



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 18/2018

## **Skilmálar fasteignaláns í erlendri mynt frá Frjálsa Fjárfestingarbankanum**

### **I.**

#### **Meðferð málsins**

Með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 7/2015 var ákvörðun Neytendastofu frá 13. mars 2015 um að vísa erindinu frá meðferð Neytendastofu felld úr gildi og lagt fyrir Neytendastofu að taka erindi kæranda, Gyðu Atladóttur, til nýrrar meðferðar. Við seinni meðferð málsins hjá Neytendastofu var málið sett í bið þar sem héraðsdómur Reykjavíkur komst að þeirri niðurstöðu í dómi sínum gagnvart stofnuninni að frá gildistöku laga nr. 33/2013, um neytendalán, gæti stofnunin ekki tekið ákvarðanir á grundvelli laga nr. 121/1994, um neytendalán, sem felld voru úr gildi með fyrrnefndum lögum. Málið var tekið aftur til meðferðar eftir að dómur Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 féll þar sem niðurstöðu héraðsdóms Reykjavíkur var snúið við og staðfest að Neytendastofa geti enn tekið ákvarðanir á grundvelli laga nr. 121/1994.

### **II.**

#### **Erindið**

Með bréfi, dags. 25. ágúst 2014, barst Neytendastofu kvörtun Gyðu Atladóttur vegna viðskiptahátta við endurútreikning neytendalána. Í bréfinu segir að helstu málsatvik séu þau að þann 21. nóvember 2007 hafi hún tekin lán hjá Frjálsa Fjárfestingarbankanum hf. sem tryggt hafi verið með veði í fasteign hennar. Hafi lánið verið bundið gengi erlendra gjaldmiðla, eða með svokallaða gengistryggingu, sem síðar hafi komið í ljós að væri ólögmat. Kvartanda hafi ekki verið kunnugt um þetta þegar lánið var tekið og gerði þann samning í góðri trú.

Þann 21. mars 2009 hafi móðurfélag Frjálsa Fjárfestingarbankans, SPRON hf., ratað í veruleg fjárhagsleg vandræði, vald hluthafafundar þess yfirtekið í samræmi við ákvörðun Fjármálaeftirlitsins og skilanefnd falið að fara með málefni samstæðunnar. Meðal þess sem kveðið hafi verið á um í þeim ákvörðunum hafi verið að innistæður hjá SPRON og Frjálsa Fjárfestingarbankanum myndu flytjast yfir til Nýja Kaupþings hf. (nú Arion banka hf.) en að



eignir og lánasöfn, þar á meðal lán kvartanda, myndu flytjast til sérstaks dótturfélags, Dróma hf. Meðferð málefna er varði lánið hjá Dróma verði þó ekki rakin nánar hér, þar sem kvörtunin beinist ekki að því sérstaklega.

Þann 31. desember 2013 hafi Arion banki tilkynnt að samningar hefðu náðst á milli Eignasafns Seðlabanka Íslands ehf. (ESÍ), Hildu ehf. dótturfélags ESÍ, Dróma og Arion banka um yfirtöku ESÍ/Hildu á ákveðnum eignum og skuldum Dróma og uppgjöri á kröfur Arion banka á Dróma. Meðal þess sem viðskiptin fólu í sér hafi verið að skuldir Dróma við Arion banka greiddust að fullu upp með tilteknum eignum, m.a. einstaklingslánum Dróma, þ.á.m. hlutaðeigandi láni kvartanda.

Nokkru síðar eða þann 7. maí 2014 hafi Arion banki sent kvartanda endurútreikning á láninu sem um ræði. Meðal þess sem komið hafi fram í bréfinu hafi verið að útreikningurinn væri gerður á grundvelli ákvæðis til bráðabirgða X. laga nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, í samræmi við fyrirmæli 18. gr. sömu laga, en með hliðsjón af þeim dómum Hæstaréttar sem hafi fallið og varði endurútreikning. Þessi atvik geti talist óumdeild enda snúi kvörtunin ekki beinlínis að þeim útreikningi sem slíkum.

Þann 28. júní 2014 hafi kvartandi sent Arion banka fyrirspurn þar sem m.a. hafi verið innt eftir afstöðu til þess hvaða þýðingu ýmis ákvæði laga á sviði neytendaverndar hefðu fyrir rétt hennar vegna lánsins. Bankinn hafi svarað þann 1. júlí 2014 að hann teldi að þau lög sem vísað væri til leiddu ekki til frekari leiðréttingar á lánum kvartanda en leiddi af endurútreikningi þeirra.

Rétt sé að geta þess að um svipað leyti og það lán sem um ræði hafi verið veitt hafi kvartandi tekið annað lán hjá Frjálsa Fjárfestingarbankanum. Þar sem bæði skuldabréf séu með sama formi og ólögumætri gengistryggingu, eigi þau sjónarmið sem höfð séu hér upp með sambærilegum hætti einnig við um það lán.

Þann 15. ágúst 2014 sendi Arion banki kvartanda bréf þar sem skorað sé á hana að greiða eða semja um lánið sem um ræði. Þar sé ítrekað eins og áður hafi komið fram að fyrir skemmstu hafi bankinn endurreiknað lánið. Þar komi einnig fram að endurútreikningurinn hafi verið gerður til samræmis við fyrirmæli 18. gr. laga nr. 38/2001 með hliðsjón af dómum Hæstaréttar í málum nr. 600/2011 og 464/2012.

Kvörtun sína byggir kvartandi aðallega á því að við gerð þeirra lánasamninga sem um ræði hafi lánveitandi ekki gætt að upplýsingaskyldu samkvæmt ákvæðum laga nr. 121/1994, um neytendalán. Nánar tiltekið heildarlántökukostnað í krónum, reiknað út skv. 7. gr., sbr. 4. tölul. 6. gr., og árlega hlutfallstölu kostnaðar skv. 10.-12. gr., sbr. 5. tölul. 6. gr.

Kvartandi telji vanrækslu á umræddri upplýsingaskyldu jafnframt varða við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, einkum 5. gr. þeirra laga. Um þetta vísist m.a. til ákvörðunar Neytendastofu nr. 8/2014 þar sem brot af svipuðum toga gegn



umræddri upplýsingaskyldu voru talin falla undir bann við óréttmætum viðskiptaháttum. Þó svo að í því tilviki hafi verið um annarskonar lán að ræða sé þó um að ræða sambærileg atvik að því leyti að í báðum tilvikum sé um að ræða kvörtun yfir broti gegn upplýsingaskyldu um lánskostnað.

Jafnframt vísi kvartandi til þess að samkvæmt 3. mgr. 36. gr. c. laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga, teljist samningur ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag. Þá segi þar einnig að ef slíkum skilmála sé vikið til hliðar í heild eða að hluta, eða breytt, skuli samningurinn að kröfu neytanda gilda að öðru leyti án breytinga verði hann efnður án skilmálans. Byggi þau ákvæði m.a. á tilskipun nr. 93/13/EBE, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum, en í 1. mgr. 6. gr. hennar segi að aðildarríki skuli mæla svo fyrir um að óréttmætir skilmálar í samningi seljanda eða veitanda við neytanda séu ekki bindandi fyrir neytandann og að samningurinn verði áfram bindandi fyrir samningsaðila ef hann geti haldið gildi sínu að öðru leyti án óréttmætu skilmálanna.

Þá vísi kvartandi til ákvæða 2. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 þar sem segi að lánveitanda sé eigi heimilt að krefjast greiðslu frekari lántökukostnaðar en tilgreindur sé í samningi skv. 4. tölul. 1. mgr. 6. gr. og sé árleg hlutfallstala kostnaðar, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 6. gr., of lágt reiknuð sé lánveitanda eigi heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar.

Kvartandi telji að skýra verði fyrrnefnd ákvæði þannig að ólögðmætir skilmálar um gengistryggingu verði að teljast óréttmætir og þar með óskuldbindandi fyrir sig sem neytanda. Þá leiði af því að upplýsingaskylda um kostnað við lánið hafi ekki verið uppfyllt, að þá sé lánveitanda ekki heimilt að innheimta frekari kostnað en þær upplýsingar sem komi fram í lánsamningnum gefi til kynna.

Varðandi það álitaefni hvernig meta skuli þann kostnað sem heimilt kunni að vera að innheimta vegna umræddra lána vilji kvartandi gera grein fyrir afstöðu sinni með þeim hætti að setja fram annars vegar ýtrustu niðurstöðu eða kröfu um hvernig skuli haga útreikningi á eftirstöðvum þeirra lána sem um ræðir, og hins vegar til vara, afstöðu sem gangi ekki eins langt að þessu leyti.

Aðallega telji kvartandi að þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar komi hvergi fram á lánsamningum þeim sem um ræði og ekki hafi verið upplýst um hana með neinum hætti, verði að líta svo á að hún sé 0% en það sé einfaldlega stærðfræðileg skilgreining á því ástandi þegar engar upplýsingar séu fyrir hendi. Þar með sé lánveitanda jafnframt óheimilt að innheimta nokkurn kostnað af þeim lánnum sem um ræði, enda myndi það gefa hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar en 0%. Þannig reiknað yrðu allar fjárhæðir sem greiddar hafi verið af viðkomandi láni að koma til frádráttar upphaflegri lánsfjárhæð og mynda þannig eftirstöðvar á hverjum tíma. Með þessu sé átt við allan kostnað sem innheimtur hafi verið og greiddur, óháð því hvernig þær



greiðslur hafi verið sundurliðaðar. Þessu til stuðnings vísi kvartandi til niðurstöðu Evrópuþómsstólsins í máli C-76/10 þar sem komist hafi verið að samskonar niðurstöðu um lánessamning þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar hafi hvergi komið fram.

Annars vegar telji kvartandi til vara að ef ekki sé hægt að fallast á fyrrgreinda afstöðu, þá verði í það minnsta að miða endurútreikning eftirstöðva lánsins við þá greiðsluáætlun sem lánveitandi gerði og setti fram sem hluta af þeim skjölum sem tilheyra umræddum lánessamningum. Þessa afstöðu styðji kvartandi með þeim rökum að sá samningur sem gerður var í upphafi verði að teljast bindandi fyrir lánveitanda að öllu öðru leyti, en að hinum ólögmeta og þar með óréttmeta verðbreytingarskilmála um viðmið við gengi erlendra gjaldmiðla verði vikið til hliðar, enda sé það sú krafa sem kvartandi hafi raunverulega í frammi sbr. áðurnefnda 3. mgr. 36. gr. c. laga nr. 7/1936. Kvartandi veki athygli á að upphafleg greiðsluáætlun sú sem lánveitandi setti fram fyrir bæði þau lán sem um ræði, miðist einmitt við að gengisviðmið héldist óbreytt og þar af leiðandi megi líta svo á að sú áætlun sé í fullu samræmi við upphaflegar samningsforsendur, að hinni ólögmetu gengistryggingu slepptri. Þannig verði við endurútreikning lánsins að líta á allar fjárhæðir sem greiddar hafi verið umfram þær fjárhæðir einstakra gjalddaga sem tilgreindar séu í greiðsluáætlun sem ofgreiðslur og hverja slíka ofgreiðslu skuli endurgreiða samkvæmt þágildandi 18. gr. laga nr. 38/2001 ásamt almennum vöxtum samkvæmt 4. gr. sömu laga.

Varðandi stöðu Arion banka sem núverandi kröfuhafa lánsins, telji kvartandi sig eiga rétt á því að halda uppi sömu mótbárum við þann kröfuhafa eins og um upphaflegan lánveitanda væri að ræða, sbr. 17. gr. laga nr. 121/1994. Kvartandi telji það koma heim og saman við ummæli af hálfu Arion banka í tölvupósti, þess efnis að bankinn hafi fengið kröfuna framselda frá Dróma og geti því svarað fyrir þau skjöl sem útbúin hafi verið við lánveitinguna á sínum tíma. Kvartandi líti svo á að á Arion banka hvíli einmitt sú skylda að svara til ábyrgðar um lögmati lánsins og hafi sú skylda færst yfir á hann við aðilaskipti lánsins.

Þann 7. maí 2014 hafi Arion banki endurreiknað bæði þau lán kvartanda sem tengist kvörtun þessari og hafi sá útreikningur verið gerður með sömu aðferð og bankinn beiti almennt við slíkan endurútreikning, þ.e. aðferð sem byggist á dómum um gildi fullnaðarkvittana. Þar sem umsamin greiðslufrákvæmd hafi í tilviki kvartanda verið með þeim hætti að framan af lánstímanum hafi aðeins verið greiddir vaxtagjalddagar, hafi afborganir af höfuðstól verið litlar sem engar. Með þessu móti sé hinsvegar framhjá því litið að vextir samkvæmt fullnaðarkvittunum hafi í raun verið reiknaðir af of háum gengistryggðum höfuðstól og innihaldi því enn áhrif hins ólögmeta verðbreytingarákvæðis að óbreyttu. Kvartandi telji að jafn ólögmett hljóti að hafa verið að gengistryggja vextina eins og sjálfan höfuðstól lánsins.

Kvartandi ítreki þá afstöðu sína að þar sem viðurkennt sé og liggi fyrir að verðbreytingarákvæði umræddra lánasamninga hafi verið ólögmet, geti kvartandi ekki verið skuldbundinn af þeim, hvorki hvað varði breytingar á höfuðstól lánsins né vöxtum. Sé litið framhjá þeim ákvæðum sé aftur á móti ekkert því til fyrirstöðu að efna samningana að fullu, eins og kvartandi geri kröfu



um. Það sem standi þá eftir sé einfaldlega að samningarnir kveði á um lántöku og endurgreiðslu með tilteknum lánskjörum, en á grundvelli þeirra hafi lánveitandi einmitt reiknað út greiðsluáætlun þá sem fylgdi með láninu. Kvartandi telji að miða skuli við þær forsendur þegar lánin séu endurreiknuð enda væri það til hagsbóta fyrir neytanda í stað þess að hann megi bera hallann af því að hafa greitt vexti sem voru í raun of háir og ólöglega gengistryggðir, eins og kvartandi telji óréttmætt.

Rétt sé að gera grein fyrir þeim mismunandi niðurstöðum sem framangreindir útreikningar leiði til, með hliðsjón af þeim rétti sem kvartandi byggir á fyrrnefndum ákvæðum laga nr. 121/1994 og fleiri tengdra laga á sviði neytendaverndar. Í bréfinu er sett upp tafla fyrir báða lánessamninga þar sem ger er grein fyrir lántökudegi, lánstíma, lánsfjárhæð, útborguðum höfuðstól, greiðslutilhögun, fjölda gjalddaga og þar af vaxtagjalddaga, samningsvöxtum, mánaðarlegum vöxtum, heildarlántökukostnaði og árlegri hlutfallstölu kostnaðar skv. upphaflegum lántökuforsendum.

Eins og fyrr greini hafi hvorki komið fram heildarlántökukostnaður né árleg hlutfallstala kostnaðar á þeim lánskjöllum sem um ræði. Kvartandi telji að þá verði að líta svo á að báðar þær tölur séu núll og því megi engan kostnað innheimta. Verði hins vegar ekki fallist á það skuli, til vara, miða við þær forsendur sem ráða megi af öðrum upplýsingum í lánaskjöllum.

Hægt sé að reikna umræddar tölur út á grundvelli greiðsluáætlana og þrátt fyrir að sér hafi alls ekki verið það skylt, heldur lánveitanda, hafi kvartandi engu að síður látið reikna þær út fyrir sig. Kvartandi hafi einnig látið reikna út fyrir sig sömu tölur um lánskostnað samkvæmt útreikningum Arion banka og fengið þær niðurstöður sem greint sé frá í annarri töflu í bréfinu.

Við útreikninginn hafi verið gengið út frá því að í fyrsta lagi myndu lánin verða greidd upp að kröfu bankans samkvæmt stöðu þeirra eins og hún sé sett fram á endurútreikningum bankans. Í öðru lagi sé miðað við forsendur um kostnað lánanna sem ráða megi af greiðsluáætlunum þeirra og hver staða þeirra ætti með réttu að vera miðað við sömu árlegu hlutfallstölu kostnaðar. Í þriðja lagi sé miðað við að ofgreiðslur miðað við greiðsluáætlun endurgreiðist ásamt vöxtum samkvæmt 4. gr. sbr. 18. gr. laga nr. 38/2001 og ráðstafist inn á síðari ógreidda gjalddaga. Í fjórða lagi sé miðað við ýtrustu forsendur kvartanda um að allur innheimtur lánskostnaður dragist frá lánsfjárhæð. Í bréfinu er sett upp tafla fyrir eftirstöðvar og lánskostnað miðað við þær ólíku forsendur sem lýst er að framan.

Eins og sjá megi af töflunni sé umtalsverður munur á niðurstöðum útreikninga eftir því við hvaða forsendur sé miðað, þar á meðal um þau lagaákvæði sem byggt sé á. Kvartandi hafi því beina og lögvarða hagsmuni af því að fá úr því skorið hvaða lög teljist gilda um þau lán sem um ræði og með hvaða hætti skuli beita ákvæðum þeirra laga við endurútreikninga lána sem þau ná til.



Kvartandi telji að lög nr. 121/1994 séu sérlög sem verði að ganga frammar ákvæðum almennra laga á borð við lög nr. 38/2001, sbr. 1. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 og því verði að miða lágmarksrétt kvartanda sem neytanda við ákvæði þeirra laga. Þá telji kvartandi jafnframt að þrátt fyrir að framkvæmd á greiðslum af láninu hafi ekki orðið með þeim hætti sem um var samið í upphafi verði að líta til þess að það megi rekja til atvika er varði kröfuhafa og kvartanda verði ekki kennt um í þessu tilviki.

Fyrst megi nefna þau ákvæði lánsins um gengistryggingu sem komið hafi í ljós að væru ólögmat, sem höfðu í för með sér mikla hækkun á stöðu viðkomandi lána, afborgana og vaxta eins og þær fjárhæðir hafi verið reiknaðar og fram settar af upphaflegum lánveitanda. Næst sé að nefna þær tafir sem orðið hafi á eðlilegri úrlausn mála hjá þeim aðila, af ýmsum ástæðum sem ekki verði raktar hér sérstaklega. Því ástandi hafi lokið með yfirfærslu einstaklingslána til Arion banka eins og áður greini og hafi bæði sú yfirfærsla og nýr útreikningur bankans tekið sinn tíma og valdið frekari töfum á úrlausn mála. Þessi atvik megi að öllu leyti rekja til starfsemi og framferðis upphaflegs lánveitanda og síðari kröfuhafa en séu ekki á ábyrgð kvartanda. Kvartandi telji því ekki réttmætt að beitt sé hærri vöxtum en um hafi verið samið og hafni að sama skapi öllum vanskilaálögum eða dráttarvöxtum.

Að lokum eru í bréfinu dregnar saman kröfur til úrlausnar. Segir þar að þess sé farið á leit að Neytendastofa taki kvörtunina til athugunar og þau atriði sem vakið sé máls á í henni. Burtséð frá því hvort Neytendastofa telji sér fært að úrskurða um einkaréttarlega hagsmuni er varði samningssamband kvartanda við Arion banka óski kvartandi þess þó að minnsta kosti að við úrlausn málsins verði höfð hliðsjón af eftirfarandi:

- Hvort skyldur bankans gagnvart neytanda séu þær sömu og upphaflegs lánveitanda.
- Hvort lög nr. 121/1994 hafi átt við um þau lán sem hér um ræði.
- Hvort lánveitandi hafi brotið gegn lögum nr. 121/1994 með því að upplýsa hvorki um heildarlántökukostnað né árlega hlutfallstölu kostnaðar við þær lántökur sem um ræði.
- Hvort slík upplýsingaskylda skuli einnig ná til endurútreikninga og niðurstaðna þeirra.
- Hvort það teljist brjóta gegn banni við óréttmætum viðskiptaháttum að bera fyrir sig samningsskilmálum eins og hér um ræði sem virðist brjóta gegn réttindum neytanda.
- Hvort bankanum sé heimilt að innheimta kostnað sem gefi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar en reikna megi út miðað við upphaflegar greiðsluáætlanir viðkomandi lána.
- Hvort bankanum hafi verið og sé heimilt að innheimta hærri fjárhæðir á gjalddögum en samkvæmt upphaflegum greiðsluáætlunum, í ljósi þess að verðbreytingarákvæði lánanna töldust ógild og einnig með tilliti til niðurstöðu Hæstaréttar Íslands í máli nr. 672/2012.





### III.

#### Málsmeðferð

##### 1.

Í bréfi Neytendastofu til kvartanda, dags. 29. september 2014, kemur fram með vísan til erindisins að um sé að ræða tvo samninga sem gerðir hafi verið 15. og 21. nóvember 2007. Lántaki sé neytandi og lánveitandi fjármálafyrirtæki sem hafi atvinnu af lánveitingum. Af þeim gögnum sem erindinu hafi fylgt verði ekki annað ráðið en að um sé að ræða neytendalán sem falli undir ákvæði þágildandi laga nr. 121/1994.

Samkvæmt lögum nr. 121/1994 skuli veita allar nauðsynlegar upplýsingar við samningsgerð. Í lögnum sé ekki fjallað um hvernig upplýsingagjöf skuli háttáð við endurútreikninga. Þá fái Neytendastofa ekki séð að ákvæði laganna verði lögjafnað á slíka gerninga. Í lögum nr. 151/2000, um breytingu á lögum um vexti og verðtryggingu, lögum um aðgerðir í þágu einstaklinga, heima og fyrirtækja vegna banka- og gjaldeyrishrunsins og lögum um umboðsmann skuldara, sé ekki kveðið á um slíka upplýsingagjöf.

Í 2. másl. 2. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 segi að sé árleg hlutfallstala kostnaðar of lágt reiknuð sé lánveitanda eigi heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar. Í 3. mgr. 14. gr. segi jafnframt að ákvæði 2. mgr. gildi ekki ef lánveitandi geti sannað að neytanda hefði mátt vera ljóst hver lántökukostnaðurinn hafi átt að vera. Þá skuli í þessu sambandi jafnframt taka fram að samkvæmt 11. gr. laganna skuli árleg hlutfallstala kostnaðar reiknuð út á þeim tíma sem lánessamningur sé gerður og beri samningur t.d. breytilega vexti skuli við útreikninginn gera ráð fyrri að vextir haldist óbreyttir út lánstímann, skv. 12. gr. Samkvæmt ákvæðum laganna geti árleg hlutfallstala kostnaðar því tekið breytingum yfir lánstímann en í slíkum tilvikum þurfi samningsskilmálar að vera skýrir um breytilegan kostnað.

Í 17. gr. laga nr. 121/1994 sem í gildi hafi verið þegar umræddir lánessamningar voru gerðir sé sérstaklega fjallað um framsal kröfuréttinda og að neytandi geti haldið uppi sömu mótbárum gagnvart nýjum kröfuhafa og hann hefði getað gagnvart upphaflegum lánveitanda. Ákvæðið sé einkaréttarlegs eðlis og snúi að kröfu neytanda gagnvart kröfuhafa.

Í þeim málum sem stofnunin hafi tekið til skoðunar hafi ávallt reynt á það að ef upplýsingar skorti samkvæmt lögum nr. 121/1994 sé jafnframt um að ræða upplýsingaskort og þar með brot gegn góðum viðskiptaháttum skv. lögum nr. 57/2005. Þá er í bréfinu til þess vísað að stofnuninni sé ekki falið eftirlit með ákvæðum laga nr. 7/1936.

Neytendastofa hafi ekki tekið afstöðu til lokapunkts í erindi þar sem þeir Hæstaréttardómar sem snúið hafi að ólögmati gengistryggingar lánessamninga hafi varðað ákvæði laga nr. 38/2001 sem Neytendastofu sé ekki falið eftirlit með. Þá hafi Neytendastofu ekki verið falið eftirlit eða sérstakt hlutverk með ákvæðum laga nr. 151/2010 en benda megi á að Umboðsmanni skuldara hafi verið falið að hafa eftirlit með endurútreikningum erlendra lána.



Með vísan til ofangreinds bendi Neytendastofa á að kvartandi geti farið með málið fyrir úrskurðanefnd í viðskiptum við fjármálafyrirtæki, sem vistuð sé hjá Fjármálaeftirlitinu. Þar geti kvartandi einnig fengið leyst úr einkaréttarlegum kröfur gagnvart Arion banka.

## 2.

Neytendastofu barst bréf frá kvartanda, dags. 20. október 2014, þar sem segir að með vísan til bréfs Neytendastofu verði einna helst ráðið að stofnunin hafi misskilið kvörtunina og að miklu leyti farið á mis við þau kvörtunarefni sem sett hafi verið fram. Engu að síður vilji kvartandi þakka fyrir þau svör sem þó hafi verið veitt og ítreki kvörtunina hér ásamt því að koma á framfæri nánari skýringum við þau atriði sem kvartað sé yfir og óskað úrlausnar um. Í upphaflegri kvörtun hafi nokkur atriði verið tíunduð sem kvartandi óski eftir að höfð yrðu til hliðsjónar við úrlausn málsins og verði þau rakin hér að nýju ásamt þeim upplýsingum sem fram komu í bréfi Neytendastofu.

Hvort skyldur bankans gagnvart neytanda séu þær sömu og upphaflegs lánveitanda. Neytendastofa hafi vísað til 17. gr. laga nr. 121/1994 á þann veg að neytandi geti haldið uppi sömu mótbárum gagnvart nýjum kröfuhafa og hann hefði getað gagnvart upphaflegum lánveitanda. Spurningunni sé því raunverulega svarað með jákvæðum hætti.

Hvort lög nr. 121/1994 hafi átt við um þau lán sem hér um ræði. Þessu svari Neytendastofa einnig með jákvæðum hætti.

Hvort lánveitandi hafi brotið gegn lögum nr. 121/1994 með því að upplýsa hvorki um heildarlántökukostnað né árlega hlutfallstölu kostnaðar við þær lántökur sem um ræði. Þessu svari Neytendastofa ekki með öðru en að benda á að þegar upplýsingar skorti samkvæmt lögnum sé jafnframt um að ræða upplýsingaskort og þar með brot gegn góðum viðskiptaháttum skv. lögum nr. 57/2005. Kvartandi þakki fyrir þessa ábendingu en bendi á að fyrst svo sé geti varla verið neitt því til fyrirstöðu að taka málið til úrlausnar á þeim grundvelli.

Hvort slík upplýsingaskylda skuli einnig ná til endurútreikninga og niðurstaðna þeirra. Þessu svari Neytendastofa í aðalatriðum neikvætt og verði vikið að því nánar síðar.

Hvort það teljist brjóta gegn banni við óréttmætum viðskiptaháttum að bera fyrir sig samningsskilmálum eins og hér um ræði sem virðist brjóta gegn réttindum neytenda. Þessu svari Neytendastofa líkt og áður segi jákvætt en veiti umkvörtunarefninu þrátt fyrir það enga efnislega úrlausn eins og kvartandi gerði kröfu um og vikið verði nánar að hér á eftir.

Hvort bankanum sé heimilt að innheimta kostnað sem gefi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar en reikna megi út miðað við upphaflegar greiðsluáætlanir viðkomandi lána og hvort bankanum hafi verið og sé heimilt að innheimta hærri fjárhæðir á gjalddögum en samkvæmt upphaflegum greiðsluáætlunum í ljósi þess að verðbreytingarákvæði lánanna töldust ógild og einnig með





tilliti til niðurstöðu Hæstaréttar Íslands í máli nr. 672/2012. Þessara tveggja síðustu atriða hafi Neytendastofa ekki tekið afgerandi afstöðu til, með vísan til þess að annars vegar væri ekki á valdi stofnunarinnar að taka afstöðu til óréttmætis skilmála á grundvelli laga nr. 7/1936 og hins vegar að dómur um ólögmati gengistryggingar hafi varðað ákvæði laga nr. 38/2001 auk þess sem Neytendastofu hafi ekki verið falið eftirlit með framkvæmd laga nr. 151/2010 heldur Umboðsmanni skuldara. Virðist sem þarna hafi Neytendastofa fyrir mistök blandað saman þessum tveimur atriðum og þar að auki misskilið síðara atriðið.

