áréttar sóknaraðilar að óskað sé eftir viðurkenningu á rétti til endurgreiðslu. Sóknaraðilar telja ljóst að í kvörtun sé vísað til þess að sóknaraðilar líti á töflu varnaraðila, þar sem sóknaraðilar völdu lán með lántökugjaldi að fjárhæð 58.995 kr. sem bindandi tilboð. Sóknaraðilar byggja þannig kröfugerð sína á meginreglu samningaréttar um að samninga skuli halda.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá, en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Frávísunarkrafa varnaraðila byggir á því að kröfugerð sóknaraðila feli ekki í sér viðurkenningu á réttindum, heldur endurgreiðslukröfu vegna lántökugjalds sem ekki hefur verið greitt úr hendi varnaraðila og því sé ómöguleiki að framkvæma endurgreiðslu. Þá byggir varnaraðili á því að ekki sé samningssamband milli aðila þar

sem veðskuldabréfið hafi ekki enn borist bankanum úr þinglýsingu né hafi veðskuldabréfið sem beri hið umdeilda lántökugjald verið greitt út til sóknaraðila. Að mati varnaraðila fellur ágreiningur aðila því utan starfsviðs nefndarinnar, sbr. a-lið 3. gr. samþykktar nefndarinnar. Þá byggir varnaraðili frávísunarkröfu sína jafnframt á því að kröfugerð sóknaraðila sé óskýr, þar sem ekki sé vísað til þess á hvaða grundvelli varnaraðila beri að endurgreiða hið umdeilda lántökugjald og geti varnaraðili því ekki varist kröfunni, sbr. e-lið 6. gr. samþykktar nefndarinnar.

Til vara byggir varnaraðili á því að hafna beri kröfum sóknaraðila. Varnaraðili mótmælir því að hafa gert sóknaraðilum tilboð í lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr., í greiðslumats- og umsóknarferli bankans.

Varnaraðili bendir á að lög um fasteignalán til neytenda nr. 118/2016 (hér eftir „lfl.“) gildi um viðskiptasamband aðila. Varnaraðili vísar til þess að í greiðslumats- og umsóknarferli bankans sé upplýsinga aflað frá neytanda, sbr. 24. gr. lfl. Í því rafræna umsóknarferli séu engin tilboð gerð um fasteignalán en lánaforsendur sem þar birtist séu val umsækjanda. Varnaraðili bendir á að sóknaraðilum hafi verið bent á rafrænt umsóknarferli bankans þar sem það væri ódýrari valkostur fyrir sóknaraðila en greiðslumat sem unnið væri í útibúi varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að upplýsingar um fasteignalán skuli afhenda neytanda eftir að hann hefur veitt nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 24. gr. lfl. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 13. gr. lfl. sé bankanum ekki skylt að afhenda neytanda upplýsingar, um tiltekna samninga um fasteignalán eða bindandi tilboð, fyrr en eftir að neytandi hefur veitt nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 24. gr. lfl. áður en neytandi telst bundinn af samningi eða tilboði. Varnaraðili vísar til þess að hafa afhent sóknaraðilum upplýsingar á stöðluðu eyðublaði, í samræmi við 13. gr. lfl. þann 30. september 2021. Þar hafi eiginleikar lánsins komið fram og fjárhæð lántökugjaldsins tilgreind 149.000 kr. Varnaraðili byggir á því að tilboð um lántökugjald hafi ekki getað legið fyrir áður en sóknaraðilar fengu afhent upplýsingaskjölin þann 30. september 2021.

Varnaraðili hafnar því að hafa veitt sóknaraðilum upplýsingar um að lántökugjald íbúðaláns tengt erlendum gjaldmiðli væri 58.995 kr. Varnaraðili bendir á að fjárhæð lántökugjalds í almennu umsóknarferli væri nefnt í dæmaskyni sem almennt lántökugjald. Að mati varnaraðila uppfyllti hann upplýsingaskyldu sína gagnvart sóknaraðilum um lántökukostnað lánsins með afhendingu staðlaðra upplýsinga um lánið með góðum fyrirvara.

Varnaraðili bendir á að upplýsingar um vexti eða kostnað lána tengdum erlendum gjaldmiðlum komi ekki fram í auglýsingum né markaðsefni, heldur séu þær að finna á heimasíðu bankans þar sem viðskiptavinum er jafnframt bent á að sækja sér nánari upplýsingar með því að senda tölvupóst til varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að upplýsingar um lántökugjald megi finna í verðskrá bankans. Samkvæmt lið 1.1.5 sé lántökugjald vegna íbúðalána einstaklinga tengd erlendri mynt tilgreint 149.000 kr.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðilar hafi fengið allar upplýsingar um lánið sem varnaraðila hafi verið skylt að afhenda, til þess að geta kynnt sér eiginleika lánsins áður en þau hafi tekið ákvörðun um hvort þau myndu ganga að samningnum.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðilar eigi rétt á greiðslu mismunar á innheimtu lántökugjaldi og auglýstu lántökugjaldi vegna íbúðarláns, samtals að fjárhæð 90.005 kr.

