

4. mar. 2011

Leiðbeiningar til neytenda í kjölfar endurútreikninga gengislána

Ekki verður talið að krefja megi neytendur um „vangreiðslur“ vaxta vegna gengislána í kjölfar endurútreiknings. Neytendum er bent á að gera fyrirvara um betri rétt neytenda og óska úrbóta hjá umboðsmanni skuldara ef fast má um réttmæti útreikninga eða krafna.

Að gefnu tilefni er neytendum bent á að snúa sér til umboðsmanns skuldara séu þeir ekki sáttir við forsendur eða skýringar fjármálafyrirtækis á endurútreikningi eða vilji fá óháð endurmat á útreikningi fjármálafyrirtækis vegna gengisbundinna lána sem dæmd voru ólögmæt með [dómum](#) Hæstaréttar [hinn 16. júní sl.](#) og [dæmt var í Hæstarétti 16. september sl.](#) að skyldu bera lægstu almenna vexti sem Seðlabanki Íslands auglýsir á hverjum tíma.

Endurgreiðsluréttur skýr en bakreikningar vafasamir

Í mörgum tilvikum eiga neytendur rétt á endurgreiðslu vegna ofgreiðslu eins og nýleg [lög](#) áskilja.

Hitt kemur ekki fram í [lögum](#) að fjármálafyrirtæki geti eftir endurútreikning krafði neytendur um hækkun á eftirstöðvum höfuðstóls og eftir atvikum gert neytendum að greiða bakreikning - svo sem vegna skuldbindingar sem þegar hefur verið efnd. Slíkar kröfur vegna „vangreiðslu“ vaxta í fortíðinni telur talsmaður neytenda ekki standast - m.a. með vísan til gagnályktunar frá [lögnum](#). Ekki liggur heldur fyrir dómur um hvort unnt sé að gera kröfur um vexti aftur í tímann miðað við vexti Seðlabanka Íslands þegar samningar hafa verið gerðir upp samkvæmt greiðsluseðlum á hverjum tíma.

Nú liggur fyrir [dómur Hæstaréttar frá 14. febrúar sl.](#) þar sem komist er að þeirri niðurstöðu að fyrrgreindir dómar taki ekki aðeins til bílasamninga og kaupleigusamninga heldur einnig skuldabréfalána, svo sem húsnæðislána - og breyti þar engu þó að lánstími sé lengri, veðtrygging betri og heimild fyrir hendi til þess að breyta vöxtum.

Ekki virðist hafa reynt á hvort mismunandi hæfi skuldara skiptir máli í þessu efni. Þá virðist ekki hafa reynt á hvort máli skiptir hvort um vanskil hafi verið að ræða og lán gjaldfellt eða hvort lán hafi verið efnt samkvæmt útsendum greiðsluseðlum.

Þá telur talsmaður neytenda að ekki hafi fengist skýr niðurstaða um hvernig endurreikna eigi lánasamninga sem hafa verið tengdir gengi erlendra gjaldmiðla með ólögmættum hætti. Miðað við kvartanir, erindi og ábendingar sem borist hafa undanfarið virðist talsmanni neytenda ljóst að aðferðir fjármálafyrirtækja við endurútreikning stenst ekki lög í öllum tilvikum eins og nánar skal vikið að hér á eftir. Vitað er að fleiri dómsmál eru í meðferð þar sem reynt getur á fleiri álitaefni hvað þetta varðar.

Forsendur útreikninga, réttmæti útreikning og lögmæti kröfu

Fjölmargir neytendur hafa haft samband við talsmann neytenda undanfarið varðandi endurútreikningana. M.a. hafa borist upplýsingar um að forsendur fylgi ekki endurútreikningi, endurútreikningur sé settur fram með fyrirvara o.fl. sem athugavert er. Þá eru vísbendingar um vafasama útreikninga, óútskýrt ósamræmi og óréttmæta bakreikninga. Talsmanni neytenda er ekki heimilt að taka til meðferðar einstök ágreiningsmál milli neytenda og fyrirtækja en [ber](#) að leiðbeina neytendum um færar leiðir og kynna gildandi reglur um neytendamál.

Fyrst og fremst er spurt um fjögur meginatriði:

1. Hvort neytendur eiga rétt á að fá að sjá *forsendur* endurútreikninga.
2. Hvort rétt er *reiknað*.
3. Hvort *réttmætt* er að bankar krefji neytanda um vangreiðslur nýrra vaxta vegna ólögmeða gengislána þó að neytandi hafi gert skil á afborgunum og vöxtum lánsins miðað við umsamda skilmála.
4. Hvort [dómur Hæstaréttar 16. september sl.](#) og [lög frá Alþingi í kjölfarið](#) standist reglur *Evrópuréttar* um neytendavernd.

Neytandi á rétt á að fá forsendur endurútreiknings

Um hið fyrstnefnda telur talsmaður neytenda ótvírætt að neytendur eiga ekki aðeins rétt á að fá forsendur endurútreikninga í hendur heldur eiga neytendur væntanlega einnig rétt á handvinnslu endurútreiknings í því skyni að átta sig á því á hvaða forsendum hann er byggður. Byggist sú niðurstaða annars vegar á almennum reglum kröfu- og neytendaréttar og á [lögum um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga](#) sem hljóðar svo (áhersla hér):

„Ef fyrir liggur sértæk ákvörðun í skilningi 9. tölul. 2. gr., sem að öllu leyti hefur byggst á sjálfvirkri vinnslu persónuupplýsinga, getur sá sem ákvörðun beinist að, eða mál varðar beinlínis með öðrum hætti, krafist þess að fá ákvörðunina handunna, enda sé um að ræða ákvörðun sem varðar persónulega hagi eða eiginleika hans og hefur verulega þýðingu fyrir hann.“

Útreikninga má fá metna hjá umboðsmanni skuldara

Um annað álitaefnið er rétt að neytendur snúi sér - að fengnum skýringum fjármálafyrirtækis - til [umboðsmanns skuldara](#) í samræmi við nýsetta [reglugerð um eftirlit umboðsmanns skuldara með endurútreikningum fjármálafyrirtækja á gengislánum neytenda](#) sem efnahags- og viðskiptaráðherra setti hinn 23. febrúar sl. Þar segir:

„Telji skuldari að fjármálafyrirtæki hafi ekki staðið rétt að endurútreikningi á húsnæðisláni, lánasamningi eða eignaleigusamningi sem fellur undir a-lið 2. gr. [laga nr. 151/2010](#) getur hann leitað með mál sitt til umboðsmanns skuldara.“

Ekki skilyrði fyrir aðstoð að vera í greiðsluaðlögun

Taka ber fram að ekki er skilyrði fyrir slíkri aðstoð umboðsmanns skuldara að neytendur séu í skuldaskjóli vegna umsóknar um greiðsluaðlögun eða hafi leitað annarrar aðstoðar þess embættis.

Í [reglugerðinni](#) er umboðsmanni skuldara veitt heimild til upplýsingaöflunar og falin skylda til þess að afla skýringa á forsendum útreikninga. Einnig kemur fram að umboðsmaður skuldara kveði á

„um úrbætur ef hann telur útreikninga ekki í samræmi við [lög nr. 151/2010](#).“

Rýmri valdheimildir í lögum en reglugerðinni

Er þetta verkefni byggt á ákvæði til bráðabirgða XI í [lögum um vexti og verðtryggingu](#) eins og þeim var breytt í desember sl. með tilvitnuðum [lögum](#). Reglugerðin er að vissu leyti nákvæmari en lögin en þrengri að öðru leyti því að lögin fela umboðsmanni rýmra vald en reglugerðin gerir ráð fyrir þar eð lögin heimila ráðherra að fela umboðsmanni skuldara að

„kveða á um úrbætur ef þörf krefur.“

Úrbótakrafa umboðsmanns skuldara þarf því [lögum](#) samkvæmt ekki að einskorðast við lög nr. 151/2010 heldur „þörf.“ Er embættinu þá væntanlega einnig rétt - og væntanlega skylt - að líta til annarra réttarheimilda eins og þeirra sem vikið er að hér í pistli þessum.

Frestur til endurútreiknings liðinn

Samkvæmt [lögnum](#) bar fjármálafyrirtækjum að endurreikna lánin innan 60 daga og greiða út hugsanlegar eftirstöðvar innan 90 daga. Breytingarlögin tóku gildi 29. desember og er fyrri fresturinn því liðinn. Fram kom á fundi fyrirtækjanna með talsmanni neytenda og umboðsmanni skuldara í fyrradag að megin þorra endurútreikninga væri lokið - bæði hvað varðar íbúðarveðlán og bílalán. Enn væri þó unnið að handvirkri yfirferð flóknari tilvika.

Síðari fresturinn líður undir lok í lok mars.

Efast um lögmæti bakreiknings

Hvað þriðja álitafnið varðar telur talsmaður neytenda að ekki liggja fyrir skýr úrlausn frá dómstólum um hvort fjármálafyrirtæki geta krafist neytendur um vangreiðslur vaxta vegna gengislána enda hefur Hæstiréttur nýverið [dæmt](#) að slíkri lögspurningu verði ekki svarað vegna réttarfarsreglna um að einungis megi leysa úr þeim álitamálum sem í raun reynir á í því dómsmáli sem um ræðir. Í dóminum sagði að ekkert í kröfugerð málsaðila lyti að viðurkenningu á ætluðum rétti bankans frá lántakanda og kæmi umfjöllun lántakanda um það mál ekki til álita í málinu.

Þrátt fyrir dóm Hæstaréttar frá [14.](#) febrúar sl. liggur því ekki fyrir dómur þar sem fallist er á að endurútreikningur miðað við nýja vexti, sem Seðlabanki Íslands hefur auglýst á hverjum tíma, geti leitt til þess að neytandi standi í skuld.

Á hinn bóginn verður að telja að ýmislegt bendi til þess að slíkur bakreikningur standist ekki - hvorki að íslenskum lögum né Evrópurétti eða jafnvel samkvæmt stjórnarskrá og þjóðarétti. Er þá m.a. byggt á meginreglum kröfuréttar um gildi fullnaðarkvittana, sem margir dómar hafa gengið um, tómlætisreglum og reglum neytendamarkaðsréttar. Þá kunna kröfur um slíka bakreikninga að vera fyrndar.

Í [nýlegum dómi um fullnaðarkvittun, sem staðfestur var með vísan til forsendna í Hæstarétti](#), segir:

„Þann 3. maí 2006 greiddi stefnda samkvæmt kröfu eftirstöðvar skuldabréfsins með 766.799 kr. á skrifstofu [innheimtuaðila]. Fékk stefnda kvittun um fullnaðargreiðslu vegna þessa. - Þann 11. maí 2006 barst stefndu bréf frá lögmanni [...] þar sem fram kemur að mistök hefðu átt sér stað við innslátt skuldabréfsins og að greiðsla sú sem stefnda innti af hendi þann 3. maí 2006 hafi ekki verið fullnaðargreiðsla. [...] - Ekki liggur fyrir í málinu sönnun þess að stefndu hafi verið eða mátt vera ljóst þegar hún fékk innheimtubrésið [...] og gekk í framhaldi af því frá greiðslu 3. maí 2006 að fjárhæð

kröfunnar væri röng. Sjónarmið um óréttmæta auðgun eiga því ekki við. Stefnda fékk kvittun um fullnaðargreiðslu og mátti því vænta þess að gengið hefði verið frá fullnaðaruppgjöri vegna skuldabréfsins, sem var í innheimtu hjá lögfræðingi í umboði stefnanda. Hefur ekki þýðingu í því sambandi þótt þeirri veðsetningu, sem tryggja átti skuldina með, hafi ekki verið aflýst. Þá leiða reglur um viðskiptabréf til þess að stefnda getur borið greiðslukvittun fyrir sig gagnvart stefnanda, sbr. 2. gr. tilskipunar frá 9. febrúar 1798 um áritun afborgana á skuldabréf.“

Öruggara að gera fyrirvara

Er því öruggara að neytendur geri fyrirvara um betri rétt neytenda þegar endurútreikningar berast. Til þess að tryggja gildi slíks fyrirvara ætti fyrirvarinn miðað við nýlegan [dóm í héraði](#) vera á skuldaskjölunum sjálfum.

Einnig hafa neytendur spurt nokkuð um hvort rétt sé að geymslugreiða („deponera“) en talsmaður neytenda ráðleggur að það sé einungis gert í samráði við lögmann í hverju tilviki.

Fjármögnunarfyrirtæki falla frá kröfum vegna uppgerðra samninga

Í þeim tilvikum sem neytendur hafa gert upp bílasamninga er samkvæmt framangreindum meginreglum enn vafasamara en endranær að gera bakreikningar á hendur neytendum. Í samræmi við það hafa SP-Fjármögnun og Íslandsbanki-fjármögnun tilkynnt að neytendur verði ekki krafðir um frekari greiðslur í slíkum tilvikum. Þetta kom fram á fundi með talsmanni neytenda og umboðsmanni skuldara í fyrradag. Þar kom einnig fram að endanleg ákvörðun lægi ekki fyrir í þessu efni hvað varðar Avant og Lýsingu.

Ákvörðun Íslandsbanka-Fjármögnunar er svohljóðandi samkvæmt tölvuskeyti til talsmanns neytenda í dag:

„Uppgreiddir samningar sem falla undir dóma Hæstaréttar hjá Íslandsbanka Fjármögnun.

Þeir samningar sem hafa verið greiddir upp og niðurstaða endurútreiknings felur í sér skuld lántaka miðað við þær forsendur sem endurútreikningur byggist á þá hefur Íslandsbanki Fjármögnun ákveðið að innheimta ekki þá skuld sem er niðurstaða endurútreiknings.“

Ákvörðun SP-Fjármögnunar hljóðar svo samkvæmt afriti af bréfi til viðskiptavina sem fyrirtækið hefur í dag sent talsmanni neytenda:

„Eftir endurútreikning er niðurstaðan sú að vangreitt var af samningnum kr. [...]. **SP-Fjármögnun mun ekki innheimta eftirstöðvar samkvæmt endurútreikningi á þessum uppgreidda samningi.**“

Væntir talsmaður neytenda þess að Avant og Lýsing tilkynni innan tíðar sams konar afstöðu enda virðist samkvæmt framangreindu engin lagastoð fyrir slíkum bakreikningum í [lögum um vexti og verðtryggingu](#).

Leitað áhlits um neytendavernd samkvæmt Evrópurétti

Loks er í fjórða lagi ósvarað spurningu um hvort [dómur Hæstaréttar 16. september sl.](#) og eftir atvikum [lög](#) um útfærslu meintra fordæmisáhrifa dómsins eru í samræmi við Evrópureglur um neytendavernd enda hefur Hæstiréttur ítrekað synjað óskum um að leitað sé ráðgefandi áhlits EFTA-dómstólsins um skýringu á þeim reglum - nú síðast í dómum frá [14.](#) og [18.](#) febrúar sl. Í fyrrnefnda málinu var raunar svohljóðandi sérálit birt í forsendum dómsins:

„Einn dómenda, Ólafur Þörkur Þorvaldsson, tekur fram að hann telur að rétt hefði verið við meðferð málsins fyrir Hæstarétti að fallast á beiðni sóknaraðila þannig að leitað yrði ális EFTA-dómstólsins um skýringar á þeim tilskipunum sem þau vísa til í málatilbúnaði sínum.“

Mun talsmaður neytenda - eftir atvikum í samstarfi við umboðsmann skuldara - leitast við að fá greitt úr framangreindri réttaróvissu með lögfræðiáliti frá óháðum sérfræðingi.

Leiði sjálfstætt sérfræðiálit til þess verður send kvörtun til Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA).

Þess má geta að talsmaður neytenda lagði til við viðskiptanefnd Alþingis við meðferð frumvarps sem varð að [lögum](#) um endurútreikninga í lok desember sl. að leitað yrði til ESA áður en lögin yrðu samþykkt. Umboðsmaður skuldara rökstuddi svipaða afstöðu í [umsögn](#) um málið - þ.e. að lögin stæðust ekki Evrópureglur um neytendarétt og lagðist gegn því að skuldurum yrði í kjölfar endurútreiknings gert að sæta hækkun á eftirstöðvum höfuðstóls, eða eftir atvikum gert að greiða bakreikning t.d. vegna þegar efndrar skuldbindingar. Þá má minna á að [talsmaður neytenda hvatti Hæstarétt formlega í bréfi sl. haust að leita ráðgefandi ális frá EFTA-dómstólum um hvort breyta mætti samningum neytenda eftir](#) - til þess að tryggja að Evrópureglur um neytendavernd yrðu virtar.

Heimilt er að birta greinar af vef talsmanns neytenda ef heimildar, höfundar og dagsetningar er getið.