Til nánari skýringar á kvörtunarefnum segir í bréfinu að varðandi það hvort sá skortur á upplýsingum, sem gerð hafi verið grein fyrir í upphaflegri kvörtun, brjóti gegn lögum nr. 121/1994 og hvort slíkur upplýsingaskortur feli jafnframt í sér brot gegn lögum nr. 57/2005, tók Neytendastofa ekki afstöðu til þess kvörtunarefnis nema með því að vísa til fyrri ákvarðana í öðrum málum. Kvörtunin hafi hins vegar falið í sér beiðni um að leyst yrði úr kvörtuninni á nákvæmlega þessum grundvelli. Kvartandi átti sig ekki á því hvers vegna þetta atriði hafi ekki verið tekið til úrlausnar og ítreki kröfu sína þar að lútandi.

Varðandi það álitaefni hvort upplýsingaskylda samkvæmt lögum nr. 121/1994 skuli einnig ná til endurútreikninga og niðurstaðna þeirra hafi Neytendastofa svarað því með vísan til þess að þeir útreikningar fari eftir lögum nr. 151/2010 sem lúti eftirliti Umboðsmanns skuldara. Þar virðist gæta nokkurs misskilnings af hálfu stofnunarinnar, því þeir endurútreikningar sem kvörtunin lúti að byggi alls ekki á umræddum lögum heldur dómafordæmum sem nánar sé vísað til í fylgibréfi Arion banka með útreikningunum. Umboðsmanni skuldara hafi aldrei verið falið það hlutverk að hafa eftirlit með endurútreikningum samkvæmt dómafordæmum, heldur eingöngu samkvæmt lögum nr. 151/2010 en í umræddum dómum hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að þeim lögum yrði ekki beitt með afturvirkum hætti vegna þegar greiddra gjalddaga. Því sé ljóst að eftirlitshlutverki Umboðsmanns skuldara samkvæmt lögum nr. 151/2010 hafi lokið með dómum Hæstaréttar í málum nr. 600/2011, 464/2012 og 50/2013, sem útreikningar lánveitenda hafi síðan þá tekið mið af.

Þá sé rétt að gera athugasemd við það orðalag í bréfi Neytendastofu að Umboðsmanni skuldara hafi verið falið eftirlit með „erlendum lánum“. Engin þeirra lána sem veitt voru íslenskum neytendum af íslenskum lánveitendum með ólögmati gengistryggingu séu erlend, heldur séu þau öll innlend. Samkvæmt rétttri og eðlilegri skilgreiningu hugtaksins „erlend lán“ geti það eingöngu átt við um lán sem séu tekin frá útlöndum, til dæmis hjá erlendum lánveitanda. Augljóslega geti það ekki átt við lán sem voru veitt íslenskum neytendum af íslenskum lánveitendum.

Einnig virðist Neytendastofa hafa misskilið eða að minnsta kosti sleppt því að taka afstöðu til þess í aðurnefndu svarbréfi, hvort lánveitanda eða núverandi kröfuhafa sé eða hafi verið heimilt að innheimta hærri kostnað en ráða mátti af upphaflegum lánaskjölum. Mikilvægt sé að gera sér grein fyrir því að þetta atriði falli tvímælalaust undir eftirlit Neytendastofu, þar sem það byggi á 14. gr. laga nr. 121/1994 en ekki fari á milli mála að stofnuninni hafi verið falið að hafa



eftirlit með framkvæmd þeirra laga samkvæmt 25. gr. þeirra. Eins og kvartandi hafi gert nokkuð skilmerkilega grein fyrir í hinni upphaflegu kvörtun hafi ekki komið fram í lánaskjölum upplýsingar um heildarlántökukostnað í krónum, reiknað út skv. 7. gr. sbr. 4. tölul. 6. gr. laga nr. 121/1994, og árleg hlutfallstala kostnaðar, reiknaðri út skv. 10.-12. gr. sbr. 5. tölul. 6. gr. sömu laga. Sé sú krafa hér með ítrekuð að þessi brot gegn upplýsingaskyldu verði tekin til úrlausnar á grundvelli laga nr. 121/1994 og laga nr. 57/2005. Vakin sé athygli á því að þessi krafa hafi ekki með endurútreikninga að gera, heldur þær upplýsingar sem skylt hafi verið að veita í upphafi við gerð lánsammans en voru ekki veittar.

Jafnframt virðist Neytendastofa hafa misskilið eða ekki kannað nógu rækilega, tilvísun kvartanda til dóms Hæstaréttar í máli nr. 672/2012. Neytendastofa segist ekki geta tekið afstöðu til þess atriðis þar sem þeir dómur Hæstaréttar sem snúið hafi að ólögmati gengistryggingar lánsamninga hafi varðað ákvæði laga nr. 38/2001 sem Neytendastofu sé ekki falið eftirlit með. Þetta svar beri það ekki með sér að Neytendastofa hafi einu sinni haft fyrir því að kynna sér efni hins tilvísaða dóms, sem sé áhyggjuefni út af fyrir sig og beri að bæta úr. Dómurinn byggist alfarið á lögum nr. 121/1994 og sé sá eini sem fallið hafi um endurútreikning láns á grundvelli þeirra laga, svo kvartanda sé kunnugt um. Niðurstaða þessa dóms hafi einmitt falið í sér að ekki væri heimilt að innheimta hærri kostnað en fram hafi komið í lánsamningi og sé að því leyti sambærilegur við kröfur kvartanda í máli þessu. Þar sem Neytendastofa hafi það lögboðna hlutverk að hafa eftirlit með framkvæmd laga nr. 121/1994 hljóti það jafnframt að vera á verksviði hennar að hafa eftirlit með framkvæmd dóma á grundvelli þeirra sömu laga. Krafa kvartanda um að tekin verði afstaða til þessa álitaefnis sé því ítrekuð.

Samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 sé lánveitanda eigi heimilt að krefja neytanda um greiðslu „annars“ lánskostnaðar sem ekki sé tilgreindur í lánsamningi. Eins og kvartandi hafi gert grein fyrir í upphaflegri kvörtun sinni, hafi ekki verið gerð grein fyrir slíkum kostnaði í þeim lánsamningum sem kvörtunin lúti að og séu sambærilegir að þessu leyti. Samkvæmt 2. mgr. sömu greinar sé lánveitanda eigi heimilt að krefjast greiðslu frekari lántökukostnaðar en tilgreindur sé í samningi skv. 4. tölul. 1. mgr. 6. gr. og sé árleg hlutfallstala kostnaðar of lágt reiknuð sé lánveitanda eigi heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar. Kvartandi telji aftur á móti að þetta hafi lánveitandi eða eftir atvikum núverandi kröfuhafi gert, með þeirri niðurstöðu endurútreiknings sem hann hafi kynnt fyrir kvartanda með bréfum dagsettum í maí 2014. Eins og fram komi í upphaflegri kvörtun feli sú niðurstaða í sér umtalsvert hærri kostnað heldur en gerð hafi verið grein fyrir í upphaflegum samningi eða sem kvartanda mátti vera ljóst um.

Þar sem kvartandi hafi sett fram kvörtun sína á grundvelli laga nr. 121/1994 og Neytendastofa hafi sett fram þá afstöðu sína að þau lög gildi um þá lánsamninga sem um ræði eins og ráða megi af þeim ákvæðum laga sem vísað hafi verið til, sé vandséð að stætt sé á öðru en að stofnunin taki þá kvörtun sem hér sé ítrekuð til efnislegrar úrlausnar. Annað væri ekki í samræmi við þau lög sem um starfsemi stofnunarinnar gildi og fyrirbyggjandi stjórnsýslufordæmi á þessu sviði.



Kvartandi leggi áherslu á að kvörtunin snúi ekki að endurútreikningi lána samkvæmt lögum nr. 38/2001 eða dómafordæmum um lán lögaðila eða einstaklinga sem byggist á 72. gr. stjórnarskrárinnar heldur snúi kvörtunin alfarið að því hvort að lánveitanda eða, eftir atvikum, síðari kröfuhafa sé heimilt að krefjast hærri kostnaðar en sem ráða megi með einhverju móti af upphaflegum lánaskjölum, eftir því sem ákvæði laga nr. 121/1994 kveði á um. Kvartandi hafi aðallega gert grein fyrir tveimur mögulegum rökrænum niðurstöðum hvað þetta varði. Annars vegar að miða verði við þá forsendu að þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar komi hvergi fram, verði að líta svo á að hún sé 0% og því sé óheimilt að krefjast nokkurs kostnaðar umfram það, en þetta sé sambærileg niðurstaða og sú sem komist hafi verið að í dómi héraðsdóms Reykjaness í máli nr. E-591/2013 og dómi Evrópuþómstólsins í máli C-76/10 sem vísað hafi verið til í upphaflegri kvörtun. Hins vegar að ekki sé heimilt að krefjast hærri kostnaðar en ráða megi af upphaflegum lánaskjölum og meðfylgjandi greiðsluáætlun, sem sé í meginatriðum hin sama eða svipuð niðurstaða og komist hafi verið að í dómi Hæstaréttar í máli nr. 672/2012.

Að lokum segir í bréfinu að kvartandi krefjist þess að Neytendastofa taki kvörtunina til efnislegrar úrlausnar á grundvelli laga sem um starfsemi stofnunarinnar gilda. Krafan sé sett fram óháð því hvort kvartandi geti leitað sér efnislegrar úrlausnar um einkaréttarlega hagsmuni, heldur snúi hún að allsherjarréttarlegu eftirlitshlutverki stofnunarinnar sem henni hafi verið falið samkvæmt lögum sem hafi þann tilgang að verja hagsmuni neytenda í víðtæku samhengi.

### 3.

Í bréfi Neytendastofu til kvartanda, dags. 13. mars 2015, segir að í fyrra bréfi stofnunarinnar sé ekki tekin afstaða til þess hvort Frjálsi Fjárfestingarbankinn hafi brotið gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 eða laga nr. 57/2005 við gerð lánssamninganna enda geti stofnunin ekki tekið afstöðu til þess án þess að málið sé tekið til formlegrar meðferðar. Frjálsi Fjárfestingarbankinn sé ekki starfandi lengur og því geti Neytendastofa ekki beint stjórnarsýslulegri meðferð mála að því fyrirtæki. Eins og fram hafi komið í fyrra bréfi Neytendastofu geti kvartandi, sbr. 17. gr. laga nr. 121/1994, haldið uppi sömu mótbárum gagnvart nýjum kröfuhafa en gera verði greinarmun á þeim aðgerðum og stjórnarsýslulegri meðferð og eftir atvikum íþyngjandi stjórnvaldsaðgerðum gagnvart nýjum kröfuhafa. Þess skuli sérstaklega getið að kvartandi geti leitað til úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki eða dómstóla þrátt fyrir að Neytendastofa hafi ekki tekið efnislega afstöðu til álitaefnisins og tekið ákvörðun um hvort brotið hafi verið gegn upplýsingaskyldum samkvæmt ofangreindum lögum. Það skuli jafnframt tekið fram að það skaði ekki málatilbúnað kvartanda í einkamáli gegn Arion banka þó erindi til Neytendastofu verði ekki tekið til afgreiðslu hjá stofnuninni.

Um málsmeðferð og úrræði Neytendastofu vegna laga nr. 121/1994 gildi ákvæði laga nr. 57/2005 og samkvæmt 3. mgr. 4. gr. laga nr. 57/2005 hafi Neytendastofa við afgreiðslu mála heimild til að forgangsraða málum. Neytendur eigi rétt á að bera kvörtun upp við stofnunina og eigi rétt á að fá formlegt svar við kvörtunum en þeir eigi þó ekki skilyrðislausu kröfu til þess að



Neytendastofa taki öll mál til athugunar. Á grundvelli heimildar til forgangsörðunar mála meti stofnunin hvaða kvartanir leiði til aðgerða af hálfu hennar.

Með vísan til ofangreinds verði erindið ekki tekið til efnismeðferðar hjá Neytendastofu eða frekari afgreiðslu.

Að lokum eru í bréfinu veittar leiðbeiningar um kærueimild til áfrýjunarnefndar neytendamála.

#### 4.

Með kæru, dags. 7. apríl 2015, kærði kvartandi ákvörðun Neytendastofu til áfrýjunarnefndar neytendamála. Með úrskurði, dags. 11. ágúst 2015, var ákvörðun Neytendastofu felld úr gildi og lagði áfrýjunarnefnd fyrir Neytendastofu að taka erindi kvartanda til nýrrar meðferðar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 1. október 2015, til Arion banka voru bankanum send gögn málsins og óskað skýringa eða athugasemda. Í bréfinu var gerð grein fyrir undanfara málsins og ítrekað, eins og fram hafi komið í bréfum stofnunarinnar til kvartanda, að Neytendastofu sé ekki falið eftirlit með ákvæðum laga nr. 7/1936, laga nr. 38/2001 eða laga nr. 151/2010 og taki því erindið ekki til meðferðar á grundvelli þeirra laga.

Svar Arion banka barst með bréfi, dags. 20. október 2015. Þar segir að umrædd lán, sem kvörtunin snúi að, hafi bæði verið veðskuldabréf, fasteignalán í erlendri mynt. Arion banki hafi tekið yfir lánin með samkomulagi við fyrri kröfueiganda þann 31. desember 2013. Þann 7. maí 2014 hafi Arion banki tilkynnt kvartanda með bréfi að lán kvartanda hefðu verið endurútreiknuð á grundvelli ákvæðis til bráðabirgða X. laga nr. 151/2010, um breyting á lögum nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu í samræmi við fyrirmæli 18. gr. laganna en með hliðsjón af dómum Hæstaréttar um efnið. Kvörtun til Neytendastofu snúi að upplýsingagjöf við sammingsgerðina, endurútreikninga og innheimtu lánanna. Í lið III. í kvörtun séu talin upp þau atriði sem kvartandi geri athugasemdir við og muni Arion banki stilla svarbréfi upp sem svör við þeim atriðum.

Fyrsta athugasemd kvartanda snúi að því hvort skyldur bankans gagnvart neytanda séu þær sömu og upphaflegs lánveitanda. Arion banki hafi aldrei mótmælt því að kvartandi geti haft uppi sömu mótbáru gagnvart sér og hún gat gert gagnvart Frjálsa Fjárfestingarbankanum enda komi það skýrt fram í 17. gr. laga nr. 121/1994, sem í gildi voru þegar kvartandi hafi tekið þau lán sem kvörtunin snúi að.

Í annarri athugasemd kvartanda sé sett fram sú spurning hvort lög um neytendalán nr. 121/1994 hafi átt við um þau lán sem hér um ræði. Arion banki telji engan vafa leika á um það að lög nr. 121/1994 gildi um lán kvartanda.

Þriðja athugasemdin snúi að því hvort lánveitandi hafi brotið gegn lögum nr. 121/1994 með því að upplýsa hvorki um heildarlántökukostnað né árlega hlutfallstölu kostnaðar við þær lántökum



sem um ræði. Arion banki hafi yfirfarið lánaskjöl kvartanda sem útbúin hafi verið af Frjálsa Fjárfestingarbankanum og Arion yfirtók. Ljóst sé að hvorki sé upplýst um lántökukostnað né árlega hlutfallstölu kostnaðar í skuldaskjölunum sjálfum. Hins vegar hafi kvartandi fengið afhentar kaupnótur með lánssamningunum þar sem tilgreindur sé allur lántökukostnaður vegna hvors láns um sig. Þá hafi kvartandi fengið send heim yfirlit um ráðstöfun veðskuldabréfs þar sem skýrt komi fram hver lántökukostnaðurinn sé. Kvartandi ætti því að vera vel upplýst um hver lántökukostnaðurinn af veðskuldabréfunum hafi verið, þrátt fyrir að þessar upplýsingar hafi ekki komið fram í skuldaskjalinu sjálfu. Í 14. gr. laga nr. 121/1994 sem í gildi voru er kvartandi undirritaði umrædd veðskuldabréf sé fjallað um afleiðingar þess að ekki sé getið um lántökukostnað í skuldaskjali. Í 1. mgr. 14. gr. segi að ef lántökukostnaður sé ekki tilgreindur í skuldaskjali sé lánveitanda ekki heimilt að krefja neytanda um greiðslu hans. Þá segi í 2. mgr. 14. gr. að lánveitanda sé eigi heimilt að krefja um hærri lántökukostnað en tilgreindur sé í skuldaskjali. Í 3. mgr. 14. gr. segi hins vegar að framangreind ákvæði 1. og 2. mgr. gildi ekki ef lánveitandi geti sannað að neytanda hafi mátt vera ljóst hver lántökukostnaðurinn átti að vera. Arion banki telji að með því að senda kvartanda þrjár tilkynningar vegna hvors láns um sig hafi kvartanda mátt vera vel ljóst hver lántökukostnaðurinn hafi verið og geti hún því ekki borið fyrir sig 1. og 2. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994. Hvað varði árlega hlutfallstölu kostnaðar þá sé ekki upplýst hver hún hafi verið í framangreindum skuldaskjölum. Arion banki hafni hins vegar skýringum kvartanda þess efnis að þar sem ekki hafi verið upplýst um árlega hlutfallstölu kostnaðar sé hún 0% og að eigi sé heimilt að innheimta hærri vexti og kostnað af láninu en sem gefi 0% árlega hlutfallstölu kostnaðar. Skýrlega sé kveðið á um hvaða vexti lánin báru í skuldaskjölunum og fullyrðing kvartanda um að bankanum sé óheimilt að innheimta vexti þar sem það hafi láðst að upplýsa um árlega hlutfallstölu kostnaðar eigi sér enga stoð í lögum nr. 121/1994. Skýring kvartanda eigi ekki við nein rök að styðjast og geti Arion banki ekki fallist á að þetta sér stærðfræðileg skýring á því þegar engar upplýsingar séu fyrir hendi, þ.e. þegar ekki sé upplýst um árlega hlutfallstölu kostnaðar í skuldaskjali.

Fjórða athugasemd kvartanda varði það hvort slík upplýsingaskylda eigi við um endurútreikninga og niðurstöður þeirra. Endurútreikningur sá sem gerður hafi verið á framangreindum lánunum kvartanda hafi verið framkvæmdur í samræmi við ákvæði til bráðabirgða X. laga nr. 38/2001, í samræmi við fyrirmæli 18. gr. laganna. Hvergi í framangreindum lögum sé kveðið á um að sambærilegar upplýsingar og listaðar séu upp í 6. gr. laga nr. 121/1994 skuli koma fram í endurútreikningi. Arion banki telji því að ekki hafi borið að veita þær upplýsingar sem taldar séu upp í 6. gr. laga nr. 121/1994 í endurútreikningi.

Fimmta athugasemd kvartanda snúi að því hvort það teljist brjóta gegn banni við óréttmætum viðskiptaháttum að bera fyrir sig samningsskilmála þá sem hér um ræði. Arion banki vísi til svars við þriðju athugasemd. Þrátt fyrir að upplýsingar um lántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi vantað í skuldaskjöl kvartanda þá hafi kvartandi ítrekað verið upplýst um þann lántökukostnað sem fylgdi lántökum hennar. Geti Arion banki ekki fallist á að brotið hafi verið gegn lögum nr. 57/2005.





Sjötti punktur kvartanda snúi að því hvort bankanum sé heimilt að innheimta kostnað sem gefi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar en reikna megi út miðað við upphaflegar greiðsluáætlanir viðkomandi lána. Varðandi svarið við þessu atriði sé vísað til svars við punkti númer þrjú. Telji Arion banki nægilega sýnt fram á að kvartandi hafi verið upplýst um þann lántökukostnað sem fylgdi lántökunum

Í sjöunda punkti sínum setji kvartandi fram þá spurningu hvort bankanum hafi verið og sé heimilt að innheimta hærri fjárhæðir á gjalddögum en samkvæmt upphaflegum greiðsluáætlunum, í ljósi þess að verðbreytingarákvæði lánanna töldust ógild og einnig með tilliti til niðurstöðu Hæstaréttar Íslands í máli nr. 672/2012. Í dómi Hæstaréttar í máli nr. 471/2010 og í lögum nr. 38/2001 komi skýrlega fram að gengistryggð lán skuli bera vexti skv. 4. gr., sbr. 3. gr., laga nr. 38/2001 til frambúðar. Framangreinda niðurstöðu hafi Hæstiréttur staðfest í fjölda dóma.

## 5.

Með bréfi Neytendastofu til kvartanda, dags. 6. nóvember 2015, var kvartanda sent svarbréf Arion banka til upplýsingar. Í bréfinu kom jafnframt fram að stofnunin teldi gagnaöflun málsins lokið og yrði málið tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## 6.

Neytendastofu bárust frekari athugasemdir frá kvartanda með bréfi, dags. 10. nóvember 2015. Í bréfinu segir að í bréfi Arion banka hafi komið fram sjónarmið varðandi þau sjö atriði sem aðallega hafi verið getið um í upphaflegri kvörtun og sem hér verði gerðar athugasemdir við.

Tekur kvartandi fram að ágreiningslaust sé að mótbárum verði haldið við gagnvart Arion banka og að lög nr. 121/1994 eigi við um samningana, sbr. fyrstu tveir liðir.

Um þriðja lið segir að Arion banki viðurkenni að í umræddum lánssamningum eða skjölum þeim tengdum hafi hvorki verið upplýst um lántökukostnað né árlega hlutfallstölu kostnaðar. Kvartandi telji því fullljóst og jafnframt ágreiningslaust að þannig hafi ekki verið gætt að upplýsingaskyldu samkvæmt 5. og 6. tölul. 6. gr. laga nr. 121/1994. Að mati kvartanda blasi því nánast við að upphaflegur lánveitandi hljóti að hafa brotið gegn umræddum lagaákvæðum.

Um fjórða lið segir að Arion banki byggi afstöðu sína á því að sá endurútreikningur viðkomandi lána sem um ræði, hafi verið framkvæmdur í samræmi við ákvæði til bráðabirgða X. sbr. 18. gr. laga nr. 38/2001 en í þeim sé hvergi kveðið á um að veita skuli sambærilegar upplýsingar með slíkum endurútreikningi og þær sem tilgreindar séu í 6. gr. laga nr. 121/1994. Bankinn telji því að sér hafi ekki borið að veita slíkar upplýsingar í tengslum við endurútreikningana. Kvartandi mótmæli harðlega þeirri tilhæfulausu lögskýringu að ef ein lög séu þögul um tiltekið efni, útiloki það öll önnur lög sem gætu einnig átt við um sömu tilvik. Slík lögskýring sé einfaldlega ekki tæk, enda myndi hún leiða til þess að í reynd væru lög nr. 121/1994 merkingarlaus.





Eðli málsins samkvæmt séu lög nr. 121/1994 augljóslega sérlög gagnvart almennum lögum nr. 38/2001 sem hafi að geyma sérreglur sem eigi aðeins við um lán til neytenda á meðan lög nr. 38/2001 gildi almennt fyrir alla aðila óháð stöðu þeirra og lánveitanda. Þessi staða laganna um neytendalán sem sérlaga á því sviði komi m.a. fram í 2. másl. 1. mgr. 14. gr. þeirra þar sem segi að öðru leyti en þar greini fari um vexti af neytendalánum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga. Samkvæmt viðurkenndum aðferðum við lögskýringar, eigi sérlög að ganga framar ákvæðum almennra laga þegar þeim beri ekki saman (*lex specialis*). Þá bendi kvartandi einnig á að lög nr. 121/1994 hafi falið í sér innleiðingu á tilskipun 87/102/EBE um neytendalán með síðari breytingum og falli því sem slík undir fyrir mæli 3. gr. laga nr. 2/1993, um evrópska efnahagssvæðið, um að skýra skuli lög og reglur, að svo miklu leyti sem við eigi, til samræmis við EES-samninginn og þær reglur sem á honum byggja. Enn fremur sé rétt að benda á að eftir gildistöku laga nr. 151/2010 hafi verið sett ný lög um neytendalán, nr. 33/2013 sem tekið hafi gildi 1. nóvember 2013, og leysi hin eldri af hólmi. Þessi nýju lög kveði á um sambærilega og að sumu leyti ítarlegri upplýsingaskyldu en hvergi í þeim sé að finna neinar undanþágur frá þeirri skyldu í tengslum við endurútreikninga sem styðjast við vaxtalög og því sé ekki hægt að draga þá ályktun að sá hafi ekki verið vilji löggjafans. Samkvæmt viðurkenndum aðferðum við lögskýringar skuli ákvæði eldri laga almennt þoka fyrir þeim yngri (*lex posterior*). Reyndar sé hér ekki einu sinni um slíkt að ræða, þar sem enginn áreksstur sé milli umræddra laga, að minnsta kosti ekki hvað varði þau álitæfni sem hér séu til úrlausnar. Þó sé rétt að taka fram að endurútreikningar Arion banka á umræddum lánum séu dagsettir 7. maí 2015 og hafi þeir því verið gerðir eftir gildistöku hinna nýju laga nr. 33/2013, um neytendalán. Arion banki hafi viðurkennt að lög um neytendalán eigi við um hin umræddu lán og jafnframt byggt á því að við endurútreikning þeirra hafi verið stuðst við ákvæði laga nr. 38/2001. Ekkert sýnist því heldur til fyrirstöðu að bæði þessi lög gildi jafnfætis hvorum öðrum eftir því sem við eigi í hverju tilviki.

Samkvæmt 3. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994 eins og henni var breytt með lögum nr. 68/2003 skuli tilkynna um breytingar á gjaldtöku vegna neytendalána að lágmarki einni viku áður en þær taki gildi ef þær séu ekki til hagsbóta fyrir neytendur. Í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 63/2008 við umrætt ákvæði sé tekið fram að sú upplýsingaskylda taki ekki einungis til nýrra lánessamninga, heldur beri að gefa öllum neytendum í viðskiptum við lánveitendur færi á að velja á milli þeirra boðleiða sem þar séu tilgreindar fyrir slíka upplýsingagjöf. Sambærilegt ákvæði sé jafnframt að finna í 13. gr. laga nr. 33/2013. Kvartandi bendi á að upphaflega hafi verið samið um að vextir af lánunum væru annars vegar 4,30% og hins vegar 4,61% en almennir vextir Seðlabanka Íslands skv. 4. gr. laga nr. 38/2001 hafi verið 6,71% í maí 2014. Með slíkri endurákvörðun vaxta í tengslum við endurútreikninga lánanna hafi því greinilega verið um kostnaðarhækkun að ræða.

