

Ár 2026, fimmtudaginn 4. júní. 2026, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2024**:

Málskotsaðilar 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 3. júní 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 31. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 3. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 24. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila með tölvupósti nefndarinnar sama dag og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 29. júní 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júlí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 4. júlí 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. maí 2026 og 4. júní 2026.

II.

Málsatvik.

Að sögn sóknaraðila fjármögnuðu þau fasteignakaup á árinu 2021 með óverðtryggðu láni frá varnaraðila. Gefin hafi verið út tvö skuldabréf, grunnlán að fjárhæð 40.950.000 krónur og viðbótarlán að fjárhæð 7.550.000 krónur. Sóknaraðilar hafi talið að fastvaxtatímabil grunnlánsins yrðu 60 mánuðir og 36 mánuðir vegna viðbótarlánsins. Sú hafi aftur á móti ekki orðið raunin. Þannig hafi fastvaxtatímabil grunnlánsins reynst 36 mánuðir en 60 mánuðir vegna viðbótarlánsins.

Varnaraðili lýsir aðdraganda málsins þannig að 2. maí 2021 hafi sóknaraðilar haft samband og óskað eftir ráðgjöf um lánsmöguleika og gerð greiðslumats. Starfsmaður bankans hafi hringt í sóknaraðila 7. sama mánaðar og báðir sóknaraðilar tekið þátt í símtalinu. Í kjölfarið hafi sóknaraðilar undirritað tvenn lánsskjöl 2. júní 2021, annars vegar óverðtryggt íbúðalán til 40 ára með föstum vöxtum í 36 mánuði að fjárhæð 40.950.000 krónur og hins vegar óverðtryggt viðbótarlán til 15 ára með föstum vöxtum í 60 mánuði að fjárhæð 7.550.000 krónur. Í lok apríl 2024 hafi starfsmaður bankans haft

samband við sóknaraðila til að ræða framtíðarvexti grunnlánsins enda kæmi fljótlega að lokum vaxtatímabils þess. Sóknaraðilar hafi fullyrt að hafa óskað eftir 60 mánaða fastvaxtatímabili í símtali sínu við bankann 7. maí 2021. Eftir að hafa hlustað á upptöku af umræddu símtali hafi starfsmaður bankans hafnað þeim skilningi sóknaraðila.

Í erindi til varnaraðila 15. maí 2024 kröfðust sóknaraðilar þess að lán þeirra yrðu endurreiknuð miðað við að fastvaxtatímabil grunnlánsins væru 60 mánuðir og 36 mánuðir vegna viðbótarlánsins. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila 21. maí 2024.

III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðilar krefjast þess að skuldabréf þeirra verði endurreiknuð út frá forsendum sem þau lögðu til grundvallar við lántöku sem varnaraðila hafi mátt vera kunnugt um. Nánar tiltekið að grunnlán sóknaraðila verði fest til 60 mánaða að frádregnum þeim afborgunum sem þegar hafi farið fram og að uppgjör fari fram þar sem sóknaraðilar greiði vaxtamun fastvaxtaláns til 60 og 36 mánaða miðað við forsendur á lántökudegi.

Sóknaraðilar vísa til þess að í útibúi varnaraðila 14. maí 2024 hafi þau hlustað á upptöku af símtali sínu við starfsmann bankans 7. maí 2021. Af upptökunni megi ráða að sóknaraðilar hafi ætlað að binda vexti grunnlánsins til 60 mánaða og viðbótarlánsins til 36 mánaða. Í símtalinu hafi þau spurt hvort unnt væri að festa vextina á ný við endurfjármögnun en starfsmaður varnaraðila svarað því afdráttarlaust neitandi. Ljóst sé að sóknaraðilar hafi staðið í villu um lánskjör og um hugtakanotkunina grunn- og viðbótarlán og samskiptin verið lituð af þeim misskilningi. Þá hafi starfsmaðurinn sem spilaði upptökuna fallist á með þeim að rangar upplýsingar hafi verið veittar um möguleika á að festa vexti við endurfjármögnun.

Sóknaraðilar vísa til þess að upplýsingagjöf starfsmanns varnaraðila 7. maí 2021 hafi vakið villu hjá sóknaraðilum sem starfsmaðurinn hafi vitað eða mátt vita að þau stæðu í. Sú leið sem þau hafi að endingu fallist á, þ.e. að festa vexti viðbótarlánsins lengur en grunnlánsins, sé verulega frábrugðin því sem almennt gerist í lánveitingum. Sóknaraðilar telji þannig ósanngjarnt að skuldabréfum þeirra verði haldið óbreyttum enda sé verulegur aðstöðumunur á milli málsaðila. Í ljósi sérþekkingar sinnar hafi starfsmanni varnaraðila borið að leiðrétta misskilning sóknaraðila, greina rétt frá möguleikum og leitast eftir að skilja þarfir þeirra og vilja. Framangreindu til stuðnings benda sóknaraðilar á að þau hafi ráðstafað séreignarsparnaði sínum inn á höfuðstól viðbótarlánsins enda hafi þau talið að lánið myndi losna á breytilega vexti eftir 36 mánuði og sóknaraðilar þá langt komin með niðurgreiðslu lánsins.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísa sóknaraðilar til þess að vegna upplýsinga frá varnaraðila 7. maí 2021 hafi þau talið útilokað að festa vexti beggja lánanna í 60 mánuði. Ekki væri unnt að festa vexti viðbótarlánsins við endurfjármögnun en hins vegar væri það hægt vegna grunnlánsins. Sóknaraðilar hafi þannig horfið frá áætlunum sínum á grundvelli rangra eða villandi upplýsinga frá varnaraðila. Hugsunin hafi verið sú að festa vexti viðbótarlánsins eins lengi og mögulegt væri enda útilokað að festa vexti lánsins á ný að fastvaxtatímabilinu liðnu.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili hafnar því að starfsmaður bankans hafi í símtali 7. maí 2021 afdráttarlaust hafnað möguleikanum á að festa vexti við endurfjármögnun. Fullyrðingar sóknaraðila þar um séu rangar og í engu samræmi við efni símtalsins. Sóknaraðilar hafi spurt hvort betra væri að festa vextina í þrjú eða fimm ár. Að mati varnaraðila sé þannig ljóst að sóknaraðilar hafi ekki verið búin að taka ákvörðun um lánskjör þegar starfsmaður bankans hafði samband. Starfsmaður bankans hafi margsinnis áréttað að unnt væri að binda aftur vextina á grunnláni þeirra en ekki á viðbótarláninu. Þetta hafi sóknaraðilum verið ljóst, enda hafi sóknaraðili spurt starfsmanninn hvort fjárhæð viðbótarlánsins væri ekki sjö milljónir.

Varnaraðili neitar fullyrðingu sóknaraðila um að starfsmaður í útibúi bankans hafi fallist á að rangar upplýsingar hafi verið veittar um möguleika á að festa vexti við endurfjármögnun. Umræddur starfsmaður kannist ekki við að hafa tekið þá afstöðu. Að auki hafi komið skýrt fram í símtalinu að unnt væri að festa vexti aftur á grunnláninu, en ekki viðbótarláninu. Þannig sé ekki unnt að fallast á með sóknaraðilum að rangar upplýsingar hafi verið veittar. Þá hafi lánskjöl verið útbúin í samræmi við ákvörðun og vilja sóknaraðila og þau undirrituð athugasemdalaust. Í þeim hafi verið tilgreint hvort lánanna væri viðbótarlán og sóknaraðilum þannig verið ljóst að vextir grunnlánsins væru bundnir til 36 mánaða og viðbótarlánsins til 60 mánaða. Ákvörðun um þetta hafi verið tekin af sóknaraðilum sjálfum og af þeirri ákvörðun séu þau bundin.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili fullyrðingum sóknaraðila um að ætlun þeirra hafi verið að festa grunnlánið í 60 mánuði og viðbótarlánið í 36 mánuði. Í símtali við bankann hafi komið skýrt fram að sóknaraðilar væru ekki búin að ákveða sig um lánskjörin þegar starfsmaður bankans hafði samband. Að sama skapi mótmælir varnaraðili rökum sóknaraðila að sóknaraðilar hafi mátt ganga út frá því að útilokað væri að festa bæði lánin til 60 mánaða.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur máls þessa lýtur að því hvort efni séu til að verða við kröfu sóknaraðila um endurreikning lánanna á þeim grundvelli að forsenda sóknaraðila hafi verið að gengið væri út frá öðrum fastvaxtatímabilum en fram koma í þeim skuldabréfum sem þau undirrituðu við lántöku.

Sóknaraðilar byggja á því að upplýsingar sem starfsmaður varnaraðila veitti í símtali 7. maí 2021 hafi verið rangar eða villandi og að þær hafi leitt til þess að þau samþykktu önnur lánskjör en þau hugðust upphaflega velja. Varnaraðili hafnar þessu og byggir á því að lánskjöl hafi verið útbúin í samræmi við skýra ákvörðun sóknaraðila sem fram hafi komið í símtali hinn 7. maí 2021 og að sóknaraðilar hafi undirritað skjölin athugasemdalaust.

Af gögnum málsins verður ráðið að í símtali aðila 7. maí 2021 hafi farið fram umræða um þá lánakosti og vaxtakjör sem varnaraðili bauð sóknaraðilum. Af efni símtalsins verður ekki ráðið að starfsmaður varnaraðila hafi tekið ákvörðun fyrir sóknaraðila eða

mælt með tiltekinni lausn á grundvelli sérstakrar greiningar á fjárhagsstöðu þeirra. Samtalið laut fyrst og fremst að upplýsingagjöf um þá kosti sem stóðu til boða og svörum við fyrirspurnum sóknaraðila um mismunandi fastvaxtatímabil og skilmála lánanna.

Við mat á því hvort upplýsingar starfsmanns varnaraðila hafi verið rangar verður að líta til samtalsins í heild. Af uppritun þess verður ráðið að starfsmaður varnaraðila upplýsti sóknaraðila um þá möguleika sem stóðu til boða varðandi fastvaxtatímabil lánanna og að unnt væri að festa vexti grunnlánsins að nýju að loknu fastvaxtatímabili þess en ekki viðbótarlánsins. Verður ekki séð að þær upplýsingar hafi verið rangar eða villandi. Þá verður ekki ráðið af gögnum málsins að starfsmaður varnaraðila hafi með háttsemi sinni gefið sóknaraðilum tilefni til að ætla að önnur lánskjör en þau sem síðar voru ákveðin og skjalfest myndu gilda um lán þeirra. Samkvæmt framangreindu verður ekki talið að varnaraðili hafi brotið gegn 16. gr laga nr. 118/2016 sem kveður á um skyldu lánveitanda að útskýra samninga, né heldur verður talið að háttsemi varnaraðila hafi farið í bága við lögbundnar reglur um góða viðskiptahætti, sbr. 5. gr. sömu laga.

Af uppritun samtalsins verður jafnframt ráðið að sóknaraðilar höfðu ekki tekið endanlega ákvörðun um lánskjör sín þegar samtalið hófst. Þvert á móti ræddu þau mismunandi kosti við starfsmann varnaraðila og spurðu sérstaklega um muninn á því að festa vexti í þrjú eða fimm ár. Undir lok samtalsins kemur fram með skýrum hætti að sóknaraðilar ákveða að grunnlánið skuli bera fasta vexti í þrjú ár en viðbótarlánið fasta vexti í fimm ár og staðfestir starfsmaður varnaraðila þá niðurstöðu áður en afgreiðslu málsins er lokið.

Fyrir liggur að í kjölfar samtalsins voru útbúin skuldabréf í samræmi við framangreinda ákvörðun. Sóknaraðilar undirrituðu 2. júní 2021 skuldabréf þar sem með skýrum og ótvíræðum hætti var tilgreint að fastvaxtatímabil grunnlánsins væri 36 mánuðir en fastvaxtatímabil viðbótarlánsins 60 mánuðir. Engar athugasemdir voru gerðar við efni skjalanna við undirritun þeirra né á þeim tæplega þremur árum sem liðu þar til kvörtun var lögð fram. Verður að leggja til grundvallar að sóknaraðilar hafi samþykkt þau lánskjör sem þar komu fram. Samningar um fasteignalán skulu samkvæmt 16. gr. a laga nr. 118/2016 vera skráðir á pappír eða öðrum varanlegum miðli og allir samningsaðilar fá afrit af samningi. Þá skulu skriflegir neytendasamningar vera á skýru og skiljanlegu máli, sbr. 36. gr. b samningslaga nr. 7/1936. Engin gögn benda til annars en að þessum form- og skýrleikakröfum hafi verið fullnægt.

Þótt sóknaraðilar telji að þau hafi upphaflega haft aðrar hugmyndir um skiptingu fastvaxtatímabila breytir það ekki þeirri niðurstöðu að endanleg ákvörðun um lánskjör liggur fyrir í gögnum málsins og var síðan staðfest með undirritun lánsskjalanna. Að mati nefndarinnar bar sóknaraðilum að kynna sér efni þeirra skjala sem þau undirrituðu og gera athugasemdir án ástæðulauss dráttar teldu þau skjölin ekki samræmast þeirri niðurstöðu sem þau töldu að samið hefði verið um. Það eitt að sóknaraðilar hafi síðar talið sig hafa skilið fyrri samskipti með öðrum hætti nægir ekki til að hnekkja skýru efni hinna undirrituðu skjala.

Sóknaraðilar hafa jafnframt vísað til samskipta við starfsmann varnaraðila í maí 2024 og telja að þar hafi komið fram viðurkenning á því að rangar upplýsingar hefðu verið veittar árið 2021. Varnaraðili mótmælir þeirri lýsingu. Að mati nefndarinnar hefur

símtal sem átti sér stað þremur árum eftir að láns skjöl voru undirrituð ekki þýðingu fyrir niðurstöðu málsins. Úrlausn málsins verður að byggjast á þeim gögnum sem varpa ljósi á samningsgerð aðila árið 2021, þar á meðal uppritun símtalsins 7. maí 2021 og þeim láns skjölum sem síðar voru undirrituð. Verður því ekki talið nauðsynlegt að afla frekari gagna um samskipti aðila í maí 2024 eða hlýða á upptöku þeirra samskipta.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki talið að sóknaraðilar hafi sýnt fram á að varnaraðili hafi veitt rangar eða villandi upplýsingar eða að efni séu til að víkja til hliðar þeim skýru samningsskilmálum sem fram koma í undirrituðum skuldabréfum aðila. Verður því ekki fallist á kröfur sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 4. júní 2026.
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson