



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 44/2014

Vaxtaendurskoðunarákvæði Íslandsbanka

I. Erindið

Með bréfi Sigurðar Freys Magnússonar, dags. 8. desember 2013, barst Neytendastofu kvörtun yfir vaxtaendurskoðun Íslandsbanka á skuldabréfi. Í bréfinu segir að kvartandi hafi tekið húsnæðislán hjá Íslandsbanka þann 23. ágúst 2005. Bankinn hafi tilkynnt kvartanda um breytingu á vöxtum úr 4,15% í 4,8% og vísi þar til ákvæðis um vaxtaendurskoðun í skilmálum veðskuldabréfsins. Þess beri að geta að umrætt lán hafi alla tíð verið í fullum skilum og sé enn.

Nú telji kvartandi að fjölmörg álitaefni séu tengd tilkynningu bankans um vaxtaendurskoðun lánsins. Í fyrsta lagi að vextir skuli vera hækkaðir þegar markaðsvextir hafi lækkað til muna frá því lánið hafi verið tekið sem sé þvert á réttmætar væntingar kvartanda þegar lánið hafi verið tekið. Í öðru lagi sú háttsemi bankans að hækka vexti á láninu en bjóða jafnframt endurfjármögnun á betri kjörum. Kvartandi telji að með því sé bankinn með klækjum að reyna að tryggja betur stöðu sína með tilliti til áhættu lánsins þannig að ef í ljós komi að meiri áhætta sé til staðar en bankanum líki, séu vextir hækkaðir. Fyrir framangreindu sé engin stoð í skilmálum samningsins. Í þriðja lagi sé sömu brögðum beitt til að fá fram niðurfellingu á greiðslujöfnun lánsins, sbr. lög nr. 63/1985, um greiðslujöfnun fasteignaveðlána til einstaklinga, til hagsbóta fyrir bankann. Í einföldu máli verði ekki betur séð en að bankinn ætli sér að nota vaxtaendurskoðunarákvæði lánsins til að knýja fram ýmsar skilmálabreytingar, óskyldar vöxtum, til hagsbóta fyrir bankann. Kvartandi telji það óréttmæta viðskiptahætti og ekki standast lög, auk þess sem skilmálar lánsins leyfi það ekki.

Kvartandi óski etir að Neytendastofa taki ákvörðun um, í fyrsta lagi, hvort umrætt vaxtaendurskoðunarákvæði standist lög nr. 121/1994, um neytendalán, sérstaklega með tilvísun til ákvæða 6. og 9. gr. laganna þar sem kveðið sé á um að tilgreina þurfi í skilmálum lánasamninga með hvaða hætti vextir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Kvartandi óski í öðru lagi eftir að Neytendastofa taki afstöðu til viðskiptahátta eins og þeirra sem lýst sé að ofan, þ.e. hvort um löglega viðskiptahætti sé að ræða.



Með bréfinu fylgdi tilkynning Íslandsbanka um vaxtaendurskoðun og afrit af skuldabréfi kvartanda.

II. Málsmeðferð

1.

Erindið var sent Íslandsbanka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. janúar 2014. Í bréfinu kom fram að í erindinu væri vísað til óréttmætra viðskiptahátta samkvæmt lögum nr. 57/2005 án tilgreiningar sérstakra ákvæða en að mati stofnunarinnar gætu ákvæði 5., 8. og 9. gr. átt við um erindið.

Svar Íslandsbanka barst með bréfi, dags. 3. febrúar 2014. Þar segir að í stuttu máli séu málavextir þeir að kvartandi hafi fengið 6 milljóna kr. verðtryggt skuldabréf árið 2005 hjá forvera Íslandsbanka. Lánið hafi ekki verið með beinu veði heldur hafi samhliða verið tekið veð í fasteign í formi tryggingabréfs fyrir sömu fjárhæð. Auk venjulegra skilmála skuldabréfa hafi verið ákvæði um vaxtaendurskoðun á fimm ára fresti og í greiðsluáætlun hafi verið hefðbundnir fyrirvarar um að greiðslubyrði gæti breyst í samræmi við ákvæði lánssamnings. Bankinn hafi ákveðið einhliða á árinu 2010 að greiðendur gætu óskað eftir frestun á vaxtaendurskoðun til ársins 2013. Þegar að endurskoðun hafi komið það ár hafi kvartandi fengið tilboð um endurfjármögnun með nánar tilgreindum skilmálum, sem þó hafi í meginatriðum verið þau lánakjör sem þá buðust öllum lántökum húsnæðislána með lán á sama veðrétti. Kvartandi hafi andmælt vaxtahækkuninni. Leitað hafi verið sátta í málinu þar sem kvartanda hafi m.a. staðið til boða að fá 3,85% vexti í ljósi þess að veðhlutfall var tiltölulega lágt.

Tekið skuli fram, að almennt eigi greiðendur húsnæðislána möguleika á endurfjármögnun með skiptingu lána í A og B lán, en sú skipting eigi rót að rekja til fjármögnunar bankans í gegnum sérvarin skuldabréf. A-lán séu á 1. veðrétti og innan 70% verðmætis eignar og geti bankinn af þeim sökum gegn veði í þeim aflað ódýrara fjármagns en ella og boðið lántakendum hagstæðari kjör.

Íslandsbanki hafni athugasemdum kvartanda um að vaxtaendurskoðunarákvæði í lánssamningi hans brjóti gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994. Enn síður telji bankinn að ákvæði laga nr. 57/2005 geti átt við um tilboð um endurfjármögnun.

Kvartandi fullyrði að markaðsvextir hafi lækkað frá því lánið hafi verið tekið og sé að því er virðist bent á ávöxtunarkröfu íbúðabréfa með ríkisábyrgð til samanburðar. Frekari rökstuðnings njóti ekki við. Lánakjör hljóti öðru fremur að ráðast af fjármögnunarkostnaði lánveitanda. Því miður fari því fjarri að fjármögnunarkostnaður hafi lækkað frá árinu 2005. Vart þurfi að rekja hvert umrót varð í fjármálageiranum eftir þann tíma og hverjar



afleiðingarnar hafi verið á stýrivexti Seðlabanka Íslands og þar með markaðsvexti. Fjármögnunarkostnaður bankans sé núna CB krafa, þ.e. liðlega 3% auk 130 p í rekstrarálag o.fl. Árið 2005 hafi fjármögnuð húsnæðislán ekki verið spegluð eins nákvæmlega og nú gerist, en þó hafi í aðalatriðum verið miðað við HFF kúrfu og u.þ.b. 65 punktum bætt ofaná hana. Þá hafi kúrfan verið 3,4%-4%.

Af þessum sökum séu það ekki gild rök í málinu að bankanum standi betri kjör til boða. Í þessu sambandi sé einnig vísað til sjónarmiða er fram komi í úrskurði úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki nr. 28/2013 frá 13. september 2013. Það mál hafi varðað tvö skuldabréf sem gefin hafi verið út árið 2004 af lögaðila. Vaxtaálag hafi verið 1,81% við útgáfu þeirra. Vaxtaendurskoðun hafi verið heimil á fjögurra ára fresti og bankinn hafi nýtt það ákvæði árið 2013 og tilkynnt um 300 punkta hækkun. Ákvæði um uppgreiðslu án kostnaðar hafi ekki verið að finna í skilmálum og ekki hafi komið fram við hvaða aðstæður mætti breyta vöxtum. Orðrétt segi m.a. í niðurstöðum nefndarinnar:

„Það er vandasamt úrlausnarefni, hve langt varnaraðili [bankinn] getur með réttu gengið við hækkun vaxtaálagsins. Það er óumdeilt að varnaraðili hækkaði vaxtaálagið verulega á milli gjalddaga í nóvember 2012 og febrúar 2013 en þá hafði álagið ekki verið hækkað um langt skeið. Varnaraðili hefur enga tilraun gert til að útskýra þá hækkun og hefur í raun byggt málalíbúnað sinn alfarið á þeirri röngu túlkun samningsins að hækkunarheimild hans sé án nokkurra takmarkana. Á hinn bóginn telur úrskurðarnefndin að fyrir liggi upplýsingar sem sýni glögglega að umrædd hækkun vaxtaálags var ekki ósanngjörn eða ómálefnaleg. Fall íslensku bankanna ásamt gjaldeyrishöftum og fleiri afleiðingum leiddu til þess að lántökukostnaður bankanna jókst mjög verulega. Þessi kostnaður hlýtur að vera meginatriði við mat á því hvaða vaxtakjör er eðlilegt að ákveða við endurskoðun þeirra. Af þessari ástæðu telur nefndin ekki unnt að byggja á því að hin umdeilda hækkun vaxtaálagsins hafi verið ólögmat. Er því óhjákvæmilegt að hafna kröfu sóknaraðila.“