Auk þess sem að framan greini um þá breytingu lánskjara sem fólust í endurútreikningum Arion banka byggja kvartandi jafnframt á því að í raun hafi verið um að ræða nýja lánveitingu og hin nýju lán gefin út gagnert til uppgreiðslu eða eftir atvikum endurfjármögnunar hinna



upphaflegu lána. Styðjist það einkum við þau rök að með þeirri breytingu hafi lánin verið færð í nýjan búning með skilmálum sem séu svo ólíkir hinum upphaflegu skilmálum að þeir verði ekki lagðir að jöfnu líkt og um sömu lánin væri að ræða. Það sé jafnframt í samræmi við upplýsingar í bréfum Arion banka til kvartanda með niðurstöðum og sundurliðunum endurútreikninganna, þar sem skýrt komi fram að útbúa þurfi ný skuldaskjöl vegna breytingar lánanna yfir í óverðtryggð lán í íslenskum krónum. Af því telji kvartandi leiða að á Arion banka hafi hvílt sú skylda að upplýsa sig að nýju um árlega hlutfallstölu kostnaðar og lántökukostnað eins og við hverja aðra nýja lántöku, samkvæmt f.-h. liðum 4. mgr. 7. gr. og f.-h. liðum 2. mgr. 12. gr., sbr. 13. gr., og sbr. 4. mgr. 21. gr. laga nr. 33/2013. Verði ekki á það fallist byggi kvartandi á því til vara að þrátt fyrir að alltaf hafi hvílt á upphaflegum lánveitanda sú skylda sem kveðið sé á um í 2.-3. mgr. 6. gr., sbr. 9. gr., laga nr. 121/1994 að greina neytanda frá því við hvaða aðstæður breytingar gætu orðið á lánskostnaði eða öðrum atriðum lánskjara og samskonar skylda hafi hvílt á Arion banka við endurútreikning lánanna samkvæmt hliðstæðum ákvæðum laga nr. 33/2013. Í þessu sambandi sé rétt að líta sérstaklega til þess að endurútreikningur og endurákvörðun vaxta samkvæmt lögum nr. 38/2001 eða síðari breytingum á þeim, hafi aldrei verið tilgreindur í lánessamningi sem aðstæður sem vextir gætu breyst við eða að þeir tækju sérstaklega mið af fyrirmælum þeirra laga. Jafnframt hafi núverandi kröfuhafi, Arion banki, hvorki tilgreint í lánessamningi né með tilkynningu til kvartanda um breytingu á lánskostnaði umræddra lána með þeim hætti sem að framan greini. Kvartandi telji að sú vanræksla á upplýsingaskyldu kunni að brjóta í bága við lög nr. 121/1994 og 33/2013.

Um fimmta lið segir að líkt og fram hafi komið í upphaflegri kvörtun telji kvartandi að brot gegn framangreindri upplýsingaskyldu geti jafnframt talist brjóta gegn 5. gr. laga nr. 57/2005, ásamt viðhlítandi ákvæðum sömu laga. Í upphaflegu svari Neytendastofu við kvörtuninni hafi komið fram að í málum af svipuðum toga hafi reynt á að ef upplýsingar skorti samkvæmt lögum um neytendalán sé jafnframt um upplýsingaskort að ræða í skilningi laga nr. 57/2005. Á þetta fallist Arion banki hins vegar ekki í athugasemdum sínum. Kvartandi ítreki samt sem áður þá afstöðu sína að brot af því tagi sem um ræði feli jafnframt í sér óréttmæta viðskiptahætti og ítreki að sama skapi tilvísun til ákvörðunar Neytendastofu nr. 8/2014 sem staðfest hafi verið með úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 5/2014. Þar hafi verið talið að þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar, heildarlántökukostnaður og fjárhæðir samkvæmt greiðsluáætlun hafi verið of lágt reiknuð, hefði lánveitandi með því ekki aðeins brotið gegn 1. mgr. 6. gr. og 12. gr. laga nr. 121/1994 heldur einnig að sama skapi gegn 5. gr. laga nr. 57/2005. Kvartandi bendi á að hér sé um algerlega hliðstætt brot gegn sömu lögum að ræða. Eini munurinn sé sá að upplýsingarnar hafi ekki verið rangar heldur skorti tiltekinn hluta þeirra algjörlega, sem sé ekki síður ámælisvert. Kvartandi telji að með því að veita ekki sérstaklega upplýsingar um heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi lánveitandi ekki aðeins brotið gegn lögum nr. 121/1994 heldur einnig sýnt af sér óréttmæta viðskiptahætti og þannig brotið gegn 5. gr. laga nr. 57/2005.

Um sjötta lið segir að í athugasemdum við þennan lið virðist gæta misskilnings á kvörtunarefninu af hálfu Arion banka. Í upphaflegri kvörtun hafi verið tekið fram að þó svo að



árleg hlutfallstala kostnaðar kæmi hvergi fram í upphaflegum lánaskjölum stæði þó ekkert í vegi fyrir því að sá sem hefði kunnáttu til þess gæti reiknað hana út miðað við þær greiðsluáætlanir sem lágu til grundvallar við gerð umræddra lánsamninga. Þar sem kvartandi sé almennur neytandi og búi ekki yfir þeirri stærðfræðikunnáttu sem þurfi til að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar hafi aðili með slíka kunnáttu verið fenginn til þess að gera slíka útreikninga á grundvelli gagna málsins. Niðurstöðurnar hafi verið á þá leið að samkvæmt greiðsluáætlunum væri árleg hlutfallstala kostnaðar annars lánsins 4,69% og hins 5,61%. Varðandi þetta álitafni vísi Arion banki til athugasemda sinna við þriðja lið, þar sem eins og áður hafi komið fram hafi verið viðurkennt að árleg hlutfallstala kostnaðar hefði ekki komið fram í upphaflegum lánaskjölum en bankinn hafi einnig kvaðst telja að með því að tilgreina undirliggjandi kostnaðarliði í lánaskjölunum hafi kvartanda mátt vera ljóst hver kostnaðurinn við lántökuna yrði. Þessu hafni kvartandi, þar sem útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar fari eftir flókinni stærðfræðiformúlu samkvæmt reglugerð nr. 377/1993, um neytendalán, sbr. reglugerð 236/2000, sbr. og núgildandi reglugerð nr. 965/2013, um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar. Í athugasemdum með frumvarpi til upphaflegra laga um neytendalán nr. 30/1993 sé tekið fram að útreikningur á árlegri hlutfallstölu kostnaðar kunni að vera erfiðleikum bundinn, sérstaklega hjá litlum fyrirtækjum, en jafnframt vísað til þess að það megi leysa með þar til gerðum tölvuforritum. Af þessu megi ráða að almennt sé ekki á færi almennra neytenda að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar og bendi kvartandi á að tölvuforrit þau sem vísað sé til séu ekki öllum aðgengileg auk þess sem notkun þeirra kunni eftir atvikum einnig að þarfnast sérstakrar kunnáttu á því sviði. Einmitt þess vegna þurfi kvartandi að leita til aðila með slíka sérfræðikunnáttu til þess að reikna út framangreinda hlutfallstölu.

Arion banki hafni því í athugasemdum sínum að ef árlega hlutfallstölu kostnaðar vanti sé rétt að líta svo á að hún sé 0% en víki hins vegar hvergi að því álitafni sem þessi kvörtunarliður lúti raunverulega að, þ.e. hvort heimilt sé að innheimta kostnað sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar en reikna megi út samkvæmt þeim gögnum sem lágu fyrir við gerð lánsamninga, eða annars vegar 4,69% og hins vegar 5,61% fyrir þau tvö lán sem um ræðir. Kvartandi átti sig ekki fyllilega á því hvort Arion banki hafi misskilið kvörtunarefnið eða sé í raun að fallast á með kvartanda að þar sem upplýsingar um undirliggjandi kostnaðarliði hafi ekki legið fyrir og að þar með hafi verið mögulegt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar á grundvelli þeirra, þá sé ekki heimilt að innheimta hærri kostnað en sem því nemi. Allt að einu fari kvartandi þess samt á leit að Neytendastofa taki afstöðu til þess hvort 2. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 eigi við í þessu tilviki, þannig að óheimilt sé að innheimta hærri kostnað en sem nemi annars vegar 4,69% og hins vegar 5,61% árlega hlutfallstölu kostnaðar.

Um sjöunda lið segir að hvað þennan lið varði vísi Arion banki til dóms Hæstaréttar í máli nr. 471/2010 og laga nr. 38/2001 þar sem komi fram að gengistryggt lán skyldi bera vexti samkvæmt 4. gr. sbr. 3. gr. þeirra laga eða svokallaða almenna vexti Seðlabanka Íslands. Aftur á móti komi ekkert þar fram sem vísi til laga um neytendalán eða dómaframkvæmdar á grundvelli þeirra.



Kvartandi ítreki þá afstöðu sem að framan hafi verið rakin og rökstudd um að lög um neytendalán séu sérlög sem gangi þar af leiðandi framur ákvæðum almennra vaxtalaga. Að sama skapi vísi kvartandi til ákvæða 36. gr. a.-c. laga nr. 7/1936 sem hafi að geyma sérákvæði um neytendasamninga. Þar segi í 3. mgr. 36. gr. c. að samningur teljist ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag, en kvartandi telji að það eigi einmitt við um hina ólögmætu gengistryggingarskilmála þeirra tveggja samskonar lána sem hér um ræði. Enn fremur segi í síðari málslið sömu málsgreinar að sé slíkum skilmála vikið til hliðar í heild eða að hluta, eða breytt, skuli samningurinn að kröfu neytanda gilda að öðru leyti án breytinga verði hann efndur án skilmálans. Kvartandi telji að með margítrekuðum viðurkenningum á ólögmæti gengistryggingar, þar á meðal nú síðast með endurútreikningum Arion banka frá 7. maí 2015 hafi þeim skilmálum í raun verið vikið til hliðar. Jafnframt hafi skilmálum um svokallaða almenna vexti Seðlabanka Íslands í stað samningsvaxta verið vikið til hliðar með því að í umræddum endurútreikningum séu slíkir vextir í raun ekki reiknaðir á einn einasta gjalddaga heldur í öllum tilvikum miðað við greidda vexti samkvæmt fullnaðarkvittunum. Það eina í þeim útreikningi sem beinlínis leiði af ákvæðum laga nr. 38/2001 sé að frá síðustu greiddu gjalddögum sýnist vera reiknaðir almennir seðlabankavextir miðað við 4. gr. þeirra laga á eftirstöðvum lánanna. Þannig sé þó ljóst að innan tímabilsins frá lántöku í nóvember 2007 og fram að síðustu greiðslum af lánunum sé ekki um að ræða aðra vexti en samningsvexti sem reiknaðir hafi verið af gengistryggðum og síhækkandi höfuðstól. Kvartandi telji þá framkvæmd sanna að ekkert sé því til fyrirstöðu að lánasamningarnir verði efndir að gengistryggingarskilmálum slepptum, en að öðru leyti óbreyttir. Kvartandi hafi einmitt beint slíkri kröfu til lánveitanda, meðal annars með bréfi, dags. 30. september 2013, og í tölvupóstsamskiptum.

Þar sem þau álitafni sem hér um ræði lúti alfarið að þeim upphaflegu skilmálum lánessamninga sem mótuðu innheimtan kostnað samkvæmt fullnaðarkvittunum og ágreiningslaust sé í málinu að þeir skilmálar féllu undir lög nr. 121/1994, fáist ekki séð að lög nr. 38/2001 standi á neinn hátt í vegi fyrri því að Neftendastofa taki þau álitafni til efnislegrar úrlausnar á grundvelli 25. gr. laga nr. 121/1994, sbr. lög nr. 57/2005. Af þeim sömu ástæðum hafni kvartandi því að tilvísun Arion banka til dóms Hæstaréttar í máli nr. 471/2010 hafi nokkra þýðingu í máli þessu, enda séu þeir endurútreikningar sem hér um ræði alls ekki í samræmi við þann dóm og sé hvergi til hans vísað í útreikningunum eða fylgigögnum með þeim, sem séu þó allítarleg.

Til skýringa á þessum kvörtunarlið sé rétt að velta upp þeirri grundvallarspurningu hvort upphafleg greiðsluáætlun eigi að gilda fyrir þau lán sem um ræðir. Þetta sjónarmið byggir kvartandi á því að í fyrsta lagi hafi verðbreytingarákvæði samningsins (gengistryggingu) verið vikið til hliðar, og hins vegar hafi skilmálum um vexti eftir atvikum verið vikið til hliðar eða þeir hafi enga þýðingu lengur vegna atvika er síðar komu til. Samkvæmt 7. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994, sbr. h. lið 4. mgr. 7. gr. og h. lið 2. mgr. 12. gr. laga nr. 33/2013, séu fjárhæðir og dagsetningar eða tíðni einstakra gjalddaga meðal þess sem gefa skuli neytanda upplýsingar um við gerð lánessamnings, þ.e. greiðsluáætlun. Í því tilviki sem hér um ræði fylgdu slíkar



greiðsluáætlanir með upphaflegum lánnum en Arion banki hafi aftur á móti ekki lagt fram neina nýja greiðsluáætlun samkvæmt endurútreiknaðri stöðu lánanna. Með vísan til 6. liðs hér að framan sé rétt að vekja athygli á því að útreikningur árlegrar hlutfallstölu kostnaðar sem þar sé greint frá, byggist einmitt á upphaflegum greiðsluáætlunum þeirra lána sem hér um ræði.

Loks verði vikið að dómi Hæstaréttar í máli nr. 672/2012 og hvaða þýðingu hann geti að mati kvartanda haft fyrir skýringu á lögum nr. 121/1994 að því leyti sem geti átt við í máli þessu. Fyrst megi nefna að í umræddum dómi hafi verið leyst úr ágreiningi um endurútreikning og uppgjör lánshluta sem var í íslenskum krónum. Hafði lánveitandi gengið út frá því við innheimtu lánsins að auk breytilegra vaxta væri það verðtryggt og bæri því að greiða af því verðbætur. Hins vegar kom ekki fram í samningi aðila að hann væri verðtryggður og var því talið hafa verið óheimilt að innheimta verðbætur af láninu auk þess sem ekki hafi verið nægilega skýr tilgreining á breytilegum vöxtum og því einnig óheimilt að breyta þeim. Þar sem allir skilmálar um breytilega kostnaðarliði hafi þar með verið í reynd ógildir var talið rétt að líta til þess sem kom fram í greiðsluáætlun með láninu sem miðaðist við gildandi vexti á upphafsdegi og fastan kostnað út lánstímann. Þannig hafi lánveitanda í raun verið gert að endurgreiða allt sem neytandi hafði greitt af umræddum lánshluta, umfram þann fasta kostnað sem greiðsluáætlun sýndi. Þrátt fyrir að atvik í máli þessu séu ekki í smáatriðum þau sömu og í framangreindum dómi, séu þau engu að síður hliðstæð að mörgu leyti. Þó svo að hér sé um að ræða gengistryggt lán beri að líta til þess að gengistrygging sé í raun eitt form verðtryggingar sem taki mið af gengisvísitölum í stað neysluverðs, og þannig sé í báðum tilvikum um að ræða óheimila verðtryggingu. Enn fremur hvað varði vexti byggi kvartandi hér á því að vextir reiknaðir samkvæmt upphaflegum skilmálum lánanna sem liggja einnig til grundvallar endurútreikningum Arion banka samkvæmt fullnaðarkvittun, feli í raun enn í sér ólögmeta gengistryggingu. Það leiði af þeirri staðreynd að vextir séu prósentu sem reiknist af höfuðstól láns á milli gjalddaga og hækki sá höfuðstóll vegna ólögmetrar gengistryggingar þá reiknist vextir ekki af nafnverði lánsins heldur af hækkuðum höfuðstól vegna gengisbreytinganna. Það þýði að ef höfuðstóllinn hækki þá hækki einnig vextirnir í sama hlutfalli og innihaldi þeir því áhrif gengistryggingarinnar. Kvartandi telji að því megi slá föstu að sé krafa ólögvarin þá hljóti vextir af henni að sama skapi að vera ólögvarðir og þannig sé gengistrygging vaxta ekki síður ólögmet en gengistrygging höfuðstóls. Í hinum framangreinda dómi hafi verið ágreiningur um vexti sem hafi verið reiknaðir breytilegir til hækkunar án þess að fyrir því teldist nægileg stoð í samningi og voru því vextir samkvæmt greiðsluáætlun lagðir til grundvallar. Kvartandi telji að á svipaðan hátt hafi í því tilviki sem hér um ræði verið óheimilt að reikna breytilega vexti miðað við ólögmeta gengistryggingu. Þrátt fyrir að ástæðurnar séu að ýmsu leyti ólíkar telji kvartandi þó að dómurinn veiti ákveðið fordæmi um mikilvægi greiðsluáætlunar og að öðrum samningsskilmálum slepptum þá sé hægt að leggja slíka greiðsluáætlun til grundvallar. Þess sé því farið á leit að Neytendastofa taki til athugunar hvort það að krefjast í raun frekari lántökukostnaðar en tilgreindur hafi verið í greiðsluáætlun að teknu tilliti til brottfalls skilmála um gengistryggingu, kunni að hafa brotið gegn ákvæðum 14. gr. laga nr. 121/1994.





## 7.

Bréf kvartanda var sent Arion banka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 11. nóvember 2015.

Ekkert svar barst og var Arion banka send ítrekun með bréfi Neytendastofu, dags. 19. janúar 2016. Í bréfinu kom fram að bærst ekki svar teldi Neytendastofa gagnaöflun málsins lokið og yrði málið þá tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

## 8.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. júní 2016, var aðilum málsins tilkynnt að í ljósi dóms héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-2935/2015 frá 8. apríl 2016 þar sem fram komi að Neytendastofa hafi frá gildistöku laga nr. 33/2013 ekki lagaheimild til töku ákvarðana á grundvelli laga nr. 121/1994 sé erindið sett í bið þar til niðurstaða Hæstaréttar liggi fyrir.

## 9.

Neytendastofu barst beiðni um endurupptöku kvörtunar með bréfi kvartanda, dags. 28. maí 2018. Í bréfinu er þess óskað, með vísan til dóms Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 sem og 2. tölul. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993, að málið verði tekið af bið og til efnislegrar meðferðar á ný. Vegna dóms Hæstaréttar vilji kvartandi jafnframt koma á framfæri frekari athugasemdum.

Í bréfinu eru lagðar fram nýjar athugasemdir og snýr hin fyrri að vaxtaendurskoðun. Segir í bréfinu að í úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 20/2014 hafi verið talið brjóta gegn 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 að tilgreina ekki í vaxtaendurskoðunarákvæði neytendaláns við hvaða aðstæður vextir þess breyttust. Kvartandi veki athygli á því að í þeim lánessamningum sem kvörtun þessi snúi að sé að finna svipað ákvæði um endurskoðun vaxta í 6. gr. skuldabréfanna. Kvartandi telji þann skilmála vera sama marki brenndan þar sem ekki sé tilgreint við hvaða aðstæður vaxtaálag breytist. Kvartandi fari þess því á leit að Neytendastofa taki afstöðu til þess hvort 6. gr. skilmála lánanna brjóti í bága við 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994.

Síðari athugasemdin snýr að vaxtabreytingum. Segir í bréfinu að með hliðsjón af framangreindum Hæstaréttardómi sé ljóst að lög nr. 121/1994 gildi sérstaklega um lán sem tekin hafi verið í gildistíð þeirra, líkt og þau sem kvörtunin lúti að. Eins og komi fram í upphaflegri kvörtun hafi kvartanda ekki verið veittar tilskildar upplýsingar um kostnað vegna lántökunnar og árlega hlutfallstölu kostnaðar sbr. 6. gr. laganna. Jafnframt bendi kvartandi á að í þeim lánessamningum sem kvörtunin snúi að hafi ekki verið tilgreindar neinar aðstæður sem vextir myndu breytast við, nema að þeir tækju mið af breytingum á LIBOR vöxtum, en það vaxtaviðmið hafi verið dæmt ógilt með dómi Hæstaréttar í máli nr. 471/2010. Samkvæmt 3. mgr. 36. gr. c. samningalaga nr. 7/1936 skuli samningur við neytanda gilda að öðru leyti þó óréttmætum skilmála sé vikið til hliðar.





Eins og fram komi í upphaflegri kvörtun byggir hún einkum á því að við þær lánveitingar sem um ræði hafi lánveitandi ekki veitt kvartanda upplýsingar um heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar. Að mati kvartanda ætti slík vanræksla á upplýsingaskilyrðum lánveitanda að leiða til þess að honum sé samkvæmt 14. gr. laga nr. 121/1994 óheimilt að krefjast hærri lánskostnaðar en raunverulega komi fram í upphaflegum lánsamningum aðila.

Kvartandi vísi í þessu sambandi til fyrrnefnds dóms Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 en með honum hafi úrskurður áfrýjunarnefndar neytendamála verið staðfestur. Í þeim úrskurði hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að brotið hafi verið gegn 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 með því að tilgreina ekki í lánsamningi við hvaða aðstæður vextir breyttust. Jafnframt hafi verið lagt bann við því að breyta vöxtum samkvæmt viðkomandi skilmála lánsamnings. Kvartandi telur að það sama eigi við í máli þessu þ.e. að lánveitanda sé óheimilt að breyta vöxtum vegna aðstæðna sem ekki komi fram í lánsamningi að gætu leitt til slíkra vaxtabreytinga. Gildi þá einu hvort slíkar breytingar hafi komið til vegna breytinga á lögum nr. 38/2001 eða öðrum aðstæðum sem ekki hafi komið fram í upphaflegum lánsamningi. Enn fremur geti slíkar breytingar ekki gilt með afturvirkum hætti séu þær íþyngjandi fyrir neytanda, enda gildi ákvæði laga nr. 121/1994 um lánið.

Kvartandi vísi einnig til dóms Hæstaréttar í máli nr. 672/2012 en í honum hafi verið komist að þeirri niðurstöðu að þar sem ekki kæmi fram í samningi að lán væri verðtryggt og vextir breytilegir, yrði að leggja til grundvallar að lánið væri óverðtryggt og myndi bera þá vexti sem kæmu fram í greiðsluáætlun sem fylgdi með upphaflegum samningi. Kvartandi telur atvik í máli þessu sambærileg að því leyti að annars vegar hafi verið viðurkennt að verðtryggingarskilmálar umræddra lána séu ólögmatir og því ekki skuldbindandi og hins vegar að skilmálar um breytilega vextu séu ógildir þar sem þeir hafi staðið í órjúfanlegum tengslum við umsamda verðtryggingu lánanna miðað við gengi erlendra gjaldmiðla. Að því frágengnu standi þá eftir að í greiðsluáætlunum með lánsamningum kvartanda hafi komið fram upplýsingar um þann kostnað sem þyrfti að greiða af lánunum miðað við upphaflegar forsendur. Kvartandi ítreki líkt og áður hafi komið fram í máli þessu, að þegar svo beri undir verði að miða við umrædda greiðsluáætlun. Lánveitanda sé því ekki heimilt að krefjast hærri kostnaðar en þar sé getið um.

Loks bendi kvartandi á að kvörtunin hafi í raun ekkert með vaxtalög að gera því umkvörtunarefnin lúti öll að þeim reglum sem felist í lögum nr. 121/1994. Um það sjónarmið vísist til ákvörðunar Neytendastofu nr. 24/2014.

Í lokakafli bréfsins segir að kvartandi krefjist þess með vísan til framangreindra röksemda að Neytendastofa taki kvörtunina til úrlausnar með sama hætti og gert hafi verið í sambærilegum málum. Sú krafa byggir jafnframt á úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 7/2015, þeim framgangi málsins sem að framan hafi verið rakinn og enn fremur á 2. tölul. 1. mgr. 24. gr. laga nr. 37/1993 enda hafi þau atvik sem liggja til grundvallar málinu breyst verulega frá því að umrædd ákvörðun var tekin.



Kvartandi leggi áherslu á að tekin verði afstaða til eftirfarandi álitafna:

- Að ákvæði umræddra lánsamninga um vaxtaendurskoðun hafi brotið gegn 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 með því að tilgreina ekki við hvaða aðstæður vaxtaálag geti breyst.
- Að lánveitandi hafi brotið gegn 5. gr. sbr. 4. tölul. 6. gr. og 7. gr. laga nr. 121/1994 með því að veita ekki upplýsingar um heildarlántökukostnað í umræddum samningum um neytendalán.
- Að lánveitandi hafi brotið gegn 5. gr. sbr. 5. tölul. 6. gr. laga nr. 121/1994 með því að veita ekki upplýsingar um árlega hlutfallstölu kostnaðar.
- Að vanræksla lánveitanda á framangreindri upplýsingaskyldu hafi brotið gegn 5. gr. sbr. 8. gr. og 9. gr. laga nr. 57/2005.
- Að vegna vanrækslu lánveitanda á framangreindu og með tilliti til þess að gengistryggingarákvæði lánsamninganna hafi verið ólöglegt verði að leggja til grundvallar þau gögn sem voru hluti af upphaflegum lánsamningum þar sem komu fram upplýsingar um þá vexti og annan kostnað sem að óbreyttu skyldi greiða af lánunum.
- Að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994 sé lánveitanda ekki heimilt að krefja neytanda um greiðslu vaxta eða annars lántökukostnaðar sem ekki sé tilgreindur í lánsamningi.
- Að sé árleg hlutfallstala kostnaðar of lágt reiknuð sé lánveitanda ekki heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar.
- Hvort rétt sé að leggja bann við framangreindum athöfnum sem brjóti í bága við ákvæði laga nr. 121/1994 á grundvelli 1. mgr. 25. gr. þeirra sbr. 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005.

## 10.

Arion banka var sent bréf kvartanda til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 29. maí 2018. Í bréfinu var til þess vísað að samkvæmt dómi Hæstaréttar geti Neytendastofa tekið efnislega ákvörðun í máli þessu. Þá var í bréfinu vísað til þess að í bréfi kvartanda hafi verið vísað til ákvæða 5., 6., 7. og 9. gr. auk 10.-12. gr. laga nr. 121/1994 sem og 5., 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005. Mál þetta varði efni lánsamninga sem gerðir hafi verið í nóvembermánuði árið 2007 og því bendi Neytendastofa á að til álita komi ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, eins og þau stóðu fyrir gildistöku laga nr. 50/2008. Núgildandi ákvæði 5., 8. og 9. gr. laganna eigi því ekki við um erindið. Neytendastofa telji þágildandi ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005 eiga við um erindið.

Svar Arion banka barst með bréfi, dags. 11. júní 2018, þar sem segir að rétt þyki að taka fram að bankinn hafi svarað með ýtarlegum hætti öllum þeim atriðum sem kvartandi hafi sett fram í bréfum sínum og vísi til fyrri bréfa og röksemda sem þar komi fram af hálfu bankans. Í ljósi þess að í bréfi kvartanda um endurupptöku málsins komi fram nýjar athugasemdir sem snúi að vaxtaendurskoðun sem verið hafi til umfjöllunar í dómi Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 vilji



bankinn koma eftirfarandi á framfæri sem og því að bankinn telji framangreindan dóm á engan hátt tengjast máli kvartanda eða vera fordæmisgefandi í máli hans.

Skuldabréf þau sem kvartandi hafi gefið út til Frjálsa Fjárfestingarbankans séu bréf í erlendri mynt sem báru breytilega LIBOR vexti og hafi lán sem þessi í erlendri mynt verið dæmd ólögæt af Hæstarétti. Lánin hafi að þeim sökum verið endurútreiknuð hjá Frjálsa Fjárfestingarbankanum sem og hjá Arion banka eftir að hann fékk þau framseld á grundvelli ákvæðis til bráðabirgða X. laga nr. 38/2001 í samræmi við fyrirmæli 18. gr. laganna. Þá beri að geta þess að vaxtaálagi hafi ekki verið breytt til hækkunar eða lækkunar og því verði ekki séð að kvartandi hafi ofgreitt vexti. Með vísan til alls framangreinds og fyrri röksemda bankans þygi ljóst að ekki sé þörf á að túlka skilmála láns sem Hæstiréttur hafi dæmt ólöglegt auk þess sem ekki liggi fyrir að kvartandi hafi orðið fyrir neinu tjóni

#### 11.

Kvartanda var sent bréf Arion banka til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. júní 2018. Við sama tilefni var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar.

