

SAMÞYKKTIR

ÚRSKURÐARNEFNDAR Í VÁTRYGGINGAMÁLUM

I. KAFLI.

Almenn ákvæði.

1. gr.

Tilgangur og aðild að nefndinni.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum starfar á grundvelli samþykktu þessara sem jafnframt fela í sér samning á milli Fjármála- og efnahagsráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja. Váttryggingafélög eða aðrir dreifingaraðilar váttrygginga auk tjónsuppgjörsmiðstöðva, sem ekki eru aðilar að Samtökum fjármálafyrirtækja, sem falla undir nefndina geta óskað eftir því að gerast aðilar að samningnum og öðlast aðild að nefndinni. Nefndin auglýsir á vefsíðu sinni hvaða samtök fyrirtækja og einstök fyrirtæki eru aðilar að nefndinni. Breytingar á aðild að nefndinni skulu auglýstar með sama hætti.

Tilgangur nefndarinnar er að gefa þeim málskotsaðilum sem telja sig eiga rétt til bóta eða eiga annarra lögvarinna hagsmuna að gæta vegna váttryggingarsamnings möguleika á ódýrri, faglegri og skilvirkri meðferð í málum er varða ágreining á milli váttryggingafélags og málskotsaðila um váttryggingarsamning, í samræmi við samþykktir þessar, lög um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála, nr. 81/2019, og reglugerð um viðurkenningu frjálsra úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 900/2019.

Um starfshætti nefndarinnar fer samkvæmt samþykktum þessum. Váttryggingafélög eða aðrir dreifingaraðilar váttrygginga auk tjónsuppgjörsmiðstöðva sem eiga aðild að nefndinni samkvæmt samningum eða lögum skulu upplýsa með tryggilegum hætti þá sem telja sig eiga rétt til bóta eða hafa annarra hagsmuna að gæta sem fallið geta undir starfssvið nefndarinnar um möguleika þeirra á að skjóta málum til nefndarinnar. Skulu upplýsingar um það vera aðgengilegar á vefsíðu þeirra og starfsstöð ef við á.

2. gr.

Skilgreiningar.

Í samþykktum þessum er merking hugtaka sem hér greinir:

Neytandi: Einstaklingur, sem gert hefur váttryggingarsamning við váttryggingafélag eða leiðir rétt sinn af slíkum samningi sem váttryggður eða rétthafi í skilningi laga um váttryggingasamninga nr. 30/2004, enda varði samningurinn og ágreiningsefnið ekki atvinnurekstur hans, sbr. lög um váttryggingarsamninga og lög um dreifingu váttrygginga, nr. 62/2019.

Málskotsaðili: Neytandi, lögaðili eða einstaklingur í atvinnurekstri sem telur sig eiga rétt til bóta úr váttryggingu, þ.á.m. ábyrgðartryggingu, eða á annarra hagsmuna að gæta vegna váttryggingarsamnings, sbr. lög um váttryggingarsamninga, nr. 30/2004, og lög um dreifingu váttrygginga, nr. 62/2019.

Vátryggingafélag: Vátryggingafélag með starfsleyfi hér á landi sem heyrir undir nefndina og er aðili að samningi um stofnun nefndarinnar eða hefur óskað eftir því að mál sem fellur undir starfssvið nefndarinnar fái umfjöllun og niðurstöðu nefndarinnar.

Tjónsuppgjörsmiðstöð: Lögaðili sem getur greitt bætur vegna tjóns af völdum vélknúins ökutækis við ákveðin skilyrði sbr. 4. tl. 3. gr. laga um ökutækjatrýggingar, nr. 30/2019.

Annar dreifingaraðili vátrygginga: Dreifingaraðili sem heyrir undir nefndina og er aðili að samningi um stofnun nefndarinnar eða hefur óskað eftir því að mál sem fellur undir starfssvið nefndarinnar fái umfjöllun og niðurstöðu nefndarinnar. Þeir geta verið eftirfarandi aðilar:

- a. vátryggingamiðlari sem hefur starfsleyfi Fjármálaeftirlitsins,
- b. aðili sem dreifir vátryggingu sem aukaafurð,
- c. vátryggingaumboðsmaður sem skráður er hjá vátryggingafélagi,
- d. vátryggingamiðlari, vátryggingafélag og vátryggingaumboðsmaður með starfsleyfi í öðru aðildarríki, eða
- e. vátryggingamiðlari, vátryggingafélag og vátryggingaumboðsmaður með starfsleyfi utan aðildarríkja sem hefur fengið leyfi til að reka útibú hér á landi.

Í samþykktum þessum er sameiginlega vísað í vátryggingarfélag, tjónsuppgjörsmiðstöð og annan dreifingaraðila vátrygginga sem „varnaraðila“.

3. gr.

Starfssvið nefndarinnar.

Undir starfssvið nefndarinnar heyra mál sem varða réttarágreining um vátryggingarsamninga eða annan ágreining sem lýtur að dreifingu vátrygginga eða vátryggingastarfsemi að öðru leyti eins og nánar greinir í 2. og 3. mgr.

Nefndin fjallar um ágreining varðandi bótaskyldu, þ.m.t. sök og sakarskiptingu, milli málskotsaðila og varnaraðila auk annars ágreinings sem varðar ákvæði laga um vátryggingarsamninga, nr. 30/2004, og laga um dreifingu vátrygginga, nr. 62/2019.

Nefndin fjallar um ágreining varðandi fjárhæðir milli málskotsaðila og varnaraðila að fengnu samþykki varnaraðila. Neytanda er þó heimilt án samþykkis að skjóta til nefndarinnar ágreiningi um fjárhæðir vegna vátryggingarsamnings milli hans og varnaraðila, enda nemi ágreiningurinn að lágmarki kr. 25.000 og að hámarki kr. 5.000.000.

4. gr.

Frávísunarástæður.

Nefndin fjallar ekki um:

- a. ágreining sem samkvæmt lögum heyrir undir stjórnvöld,
- b. ágreining sem heyrir ekki undir starfssvið nefndarinnar
- c. kröfu málskotsaðila sem ekki verður metin til fjár eða fellur ekki innan þeirra fjárhæðarmarka sem tilgreind eru í 3. gr. liggi ekki fyrir samþykki varnaraðila,
- d. ágreiningsmál sem eru til meðferðar almennra dómstóla eða gerðardóms, nema ákvæði 3. og 4. mgr. 13. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019, eigi við,
- e. ágreiningsmál sem eru til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila sem hefur verið skráður og tilkynntur skv. 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019,

- f. ágreiningsmál sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu, sbr. 3. mgr. 6. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019,
- g. mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar,
- h. mál sem eru það flókin eða yfirgripsmikil að meðhöndlun máls hamli skilvirkni nefndarinnar,
- i. kröfu málskotsaðila um málskostnað eða annan kostnað málskotsaðila sem leiðir af málskoti,

Það er skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar að varnaraðili hafi hafnað kröfu málskotsaðila eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að málskotsaðili lagði málið og nauðsynleg gögn fyrir viðkomandi váttryggingafélag.

Nefndinni er að öðru leyti heimilt að vísa málum frá þegar svo er ástatt sem segir í 1. mgr. 14. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019.

Úrskurðarnefnd getur á öllum stigum málsmeðferðar ákveðið að vísa máli frá nefndinni, í heild eða að hluta, á grundvelli a.-i.liðar 1. mgr., 2. mgr. eða 3. mgr.

Úrskurður um frávisun skal rökstuddur. Nefndin skal leitast við að leiðbeina málsaðilum um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á. Einnig skal aðilum bent á möguleikann á að leggja málið fyrir aðra úrskurðaraðila, ef við á.

II. KAFLI.

Skipan og hæfi nefndarmanna.

5. gr.

Skipan nefndarinnar.

Í nefndinni sitja þrír fulltrúar og þrír til vara, sem allir skulu vera löglærðir og valdir til þriggja ára í senn. Nefndarmenn skulu vera lögráða, ætíð hafa haft forræði bús síns og mega ekki hafa hlotið dóm fyrir refsiverðan verknað þar sem refsing var fjögurra mánaða óskilorðsbundið fangelsi hið minnsta eða öryggisgæsla ef þeir voru fullra 18 ára þegar brotið var framið nema fimm ár hafi liðið frá því að afplánun var að fullu lokið. Formaður og varaformaður skulu auk þess uppfylla hæfisskilyrði héraðsdómara samkvæmt 2. mgr. 29. gr. laga um dómstóla, nr. 50/2016.

Einn nefndarmaður skal skipaður af Neytendasamtökunum, einn af Samtökum fjármálafyrirtækja og einn nefndarmaður af fjármála- og efnahagsráðherra og skal hann jafnframt vera formaður nefndarinnar. Varamenn skulu skipaðir með sama hætti. Varamaður formanns er formaður í forföllum hans.

Fullskipuð nefnd úrskurðar í hverju máli.

6. gr.

Hæfi nefndarmanna.

Úrskurðarnefnd skal sýna óhlutdrægni við meðferð og afgreiðslu mála.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 3. gr. stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, við um hann. Nefndarmanni ber að tilkynna öðrum nefndarmönnum telji hann sig vanhæfan. Jafnframt getur nefndarmaður krafist þess að annar nefndarmaður víki sæti vegna vanhæfis og úrskurðar þá meirihluti nefndarinnar um slíka kröfu víki nefndarmaður ekki sæti af sjálfsdáðum.

Nefndarmaður getur alltaf sagt sig frá máli telji hann sig vanhæfan. Leiki vafi á því hvort nefndarmaður er vanhæfur úrskurðar meirihluti nefndarinnar um hæfi hans.

Komi til þess að nefndin verði ekki fullskipuð skulu varamenn kallaðir til í stað þeirra sem vanhæfir kunna að vera.

Forfallist varamaður skal sá aðili sem tilnefndi hann tilnefna sérstakan nefndarmann (ad hoc) til setu í nefndinni í stað varamannsins.

III. KAFLI.

Málskot og málsmeðferð.

7. gr.

Málskot.

Málskot til nefndarinnar skulu vera skrifleg, á íslensku eða ensku. Nefndin tekur við málskotum og fylgiskjölum rafrænt. Nefndin getur ákveðið að málskoti skuli skilað á sérstöku formi sem hún lætur útbúa. Í málskoti skal skilmerkilega gerð grein fyrir ágreiningi milli aðila. Gera skal skýra kröfu um tiltekna niðurstöðu fyrir nefndinni og skal rökstyðja þær með eins ítarlegum hætti og unnt er og leggja fram gögn til sönnunar um málsatvik.

Þegar málskotsaðili afhendir upplýsingar skv. 1. mgr. skal hann gefa samþykki sitt fyrir því að varnaraðili veiti nefndinni allar upplýsingar sem málið varðar.

Óski neytandi eða varnaraðili, sem ekki er aðili að samningi þessum, eftir því að mál sem fellur innan lögsögu nefndarinnar sé skotið til hennar getur nefndin samþykkt að taka málið til meðferðar, en viðkomandi varnaraðili ber þó áður að staðfesta með skriflegum hætti að hann muni una úrskurðinum í samræmi við ákvæði 11. gr. samþykktanna. Viðkomandi varnaraðili skal greiða gjald, sem aðilar að samningnum koma sér saman um, vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins, sbr. 2. mgr. 16. gr.

8. gr.

Málsmeðferð.

Málskotsaðili telst ekki hafa krafist meðferðar fyrir nefndinni, sbr. 2. mgr. 51. gr. og 2. mgr. 124. gr. laga um váttryggingarsamninga, nr. 30/2004, fyrr en að greiddu málskotsgjaldi en það skal greitt samhliða málskoti og er skilyrði þess að málskot sé tekið til afgreiðslu.

Málskotsaðilum skal leiðbeint um rétt sinn til að draga sig úr málsmeðferð á öllum stigum máls áður en málsmeðferð hefst.

Málsmeðferð nefndarinnar er skrifleg og málsaðilum kleift að skiptast á upplýsingum við nefndina með rafrænum aðferðum.

Er málskot berst og það verður tekið til meðferðar skal nefndin senda hana til varnaraðila til umsagnar ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Málsaðilum skal gefinn kostur á að tjá sig í skriflegum umsögnum um málavexti og leggja fram gögn. Jafnframt skulu málsaðilar heimila

nefndinni að leita upplýsinga hjá þeim aðilum sem hafa komið að málinu á grundvelli fagþekkingar sinnar.

Skal varnaraðila veittar þrjár vikur til að svara málskotinu, nema samþykkt sé beiðni um lengri frest. Ef svar berst skal það sent málskotsaðila og honum veitt færi á að koma að frekari athugasemdum innan sjö daga. Berist frekari athugasemdir frá málskotsaðila skulu þær sendar varnaraðila og honum veitt færi á að veita frekari svör innan sjö daga. Heimilt er að veita aðilum rýmri frest innan hæfilegra marka.

Málskotsaðili getur dregið kvörtun til baka á hvaða stigi máls sem er.

Þegar andsvör liggja fyrir telst gagnaöflun lokið og skal málið þá tekið til úrskurðar á grundvelli þeirra gagna sem liggja fyrir.

9. gr.

Fundir nefndarinnar.

Fundi úrskurðarnefndarinnar skal boða með hæfilegum fyrirvara. Nefndin er ekki úrskurðarhæf nema hún sé fullskipuð. Fundir úrskurðarnefndarinnar skulu að jafnaði haldnir á skrifstofu nefndarinnar, en einnig er heimilt að halda fundi rafrænt í heild eða að hluta, svo sem með notkun fjarfundabúnaðar.

IV. KAFLI.

Úrskurðir nefndarinnar og endurupptaka máls.

10. gr.

Úrskurðir nefndarinnar.

Úrskurðir skulu, eftir því sem við á hverju sinni, byggðir á lagareglum, stjórnvaldsfyrirmælum, venju, fordæmum og öðrum réttarheimildum sem nefndin telur rétt að byggja á, svo sem samningum aðila og öðrum fyrirbyggjandi gögnum.

Kveða skal upp úrskurð nefndarinnar í máli innan 30 daga frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist. Nú er mál mjög flókið og er þá unnt að framlengja frestinn um allt að 90 daga sé ástæða til með tilkynningu til aðila máls. Í tilkynningu skal greint frá því hve langan tíma áætlað er að taki að leiða deiluna til lykta.

Afl atkvæða ræður niðurstöðu máls. Úrskurðir ásamt rökstuðningi og sératkvæði skulu birt.

Úrskurðir nefndarinnar skulu vera á íslensku

Úrskurð nefndarinnar skal senda málsaðilum með staðfestum hætti innan tíu daga frá því úrskurður er kveðinn upp. Málskotsaðili skal um leið upplýstur um að unnt sé að bera ágreininginn undir dómstóla ef við á.

Úrskurðir nefndarinnar eru ekki bindandi fyrir málskotsaðila, sem geta ávallt vísað málum til dómstóla þó að þau hafi farið fyrir nefndina. Úrskurður nefndarinnar er bindandi fyrir hlutaðeigandi varnaraðila nema hann tilkynni málskotsaðilanum og nefndinni sannanlega innan fjögurra vikna frá því að það fékk úrskurð í hendur, að hann muni ekki hlíta honum og færi rök fyrir afstöðu sinni. Ákveði félag síðar að hlíta úrskurðinum, ber félaginu að tilkynna þá ákvörðun til nefndarinnar.

11. gr.

Birting úrskurða.

Úrskurðarnefndin skal birta úrskurði sína jafnóðum á vefsíðu sinni.

Nöfn og heimilisföng málsaðila og aðrar persónugreinanlegar upplýsingar skulu ekki koma fram við birtingu úrskurða. Um meðferð nefndarinnar á persónuupplýsingum fer eftir lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018.

Tilkynni varnaraðili á grundvelli 6. mgr. 10. gr. að viðkomandi muni ekki hlíta úrskurði skal úrskurðurinn merktur um að honum hafi ekki verið fylgt við birtingu hans á vefsíðu nefndarinnar.

12. gr.

Endurupptaka máls.

Nefndin getur tekið ákvörðun um að mál sem úrskurðað hefur verið í af nefndinni skuli tekið fyrir aftur ef fram koma nýjar upplýsingar, sem ekki var unnt að afla eða koma á framfæri þegar mál var tekið fyrir og eru þess eðlis að hefðu þær legið fyrir við uppkvaðningu úrskurðar gætu þær hafa leitt til annarrar niðurstöðu. Skrifleg beiðni um endurupptöku þarf að berast nefndinni frá aðila máls. Ekki skal innheimt málskotsgjald að nýju við endurupptöku sbr. þó 2. mgr.

Málum sem hefur verið vísað frá þar sem þau teljast ekki tæk til úrskurðar sbr. g. lið 1. mgr. 4. gr. er unnt að taka til meðferðar að nýju gegn greiðslu málskotsgjalds á ný hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð.

V. KAFLI.

Málskotsgjald, rekstur og kostnaður.

13. gr.

Málskotsgjald.

Málskotsaðili skal greiða eftirfarandi málskotsgjald um leið og málskot berst úrskurðarnefnd, sbr. 1. mgr. 8. gr.:

- a. einstaklingur utan atvinnurekstrar, kr. 10.000.
- b. einstaklingur í atvinnurekstri, kr. 25.000.
- c. lögaðili, kr. 50.000.

Samningsaðilar geta ákveðið breytingar á málskotsgjaldi með viðauka við samþykktir þessar. Skal breyting á málskotsgjaldi tilkynnt á vef nefndarinnar áður en hún kemur til framkvæmda.

Nefndin skal endurgreiða málskotsaðila málskotsgjaldið:

- a. falli mál málskotsaðila í vil að öllu leyti eða að hluta, eða
- b. falli mál niður með samkomulagi eða sátt aðila.

Jafnframt er nefndinni heimilt í sérstökum tilfellum að endurgreiða málskotsaðila málskotsgjaldið ef málinu er vísað frá á grundvelli a-i. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktanna.

14. gr.

Starfsmaður nefndar.

Úrskurðarnefndinni er heimilt að ráða ritara og starfsmenn sem sinna samskiptum við málsaðila og undirbúa mál til meðferðar. Ritara og starfsmönnum nefndarinnar er heimilt að sitja nefndarfundi með málfrelsi og tillögurétti.

15. gr.

Vistun nefndarinnar.

Um vistun nefndarinnar fer samkvæmt nánara samkomulagi stofnaðila nefndarinnar þar sem fjallað skal m.a. um greiðslur vegna kostnaðar við rekstur nefndarinnar.

Á heimasíðu nefndarinnar skulu m.a. birtar samþykktir nefndarinnar, úrskurðir hennar og ársskýrslur, skilyrði fyrir málskoti til nefndarinnar og málskotsgjald auk frekari upplýsinga skv. 1. mgr. 17. gr.

16. gr.

Kostnaður við nefndina.

Þeir sem eiga aðild að nefndinni greiða þann kostnað sem hlýst af rekstri nefndarinnar samkvæmt sérstöku samkomulagi þar að lútandi.

Varnaraðilar sem ekki eru aðilar að samningi þessum, en fallist hafa á að nefndin taki mál til meðferðar sem þá varðar, skulu greiða gjald, sem aðilar að samningnum koma sér saman um. Gjaldið skal endurspegla eins og kostur er kostnað nefndarinnar af meðferð málsins þ. á m. hlutfallslegan kostnað af rekstri nefndarinnar.

VI. KAFLI.

Upplýsingagjöf.

17. gr.

Upplýsingagjöf.

Úrskurðarnefndin skal halda úti vefsíðu og skulu þar birtar eftirfarandi upplýsingar á skýran og auðskiljanlegan hátt:

- a. samskiptaupplýsingar úrskurðarnefndarinnar, þ.m.t. póstfang og tölvupóstfang,
- b. að úrskurðarnefndin sé skráð samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019,
- c. nefndarmenn, skipun þeirra og skipunartíma,
- d. sérþekkingu, óhlutdrægni og sjálfstæði þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og hvort þeir starfi fyrir eða fái þóknun sérstaklega frá aðila að nefndinni
- e. aðild úrskurðarnefndarinnar að samstarfsnetum úrskurðaraðila sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á,
- f. málsmeðferðarreglur sem gilda um lausn mála og af hvaða ástæðum úrskurðarnefndinni er heimilt að vísa málum frá,
- g. á hvaða tungumálum hægt er að leggja kvartanir fyrir úrskurðarnefndina og hvaða tungumál hægt er að nota í málsmeðferðinni,

- h. hvers konar reglur eru grundvöllur úrskurðarnefndarinnar við lausn mála (t.d. lagaákvæði).
- i. forkröfur sem málsaðilar gætu þurft að uppfylla áður en hægt er að hefja málsmeðferð, þ.m.t. krafa um að málskotsaðili hafi gert tilraun til að leysa málið beint með varnaraðila og hafi greitt málskotsgjald,
- j. að málsaðilar geti dregið sig út úr málsmeðferðinni og um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi,
- k. fjárhæð málskotsgjalds og reglur um endurgreiðslu málskotsgjalds
- l. meðallengd málsmeðferðar,
- m. réttaráhrif úrlausna,
- n. ársskýrslur úrskurðarnefndarinnar,
- o. samþykktir úrskurðarnefndarinnar,
- p. skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahags-svæðinu, og
- q. almennar upplýsingar um fyrningarfrest krafna.

Sé þess óskað er úrskurðarnefndinni skylt að afhenda málskotsaðila upplýsingar skv. 1. mgr. og skal leitast við að gera það með rafrænum hætti.

18. gr. *Ársskýrsla.*

Úrskurðarnefndin skal birta á vefsíðu sinni skýrslu um starfsemi sína á liðnu starfsári sem skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda deilumála sem bárust og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b. nöfn varnaraðila sem áttu mál fyrir nefndinni og fjölda mála þeirra,
- c. kerfislæg eða þýðingarmikil vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og varnaraðila; og ef við á geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu varnaraðila og auðvelda miðlun upplýsinga og bestu starfsvenja,
- d. fjölda mála sem úrskurðarnefndin vísaði frá og hlutfall eftir tegundum ástæðna fyrir frávísun,
- e. hlutfall úrlausna þar sem úrskurðað er málskotsaðila í vil eða varnaraðila í vil ásamt hlutfalli mála sem felld eru niður með samkomulagi aðila,
- f. hlutfall mála sem hætt var við og ástæðurnar fyrir því,
- g. meðallengd málsmeðferðar,
- h. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum úrskurðarnefndarinnar, nöfn þeirra varnaraðila sem ekki hlíta úrskurðum, og
- i. þátttöku í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á.

Annað hvert ár skal skýrslan einnig innihalda upplýsingar um:

- a. mat á því hversu skilvirk þátttaka úrskurðarnefndarinnar í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sé, ef við á,
- b. þjálfun og endurmenntun þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og áætlanir um slíkt ef við á, og
- c. mat á skilvirkni málsmeðferðar sem úrskurðarnefndin býður upp á og mögulegar leiðir til úrbóta.

VII. KAFLI.

Ýmis ákvæði.

19. gr.

Starfsreglur

Nefndin getur sett sér frekari starfsreglur til fyllingar samþykktum þessum.

20. gr.

Þagnarskylda.

Nefndarmenn og starfsmenn nefndarinnar eru bundnir þagnarskyldu. Þeir mega ekki skýra óviðkomandi frá því sem þeir komast að í starfi sínu og leynt á að fara vegna lögmætra almanna- og einkahagsmuna. Sama gildir um sjálfstæða sérfræðinga þegar þeir starfa á vegum nefndarinnar. Þagnarskylda helst þótt látið sé af störfum eða verksamningi ljúki.

21. gr.

Uppsögn.

Hver aðili um sig getur sagt upp samningi þeim sem samþykktir þessar fela í sér með 12 mánaða fyrirvara, nema samkomulag um skemmri frest liggja fyrir.

22. gr.

Gildistaka o.fl.

Samþykktir þessar öðlast gildi 1. janúar 2022. Þær gilda um ágreiningsmál sem varða fjárhæðir vegna váttryggingaraburða sem gerast 1. janúar 2022 og síðar, sbr. nánari tilgreiningu um starfssvið nefndarinnar og fjárhæðamörk í 3. gr.

Samþykktirnar eru rafrænt undirritaðar í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 910/2014 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti á innri markaðinum (eIDAS), sbr. lög um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti, nr. 55/2019.

Reykjavík, 17. desember 2021

f.h. Samtaka fjármálafyrirtækja
Katrín Júlíusdóttir, framkvæmdastjóri

f.h. Neytendasamtakanna
Breki Karlsson, formaður

f.h. Fjármála- og efnahagsráðuneytisins
Bjarni Benediktsson, fjármála- og efnahagsráðherra