Ágreining málsaðila má rekja til þess að sóknaraðilar sóttu um íbúðarlán hjá varnaraðila í tengslum við endurfjármögnun íbúðarláns. Varnaraðili leiðbeindi sóknaraðilum að fara í gegnum rafrænt greiðslumat á vefsíðu varnaraðila. Í greiðslumatinu kom fram að lántökugjald vegna lánsins væri 58.995 kr. Eftir að lánsúmsókn var samþykkt af varnaraðila voru sóknaraðilar beðnir um að undirrita upplýsingaskjöl vegna lánsins og kom þá fram að lántökugjald vegna lánsins væri 149.000 kr.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði vísað frá þar sem kröfur sóknaraðila séu svo óskýrar að þær séu ekki tækar til úrskurðar, sbr. e. lið 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina.

Í e. lið 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina kemur fram að nefndin fjalli ekki um mál, sem séu það óljós, illa upplýst eða kröfur sóknaraðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar. Af málalíbúnaði sóknaraðila verður ráðið að sóknaraðilar krefjast viðurkenningar á rétti til endurgreiðslu vegna atvika sem sóknaraðilar reifa skýrlega í kvörtun sinni. Af því leiðir að ekki verður fallist á frávísunarkröfu varnaraðila með vísan til þess að krafa sóknaraðila sé of óskýr. Verður því tekið efnislega á atriðum málsins.

Um atvik við samningsgerðina má vísa til þess að sóknaraðilar settu sig í samband við varnaraðila til þess að afla leiðbeininga um umsóknarferli íbúðarlána í íslenskum krónum, tengt erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðilar vöktu sérstaklega athygli á því að annar umsækjenda væri með tekjur í erlendri mynt. Starfsmaður varnaraðila vísaði sóknaraðilum á rafrænt umsóknarferli bankans þar sem fram kom að fjárhæð lántökugjalds væri 58.995 kr.

Um viðskiptasamband aðila gilda lög um fasteignalán til neytenda nr. 118/2016 (hér eftir „lfl.“). Í III. kafla laganna er fjallað um upplýsingagjöf um fasteignalán. Samkvæmt 11. gr. lfl. skulu auglýsingar og markaðssetning fasteignalána ekki vera villandi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. lfl. skal lánveitandi tryggja að neytendur hafi ávallt aðgang að skýrum og skiljanlegum almennum upplýsingum um lánaframboð. Samkvæmt 9. tl. 12. gr. lfl. er m.a. vísað til þess að í almennum upplýsingum skuli koma fram skýringardæmi um heildarfjárhæð láns, heildarlántökukostnað neytanda og heildarfjárhæð sem neytandi skal greiða. Þá er í 10. tl. 12. gr. lfl. kveðið á um að neytandi skuli hafa aðgang að skýrum og skiljanlegum upplýsingum um annan hugsanlegan kostnað sem ekki er tekinn með í útreikningi heildarlántökukostnaðar neytanda en honum ber að greiða í tengslum við lánið. Lánveitandi skal á vef sínum hafa lánareiknivél þar sem neytandi getur m.a. sett inn mismunandi forsendur og borið saman heildarfjárhæð sem neytandi skal greiða samkvæmt lánaframboði lánveitanda. Í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 118/2016 segir um 11. gr. að hliðsjón skuli höfð af ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Samkvæmt lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu teljast viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. 9. gr. laganna. Í d. lið sama ákvæðis er vísað til þess að með röngum upplýsingum sé átt við rangar upplýsingar um

verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.

Lög nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda og lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum gera ríkar kröfur um skýrleika og birtingu á verði til neytenda. Af gögnum málsins þykir ljóst að sóknaraðilar spurðust sérstaklega fyrir um tilhögun greiðslumats þegar umsækjandi væri með tekjur í erlendri mynt og var þeim leiðbeint af hálfu varnaraðila á rafræna gátt sem sóknaraðilar notuðu til að undirgangast greiðslumat. Sú gátt var ekki hönnuð fyrir lán tengd erlendum gjaldmiðli, en sóknaraðilum var engu að síður bent á að nota hana án þess að hafa fengið frekari upplýsingar um sérstakar reglur sem giltu um íbúðalán tengd erlendum gjaldmiðli. Leiðbeiningarskyldu varnaraðila var ekki sinnt með fullnægjandi hætti þar sem varnaraðili veitti sóknaraðilum ekki upplýsingar um sérstakt lántökugjald vegna íbúðalána tengt erlendri mynt fyrr en eftir að sóknaraðilar kröfðust leiðréttingar á lántökugjaldinu við undirritun upplýsingaskjalanna. Á varnaraðila hvílir skylda samkvæmt 12. gr. 1fl. um að hafa á vef sínum lánareiknivél og tryggja aðgang neytenda að skýrum og skiljanlegum upplýsingum. Verður því að líta svo á að sóknaraðilar hafi fengið villandi upplýsingar á grundvelli þess að lánareiknivélin var ekki hönnuð fyrir lán tengt erlendum gjaldmiðli og varnaraðili gerði enga fyrirvara í þeim efnun gagnvart sóknaraðilum. Verður varnaraðili að bera hallann af því að hafa ekki haft nógu skýra framsetningu í tengslum við mismunandi lántökugjald tengt erlendum gjaldmiðli í lánareiknivél bankans. Með hliðsjón af ofangreindu yrði það andstætt góðri viðskiptavenju að láta viðskiptavini fjármálafyrirtækisins bera hallann af ófullnægjandi upplýsingagjöf þess.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Fallist er á kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F um endurgreiðslu 90.005 kr.

Reykjavík, 17. febrúar 2022.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson