

Ár 2024, fimmtudaginn 31. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 35/2023**:

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 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, ódagsett. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 27. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 31. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 21. nóvember 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 23. nóvember 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 7. desember 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. ágúst, 24. október og 31. október 2024.

II.

Málsatvik.

Með kaupsamningi 15. desember 2020 keypti sóknaraðili fasteign í Reykjavík. Samkvæmt kaupsamningi skyldi afsal gefið út 15. júní 2021 eða þegar úrbætur sem seljandi hafði ábyrgst væru yfirstaðnar. Sóknaraðili tók óverðtryggt íbúðalán hjá varnaraðila með breytilegum vöxtum og jöfnum afborgunum. Skömmu síðar vildi sóknaraðili festa vexti á láni sínu og sótti því um skilmálabreytingu lánsins 14. maí 2021. Beiðni sóknaraðila var samþykkt með símtali frá starfsmanni varnaraðila 18. sama mánaðar.

Samkvæmt framlögðu endurriti af símtali sóknaraðila við starfsmann varnaraðila var sóknaraðila tjáð að beiðni hennar væri samþykkt en að vaxtabreytingin tæki ekki gildi fyrr en að skjalagerð og þinglýsingu lokinni. Sóknaraðili kveðst hafa lagt þann skilning í símtalið að þörf væri á að biða eftir útgáfu afsals svo unnt væri að ganga frá skilmálabreytingunni. Að því frágengnu skyldi sóknaraðili hafa samband við útibú varnaraðila. Nokkur töf varð á framkvæmd úrbóta á fasteigninni og þar með frágangi afsals. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa haft samband í lok september 2022, eftir undirritun afsals, og óskað eftir því að gengið yrði frá skilmálabreytingunni miðað

við gildandi vexti 14. maí 2021. Beiðni sóknaraðila hafi þá verið hafnað þar sem of langur tími hafi liðið frá samþykki beiðninnar.

Sóknaraðili hafði samband við umboðsmann viðskiptavina varnaraðila 29. nóvember 2022 og ítrekaði beiðni sína um að gengið yrði frá umsókn hennar miðað við gildandi vexti í maí 2021. Beiðni sóknaraðila var hafnað 21. desember 2022. Í kjölfarið leitaði sóknaraðili til Neytendasamtakanna vegna þess fjártjóns sem hún taldi sig hafa orðið fyrir sökum annmarka við meðhöndlun varnaraðila á beiðni hennar. Í erindi sem Neytendasamtökin sendu varnaraðila fyrir hönd sóknaraðila 27. júní 2023 krafðist sóknaraðili að varnaraðili gengist við ábyrgð sinni í málinu. Kröfu sóknaraðila var hafnað af varnaraðila 19. júlí 2023.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna fjártjóns sem hún hafi orðið fyrir sökum annmarka við meðhöndlun á beiðni hennar um skilmálabreytingu fasteignaláns.

Sóknaraðili vísar til þess að umboðsmaður viðskiptavina varnaraðila hafi haldið því fram 21. desember 2022 að í símtali við starfsmann varnaraðila 18. maí 2021 hafi sóknaraðili verið upplýst um að afsalshafi þyrfti að samþykkja skilmálabreytinguna ef ganga ætti frá skjalagerð fyrir útgáfu afsals. Sóknaraðili hafnar því að skilmálabreyting hafi verið nefnd í umræddu símtali. Starfsmaður varnaraðila hafi aðeins vísað til þess að afsalshafi þyrfti að samþykkja „skjal“. Síðar í símtalinu hafi sóknaraðili aftur á móti lýst yfir áhyggjum sínum yfir því að afsalið gæti tafist. Starfsmanni varnaraðila hafi þannig gefist tækifæri á því að fara nánar yfir hverra aðgerða væri þörf ef slíkar tafir yrðu. Þegar þær tafir hafi síðan raungerst hafi engin tilkynning borist henni frá varnaraðila um að þörf væri á aðgerðum eða undirritun afsalshafa. Sóknaraðili hafi þannig verið í góðri trú um að unnt væri að bíða með skjalagerð þar til afsal lægi fyrir.

Sóknaraðili telur upplýsingamiðlun í símtali sínu við starfsmann varnaraðila hafa verið afar óljósa. Starfsmaður varnaraðila hafi ekki farið ítarlega yfir mikilvæga þætti sem hafi að endingu haft afgerandi áhrif á hina samþykktu beiðni. Sóknaraðili hafi vissulega velt því upp hvort tíminn gæti skipt sköpum en ekki fengið skýr svör þar um. Þvert á móti hafi tíminn virst sveigjanlegur þáttur. Í því sambandi bendir sóknaraðili á að í svari umboðsmanns viðskiptavina varnaraðila 21. desember 2022 hafi komið fram að við skilmálabreytingar hafi verið horft til þess að einhvern tíma taki að ganga frá skjalavinnu og þinglýsingu. Þá séu vaxtakjör miðað við undirritun skilmálabreytingarinnar látin standa enda sé þeim skilað inn til bankans innan hóflegs tíma. Af framangreindu virðist sóknaraðila sem enginn tilsettur tími sé almennt settur í þessum efnum en í því ljósi megi velja því upp hvernig sóknaraðili hafi mátt vita hvað væri hóflegur tími að mati varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að vegna annmarka á afgreiðslu málsins og í ljósi þeirrar afdráttarlausu fullyrðingar varnaraðila um að ekki hafi verið heimild til skilmálabreytingar með þessum hætti fari sóknaraðili nú fram á bætur. Annars vegar vegna þess tjóns sem hún hafi þegar orðið fyrir og hins vegar þess sem hún muni verða fyrir. Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til endurútreiknings á meintu fjártjóni sóknaraðila sem unninn var 15. maí 2023 af félaginu Ernst & Young ehf. Í endurútreikningi félagsins kemur fram að miðað við gefnar forsendur sé meint fjártjón sóknaraðila áætlað 686.353 krónur og vænt fjártjón 1.165.102 krónur, samtals 1.851.455 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að bótakrafa hennar byggji í grunninn á almennu sakarreglunni og í því sambandi verði að líta til þess að varnaraðili er sérfróður á sviði

lánveitinga. Varnaraðili beri þar með sérfræðiábyrgð sem leiði til þess að ströngu sakarmati skuli beitt. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til forsendna niðurstöðu úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 9/2021. Sóknaraðili bendir á að reglur um góða viðskiptahætti megi finna víða á þessu sviði, sbr. t.d. 5. gr. laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 499/2021 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja o.fl. Sóknaraðili telur ljóst að góðir viðskiptahættir hafi ekki verið hafðir uppi við úrvinnslu varnaraðila á beiðni sóknaraðila sem að endingu hafi leitt til tjóns fyrir sóknaraðila. Hefðu upplýsingar varnaraðila verið skýrar frá upphafi eða varnaraðili tilkynnt sóknaraðila um að þörf væri á aðgerðum hafi hæglega verið hægt að koma í veg fyrir tjón. Viðskiptahættir varnaraðila hafi aftur á móti leitt til þess að beiðnin náði ekki fram að ganga með tilheyrandi tjóni fyrir sóknaraðila.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að hún sé grunnskólakennari að mennt með takmarkaða reynslu af lántöku, skilmálabreytingum og skjalavinnslu. Þannig sé verulegur aðstöðumunur á málsaðilum. Sóknaraðili bendir jafnframt á að engar upplýsingar hafi verið að finna á heimasíðu varnaraðila um framkvæmd skilmálabreytinga eða tímamörk milli umsóknar, skilmálabreytingar og frágangs. Þrátt fyrir það byggi málalíbúnaður varnaraðila á meintri vanrækslu sóknaraðila á því að kynna sér og túlka upplýsingar á vefsvæði bankans.

Sóknaraðili telur tilvitnun varnaraðila til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2022 sýna fram á að umsókn sóknaraðila hafi lent á milli skips og bryggju í meðförum varnaraðila. Í hennar tilfelli hafi starfsmaður varnaraðila ekki tilgreint ákveðinn tímaramma þó svo að sóknaraðili hafi velt honum upp. Þá hafi upplýsingar á vefsíðu bankans kveðið sérstaklega á um að gildandi vaxtakjör við umsókn um skilmálabreytingu myndu standa. Varnaraðila hafi þannig verið í lófa lagið að upplýsa sóknaraðila um nákvæm tímamörk í þessum efnum eða að öðrum kosti hafa samband við sóknaraðila líkt og gert hafi verið í máli nr. 1/2022. Að lokum vekur sóknaraðili athygli á því að nýverið hafi verið gerðar töluverðar breytingar á vefsvæði varnaraðila. Áður hafi enginn tímarammi verið settur en í dag komi fram að lántaki hafi allt að 30 daga til þess að skila undirrituðum viðauka við lánið til bankans.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili kveður allar upplýsingar um lánskjör og fasta vexti hafa verið birtar á heimasíðu varnaraðila 14. maí 2021. Þar hafi m.a. komið fram að ef lántaki er með lán á breytilegum vöxtum sé hægt að óska eftir breytingu yfir í fasta vexti miðað við þá vexti sem séu í boði hverju sinni og að útbúin sé skilmálabreyting sem þurfi að þinglýsa. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi jafnframt verið tilkynnt með símtali 18. maí 2021 að beiðni hennar sem slík væri samþykkt en að skjalagerð og þinglýsing væru eftir. Þegar skjalinu yrði skilað til bankans úr þinglýsingu væri hægt að setja breytinguna í gegn og festa vextina á láni hennar. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem fram hafi komið á vef varnaraðila og því sem fram komi í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar hafi sóknaraðila verið ljóst að hún hafi þurft að undirrita sérstakt skjal sem fæli í sér breytingu á upphaflegum skilmálum lánsins. Af því sé jafnframt ljóst að þegar vísað hafi verið til skjals í símtali aðila hafi verið átt við skilmálabreytingu lánsins.

Varnaraðili bendir á að þörf hafi verið á skilyrtu veðleyfi frá seljanda fasteignarinnar svo að sóknaraðili gæti veðsett eignina með láni frá varnaraðila. Sóknaraðila hafi verið ljóst eða mátt vera ljóst að hún væri aðeins þinglýstur

kaupsamningshafi og að seljandi eignarinnar þyrfti að samþykkja skilmálabreytinguna enda hafi hún falið í sér breytingu á upphaflegum skilmálum veðskuldabréfsins. Í símtali sínu við sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila tekið fram að ekki væri unnt að klára skjalagerð fyrr en afsal hefði verið gefið út nema með undirritun afsalshafa. Sóknaraðili hafi þá sagt þinglýstan eiganda vera erlendis næsta mánuðinn en að áætluð dagsetning afsals væri 20. júní og vonaðist sóknaraðili til að það héldist. Starfsmaður bankans hafi þá tjáð sóknaraðila að eftir að búið væri að þinglýsa afsalinu væri sóknaraðili einráð með að samþykkja og undirrita skjalið og það hafi sóknaraðili sagst skilja. Starfsmaður varnaraðila hafi þannig talið sóknaraðila skilja að þangað til afsal yrði gefið út þyrfti þinglýstur eigandi að samþykkja skilmálabreytinguna.

Varnaraðili kveður starfsmann bankans hafa tekið fram að ef sóknaraðili undirritaði skjalið eftir útgáfu afsals 20. júní myndi sóknaraðili fá þá vexti sem giltu þegar umsókn hennar kom fram. Aðspurður um hvort þetta gæti haldist í fáeinar vikur hafi starfsmaðurinn svarað því að það gæti bara alveg gengið. Sóknaraðila hafi þannig verið ljóst að hún hefði út júní til þess að skila skjalinu undirrituðu og þinglýstu til varnaraðila. Þegar ekkert hafi svo heyrst frá sóknaraðila hafi bankinn litið svo á að sóknaraðili hefði fallið frá áformum sínum um að festa vexti lánsins en starfsmenn bankans hafi ekki haft vitneskju um að tafir hefðu orðið á framkvæmdum við eignina og þar með útgáfu afsals. Þar sem sóknaraðili hafi ein haft vitneskju um tafir á framkvæmdunum hafi mátt gera kröfu um að sóknaraðili upplýsti bankann þar um.

Varnaraðili mótmælir bótaskyldu sinni á grundvelli almennu sakarreglunnar og hafnar því að neitun á beiðni sóknaraðila gangi gegn skyldum bankans samkvæmt lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglugerð nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Sóknaraðili hafi ekki verið í góðri trú um að unnt væri að festa vexti á íbúðaláni hennar með þessum hætti. Athafnaleysi sóknaraðila við að undirrita skjalið og hafa samband við varnaraðila sé ástæða þess að beiðni hennar hafi að endingu verið hafnað. Meint tjón sóknaraðila verði þar með ekki rakið til atvika sem bankinn beri ábyrgð á og sóknaraðili ekki sýnt fram á ólögmeta og saknæma háttsemi af hálfu varnaraðila. Þannig sé ósannað að skaðabótaskilyrði séu uppfyllt í málinu. Í þessu sambandi vísar varnaraðili jafnframt til ólögfestrar meginreglu kröfu- og skaðabótaréttar um tjónstakmörkun. Sóknaraðila hafi verið í lófa lagið að takmarka tjón sitt með því að hafa samband við varnaraðila á hinu 16 mánaða tímabili eða með því að óska eftir því að afsalshafi skrifaði undir skilmálabreytinguna. Það hafi sóknaraðili aftur á móti ekki gert. Máli sínu til stuðnings vísar varnaraðili til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2022.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili sóknaraðila hafa fengið allar upplýsingar sem skort hafi á heimasíðu varnaraðila í símtali sínu við starfsmann bankans. Bankinn hafi nú breytt upplýsingum á heimasíðu sinni í þeim tilgangi að skýra betur ferlið vegna umsókna um að festa vexti íbúðalána. Þær upplýsingar sem nú séu aðgengilegar á vefsvæði bankans hafi sóknaraðili aftur á móti fengið og þar með hafi upplýsingagjöf varnaraðila til sóknaraðila verið fullnægjandi og í samræmi við lögbundnar kröfur.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort upplýsingagjöf starfsmanns varnaraðila í símtali við sóknaraðila 18. maí 2021 um frest sóknaraðila til að ganga frá skjalagerð vegna skilmálabreytingar fasteignaláns hennar og þannig festa vexti lánsins miðað við gildandi vexti 14. maí 2021 hafi verið fullnægjandi

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna fjártjóns sem hún telur sig hafi orðið fyrir. Sóknaraðili vísar til þess að krafa hennar byggji á almennu sakarreglunni enda hafi meðhöndlun varnaraðila á beiðni hennar verið andstæð vísireglum um góða viðskiptahætti, sbr. 5. gr. laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 499/2021.

Ágreiningslaust er að sóknaraðili hafði ekki samband við varnaraðila um að klára skjalagerð vegna skilmálabreytingarinnar fyrr en 16 mánuðum eftir að beiðnin var samþykkt. Fallast ber á það með sóknaraðila að upplýsingagjöf varnaraðila í umræddu símtali hafi eftir atvikum ekki verið fyllilega skýr og að nákvæmur frestur til að ganga frá skjalagerð hafi ekki verið gefinn. Á þeim tímapunkti voru jafnframt engar upplýsingar um tímafresti að finna á heimasíðu varnaraðila en nú hefur varnaraðili aftur á móti gert endurbætur á heimasíðu sinni þar sem fram kemur að viðskiptavinur hafi að hámarki 30 daga til að ganga frá skjalagerð vegna skilmálabreytingar fasteignaláns. Endurspeglar þær breytingar afstöðu varnaraðila um að þörf hafi verið á frekari skýringum.

Af framlögðu endurriti af símtali sóknaraðila við starfsmann varnaraðila verður aftur á móti ekki séð að sóknaraðili hafi mátt vænta þess að unnt væri að bíða með skjalagerð í 16 mánuði. Þvert á móti gat sóknaraðili aðeins haft raunhæfar væntingar um að vextir samkvæmt hinni samþykktu beiðni myndu haldast í fáeinar vikur og að sóknaraðili skyldi hafa samband við varnaraðila innan þess tímaramma. Það gerði sóknaraðili hins vegar ekki og varð athafnaleysi hennar til þess að beiðni hennar um að festa vexti lánsins miðað við gildandi vexti 14. maí 2021 var að endingu hafnað. Af þeim sökum telur nefndin ósannað að ónákvæm upplýsingagjöf varnaraðila hafi leitt til þess tjóns sem sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir sem baki varnaraðila bótaskyldu á grundvelli almennu sakarreglunnar. Með vísan til framangreinds eru ekki forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila og er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaskyldu varnaraðila því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er hafnað.

Reykjavík, 31. október 2024.
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson