

# ÁRSSKÝRSLA

## úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fyrir árið 2013.

### Grundvöllur starfsins

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki starfar samkvæmt samkomulagi viðskiptaráðuneytisins, Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja, Sambands íslenskra sparisjóða og Neytendasamtakanna frá 8. júní 2000. Um nánari útlistun á grundvelli undir starfsemi nefndarinnar vísast til ársskýrslu fyrir árið 2012, en rétt er að árétta að starfsemi nefndarinnar styðst ekki aðeins við umrætt samkomulag heldur einnig við ákvæði laga um fjármálafyrirtæki.

Á árinu 2013 flæktist svo tilverugrundvöllur nefndarinnar enn með samþykkt nýrra laga nr. 33/2013 um neytendalán. Í 33. gr. þeirra laga er ákvæði um Úrskurðar- og réttarúrræði, svohljóðandi:

- Lánveitendur skulu hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttarúrræði ef ágreiningur rís milli lánveitanda og neytanda um neytendalán, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar skv. 2. mgr.*
- Neytendur geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni tengda neytendalánnum til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Lánveitendum er skylt að eiga aðild að úrskurðarnefndinni og skulu þeir lánveitendur sem eiga aðild að málum standa undir kostnaði nefndarinnar vegna þeirra.*
- Nefndin kveður upp rökstudda úrskurði og verður þeim ekki skotið til stjórnvalda, en heimilt er aðilum máls að leggja ágreining sinn fyrir dómstóla með venjubundnum hætti.*

Er ekki fjallað frekar um í hverju aðild umræddra lánveitenda skuli felast, en í í greinargerð sem fylgdi frumvarpi til þessara laga kemur þó fram að „Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi sem atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Samtök fjármálafyrirtækja og Neytendasamtökin eru aðilar að og á grundvelli 19. gr. a laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki. Nefndin fjallar í dag einungis um tiltekinn ágreining viðskiptamanna fjármálafyrirtækja við fjármálafyrirtæki. Ljóst er það fyrirkomulag sem hér er lagt til þarfnast samþykkis fyrrgreindra aðila og breytinga á samþykktum nefndarinnar. Tillaga þessi hefur verið kynnt fyrir aðilum áðurgreinds samkomulags og standa vonir til að hægt verði að ljúka nauðsynlegum breytingum á þessum grundvelli sem fyrst.“ Á hinn bóginn hefur enn ekkert verið aðhafst til að breyta samþykktum nefndarinnar og er allt óljóst um hversu til muni takast ef ágreiningsmál sem varða lánskjör smálánafyrirtækja eða smásala rata á borð nefndarinnar.

Úrskurðir nefndarinnar eru aðgengilegir á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins.

## **Skipan nefndarinnar**

Aðalmenn í úrskurðarnefndinni á árinu 2013 voru Haukur Guðmundsson hdl., sem skipaður var af ráðherra, Guðlaug B. Ólafsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja (SFF) en 16. ágúst tók Unnur Erla Jónsdóttir við af Guðlaugu sem aðalmaður tilnefnd af SFF og Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Geir Arnar Marelsson, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Varamenn voru Auður Inga Ingvarsdóttir, varaformaður skipuð af ráðherra, 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 nefndarinnar.

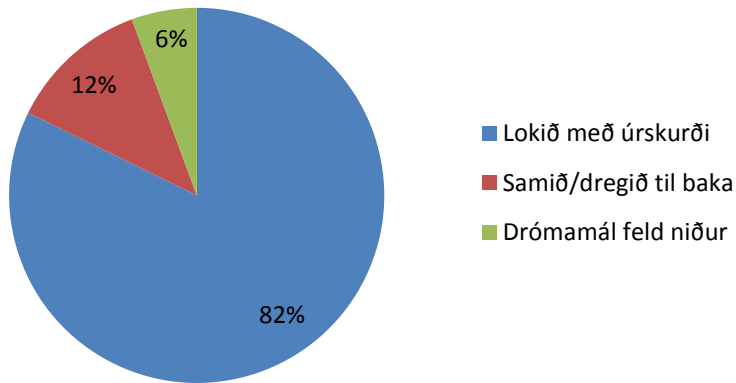
## **Málafjöldi og úrslit mála**

Eftir nær samfellda og stórfellda fjölgun mála í fimm ár fækkaði innkomnum málum verulega á milli árána 2012 og 2013, úr 202 í 107. Mál vegna ábyrgðarskuldbindinga einstaklinga og veðsetninga fyrir aðra einstaklinga hafa verið mjög stór hluti af málum nefndarinnar undanfarin misseri og þeim málum hefur fækkað mikið. Ekki er hægt að fullyrða hvert stefnir í málafjölda nefndarinnar, en ólíklegt virðist þó að málafjöldinn taki aftur stökk upp í 200 mál á ári.

Árið 2013 bárust 107 mál og lauk 88 þeirra með úrskurði. 13 málum var lokið með samkomulagi, eða kvartanir dregnar til baka, en 6 mál gegn Dróma voru felld niður þar sem slitastjórn Dróma tók þá afstöðu að hún ætti enga aðkomu að nefndinni og myndi ekki greiða fyrir málsmeðferð hennar á málum sem lytu að ágreiningi við Dróma. Teknar hafa verið saman upplýsingar um úrslit þessara 88 mála og þau flokkuð eftir því hvort fallist var á kröfur sóknaraðila (að nokkru eða öllu leyti)

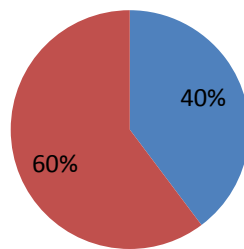
<b>Fjöldi mála og flokkun þeirra:</b>	
Fjöldi innsendra mála:	107
Fjöldi úrskurða:	88
Úrskurður sóknaraðila í vil:	35
Úrskurður sóknaraðila ekki í vil	53

### Heildarfjöldi mála 107



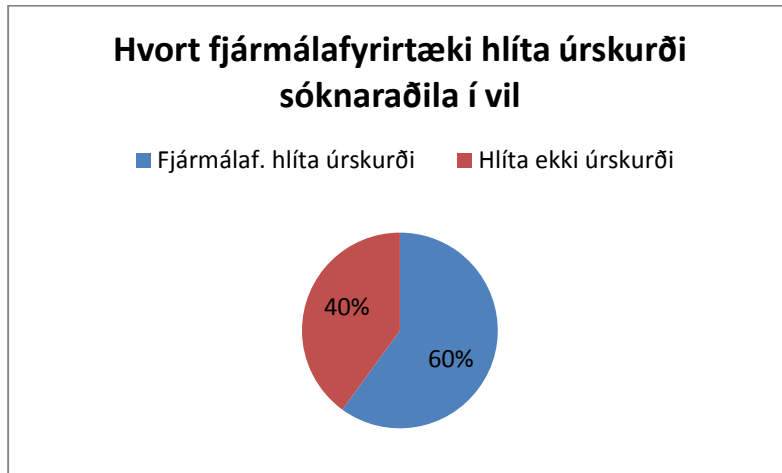
### Hlutfall niðurstaðna sem eru sóknaraðla í vil að einhverju eða öllu leyti

■ kæranda í vil ■ ekki í vil



Einnig hefur verið tekið saman hversu algengt það er að fjármálafyrirtæki hlíti ekki úrskurði nefndarinnar, en samkvæmt samþykktum hennar er fjármálafyrirtæki heimilt innan fjögurra vikna frá útsendingu úrskurðar að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi. Er þessi heimild bundin við að úrskurður nefndarinnar hafi veruleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fjármálafyrirtæki eða fordæmisgildi. Í 14 tilvikum af þeim 53 úrskurði sem féll sóknaraðila í vil að nokkru eða öllu leyti, tilkynnti viðkomandi fjármálafyrirtæki að það myndi ekki una úrskurði nefndarinnar. Er um að ræða tvo fimmtu hluta þeirra mála sem féll viðskiptamönnum fjármálafyrirtækja í vil. Þetta er þróun í rétta átt, en á árinu 2012 var þetta hlutfall nálægt 2/3. Allt að einu virðist einsýnt að þetta hlutfall er enn of hátt. Viðskiptamenn geta varla lagt ágreiningsmál sín við fjármálafyrirtæki undir nefndina undir þeim formerkjum

að það séu nær helmingslíkur á að viðkomandi fyrirtæki virði ekki niðurstöðuna ef hún er ekki í samræmi við kröfugerð þess.



Mikill munur er á einstökum fjármálafyrirtækjum varðandi það í hvaða mæli þau sætta sig við niðurstöður nefndarinnar sem eru þeim í óhag. Er þetta hlutfall allt frá 33% til 100%.

Málsafgreiðslutími á árinu 2013 var almennt nálægt þremur mánuðum. Ekki var um að ræða neinn málahala frá árinu 2012 þrátt fyrir mikinn málafjölda það ár og léttara varð undir fæti að afgreiða mál á úrskurðarstigi jafnóðum með fækkun mála á árinu.

Reykjavík, júní 2014.

Haukur Guðmundsson,  
formaður