

Ár 2022, fimmtudaginn, 16. júní er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 1/2022**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu 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 2. janúar 2022, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 23. desember 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 21. janúar 2022, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 22. febrúar 2022 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 24. febrúar 2022. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 4. apríl 2022. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust 11. apríl 2022. Sóknaraðili óskaði eftir að koma með frekari athugasemdir við viðbótarathugasemdir varnaraðila og bárust þær 3. júní 2022. Athugasemdir varnaraðila við þeim bárust 14. júní 2022.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 16. júní 2022.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili tók tvö íbúðalán hjá varnaraðila þann 9. september 2020. Annars vegar var um að ræða óverðtryggt íbúðalán til 36 ára með breytilegum vöxtum og jöfnum greiðslum að fjárhæð 31.430.000 kr. Fyrsti gjalddagi þess var 1. desember 2020. Hins vegar var um að ræða óverðtryggt viðbótarlán til 15 ára með breytilegum vöxtum og jöfnum afborgunum að fjárhæð 6.735.000 kr. Fyrsti gjalddagi þess var 1. desember 2020.

Hinn 10. júní 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila og óskaði eftir því að festa vexti á báðum íbúðalánunum sínum. Starfsmaður varnaraðila hringdi í sóknaraðila daginn eftir og gerði grein fyrir því að sóknaraðili gæti bara fest vexti á grunnláni sínu en ekki á viðbótarláninu, þar sem festa hefði þurft vextina á því við upphaf lántöku. Í kjölfarið sendi sóknaraðili póst til varnaraðila, dags. 11. júní 2021, og óskaði eftir upplýsingum um það hvar fram kæmi í reglum varnaraðila að ekki væri hægt að festa vexti á viðbótarláninu. Varnaraðili svaraði með tölvupósti, hinn 14. júní 2021, að aðeins væri hægt að festa vexti á grunnláninu og var sóknaraðili spurð að því hvort hún vildi festa vexti á grunnláni sínu í 36 eða 60 mánuði. Sóknaraðili óskaði eftir því þann 26. ágúst 2021 að festa vexti á grunnláni sínu í 36 mánuði, og ítrekaði

fyrirspurn sína um upplýsingar í reglum þar sem fram kæmi að ekki væri hægt að festa vexti á viðbótarlánnum.

Hinn 27. ágúst 2021 var sóknaraðili upplýst um að bóúð væri að setja skilmálabreytingu vegna grunnlánsins í skjálgerð. Hinn 31. ágúst 2021 var sóknaraðila tilkynnt með tölvupósti að viðaukinn væri tilbúinn til undirritunar og að hún hefði 30 daga til þess að undirrita skilmálabreytinguna. Af málgögnum leiðir að hringt var í sóknaraðila þann 21. september 2021 af hálfu starfsmanns varnaraðila þar sem sóknaraðila var tilkynnt um gildistíma viðaukans. Sóknaraðili undirritaði ekki skilmálabreytinguna fyrir lok gildistíma hans, 30. september 2021. Nýr viðauki var útbúinn og tilbúinn til undirritunar 1. október 2021 og hafði sóknaraðili ætlað sér að undirrita hann í útibúi varnaraðila þann 21. október. Með tölvupósti til varnaraðila hinn 1. nóvember 2021 tilkynnti sóknaraðili að hún hafi ekki komist á umsömdum tíma til að undirrita skilmálabreytinguna en að hún ætlaði að koma þann 12. nóvember 2021. Varnaraðili svaraði tölvupóstinum samdægurs og lét vita að útbúa yrði ný skjöl þar sem hin fyrri hefðu farið í eyðingu. Var sóknaraðili jafnframt beðin um að láta vita með 2-3 daga fyrirvara áður en hún kæmi til að undirrita. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila hinn 15. nóvember 2021 að hún myndi koma þann 19. nóvember til að undirrita skilmálabreytinguna.

