

ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Fjármálaeftirlitið · Suðurlandsbraut 32 · 108 Reykjavík · Sími: 525 2700 · Fax: 525 2727

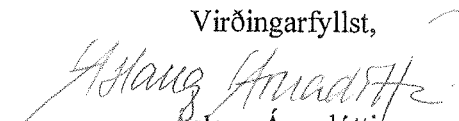
Fjármálaeftirlitið
Suðurlandsbraut 32
108 Reykjavík

Fjármálaeftirlitið				
B.lyk		Ábm.		Fsk.fj.
Mótt.d.	21 JUN 2011	Afrit		Tilv.
Sv.fr.		Tr.m.		Málsnr: Z01016017
Aths:				

Reykjavík, 16. júní 2011

Meðfylgjandi sendist Fjármálaeftirlitinu ársskýrsla úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fyrir árið 2010.

Virðingarfyllt,


Aslaug Árnadóttir,
formaður

Ársskýrsla úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fyrir árið 2010.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki starfar samkvæmt samkomulagi viðskiptaráðuneytisins, Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja, Sambands íslenskra sparisjóða og Neytendasamtakanna frá 8. júní 2000 og hefur nefndin því starfað í rúmlega tíu ár. Fyrstu starfsár nefndarinnar var málafjöldi nokkuð stöðugur og var meðal fjöldi mála á árunum 2001 til 2008 21 mál á ári. Á árinu 2009 fjölgaði hins vegar mjög 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. Þrjú þeirra voru felld niður, en úrskurðað var í 41 máli. Nefndin hélt 27 fundi, þar sem fjallað var um framangreind mál og var síðasti úrskurðurinn í máli sem barst á árinu 2010 kveðinn upp þann 13. maí 2011.

Flestar kvartanir sem bárust nefndinni beindust gegn NBI hf., eða ellefu. Þá var sjö kvörtunum beint gegn Arion banka hf., sex gegn Íslandsbanka hf., fimm gegn Landsbanka Íslands hf. og fjórum gegn Avant hf. Þá beindust ein til tvær kvartanir að nokkrum fjármálafyrirtækjum á árinu. Úrskurðarnefndinni barst jafnframt ein kvörtun vegna lífeyrissjóðs og tvær kvartanir vegna váttryggingafélags, en þessum þremur málum var vísað frá nefndinni.

Úrslit mála fyrir nefndinni á árinu 2010 voru þau að ellefu málum var vísað frá nefndinni. Af þeim málum sem hlutu efnismeðferð var fallist á kröfur sóknaraðila í tíu tilvikum, en kröfum sóknaraðila hafnað í 16 málum. Þá var hluta krafna sóknaraðila vísað frá og hluta krafna hafnað í þremur tilvikum og í einu tilviki voru kröfur sóknaraðila teknar til greina að hluta. Í tveimur tilvikum klofnaði nefndin. Sóknaraðilar nutu aðstoðar lögmannna í minnihluta mála fyrir nefndinni. Úrskurðir nefndarinnar eru birtir á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins.

Aðalmenn í úrskurðarnefndinni á árinu 2010 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. Varamenn voru Auður Inga Ingvarsdóttir, varaformaður skipuð af efnahags- og viðskiptaráðherra, Oddur Ólason og Gunnhildur Sveinsdóttir, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja og Jón Magnússon tilnefndur af Neytendasamtökunum. Sem fyrr hafði nefndin starfsaðstöðu hjá Fjármálaeftirlitinu og var Sigrún Ögmundsdóttir, starfsmaður Fjármálaeftirlitsins, starfsmaður nefndarinnar. Eins og áður segir starfar úrskurðarnefndin á grundvelli samkomulags frá árinu 2000. Nefndin starfar enn 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 á árinu 2000. 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

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 samþykpta nefndarinnar í B-deild Stjórnartíðinda. Tók breytingin gildi 1. janúar 2011. Í ljósi þessa og verulega aukins mála fjölda fyrir nefndinni hafði nefndin á árinu frumkvæði að því að hafin yrði vinna við endurskoðun samþykpta fyrir nefndina og er þeirri vinnu nær lokið nú.

Þá hefur úrskurðarnefndin bent á að mikilvægt sé að bæta aðgengi að upplýsingum um nefndina og úrskurðum hennar. Hefur verið lagt til að nefndin fái sína eigin heimasíðu þar sem sett verði upp öflug leitarvél til að auðvelda aðgengi að úrskurðum nefndarinnar. Eru vonir bundnar við að þessar hugmyndir komist í framkvæmd á árinu 2011.

Reykjavík, 16. júní 2011.

Áslaug Árnadóttir,
formaður