#### IV.

#### Niðurstaða

##### 1.

Mál þetta varðar kvörtun Gyðu Atladóttur yfir skorti á upplýsingum í tveimur lánsamningum frá nóvembermánuði 2007, útbúnum af Frjálsa Fjárfestingabankanum en núverandi kröfueigandi er Arion banki hf. Afgreiðsla málsins hefur tafist töluvert hjá Neytendastofu sem skýrist annars vegar af því að stofnunin vísaði málinu í upphafi frá en tók það síðar til efnismeðferðar eftir úrskurð áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 7/2015. Á síðari stigum var málið sett í bið þar sem héraðsdómur Reykjavíkur komst að þeirri niðurstöðu í dómi sínum gagnvart stofnuninni að frá gildistöku laga nr. 33/2013, um neytendalán, gæti stofnunin ekki tekið ákvarðanir á grundvelli laga nr. 121/1994, um neytendalán, sem felld voru úr gildi með lögum nr. 33/2013. Málið var tekið úr bið eftir að dómur Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 féll þar sem niðurstöðu héraðsdóms var snúið við og staðfest að Neytendastofa geti enn tekið ákvarðanir á grundvelli laga nr. 121/1994.

Erindi kvartanda er margþætt en helstu athugasemdir snúa að því að kvartanda hafi ekki verið veittar fullnægjandi upplýsingar um heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar samkvæmt 4. og 5. tölul. 1. mgr. 6. gr., sbr. 5. gr., þágildandi laga nr. 121/1994, um neytendalán, sem feli jafnframt í sér brot gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt 5. gr. þágildandi laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins. Á síðari stigum málsins hefur kvartandi einnig gert athugasemdir við skilmála samninganna að því er varði heimild lánveitanda eða kröfueiganda til breytinga á vaxtaálagi. Telur kvartandi upplýsingarnar ekki uppfylla skilyrði 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 um að veittar séu upplýsingar um það við



hvaða aðstæður og með hvaða hætti vaxtaálag geti breyst. Hefur kvartandi, á grundvelli 1. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994, gert þá aðalkröfu að í ljósi upplýsingaskorts hafi verið óheimilt að krefja hana greiðslu kostnaðar sem ekki komi fram í árlegri hlutfallstölu kostnaðar og þar sem árleg hlutfallstala kostnaðar var ekki veitt verði litið svo á að hún sé 0%. Þá hefur kvartandi gert þá varakröfu að verði ekki fallist á aðalkröfu skuli upplýsingaskortur leiða til þess að ekki sé heimild til innheimtu frekari kostnaðar en fram kom í upphaflegri greiðsluáætlun. Kvartandi hefur vísað til dóma Evrópudómstólsins og Hæstaréttar auk úrskurða áfrýjunarnefndar neytendamála máli sínu til stuðnings.

Kvartandi hefur lagt áherslu á að kvörtunin snúi að upphaflegum lánessamningum en ekki endurútreikningum samkvæmt lögum nr. 38/2001, um vexti og verðtryggingu, og eigi því undir eftirlitssvið Neytendastofu.

Af hálfu Arion banka er á það bent að heildarlántökukostnaður og árleg hlutfallstala kostnaðar komi ekki fram á bréfunum sjálfum en kvartandi hafi fengið afhentar kaupnótur með lánessamningunum þar sem tilgreindur sé allur lánskostnaður. Þær upplýsingar hafi einnig komið fram í yfirliti um ráðstöfun veðskuldabréfs sem kvartandi hafi fengið sent í kjölfarið. Kvartandi hafi því átt að vera vel upplýst um lánskostnað. Árleg hlutfallstala kostnaðar komi ekki fram í skuldaskjölum en bankinn hafni skýringum kvartanda um að þar sem hún hafi ekki verið upplýst um árlega hlutfallstölu kostnaðar sé hún 0% og því sé lánveitanda ekki heimilt að krefjast hærri kostnaðar af láninu en sem gæfi 0% árlega hlutfallstölu kostnaðar. Vegna þeirra athugasemda sem fram komu á síðari stigum málsins benti Arion banki á að vaxtaálagi hafi ekki verið breytt og því hafi kvartandi ekki ofgreitt vexti. Þá ítreki bankinn að lánin hafi verið í erlendri mynt og þar með ólögmet samkvæmt dómum Hæstaréttar. Því hafi þau verið endurreiknuð í samræmi við viðeigandi ákvæði laga nr. 38/2001.

Í bréfum kvartanda á fyrri stigum málsins var með vísan til 36. gr. c. laga nr. 7/1936, um samningsgerð umboð og ógilda löggerninga, um það fjallað að þar sem gengistrygging samningsins hafi verið metin ólögmet skuli þeim hluta skilmálanna vikið til hliðar en samningur standa að öðru leyti. Neytendastofa bendir á að stofnuninni eru ekki veittar heimildir til að víkja til hliðar ákvæðum samninga samkvæmt lögum nr. 7/1936. Neytendastofu ber engu að síður að leggja mat á það hvort einhliða samin ákvæði sem seljendur vöru eða þjónustu setja í samninga við neytendur stríði gegn góðum viðskiptaháttum eða raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, neytanda í óhag að mati stofnunarinnar.

## 2.

Í bréfum kvartanda hefur verið vísað til ákvæða 5., 6., 7., 9., 10., 11., 12. og 14. gr. laga nr. 121/1994 auk 5. gr. laga nr. 57/2005, eins og þau stóðu fyrir gildistöku breytingalaga nr. 50/2008. Auk þess hefur þar verið vísað til ákvæða laga nr. 7/1936 en eins og fram hefur komið við meðferð málsins hefur Neytendastofa ekki heimild til að víkja til hliðar í heild eða hluta ósanngjörnum samningsskilmálum sem er að gildandi lögum verður aðeins borið undir dómstóla gildi slíkra ákvæða. Framangreind ákvæði laga nr. 7/1936 koma hér til skoðunar til



yllingar og nánari skýringar við úrlausn þessa máls í samræmi við eftirlitshlutverk Neytendastofu samkvæmt ákvæðum laga nr. 57/2005. Þá hefur einnig verið vísað til ákvæða laga nr. 38/2001 en þar sem Neytendastofu er ekki falið eftirlit eða hlutverk samkvæmt þeim lögum verður ekki fjallað sérstaklega um þau ákvæði hér.

Í lögum nr. 121/1994 er m.a. fjallað um upplýsingaskyldu lánveitanda gagnvart lántaka við neytendalán. Í 5. gr. laga nr. 121/1994 er um það fjallað að lánsamningar skuli gerðir skriflega og fela í sér þær upplýsingar sem tilgreindar eru í 6. og 8. gr. laganna.

Ákvæði 6. gr. laganna fjallar um þær upplýsingar sem lánveitanda ber að gefa neytanda við gerð lánsamnings. Í 1. mgr. ákvæðisins, sem er í nýu töluliðum, er um það fjallað að veita skuli upplýsingar um höfuðstól; fjárhæð útborgunar; vexti; heildarkostnað í krónum; árlega hlutfallstölu kostnaðar; heildarupphæð sem greiða skal; fjölda einstakra greiðsla, fjárhæð þeirra og gjalddaga; gildistíma samnings og skilyrði uppsagnar og heimild til að greiða fyrir lokagjalddaga. Í 2. mgr. 6. gr. segir:

*„Ef breyta má lánskostnaði, afborgunum eða öðrum atriðum lánskjara á samningstímanum skal lánveitandi greina neytanda frá því við hvaða aðstæður breytingarnar geta orðið. Ef ekki er unnt að reikna út árlega hlutfallstölu kostnaðar skal lánveitandi þess í stað skýra neytanda frá því hverjir vextir eru, hvaða gjöld falla á lánið og við hvaða aðstæður breytingar geti orðið.“*

Þá er í 3. mgr. 6. gr. um það fjallað með hvaða hætti tilkynna skuli breytingar skv. 2. mgr.

Í 7. gr. sömu laga er fjallað um útreikning á lántökukostnaði og hvaða þátta skuli ekki tekið tillit til við útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar.

Ákvæði 9. gr. laganna er svohljóðandi:

*„Þó að í lögum þessum sé kveðið á um að neytandi skuli fá upplýsingar um vexti eða fjárhæðir þar sem vextir eru meðtaldir, sbr. 6. gr., kemur það ekki í veg fyrir að aðilar geti samið um að vextir séu að nokkru eða öllu leyti breytilegir. Skal þá greint frá vöxtum eins og þeir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, tilgreint skal með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.“*

Skv. ákvæðinu er aðilum lánsamnings, þrátt fyrir ákvæði 6. gr., heimilt að semja um breytilega vexti að uppfylltum þeim skilyrðum að tilgreint sé hverjir vextir eru á þeim tíma sem upplýsingarnar eru gefnar, með hvaða hætti vextirnir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.

Í 10.-12. gr. laganna er fjallað um útreikning á árlegri hlutfallstölu kostnaðar.



Ákvæði 1. og 2. mgr. 14. gr. laganna eru svohljóðandi:

*„Nú eru vextir eða annar lántöku kostnaður ekki tilgreindir í lánessamningi og er lánveitanda þá eigi heimilt að krefja neytanda um greiðslu þeirra. Að öðru leyti fer um vexti af neytendalánum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga.*

*Lánveitanda er eigi heimilt að krefjast greiðslu frekari lántöku kostnaðar en tilgreindur er í samningi skv. 4. tölul. 1. mgr. 6. gr. Sé árleg hlutfallstala kostnaðar, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 6. gr., oflágt reiknuð er lánveitanda eigi heimilt að krefjast heildarlántökukostnaðar sem gæfi hærri árlega hlutfallstölu kostnaðar.“*

Í 3. mgr. 14. gr. er um það fjallað að ákvæði 1. og 2. mgr. ákvæðisins eigi ekki við ef lánveitandi geti sannað að neytanda hafi mátt vera ljóst hver lántökukostnaðurinn ætti að vera.

Hafi lánveitandi ekki veitt lántaka þær upplýsingar sem kveðið er á um í 6. gr. laganna, sbr. 5. gr. þeirra, getur það skapað lánveitanda bótaábyrgð, skv. 15. gr. laganna, enda hafi lántaki mátt ætla að lánskjör væru hagstæðari en þau síðar reyndust vera. Tilgangur ákvæðisins er sá að fá lánveitanda til að fullnægja upplýsingaskyldu sinni og er því meginreglan sú að lánveitandi beri afleiðingar af því ef hann fullnægir ekki skyldu sinni skv. 6. gr.

Ákvæði 5. gr. laga nr. 57/2005, fyrir gildistöku breytingalaga nr. 50/2008, var svohljóðandi:

*„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“*

Samkvæmt umfjöllun um ákvæðið í greinargerð felur það í sér almenna vísireglu að því er varðar viðskiptasiðferði og er ætlað að stuðla að góðum síðum í viðskiptum. Af ákvæðinu má ráða að í atvinnustarfsemi verði fyrirtæki að virða tiltekin síðferðileg gildi og viðhafa góða viðskiptahætti gagnvart keppinautum sínum og neytendum. Mat á því hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki er lagt í hendur Neytendastofu og dómstóla.

### 3.

Um er að ræða tvo lánessamninga kvartanda við Frjálsa Fjárfestingabankann sem framseldir hafa verið til Arion banka. Kvartandi er neytandi og lánveitandi hefur atvinnu af veitingu lána. Því er ótvírætt um að ræða neytendalán í skilningi þágildandi laga þar um nr. 121/1994. Þá hefur á fyrri stigum málsins verið tekinn af allur vafi um það að kröfu verður beint að núverandi kröfuhafa, Arion banka, sem skv. 17. gr. laganna tekur við öllum réttindum og skyldum gagnvart neytanda við framsal kröfunnar.

Samningarnir eru veðskuldabréf, fasteignalán í erlendri mynt, og kemur þar fram að skuldabréfið sé gengistryggt, með breytilegum LIBOR vöxtum og jöfnum afborgunum. Vextir





samningsins eru tilgreindir sem eins mánaðar LIBOR og vaxtaálag 2,55%. Um vexti samningsins segir í 3. gr. skilmála bréfanna:

*„Af láni þessu greiðast breytilegir LIBOR vextir (London Inter Bank Offered Rate), sbr. ofangreint. Með LIBOR vöxtum er átt við vexti á millibankamarkaði í London eins og þeir eru auglýstir kl. 11 að staðartíma í London á BAA síðu Reuters, eða sambærilega vexti eins og þeir birtast á síðu 3750 á Dow Jones Telerate skjá tveimur dögum fyrir hvert vaxtatímabil. Vextirnir greiðast eftir á, á sama tíma og afborganir nema samið sé um sérstaka vaxtagjalddaga, en þá koma þeir á undan. Á vaxtagjalddögum greiðast ekki afborganir af höfuðstól heldur vextir og dregst þá fjöldi vaxtagjalddaga frá fjölda afborgana.“*

Þá er í 6. gr. skilmála kveðið á um endurskoðun vaxtaálags og segir þar:

*„Kröfuhafa er heimilt að liðnum 3 árum frá útgáfudegi, og þar á eftir á 3ja ára fresti, að endurskoða ofangreint vaxtaálag til hækkunar eða lækkunar. Ákveði kröfuhafi að breyta vaxtaálaginu verður útgefanda tilkynnt um það og ástæður þess tilgreindar. Vilji útgefandi ekki una breytingunni er honum heimilt að greiða skuldina upp með því vaxtaálagi sem í gildi var fram að breytingunni, enda hafi hann að fullu greitt skuldina innan 30 daga frá dagsetningu tilkynningar kröfuhafa. Kröfuhafa er heimilt að framselja veðskuldabréf þetta.“*

Samkvæmt gögnum málsins fylgdi skuldabréfunum kaupnótur þar sem m.a. koma fram heildarvextir, lánstegund, nafnverð lánsins auk stimpil-, lántöku-, þinglýsinga- og annars kostnaðar. Auk þess fylgdi skuldabréfunum yfirlýsing þar sem fram kemur að útgefandi bréfsins geri sér grein fyrir áhættum sem lántöku í erlendi mynt fylgi, þ.e. gengisáhættu þar sem höfuðstóll geti hækkað umtalsverð á lánstímanum og vaxtaáhættu sem felist m.a. í því að lánið sé með breytilegum vaxtagrunni, eins mánaðar LIBOR vöxtum, með föstu álagi. Þá fylgdi greiðsluáætlun þar sem annars vegar er gerð grein fyrir skiptingu hvernar greiðslu eftir gjalddaga auk samtalna afborgana, vaxta, greiðslugjalds og greiðslna og hins vegar eru settar fram frekari leiðbeiningar um að skuldabréfið sé gengistryggt og beri breytilega eins mánaðar LIBOR vexti.

#### 4.

Eins og að ofan greinir hvílir afdráttarlaus skylda á lánveitanda til að upplýsa neytanda skriflega í lánsamningi m.a. um heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar. Samkvæmt skýringu 7. gr. laga nr. 121/1994 felur heildarlántökukostnaður í sér allan kostnað af láninu, þar með talda vexti og önnur gjöld sem neytandi þarf að greiða. Af gögnum málsins má sjá að kvartandi fékk afhent ýmis fylgigögn við útgreiðslu lánsins, þ.á.m. kvittun frá lánveitanda eða s.n. kaupnótu s þar sem fram koma lánsupplýsingar og ýmsar tilvísanir til atriða sem varða lánveitinguna a, s.s samtölu kostnaðar, þ.e. samtölu stimpil-, lántöku-, þinglýsinga- og annars kostnaðar til skýringar á frádregnum kostnaði við kaupverð skuldabréfsins. Í öðrum fylgigögnum koma fram upplýsingar um samtölu vaxta og samtölu greiðslugjalds. Heildarlántökukostnaður, þ.e. samtala alls kostnaðar, er þó hvergi settur fram.



Eðli samningsins, þ.e. gengistryggðs samnings, hefur í för með sér að annars vegar höfuðstóll lánsins og hins vegar vextir hans eru breytilegir á lánstímanum og samkvæmt gögnum málsins var kvartanda gerð grein fyrir því að taka skyldi tillit til slíkrar áhættu við ákvörðun um lántökuna. Sú staðreynd að vextir og þar af leiðandi heildarlántökukostnaður skv. 7. gr. laga nr. 121/1994 tækju breytingum á lánstímanum dregur ekki úr upplýsingaskyldu lánveitanda samkvæmt 6. gr.

Hið sama á við um árlega hlutfallstölu kostnaðar. Á lánveitanda hvílir afdráttarlaus skylda til að reikna árlega hlutfallstölu kostnaðar þegar lánssamningur er gerður samkvæmt þeim forsendur sem þar koma fram og leiðbeiningum í þágildandi reglugerð nr. 377/1993, um neytendalán. Skylda lánveitanda til upplýsinga um árlega hlutfallstölu kostnaðar verður aldrei uppfyllt með því einu að veittar séu upplýsingar um þær forsendur sem að baki henni liggja samkvæmt samningi, heldur hvílir skylda á lánveitanda til að reikna hana út og upplýsa neytanda um hana skriflega í lánssamningi.

Samkvæmt ofangreindu braut Frjálsi Fjárfestingarbakinn gegn upplýsingaskyldu samkvæmt 4. og 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994. Neytendastofa telur skort á slíkum upplýsingum einnig stríða gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005.

Kvartandi hefur farið fram á afstöðu Neytendastofu til þess hvort framangreind upplýsingaskylda nái jafnframt til endurútreikninga samningsins samkvæmt bráðabirgðaákvæði X. sbr. 18. gr. laga nr. 38/2001.

Í lögum nr. 121/1994 er m.a. um það fjallað hvaða upplýsingar lánveitandi skuli veita neytanda við upphaflega lánveitingu. Þá er um það fjallað í 3. mgr. 6. gr. að tilkynna beri breytingar á gjaldtöku vegna lánssamninga en í lögnum eru ekki gerð krafa um sérstaka upplýsingagjöf í tengslum við endurútreikninga eða skilmálabreytingar þeirra samninga sem undir lögin falla. Ákvæði 3. mgr. 6. gr. gerir ekki kröfu um að neytendum séu veittar að fullu nýjar upplýsingar samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins við breytingu á gjaldtöku. Þannig er í ákvæðinu t.a.m. ekki gerð krafa um að neytendum séu veittar upplýsingar um nýja, framreiknað árlega hlutfallstölu kostnaðar eða heildarlántökukostnað. Neytendastofa telur því ekki unnt að fallast á að brotið hafi verið gegn 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994 við endurútreikninganna. Stofnunin bendir þó á að þegar gerður er nýr samningur, óháð því hvort tilefni hins nýja samnings er lagabreyting eða önnur ástæða, þarf hinn nýi samningur eðli málsins samkvæmt að uppfylla skilyrði þeirra laga sem um form og upplýsingar hans gilda á hverjum tíma. Þegar lántaki er neytandi fer því um slíka samninga eftir lögum um neytendalán eða fasteignalán til neytenda sem Neytendastofa hefur eftirlit með.



## 5.

Skal þá litið til skilmála samningsins um breytingu á vöxtum. Samkvæmt skilmálum bréfsins ber það annars vegar breytilega LIBOR vexti og hins vegar fast vaxtaálag sem kröfuhafa er þó veitt heimild til breytinga á, til hækkunar eða lækkunar, á þriggja ára fresti.

Hvað breytilega LIBOR vexti varðar er skilmerkilega til þess vísað að samningurinn beri eins mánaðar breytilega LIBOR vexti og grein gerð fyrir því hvar upplýsingar um þá megi finna hverju sinni. Um er að ræða þekktu, opinberlega birta vexti sem algengt var að lánveitendur miðuðu við á gengistryggðum lánnum. Neytendastofa telur fullnægjandi grein gerða fyrir vöxtunum, hvernig þeir breytist og við hvaða aðstæður í skilmálum bréfsins, með tilliti til skilyrða 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994. Í þessu sambandi skal þess þó getið að samkvæmt niðurstöðum Hæstaréttar eru bein og órjúfanleg tengsl milli ákvæðis samnings um gengistryggingu og fyrirmæla þar um vexti. Því leiði ólögsmæti gengistryggingar til þess að óhjákvæmilegt sé að líta með öllu framhjá ákvæðum samnings um vaxtahæð. Þær niðurstöður byggja þó ekki á ákvæðum laga um neytendalán og getur að mati Neytendastofu ekki leitt til þess að litið verði svo á að brotið sé gegn ákvæðum þeirra laga.

Hvað vaxtaálag varðar var kvartanda samkvæmt gögnum málsins gerð grein fyrir því hvert vaxtaálagið var við gerð samningsins og, eins og að ofan greinir, að kröfuhafi geti breytt vaxtaálagi að liðnum þremur árum og á þriggja ára fresti eftir það. Hins vegar er engar upplýsingar að finna um þær aðstæður sem ráðið geta breytingum á vaxtaálagi.

Í lögskýringargögnum með ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994 er því ekki lýst hvað geti talist aðstæður sem leiði til breytinga og skylt sé að skýra neytendum frá. Þá er ekki fjallað um hversu ítarlega greina skuli frá þeim aðstæðum sem ráðið geta vaxtabreytingum. Í dómi Hæstaréttar í máli nr. 623/2016 er m.a. um það fjallað að þeim áskilnaði að tilgreina við hvaða aðstæður megi breyta hæð vaxta sé: *„ekki fullnægt með því að taka aðeins fram að lánveitandinn gæti einhliða ákveðið að breyta hæð vaxta, að það mætti ekki gera fyrr en fimm árum eftir útgáfu skuldabréfsins og síðan aftur á fimm ára fresti og að honum bæri að tilkynna lántaka um slíka breytingu með eins mánaðar fyrirvara, enda sneru þau ákvæði í skuldabréfinu að aðferð til að hrinda í framkvæmd breytingu á vöxtum, en ekki tilefninu til að taka ákvörðun um hana. Um slíkt tilefni var þar ekkert sagt. Þegar af þessum sökum uppfylltu skilmálar skuldabréfsins ekki það skilyrði 2. mgr. 6. gr. og 9. gr. laga nr. 121/1994 að þar yrði að tilgreina við hvaða aðstæður breyta mætti vöxtum af skuld áfrýjandans“.*

Samkvæmt ofangreindu uppfyllir 6. gr. skilmála þeirra veðskuldabréfa sem hér eru til álita um breytingu vaxtaálags ekki skilyrði 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994. Neytendastofa telur skort á slíkum upplýsingum einnig stríða gegn góðum viðskiptaháttum samkvæmt þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005.



## 6.

Í niðurstöðum dómstóla, sem og úrskurðum áfrýjunarnefndar neytendamála og ákvörðunum Neytendastofu hefur komið fram að lánveitendum sé ekki heimil innheimta kostnaðar sem ekki er tilgreindur í lánssamningi, sbr. 1. og 2. mgr. 14. gr. laga nr. 121/1994, og að lánveitendur geti ekki nýtt heimild í skilmálum skuldabréfa til vaxtaendurskoðunar uppfylli ákvæðin ekki skilyrði 6. og 9. gr. laganna um tilgreiningu aðstæðna sem ráðið geta vaxtabreytingum. Hvað banni við innheimtu kostnaðar sem ekki er tilgreindur í samningi varðar verður þó að meta afleiðingar í hverju tilviki með tilliti til 3. mgr. 14. gr.

Í máli þessu voru kvartanda við upphaf lántöku veittar upplýsingar um vexti sammingsins og vaxtaálag hvoru tveggja á þeim tíma sem samningur var gerður. Þá voru veittar upplýsingar um annan kostnað tengdan lántökunni. Samtölu fyrir heildarlántökukostnað auk árlegrar hlutfallstölu kostnaðar skorti þó í samninginn. Í 14. gr. er um það fjallað að lánveitanda sé óheimilt að krefjast kostnaðar sem ekki er tilgreindur í samningi eða kostnaðar sem leiði til hærri árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, sé hún rangt reiknuð, nema lánveitandi geti sýnt fram á að neytanda hafi verið ljóst hvert kostnaður lánsins væri. Í 14. gr. er ekki um það fjallað hvernig fara skuli með kostnað af samningi ef samtekinn heildarlántökukostnaður eða árleg hlutfallstala kostnaðar eru ekki tilgreind.

Neytendastofu var falið eftirlit með ákvæðum laga nr. 121/1994 sem fól í sér að stofnunin geti gripið til aðgerða þegar brotið er gegn ákvæðum laganna. Eftirlit Neytendastofu, hvort sem er með ákvæðum laga nr. 121/1994 eða annarra laga sem stofnuninni hefur verið falið eftirlit með, er á allsherjarréttarlegum grunni og getur stofnunin ekki fjallað um einkaréttarlega hagsmuni eða tekið afstöðu til fjárfrafna neytenda í einstökum málum.

Þá verður ekki framhjá því litið að í máli þessu er um að ræða lánssamning sem dæmdur hefur verið ólögmatúr af Hæstarétti með tilliti til laga nr. 38/2001, þ.e. að binding hans við gengi erlendra gjaldmiðla væri ólögmat verðtrygging sem jafnframt leiði til þess að líta verði framhjá ákvæðum sammings um vaxtahæð. Í kjölfar dómma ákvað löggjafinn að grípa inn í með nýrri lagasetningu þar sem kveðið væri á um hvernig framkvæmd umræddra samninga skyldi vera. Var það gert með lögum nr. 151/2010, til breytinga m.a. á lögum nr. 38/2001. Í lögunum er um það fjallað hvernig farið skuli með verðtryggingu samninganna og hvaða vexti lánin skuli bera.

Eins og ofangreininir telur Neytendastofu skilmála skuldabréfsins brjóta gegn 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 og þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005. Í því felst að skilmálarnir eru óljósir og villandi gagnvart kvartanda sem er aðili þessa máls og stríða þar með gegn góðum viðskiptaháttum. Í 3. mgr. 36. gr. c. laga nr. 7/1936 segir: „ Samningur telst ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski hann til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna sammingsaðila, neytanda í óhag.



Til þess að fá úr því skorið hvort og með hvaða hætti allir ofangreindir annmarkar á lánessamningu hafa áhrif á eftirstöðvar og endurgreiðslu samningsins þarf kvartandi að leita niðurstöðu dómstóla.

#### 7.

Fyrir liggur að umrædd skuldabréf voru samin af Frjálsa Fjárfestingarbankanum sem ekki er starfræktur í dag. Þá hafa samningar á þessu formi verið dæmdir ólögmatir og því ljóst að nýr kröfuhafi, Arion banki, veitir ekki eða tekur við sambærilegum útgefnum skuldabréfum. Af þeim gögnum sem stofnuninni hafa borist vegna annarra mála hefur ekkert gefið til kynna að skilmálar nýrra sambærilega lána eða skuldabréfa séu með sama hætti eða að upplýsingagjöf Arion banka sé haldin sömu annmörkum. Af þessum ástæðum og með hliðsjón af niðurstöðu málsins telur Neytendastofa ekki tilefni til að grípa til frekari aðgerða gagnvart Arion banka s.s. með sektum, fyrirmælum um úrbætur eða banni við viðskiptaháttunum.

#### V.

##### Ákvörðunarorð:

**„Frjálsi Fjárfestingarbankinn hf., braut gegn ákvæðum 4. og 5. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, og þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, með því að tilgreina ekki heildarlántökukostnað og árlega hlutfallstölu kostnaðar á fasteignaláni í erlendri mynt.**

**Frjálsi Fjárfestingarbankinn hf., braut gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, og þágildandi 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og gagnsæi markaðarins, með því að tilgreina ekki í skilmálum um endurskoðun vaxtaálags við hvaða aðstæður vaxtaálag geti breyst.“**

Neytendastofa, 25. júlí 2018

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir