

Ársskýrsla úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fyrir árið 2012.

Grundvöllur starfsins

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki starfar samkvæmt samkomulagi viðskiptaráðuneytisins, Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja, Sambands íslenskra sparisjóða og Neytendasamtakanna frá 8. júní 2000. Nefndin starfar eftir samþykktum sem undirritaðar voru af viðskiptaráðherra, Sambandi íslenskra sparisjóða, Sambandi lánastofnana, Neytendasamtökunum, Sambandi íslenskra viðskiptabanka og Samtökum verðbréfafyrirtækja þegar samkomulag um starfsemi hennar var gert. Með samþykkt laga nr. 75/2010 um breytingar á lögum um fjármálafyrirtæki, sem samþykkt voru 23. júní 2010, var nýrri grein, 19. gr. a, bætt við lögin. Þar er kveðið á um skyldu fjármálafyrirtækja til að hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarræði viðskiptavina sinna ef ágreiningur rís milli viðskiptavinar og fjármálafyrirtækis, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Í 2. mgr. greinarinnar er kveðið á um það að fjármálafyrirtækjum sé skylt að eiga aðild að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem starfi á grundvelli samnings milli efnahags- og viðskiptaráðherra, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja, svo og samkvæmt samþykktum er hún setur sér. Í málsgreininni segir jafnframt að ráðherra annist birtingu samþykktar nefndarinnar í B-deild Stjórnartíðinda. Tók breytingin gildi 1. janúar 2011. Rétt er að vekja athygli á því að ekki er samkvæmt þessu fullljóst hvort nefndin tilheyrir stjórnarsýslu ríkisins í skilningi stjórnarsýslulaga. Á árinu 2012 voru til skoðunar innan stjórnarráðsins tillögur að nýjum samþykktum fyrir nefndina, auk þess sem þeir aðilar sem skipa í nefndina ræddu um framtíð hennar. Þessar viðræður falla utan starfsvið nefndarinnar sjálfra sem hér er til umfjöllunar.

Úrskurðir nefndarinnar eru aðgengilegir á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins. Vinna er hafin við að bæta aðgengi að úrskurðunum með því að tengja þá atriðisorðaskrá og leitarvél. Eftir því sem úrskurðum hefur fjölgað er orðið brýnna að unnt sé að leita í þeim með skipulegum hætti.

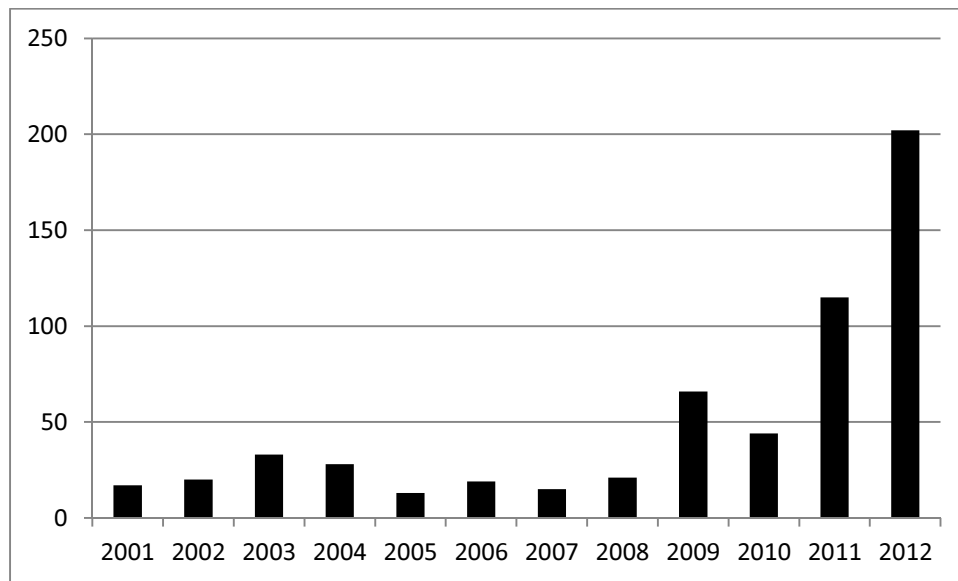
Skipan nefndarinnar

Aðalmenn í úrskurðarnefndinni í upphafi árs 2012 voru Áslaug Árnadóttir, sem skipuð var formaður í upphafi árs af efnahags- og viðskiptaráðherra, Guðlaug Brynja Ólafsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja og Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Geir Arnar Marelsson, tilnefnd af Neytendasamtökunum. 5. febrúar 2012 tók Haukur Guðmundsson við formennsku í nefndinni. Varamenn voru Auður Inga Ingvarsdóttir, varaformaður skipuð af efnahags- og viðskiptaráðherra, Oddur Ólason og Elísabet Júlíusdóttir, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja og Jón Magnússon tilnefndur af Neytendasamtökunum. Sem fyrr hafði nefndin starfsaðstöðu hjá Fjármálaeftirlitinu og var Sigrún Ögmundsdóttir, starfsmaður Fjármálaeftirlitsins, aðstoðarmaður nefndarinnar.

Málafjöldi

Fyrstu starfsár nefndarinnar var málafjöldi nokkuð stöðugur og var meðalfjöldi mála á árunum 2001 til 2008 21 mál á ári. Á árinu 2009 fjölgaði hins vegar þeim málum sem vísað var til nefndarinnar, en á því ári var 66 málum vísað til nefndarinnar. Á árinu 2010 bárust úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki 44 mál.

Málunum tók svo að fjölga mjög mikið á árinu 2011 og urðu þá 115. Á árinu 2012 sem hér er fjallað um hélt þessi þróun enn áfram og urðu málin alls 202. Rétt er að geta þess að fyrstu mánuðir ársins 2013 benda til þess að þessi fjölgun hafi stöðvast og málum sé tekið að fækka.



Ekki er unnt að fullyrða um ástæður þess hve málum fjölgaði mikið á árunum eftir hrun fjármálakerfisins. Óhætt er þó að benda á nokkur atriði sem máli virðast skipta:

- Í einstökum fjármálastofnunum og útibúum virðist hafa verið nokkur lausung á framkvæmd þeirra reglna sem fjármálafyrirtækin höfðu undirgengist, sérstaklega um greiðslumat vegna ábyrgðaskuldbindinga. Af þessu stafaði mikill fjöldi mála þar sem vafi lék á um að reglunum hefði verið fylgt og um þýðingu þess fyrir réttarstöðu viðsemjenda fjármálafyrirtækja.
- Löggjöf sem sett var á þessu sviði hefur um sumt ekki verið nógu vönduð. Hefur þetta skapað réttaróvissu í miklum fjölda mála. Sem dæmi um vel þekkt atriði má nefna að löggjafinn leyfði lán í erlendum myntum, jafnvel þótt bæði inn- og útgreiðslur færu fram í íslenskum krónum, en bannaði á sama tíma gengistryggingu lána, en á þessu tvennu er tæpast nokkur munur. Annað dæmi er að í nýlegum lögum um ábyrgðarmenn er ekkert fjallað um hverju það varði ef ekki er farið eftir reglum laganna í einstökum atriðum.
- Vantraust í garð fjármálafyrirtækja hefur vaxið mjög í kjölfar hrunsins. Nokkuð er um að nefndinni berist mál frá einstaklingum sem ekki hafa ákveðnar umkvartanir eða

röksemdir fyrir kröfum sínum, en vilja fá yfirferð nefndarinnar yfir kröfur viðskiptabanka síns vegna almennra efasemda um að farið sé að reglum.

Þrátt fyrir þessa miklu fjölgun hefur nefndinni tekist að halda uppi ásættanlegum málshraða. Verulegur meirihluti mála sem bárust á árinu 2012 var afgreiddur á u.þ.b. þremur mánuðum.

Afdrif mála sem nefndinni bárust á árinu

Af þeim 202 málum sem nefndinni bárust á árinu 2012 var úrskurðað í 190, en samið var í hinum málunum eða þau afturkölluð. Af þessum 190 úrskurðum var fallist á kröfur sóknaraðila að einhverju leyti í 77 málum eða í um 40% tilvika.

Samkvæmt ákvæðum 12. gr. í samþykktum nefndarinnar getur fjármálafyrirtæki innan fjögurra vikna frá því úrskurður liggur fyrir, tilkynnt nefndinni og viðkomandi gagnaðila að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi. Skilyrði þessa eru að úrskurður nefndarinnar hafi veruleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fjármálafyrirtæki eða fordæmisgildi.

Í 51 máli barst nefndinni tilkynning af þessu tagi. Það er í 2/3 þeirra tilvika þar sem fjármálafyrirtækin töpuðu málum fyrir nefndinni að einhverju eða öllu leyti. Þetta á sér að einhverju leyti skýringu í því að um er að ræða mjög mikinn fjölda mála sem vörðuðu ábyrgðir á skuldum einstaklinga. Sérstaklega fjölluðu mörg mál um það, hvort fjármálafyrirtæki hefðu brotið gegn skuldbindingum sínum samkvæmt samkomulagi sem gert var um framkvæmd á þessu sviði og hvort þau brot leiði til þess að ábyrgð falli niður. Mörg fjármálafyrirtæki eiga mikla hagsmuni undir því hvernig leyst er úr þessum málum. Allt að einu virðist ljóst að þetta hlutfall er óásættanlegt, a.m.k. til lengri tíma.

Reykjavík, 25. júní 2013.

Haukur Guðmundsson,
formaður