

ÁRSSKÝRSLA

úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fyrir árið 2014.

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. Einnig vísast til ársskýrslu 2013 varðandi verkefni nefndarinnar á grundvelli ákvæðis 2. mgr. 33. gr. laga 33/2013 um neytendalán.

Úrskurðir nefndarinnar eru aðgengilegir á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins.

Skipan nefndarinnar

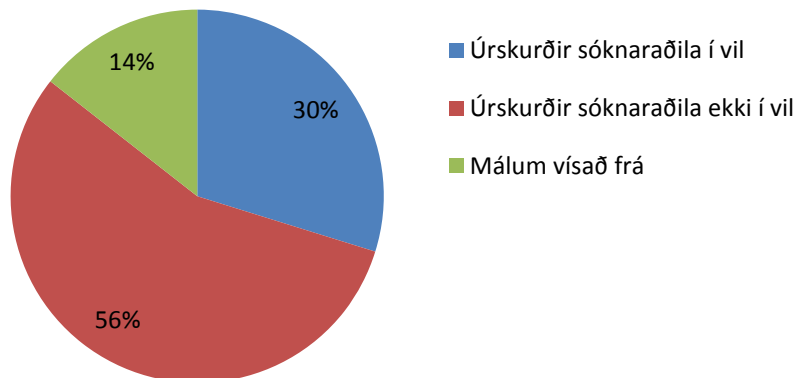
Aðalmenn í úrskurðarnefndinni á árinu 2014 voru Haukur Guðmundsson hdl., sem skipaður var af ráðherra, Unnur Erla Jónsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson, tilnefnd af Samtökum fjármálafyrirtækja og Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Geir Arnar Marelsson, tilnefnd af Neytendasamtökunum. Varamenn voru Auður Inga Ingvarsdóttir, varaformaður skipuð af 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

Ljóst er orðið að sú mikla fjölgun sem varð á málum sem vísað er til nefndarinnar í kjölfar efnahagshrunsins 2008, hefur að nokkru leyti gengið til baka og virðist jafnvel sem árlegur málafjöldi sé orðinn býsna stöðugur í kring um 120 mál á ári. Það er þó mjög mikil fjölgun frá því sem var á fyrstu starfsárum nefndarinnar, en meðalfjöldi mála á árunum 2001 til 2008 var 21 mál á ári. Árið 2014 bárust 118 mál og lauk 103 þeirra með úrskurði. Teknar hafa verið saman upplýsingar um úrslit þessara 103 mála og þau flokkuð eftir því hvort fallist var á kröfur sóknaraðila (að nokkru eða öllu leyti)

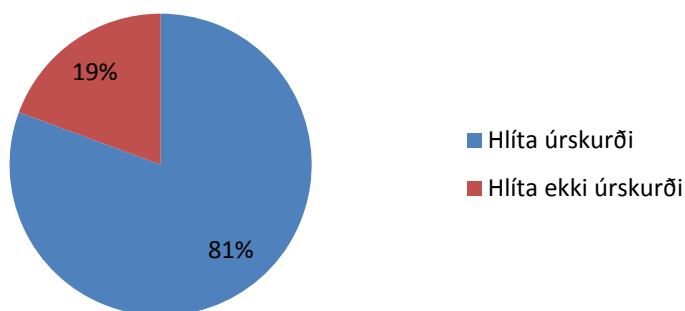
Fjöldi mála og flokkun þeirra:	
Fjöldi innsendra mála:	118
Fjöldi úrskurða:	103
Úrskurður sóknaraðila í vil:	31
Úrskurður sóknaraðila ekki í vil	58
Máli vísað frá	15

Úrskurðir alls 103



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 6 tilvikum af þeim 31 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 tæpan fimmtung þeirra mála sem féll viðskiptamönnum fjármálafyrirtækja í vil. Þetta er mjög veruleg breyting frá því sem áður var, en á árinu 2012 var þetta hlutfall nálægt 2/3.

Fjármálafyrirtæki:



Fjöldi mála sem berast nefndinni vegna einstakra fjármálafyrirtækja virðist endurspegla umsvif þeirra á neytendamarkaði í öllum aðalatriðum. Þá er ekki mjög afgerandi munur á því hvernig málsúrslit verða í málum einstakra fjármálafyrirtækja. Á hinn bóginn er töluverður innbyrðis munur á milli þeirra varðandi það í hvaða mæli þau sætta sig við niðurstöður nefndarinnar sem eru þeim í óhag. Skýnsamlegt virðist að breyta því fyrirkomulagi á birtingu

tölfræðiupplýsinga sem hér kemur fram og hefja að birta fjölda mála sem varða hvert fjármálafyrirtæki. Er það í samræmi við framkvæmdina hjá sambærilegum úrskurðaraðilum í flestum nágrannaríkjum Íslands.

Sem fyrr tókst nefndinni að halda uppi ásættanlegum málshraða á árinu 2014. Verulegur meirihluti mála sem bárust á árinu 2014 var afgreiddur á u.þ.b. þremur mánuðum og nálægt því fjögurra vikna marki, frá því öll gögn liggja fyrir, sem áskilið er í samþykktum nefndarinnar.

Reykjavík, júní 2015.

Haukur Guðmundsson,
formaður