Tölvupóstsamskipti áttu sér stað á milli málsaðila hinn 18. nóvember 2021. Sóknaraðili óskaði eftir því að endurfjármagna lánin og fór fram á að fá vaxtakjörin sem voru í gildi fyrir 18. október 2021, en þá hækkaði varnaraðili vexti. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila að vaxtakjör hefðu breyst og ekki væri hægt að nota eldri vexti. Hinn 19. nóvember 2021 sendi varnaraðili tölvupóst þar sem fram kom að varnaraðili ætlaði að gera undanþágu fyrir sóknaraðila og samþykkti að festa vextina á viðbótarláni hennar. Sóknaraðili svaraði samdægurs að tilkynnti að hún vildi festa vextina en fór fram á að föstu vextirnir sem henni væru boðnir yrðu endurskoðaðir. Varnaraðili hafnaði því að nota eldri vexti. Sóknaraðili kom í útibú varnaraðila og undirritaði tvo viðauka þann 10. desember 2021 þar sem vextir beggja lánanna voru festir. Sóknaraðili undirritaði viðaukanna með fyrirvara um lögmæti vaxtakjaranna.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að fallast á beiðni um breytingu á lánskjörum, dags. 10. júní 2021, um að festa vexti á báðum íbúðalánnum sóknaraðila samkvæmt þeim vaxtakjörum sem þá giltu. Með vaxtaákvörðun sem tók gildi 19. október sl. hækkuðu fastir vextir til 36 mánaða um 0,15 prósentustig. Sóknaraðili krefst þess að breytingin hafi ekki gildi á lánsúmsókn sína frá því 10. júní 2021.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki veitt leiðbeiningar um hvernig sækja ætti um lán, með hvaða hætti væri unnt að sækja um vaxtabreytingu á báðum lánnum, hvenær lánsúmsókn tæki gildi eða um gildistíma úmsóknar. Að mati sóknaraðila getur varnaraðili því ekki látið vaxtabreytingar, sem til komu eftir að sóknaraðili sótti um lánabreytingar, taka gildi gagnvart sér með íþyngjandi hætti.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ekki verið upplýst um hvernig ferlið væri varðandi breytingar á íbúðalánnum, sem hafi leitt til þess að lánskjörin sem henni voru boðin hafi miðast við þau lánskjör sem boðið var upp á þegar skjölin voru prentuð út, en ekki miðuð við úmsóknardag.

Sóknaraðili vísar til þess að hafa ekki orðið vör við póst frá varnaraðila, dags. 31. ágúst 2021, um að skilmálabreyting vegna grunnlánsins væri tilbúin til undirritunar. Kveðst sóknaraðili hafa þá enn verið að óska eftir því að báðum lánnum yrði breytt, en

að hún hefði þó gengið að þeim kjörum ef fram hefði komið að hún hefði aðeins tiltekinn frest til að gera það.

Sóknaraðili bendir á að á vef varnaraðila sé að finna upplýsingar um íbúðalán þar sem í tilteknum tilvikum þurfi lántaki að taka tvö lán, annars vegar grunnlán og hins vegar viðbótarlán. Unnt sé að velja breytilega og fasta vexti fyrir bæði grunnlán og viðbótarlán en hvergi komi fram að þeim einstaklingum sem séu með lán hjá varnaraðila standi ekki til boða að breyta vöxtum á viðbótarlánnum. Þá hafi varnaraðili ekki bent á lagasjónarmið sem heimili honum að gera upp á milli einstaklinga hvað varði lánsúmsóknir að þessu leyti. Vísar sóknaraðili til þess að hafa gengið mjög á eftir varnaraðila um svör og hafi þá komið fram að hægt væri að gera undantekningu fyrir sóknaraðila. Byggir sóknaraðili á því að ekkert bendi til annars en að um hafi verið að ræða „undantekningu“ frá reglum sem ekki séu skráðar eða birtar almenningi og standist því tæpast lög. Að mati sóknaraðila verður að meta drátt varnaraðila á því að samþykkja beiðni sóknaraðila honum í óhag.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila vísar hún til þess að hafa sent erindi á varnaraðila þann 10. júní 2021 og farið fram á að festa vexti á báðum íbúðalánnum sínum. Vísar sóknaraðili til þess að svör varnaraðila hafi komið sér á óvart þar sem hún hafi aðeins fengið óformlegt símtal frá starfsmanni, sem einu viðbrögðin við tölvupósti hennar. Að mati sóknaraðila eru símtöl ekki til þess fallin að tryggja skilning viðskiptavina á því sem fram kemur og ekki á færi þeirra að fletta þeim upp síðar sér til glöggvunar. Sóknaraðili vísar til þess að í símtalinu hafi komið fram að ekki væri heimilt að festa vexti á viðbótarlánnum en sóknaraðili taldi samt engar líkur á að framangreind regla væri í gildi í íslenskri löggjöf eða reglum varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að hafa því sent tölvupóst til varnaraðila í kjölfar símtalsins og óskað eftir upplýsingum um hvar sú regla kæmi fram í reglum varnaraðila, en þeirri fyrirspurn hafi ekki verið svarað af hálfu varnaraðila. Varnaraðili hafi aðeins tekið fyrir hluta af beiðni sóknaraðila þar sem í tölvupósti varnaraðila, dags. 14. júní 2021, hafi sóknaraðili verið spurð að því hvort hún óski eftir að festa vextina í 36 eða 60 mánuði. Sóknaraðili vísar til þess að hafa óskað eftir 36 mánaða binditíma og ítrekað fyrirspurn sína um reglur varnaraðila. Að mati sóknaraðila hunsaði varnaraðili margítrekaða beiðni sína um breytingu gagnvart báðum lánnum og fyrirspurn sína um meintar reglur varnaraðila sem kæmi í veg fyrir þá umsókn.

Í viðbótarathugasemdum vísar sóknaraðili til þess að símtal starfsmanns varnaraðila, þann 21. september 2021, hafi átt sér stað þegar sóknaraðili var stödd á mikilvægum fundi og hún hafi því ekki meðtekið mikið af því sem fram hafi komið. Sóknaraðili bendir á að af endurriti símtalsins megi ráða að starfsmaður hafi upplýst sóknaraðila um að hún hefði sjö virka daga til að undirrita. Ekki hafi verið tekið fram af hálfu starfsmannsins að ef vextir breyttust eftir það tímamark yrði umsóknardagur jafnframt færður til.

Sóknaraðili bendir á að þann 19. október 2021 hafi varnaraðili breytt vöxtum sínum í þau kjör sem að endingu hafi verið látin gilda af hálfu varnaraðila. Að mati sóknaraðila hefði verið sanngjarnt af hálfu varnaraðila að senda sannanlega tilkynningu um frest til að undirrita þann hluta umsóknarinnar, fyrst ætlunin hafi verið að láta umsóknina með tilheyrandi vaxtakjörum renna út. Sóknaraðili vísar til þess að hafa látið varnaraðila vita þann 15. nóvember að hún myndi mæta til að undirrita ný skjöl þann 19. nóvember 2021, um 36 mánaða binditíma. Þá hafi sóknaraðili ítrekað fyrri efasemdir sínar um reglur varnaraðila, gagnvart því að ekki væri hægt að festa vexti á viðbótarlánnum, og spurt hvort hún ætti þá möguleika á að taka nýtt viðbótarlán til að greiða upp viðbótarlánið og óska eftir föstum vöxtum í því samhengi. Í kjölfar þess hafi

varnaraðili samþykkt að gera undantekningu á reglum sínum og heimila sóknaraðila að festa vexti á bæði grunn og viðbótarláni sóknaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að hafa samþykkt það og óskað eftir staðfestingu á að vaxtakjörin sem giltu fyrir 19. október 2021 væru bindandi. Varnaraðili hafi neitað því að nota eldri vaxtakjör. Að mati sóknaraðila þurfti margítrekaðar beiðnir til þess að varnaraðili hafi samþykkt að festa vexti á viðbótarláni sínu og höfðu tafir varnaraðila til þess leitt til mjög íþyngjandi niðurstöðu fyrir sig.

Sóknaraðili vekur athygli á því að varnaraðili staðhæfi um tilvist og efni símtala í málsástæðum sínum sem engin gögn liggja fyrir um. Þá vekur sóknaraðili athygli á því að ekkert komi fram um lánaskjöl sem útbúin voru í október 2021 og sóknaraðili hafði ætlað að undirrita þann 21. október í málsástæðum varnaraðila. Vísar sóknaraðili til þess að gögn um þá umsókn hefðu lykilþýðingu varðandi þetta mál, þar sem sú umsókn hafi orðið til þess að sóknaraðili missti af þeim vöxtum sem kæran snúist um varðandi grunnlánið.

Sóknaraðili mótmælir athugasemdum varnaraðila um að vanræksla á því að kynna sér efni á vef varnaraðila sé á ábyrgð sóknaraðila. Vísar sóknaraðili til þess að hún hafi leitað mjög að efni á vef varnaraðila sem gæti stutt það að mismunun væri heimil en slíkt komi ekki fram á vefnum. Að mati sóknaraðila verði að gera lágmarkskröfu til varnaraðila að benda viðskiptavinum sínum á upplýsingasíður þar sem finna megi svör við spurningum þeirra.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila, dags. 3. júní 2022, byggir sóknaraðili á því að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig að athafnaleysi sóknaraðila, sem fólst í því að koma ekki þann 21. október 2021 að undirrita viðaukann, geti leitt til þess að sóknaraðili missi af umræddum kjörum sem varnaraðili hafi verið búinn að samþykkja sér til handa. Vísar sóknaraðili til þess að ekkert liggja fyrir um að varnaraðili hafi kynnt fyrir sér hvaða fresti hún hafði til að undirrita umræddan samning. Byggir sóknaraðili á því að málsmeðferð varnaraðila sé óformbundin og því sé töluverður vafi um meðferð umsóknarinnar sem varnaraðili afgreiddi og samþykkti fyrir sitt leyti samkvæmt vaxtatöflu sem gildi til og með 18. október 2021 og sóknaraðili hafði ráðgert að ganga frá þann 21. október 2021. Sóknaraðili byggir jafnframt á því að með því að bjóða sér að ganga til samninga, samkvæmt umsókn sem dagsett sé í lok september, væri um að ræða loforð í samningarréttarlegum skilningi af hálfu varnaraðila.

Sóknaraðili vekur athygli á því að upplýsingagjöf af hálfu varnaraðila á síðari stigum um verklag og fresti leiði til þess að umsókn sóknaraðila frá því í október hafi enn verið í gildi 1. nóvember 2021. Að mati sóknaraðila var tilboðið um að ganga frá samningi samkvæmt umsókninni afturkallað einhliða af hálfu varnaraðila, þrátt fyrir að 30 dagarnir sem viðskiptavinum væru veittir hafi ekki verið liðnir. Umrædd afgreiðsla hafi því verið ólögumæt.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að hægt sé að sækja um fasta vexti fyrir öll grunnlán. Vísar varnaraðili til þess að ef lántaki er með grunnlán á breytilegum vöxtum geti hann óskað eftir breytingu í fasta vexti og miðist vextirnir þá við þá vexti sem séu í boði hverju sinni þegar sótt er um skilmálabreytinguna. Þær upplýsingar komi fram á heimasíðu varnaraðila, ásamt upplýsingum um hvernig sótt sé um lán, lánstíma, hámarksfjárhæð, muninum á breytilegum og föstum vöxtum, o.fl. Ekki komi fram á vef

varnaraðila að heimilt sé að festa vexti á viðbótarlánnum. Bent væri á að hægt sé að endurfjármagna lán.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi sent tölvupóst þann 10. júní 2021 og óskað eftir að festa vexti á báðum íbúðalánnum sínum. Starfsmaður varnaraðila hafi hringt í sóknaraðila daginn eftir og gert henni grein fyrir því að hún gæti bara fest vextina á grunnláni sínu en ekki viðbótarláninu, þar sem festa hefði þurft vextina á því við upphaf lántöku. Að mati varnaraðila var sóknaraðila því ljóst, eða mátti vera ljóst, að það væri ekki hægt. Varnaraðili rekur frekari málsatvik og leggur fram gögn um samskipti málsaðila. Vísar varnaraðili til þess að þann 26. ágúst 2021 hafi sóknaraðili óskað eftir að festa vexti í 36 mánuði og beðið um að fá að sjá reglur varnaraðila þar sem fram kæmi að ekki væri hægt að festa vexti á viðbótarlánnum. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi fengið tölvupóst þann 27. ágúst 2021 þess efnis að búið væri að setja skilmálabreytingu vegna grunnlánsins í skjalgerð. Þá hafi sóknaraðila verið tilkynnt með tölvupósti þann 31. ágúst 2021 að viðaukinn væri tilbúinn til undirritunar. Vísar varnaraðili til þess að starfsmaður varnaraðila hafi jafnframt hringt tvisvar í sóknaraðila til að láta hana vita að hún hefði 30 daga frest til þess að koma og undirrita skilmálabreytinguna, en sóknaraðili hafi ekki komið á þeim fresti til að undirrita.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi haft samband þann 1. nóvember 2021 þar sem hún hafi sagst ætla að koma 12. nóvember að undirrita skilmálann. Varnaraðili hafi þá látið sóknaraðila vita að útbúa yrði ný skjöl þar sem hin höfðu farið í eyðingu og var sóknaraðili beðin um að láta vita með 2-3 daga fyrirvara áður en hún kæmi til að undirrita. Sóknaraðili hafi þá staðfest í tölvupósti, dags. 15. nóvember 2021, að hún myndi koma 19. nóvember til að undirrita skilmálann. Varnaraðili vísar til þess að tölvupóstar hafi farið á milli aðila þann 18. nóvember 2021 þar sem sóknaraðili hafi tekið fram að hún teldi varnaraðila vera að mismuna lántökum og spurt hvort hún gæti eytt viðbótarláninu og tekið annað með föstum vöxtum. Varnaraðili hafi þá bent á að hægt væri að endurfjármagna lánin og festa vexti á þeim báðum sem sóknaraðili hafi samþykkt. Hafi sóknaraðili þá óskað eftir því að fá vaxtakjörin sem voru í gildi fyrir 18. október 2021, en þá hafi varnaraðili hækkað vexti. Varnaraðili benti sóknaraðila á að vaxtakjör hefðu breyst og því væri ekki hægt að nota eldri vexti. Sóknaraðili hafi þá tekið fram að umsókn hennar væri fyrir þann tíma og að hún hafi ekki fengið tilkynningu um frest til að undirrita skjölin.

Varnaraðili vísar til þess að hafa sent sóknaraðila tölvupóst þann 19. nóvember 2021, þar sem henni var tilkynnt að varnaraðili gæti bara boðið henni þá vexti sem væru í gildi en að varnaraðili ætlaði að gera undanþágu frá gildandi reglum og væri tilbúinn að festa vextina á viðbótarláni sóknaraðila. Tekið var fram að sóknaraðili yrði að undirrita viðaukann innan 30 daga og að sóknaraðili yrði látin vita þegar viðaukarnir væru tilbúnir til undirritunar. Sóknaraðili hafi þá farið fram á að föstu vextirnir sem henni voru boðnir yrðu endurskoðaðir. Sóknaraðili mætti í útibú varnaraðila þann 10. desember 2021 og undirritaði tvo viðauka þar sem vextir beggja lánanna voru festir, með fyrirvara um lögmæti vaxtakjaranna.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sjálf ákveðið að taka viðbótarlánið með breytilegum en ekki föstum vöxtum. Að mati varnaraðila mátti sóknaraðila hafa verið ljóst að ekki væri hægt að breyta vaxtakjörinum á viðbótarláninu sem hún tók. Varnaraðili mótmælir þeim skilningi sóknaraðila að þar sem ekki væri minnst á viðbótarlánin á vef varnaraðila leiði það til þess að heimilt væri að breyta vöxtum á þeim. Að mati varnaraðila verður að gera þá kröfu til sóknaraðila að kynna sér efni á heimasíðu varnaraðila um kjör á lánnum og hvort hægt sé að breyta vöxtum á því láni sem væri tekið. Að mati varnaraðila er vanræksla á að kynna sér framangreint efni á

ábyrgð sóknaraðila. Byggir varnaraðili á því að tölvupóstur sóknaraðila, dags. 11. júní 2021, staðfesti að sóknaraðili hafi fengið upplýsingar um að ekki væri hægt að festa vexti á viðbótarláninu. Þá vísar varnaraðili til þess að það hafi verið á ábyrgð sóknaraðila að koma ekki og undirrita viðaukana vitandi að þeir hefðu ákveðinn gildistíma. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðila hafi verið það ljóst að umsókn hennar um að festa vextina væri fallin niður. Að mati varnaraðila er það, að sóknaraðili hafi ekki fengið þau vaxtakjör sem í boði voru í júní 2021, alfarið vegna athafna og athafnaleysis sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi verið boðið þann 19. nóvember sl. að festa vextina á báðum íbúðalánunum sínum þrátt fyrir reglur um að ekki væri heimilt að festa vexti á viðbótarlánunum. Sú ákvörðun hafi verið tekin til að koma til móts við óskir sóknaraðila vegna óánægju hennar um að geta ekki fest vexti á viðbótarláninu.

Að ofangreindu virtu telur varnaraðili ekki hægt að fallast á með sóknaraðila að hún hafi fengið rangar upplýsingar um hvaða kostir stæðu henni til boða varðandi það að festa vexti á íbúðalánunum sínum og hvaða vextir væru í boði.

Í viðbótarathugasemdum varnaraðila hafnar varnaraðili því að ekki hafi verið farið eftir lögformlegum reglum um samskipti þegar starfsmaður hringdi í sóknaraðila þann 11. júní 2021 í kjölfar tölvupósts sóknaraðila þann 10. júní 2021. Vísar varnaraðili til þess að oft sé auðveldara að hringja í viðskiptavini og ræða málin í stað þess að senda marga tölvupósta til að fá niðurstöðu í málin.

Varnaraðili vísar til þess að málsaðilar hafi verið í símasamskiptum í lok september þar sem nýr viðauki hafi verið útbúinn og sóknaraðili hafi lofað að koma og undirrita hann áður en hann rynni út. Það hafi sóknaraðili ekki gert og þann 1. nóvember hafi sóknaraðili sent tölvupóst þar sem hún sagðist ekki hafa komist á umsömdum tíma, 21. október, til að undirrita. Sóknaraðili hafi tilkynnt að hún kæmi 12. nóvember 2021. Sóknaraðila hafi verið svarað samdægurs með upplýsingum um það að viðaukinn væri runninn út og því yrði að útbúa nýjan. Varnaraðili vísar til þess að viðaukinn hafi verið útbúinn í byrjun októbermánaðar og hefði sóknaraðili komið í bankann á umsömdum tíma til að undirrita hann hefði hún fengið þau vaxtakjör sem giltu þegar viðaukinn var útbúinn og þá hefði sóknaraðili fengið lægri vexti en hún fékk samkvæmt þeim viðaukum sem hún undirritaði í desember sl. Að mati varnaraðila verður sóknaraðili að axla ábyrgð á athafnaleysi sínu með því að koma ekki og undirrita viðauka, oftast en einu sinni. Að mati varnaraðila er því ekki hægt að fallast á kröfu sóknaraðila um að hún fái þau vaxtakjör, sem henni stóðu til boða samkvæmt þeim viðaukum sem hún ákvað sjálf að koma ekki til að undirrita.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því við hvaða vexti beri að miða viðauka sem sóknaraðili undirritaði, dags. 10. desember 2021, um breytingu á lánakjörum íbúðalána sóknaraðila. Nánar tiltekið, hvort að sóknaraðili eigi rétt á vaxtakjörum sem voru í gildi fyrir 18. október 2021, en þá hækkaði varnaraðili vexti.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði skylt að fallast á beiðni um breytingar á lánakjörum samkvæmt beiðni sóknaraðila, frá 10. júní 2021, um að festa vexti á báðum íbúðalánunum hennar samkvæmt þeim vaxtakjörum sem þá giltu. Sóknaraðili telur sig eiga rétt á vaxtakjörum sem voru í gildi fyrir 18. október 2021 þar sem umsókn hennar hafi verið fyrir þann tíma.

Sóknaraðili tók tvö íbúðalán hjá varnaraðila 9. september 2020. Annars vegar var um að ræða óverðtryggt íbúðalán með breytilegum vöxtum og hins vegar

óverðtryggt viðbótarlán með breytilegum vöxtum. Hinn 10. júní 2021 óskaði sóknaraðili eftir því að festa vexti á báðum íbúðalánunum sínum. Starfsmaður varnaraðila gerði sóknaraðila grein fyrir því að aðeins væri hægt að festa vexti á grunnláninu en ekki á viðbótarláninu, þar sem festa hefði þurft vextina á því við upphaf lántöku. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þann 31. ágúst 2021 að viðaukinn væri tilbúinn til undirritunar. Jafnframt hringdi starfsmaður varnaraðila í sóknaraðila til að láta hana vita að hún hefði 30 daga til þess að koma og undirrita skilmálabreytinguna. Sóknaraðili kom ekki í útbúið til að undirrita skilmálabreytinguna. Af gögnum málsins er ljóst að útbúinn var nýr viðauki sem að sóknaraðili mætti heldur ekki til að undirrita fyrir lok frests.

Þar sem að heimild til að óska eftir festingu vaxta er ekki tekin fram í skilmálum fyrir viðbótarlánið er það mat nefndarinnar að ekki hafi verið samið um það fyrirfram að festa mætti vexti viðbótarlánsins. Varnaraðili féllst hins vegar á að koma til móts við sóknaraðila og bauð henni að festa vexti á báðum íbúðarlánunum, þ.e. grunnláninu og viðbótarláninu, þrátt fyrir að ekki hafi verið samið um slíkt í upphafi hvað varðaði viðbótarlánið. Sóknaraðili undirritaði tvo viðauka þann 10. desember þar sem vextir beggja lánanna voru festir. Tekið var fram að vextirnir sem stæðu til boða væru í samræmi við gildandi vaxtatöflu varnaraðila.

Eins og fram kemur í reglum varnaraðila miðast vextir við þá vaxtatöflu sem er í gildi á hverjum tíma er viðauki við skilmála lánsins er undirritaður. Eins og fram kemur í gögnum málsins tekur varnaraðili ákvarðanir um vexti allt að þrisvar í mánuði og getur því ekki lofað festingu vaxtastigs í ótiltekinn tíma. Sóknaraðili lét hjá líða að undirrita viðaukana fyrir endurskoðun vaxta af hálfu varnaraðila og verður sóknaraðili að bera halla af því að hafa ekki brugðist við innan frests. Að mati nefndarinnar verður sóknaraðili að sæta því að þeir vextir gildi sem fram koma í reglum varnaraðila og miðast við undirritunardag. Með vísan til framangreinds er 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, 16. júní 2022.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Magnús Fannar Sigurhansson