Hvað varði tilvitnuð ákvæði laga nr. 121/1994 sem hafi gilt er lánið var tekið, þá sé skýrt tekið fram í viðkomandi skuldabréfi hvenær vaxtabreyting sé heimil og með hvaða hætti skuli tilkynna um fyrirtætlan bankans þar að lútandi. Þá sé tekið fram, að lánið megi við vaxtaendurskoðun greiða upp (eða endurfjármagna) án uppgreiðslugjalds. Lántaki sé því á engan hátt bundinn af ákvörðun bankans og geti leitað betri kjara með tiltölulega litlum tilkostnaði. Ekki síst eigi þetta við nú þegar stimpilgjöld hafi verið afnumin af láns skjölum. Orðalag um að tilgreina þurfi með hvaða hætti vextir séu breytilegir verði þannig að skoða í samhengi við tilgang laganna, sem m.a. lúti að því, að neytanda verði ekki gert að gangast undir skuldbindingar með óljósum eða ófyrirsjáanlegum íþyngjandi skilmálum. Eigi neytandi þess kost að segja sig frá slíkum skilmálum án umtalsverðs kostnaðar, gildi einu hversu óljósir skilmálar varðandi ástæður fyrir breytingum kunni að vera. Í þessu sambandi bendi bankinn á viðauka við tilskipun 93/13/EB, um óréttmæta skilmála í neytendasamningum, sem lögleidd var með breytingum á 36. gr. laga nr. 7/1936, um samningsgerð, umboð og ógilda



löggerninga. Viðaukinn hafi að geyma upptalningu á skilmálum sem ósanngjarnir geti talist. Meðal þeirra sé komist svo að orði í l. lið 1. gr.:

„providing for the price of goods to be determined at the time of delivery or allowing a seller of goods or supplier of services to increase their price without in both cases giving the consumer the corresponding right to cancel the contract if the final price is too high in relation to the price agreed when contract was concluded;“

Kjör húsnæðislána og eiginleikar verði þess utan ekki slitin úr samhengi við það fjármálalega umhverfi sem þau tengist og sem einkennist af miklum verð- og vaxtabreytingum. Tæmandi talningu á því í skilmálum skuldabréfs hvað hreyft geti við vöxtum verði því seint komið við.

Raunar megi leiða að því rök að löggjafinn hafi viðurkennt slíkar takmarkanir, t.d. með því að heimila í 12. gr. laga nr. 121/1994 að greiðsluáætlanir fyrir verðtryggð lán megi byggja á gefnum forsendum, þ.e. að verðlag og vextir verði óbreyttir til loka lánstímans.

Kvartandi óski eftir afstöðu Neytendastofu til viðskiptahátta eins og þeim sé lýst í bréfi hans. Ekki sé vísað til tiltekinna lagaákvæða í erindinu en Neytendastofa telji 5., 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 geta átt við. Þrátt fyrir að nokkuð ítarlega upptalningu sé að finna í 9. gr. laganna fylgi ekki nánari rökstuðningur fyrir því á hvern hátt gengið sé gegn þeim eða öðrum tilvitnuðum ákvæðum. Eftir því sé að mörgu leyti erfitt að svara erindinu, en þess sé allt að einu freistað út frá því sem þar sé vikið að.

Kvartandi virðist finna að því að samhliða hækkun vaxta reyni bankinn á einhvern ótiltekinn hátt að bæta stöðu sína. Ekki sé ljóst hvað kvartandi eigi við með þeim orðum að bankinn sé með klækjum að reyna að tryggja betur stöðu sína. Bankinn fái með engu móti séð, hvernig það gangi gegn góðum viðskiptaháttum að vekja athygli á hagstæðari kjörum. Það skuli áréttað, að um sé að ræða kjör sem öllum bjóðist að lánökugjaldi frátöldu. Nægi að vísa til heimasíðu bankans í þeim efnum. Bankinn hafi einfaldlega kosið að nota tilefni til bréfaskrifta til greiðenda til þess að benda á kjör sem í boði voru. Alkunna sé að fyrirtæki noti reglulegar útsendingar reikninga o.þ.h. til þess að dreifa öðru markaðstengdu efni.

Ef kvartandi telji niðurfellingu greiðslujöfnunar ganga á rétt sinn, þá sé tilboð bankans skýrt í því tilliti og á engan hátt reynt að villa um fyrir kvartanda í þeim efnum. Upplýsingar um stöðu greiðslujöfnunarreiknings séu greiðendum lána tiltækar hvenær sem er og komi fram á greiðslusedlum. Kvartandi hafi vissulega möguleika á niðurfellingu eftir u.þ.b. 19 ár á þeim hluta jöfnunarreikningsins sem eftir standi að liðnum umsömdum lánstíma, fari upphæð hans fram úr sem nemur þriggja ára greiðslum m.v. það greiðslumark sem þá gildi, þ.e. að liðnum 19 árum. Það sé þó háð því skilyrði, að kvartandi hafi ekki áður óskað eftir breytingum á kjörum eða greitt upp lánið, svo sem í tengslum við sölu á eigninni. Staða reiknings nú nemi til að mynda um sex mánaða greiðslum og frá miðju síðasta ári hafi einungis um 4.000 til 4.700 kr. flust á reikninginn mánaðarlega. Þá sé vakin athygli á því, að í tillögum



ríkisstjórnarinnar sé gert ráð fyrir að greiðslujöfnunarreikningur komi til greiðslu næst á eftir vanskilum. Greiðslujöfnun með þaki sé ekki varanleg regla heldur taki einungis til þeirra húsnaðislána sem tekin hafi verið fyrir gildistöku laga nr. 107/2009, um breytingu á lögum nr. 63/1985 um greiðslujöfnun fasteignalána til einstaklinga (ákvæði II. til bráðabirgða). Ef áðurnefnd úrræði komi til framkvæmda sé möguleiki á niðurfellingu á grunni bráðabirgðaákvæðisins sem næst úr sögunni. Loks hafi kvartanda staðið til boða að fá lægri vexti eins og að framan hafi verið rakið. Ávinningur hans af því boði hefði því vegið upp á móti uppsöfnun á greiðslujöfnunarreikningi. Yfirgnæfandi líkur standi því til þess, að kvartandi hafi enga hagsmuni af því að halda greiðslujöfnun.

Hér eigi einnig við tilvísun til Evróputilskipunar hér að framan um það hvaða skilmála telja megi ósanngjarna. Kvartandi hafi möguleika á að segja sig frá skilmálum telji hann þá óhagstæðari en efni standi til. Afstaða hans hvað varði hækkun vaxta verði ekki skilin á annan veg en þann, að hann telji betri kjör bjóðast á lánamarkaði. Eins og rakið hafi verið standi skilmálar bankans því ekki í vegi, að kvartandi geti nýtt sér þau kjör. Ekki sé því unnt að staðhæfa að tilboð bankans gangi gegn tilvitnuðum lögum eða tilskipun.

Að samanlögðu telji bankinn, að tilvitnuð ákvæði laga nr. 57/2005 eigi alls ekki við. Sú endurfjármögnun sem boðin hafi verið á húsnaðislánum hafi verið einföld og gagnsæ aðferð sem hafi gert kvartanda kleift að draga úr greiðslubyrði. Niðurfelling greiðslujöfnunar hafi verið nefnd sérstaklega í tilboðinu, en raunverulegir hagsmunir tengdir því að halda greiðslujöfnun séu hverfandi. Tilboðið hafi byggt á þeim almennu kjörum sem lántökum í sömu stöðu hafi staðið til boða. Kvartanda sé kleift að segja sig frá skilmálum bankans með uppgreiðslu lánsins án aukakostnaðar. Fjarri öllu sanni sé þannig að tala um flókna vöru eða villandi viðskiptahætti sem geti raskað fjárhagslegri hegðun neytenda.

2.

Bréf Íslandsbanka var sent kvartanda til umsagnar, með bréfi Neytendastofu, dags. 4. febrúar 2014. Svar barst með bréfi, dags. 10. febrúar 2014. Þar er til þess vísað að í bréfi Íslandsbanka hafi bankinn hafnað athugasemdum kvartanda og fært ýmis rök fyrir afstöðu sinni sem kvartandi telji ástæðu til að gera athugasemdir við.

Kvartandi haldi því fram að vaxtaendurskoðunarákvæðið, eins og það sé útfært í lánaskilmálum Íslandsbanka, standist ekki lög nr. 121/1994. Þetta sé lykilatriði. Fallist Neytendastofa á lagatúlkun kvartanda hvað það varði standi fátt eftir af röksemdafærslu bankans um annað er viðkomi vaxtaendurskoðuninni.

Fallist Neytendastofa hins vegar ekki á lagatúlkun kvartanda séu gerðar eftirtaldar athugasemdir í sjö liðum.

Í fyrsta lagi sé ekkert í skilmálum bankans sem vísi til þess að bankinn ákveði vexti á vaxtaendurskoðunardegi með hliðsjón af fjármögnunarkostnaði bankans. Þar af leiðandi hljóti



hinn almenni lántaki Íslandsbanka sem fengið hafi lán með sömu skilmálum og kvartandi að horfa til viðurkenndra vaxtaviðmiða á markaði varðandi væntingar um þróun vaxta á láni sínu. Þau viðmið séu fjármögnunarkostnaður ríkissjóðs eða fyrirtækja með ríkisábyrgð, s.s. Íbúðalánasjóðs. Einnig væri eðlilegt fyrir lántaka að horfa til vaxta sem birtir séu af Seðlabanka Íslands skv. lögum nr. 38/2001. Í bréfinu er tekin saman tafla sem sýnir ýmsa markaðsvexti á þeim tíma sem lánið var tekið og á þeim tíma sem kvartanda var tilkynnt um vaxtaendurskoðun. Taflan sýni að vextir á markaði hafi lækkað mikið á tímabilinu.

Í öðru lagi segir að Íslandsbanki nefni að greiðendur húsnæðislána eigi möguleika á endurfjármögnun með skiptingu lána í A og B lán, og að sú skipting eigi rót að rekja til fjármögnunar bankans gegnum sérvarin skuldabréf. Kvartanda varði ekkert um hvaða lán passi í núverandi fjármögnunarpakka bankans enda ekkert í skilmálum lánsins um að það þurfi að uppfylla skilyrði um veðrétt eða vera innan ákveðins verðmætis eignar. Rétt sé að benda á að fjármögnun bankans kunni að vera breytt á ný þegar að næstu vaxtaendurskoðun komi og þá sé mögulegt að A lán passi ekki í þá mynd. Ætli bankinn þá aftur að bjóða endurfjármögnun til að koma láni á rétt form að mati bankans og á kostnað lántaka t.d. með aukinni veðsetningu eða meira íþyngjandi kvöðum og skilmálm, til hagsbóta fyrir bankann og nota til þess opið vaxtaendurskoðunarákvæði? Rétt sé að halda því til haga að Íslandsbanki hafi ekki gert greinarmun á lánnum á fyrsta veðrétti og seinni veðrétti þegar kvartandi tók lánið árið 2005 ef önnur þágildandi skilyrði voru uppfyllt. Ekkert sé heldur í skilmálum lánsins um að endurreikna skuli veðhlutfall samhliða vaxtaendurskoðunum og lánið taki hærri vexti ef veðhlutfall fari yfir ákveðin mörk, sbr. núverandi viðmið bankans um A og B lán.

Í þriðja lagi nefni Íslandsbanki í rökstuðningi sínum að greiðslujöfnun lánsins, sem til standi að fella niður samhliða endurfjármögnun þess, sé að öllum líkindum einskis virði fyrir kvartanda. Við þá röksemd sé að athuga að bankinn kunni að hafa rétt fyrir sér m.v. horfur í dag. Hins vegar sé vandi að spá fyrir um hvað gerist í framtíðinni og komi verðbóluskot þar sem vísitala neysluverðs hækki verulega umfram greiðslujöfnunarvísitölu, geti greiðslujöfnunin á ný orðið mikils virði fyrir kvartanda. Bankinn bendi enda réttilega á að lánið sé ekki á lokagjalddaga fyrr en eftir u.þ.b. 16 ár. Við þetta sé að bæta að rök um að eign sé með óvíst virði geti aldrei réttlætt það að eign sé af tekin án bóta.

Í fjórða lagi segir að endurfjármögnun þýði að núverandi lán sé greitt upp og nýtt tekið. M.v. fyrirliggjandi tillögur yfirvalda um að lækka lán sem tekin voru á ákveðnu árabili og leyfa notkun á framtíðarséreignarsparnaði til greiðslu sömu lána, kunni endurfjármögnun að verða til tjóns fyrir kvartanda ef mögulegur réttur sem verði til þegar aðgerðir yfirvalda komi til framkvæmda, flytjist ekki yfir á nýja lánið. Kvartandi vilji af þeim sökum ekki endurfjármagna lánið að svo stöddu, þ.e. að láta hugsanlega taka af sér umræddan rétt gegn „tilboði“ um endurfjármögnun en rétturinn niðurfallinn, kunni að verða til hagsbóta fyrir bankann.



Í fimmta lagi telji Íslandsbanki, af svörum bankans að dæma, að í kærnu kvartanda felist fullyrðingar um að bankanum bjóðist í dag betri fjármögnunarkjör en áður hafi verið. Ekkert sé fullyrt um það í kærinni en ef til vill megi halda því til haga að skammtíma óverðtryggðir millibankavextir, sem séu mælikvarði á fjármögnunarkostnað banka á markaði, hafi lækkað umtalsvert milli þeirra dagsetninga sem um ræðir. Til dæmis megi nefna að Reibor 1m hafi lækkað um 3,45% og Reibor 3m um 3,10% á tímabilinu.

Í sjötta lagi sé kvartandi ósammála röksemdum bankans um að ekki fylgi því kostnaður að leita betri kjara annarsstaðar. Beinn kostnaður felist t.d. í lántökugjaldi, nýju verðmati fasteignar ef eftir því sé kallað o.fl. Auk þess felist óbeinn kostnaður við umstangið við nýja lántöku. Í báðum tilvikum geti verið um verulegan kostnað að ræða. Í raun felist ákveðinn hroki í svörum bankans þegar hann réttlæti háttsemi sína með því að kostnaður sem falli til fyrir lántaka sé lítill. Algengt lántökugjald þegar nýtt lán sé tekið sé 1% sem þýði kostnað upp á 100 þúsund krónur sé 10 milljóna króna lán tekið. Það sé há fjárhæð fyrir marga.

Í sjöunda lagi nefni Íslandsbanki að kvartanda hafi staðið til boða að fá 3,85% vexti á grundvelli þess að veðhlutfall hafi verið lágt. Það sé rangt þar sem skilyrði þess hafi verið breytt veðsetning.

Þá segir í bréfinu að kvartandi ítreki að hann telji vaxtaendurskoðunarskilmála eins og hann sé útfærður í lánssamningnum ekki standast lög nr. 121/1994. Af þeim sökum geti Íslandsbanki ekki nýtt sér ákvæðið til að framkvæma vaxtaendurskoðun á láninu, nema þá hugsanlega til hagsbóta fyrir lántaka og þá í samráði við hann.

Kvartandi ítreki einnig að hann telji umrætt tilboð vera leið bankans til að færa lán sem ekki henti bankanum lengur m.t.t. fjármögnunar hans, á annað form til hagsauka fyrir bankann á kostnað kvartanda. Standist lánið ekki kröfur þannig að það teljist A lán, séu teknir hærri vextir, allt til hagsbóta fyrir bankann. Fyrir því sé engin stoð í skilmálum lánsins. Í svörum bankans sé þetta í raun viðurkennt, þ.e. að til standi að koma lánnum sem ekki séu á ákveðnu formi, yfir á annað form til hagsbóta fyrir bankann, þ.e. búa til eitt eða tvö lán, A eða B. verið sé að beita blekkingum, velja úr húsnæðislán sem ekki henti bankanum m.t.t. áhættu og forms m.v. fjármögnun bankans í dag, hækka á þeim vextina og klæða allan gjörninginn í búning tilboðs um betri kjör, s.s. beita ólögum viðskiptaháttum til að narra neytanda til viðskipta sem hann hafi enga þörf fyrir.

3.

Bréf kvartanda var sent Íslandsbanka til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. febrúar 2014. Svar barst með bréfi, dags. 17. febrúar 2014. Í bréfinu er ítrekað að bankinn hafni því að brotið hafi verið gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 eða laga nr. 57/2005.

Um fyrsta lið í bréfi kvartanda segir að Íslandsbanki hafi enga ríkisábyrgð á skuldabréfaútgáfu sinni eða öðrum lántökum, líkt og vísað sé til í bréfi kvartanda.



Um annan lið segir að ekki sé ljóst hvað kvartandi eigi við með því að honum varði ekki um það hvaða lán passi í núverandi fjármögnunarpakka. Eins og rakið hafi verið í fyrra bréfi bankans hafi bankinn vakið athygli á hagstæðum kjörum samhliða tilkynningu um vaxtabreytingu. Ekki hafi verið byggt á því að skilmálar láns kvartanda skylduðu hann til að gangast við tilboði bankans. Engin ágreiningur sé um það hvað standi í skuldabréfinu. Það skuli einnig áréttað á ný að um sé að ræða kjör sem öllum bjóðist að lántökugjaldi frátöldu. Þá sé ekki ljóst hvað kvartandi eigi við um að tilboðið leiði til aukinnar veðsetningar, tilfærslur veða einar og sér leiði ekki til hækkunar þeirra krafna sem þau tryggi.

Um þriðja lið segir að hvað greiðslujöfnun varði þá virðist ekki ágreiningur um að hún sé ekki mikils virði, a.m.k. ekki til næstu ára. Hvað möguleika á skerðingu eignarréttar varðar, þá beri að hafa í huga, að með viðkomandi lögum um þak á greiðslujöfnun hafi eignarréttur bankans verið skertur en ekki kvartanda. Þó svo að stjórnvöld geti ekki byggt á öðru en að lög gildi þar til þeim hafi verið hnekktt með dómi, þá sé rétt að hafa þetta í huga þegar fjallað sé um skilmála viðkomandi skuldabréfs. Þeim hafi verið breytt með lagaboði eftir á, af þeim sökum verði óhjákvæmilega að túlka mjög þröngt þau áhrif sem slík íþyngjandi breyting leiði af sér. Til að mynda verði tæpast talið, að samningur lánveitenda og lántaka um niðurfellingu greiðsluadlögunar sé ávallt ósanngjarn af þeim sökum einum að á þeim tíma sé ekki unnt að meta tap eða ávinning lántaka af breytingunni.

Um fjórða lið segir að ekkert hafi komið fram í kynningarefni stjórnvalda um lánaleiðréttingu um að þeir sem nú kjósi að breyta verðtryggðum lánnum missi rétt til boðaðrar leiðréttingar. Sem standi taki hún til hækkana á árunum 2007 til 2010 og sé nægilegt að sá sem í hlut eigi hafi verið skuldari á þeim árum og skráð lánið í tiltekinn reit á skattframtali.

Um fimmta lið segir að eins og rakið hafi verið að framan og í fyrra svari bankans þá hafi fjármögnunarkostnaður bankans aukist frá því lán kvartanda var veitt. Kvartandi vísi til skammtíma óverðtryggðra vaxta til stuðnings því að fjármögnunarkostnaður hafi lækkað. Íslandsbanki telji þann samanburð ekki standast. Eðli málsins samkvæmt treysti bankinn tæpast á þann markað svo neinu nemi til þess að tryggja fjármögnun langtíma verðtryggðra húsnæðislána. Bankinn lýsi því í fyrra bréfi sínu hvaða leiða hann hafi leitað til fjármögnunar slíkra lána.

Um sjötta lið segir að kvartandi geri athugasemdir við þann kostnað sem því fylgi að leita betri kjara annars staðar. Íslandsbanki standi við fullyrðingar sínar í því sambandi. Eins og fram hafi komið hafi bankinn kynnt möguleika á tiltölulega ódýrum kosti til endurfjármögnunar. Þá sé til þess að taka að kostnað í upphafi verði við breytingu ávallt að skoða í samhengi við ávinning neytanda af breytingunni til lengri tíma. Breytt vaxtakjör greiði til að mynda upp kostnað á tiltölulega stuttum tíma. Hafi lántaki greitt 1% af 10 milljóna króna láni í lántökugjald sé nokkuð augljóst að með lækkun vaxta um 1% fáiast sá kostnaður til baka á innan við 12 mánuðum.



Um sjöunda lið segir að kvartandi finni að því að breytt veðsetning hafi verið skilyrði fyrir lægri vöxtum. Ekki sé unnt fyrir bankann að taka afstöðu til fullyrðingarinnar án frekari skýringa á því að hvaða leyti breytt veðsetning væri kvartanda til óhagræðis eða kostnaðar.

Hvað varði staðhæfingar í niðurlagi bréfs kvartanda þá sé í aðalatriðum vísað til fyrra svars bankans en þó skuli tekið fram að kvartandi virðist í upphaflegri kvörtun finna að því að samhliða hækkun vaxta reyni bankinn á einhvern ótiltekinn hátt að bæta stöðu sína. Bankanum sé ekki ljóst, hvernig unnt sé að komast að þeirri niðurstöðu að um blekkingar hafi verið að ræða. Ef það ætti við, væru nánast allar auglýsingar um lán og endurfjármögnun blekkingarleikur og gegn góðum viðskiptaháttum að vekja athygli á hagstæðum kjörum.

Flestum ætti að vera ljóst að sú aðferð við uppbyggingu lána eftir endurfjármögnun sem bankinn kynni fylgi viðurkenndum sjónarmiðum og verklagi á fasteignalánamarkaði. Eftir því sem veðhlutfall sé hærra, því minni áhætta sé af lánveitingu og endurspeglar það í betri kjörum til neytenda. Tvískiptingin geri neytanda kleift að halda bestu kjörum á fyrra láninu í stað þess að fá hærri meðalkjör á allt lánið. Það séu ekki gild rök gegn tilboði bankans og uppbyggingu lána að það fyrirkomulag henti honum, einfaldlega vegna þess að því sé ekki svarað hvers vegna það henti ekki neytandanum.

Loks megi benda á að viðskiptabönkum sé ekki einungis rétt, heldur skylt, að halda fjármögnunaráhættu í lágmarki, þ.e. að ávöxtun eigna hans fylgi breytingum á eigin skuldakjörum, sbr. t.d. 17. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki. Eins og áður hafi verið lýst, búi bankar hérlendis enn við afar hvískult umhverfi í þeim efnum. Af þeim sökum sé fjármálastofnunum ókleift að bjóða fasta vexti af langtímalánum nema gegn tilteknu álagi. Telja megi víst, að neytendur séu ágætlega meðvitaðir um þessar aðstæður og í því ljósi beri að skoða hversu mikil þörf sé fyrir ítarlegar útskýringar á ástæðum vaxtabreytinga í lánaskjölum. Lánaskilmálar stærstu aðila á íbúðalánamarkaði hafi borið merki þessa.

4.

Bréf Íslandsbanka var sent kvartanda til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 17. mars 2014, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

5.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 8. júlí 2014, var aðilum málsins tilkynnt að fyrirséðar væru frekari tafir á afgreiðslu málsins en vonast væri til þess að afgreiðslu málsins yrði lokið innan þriggja mánaða.



III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta varðar kvörtun Sigurðar Freys Magnússonar yfir skilmálum skuldabréfs Íslandsbanka um vaxtaendurskoðun auk þess sem kvartað er yfir því að vaxtaendurskoðun bankans sé í andstöðu við góða viðskiptahætti. Um er að ræða skuldabréf bundið vísitölu neysliverðs með föstum vöxtum og vaxtaendurskoðun á fimm ára fresti. Að mati kvartanda brýtur vaxtaendurskoðunarákvæði skuldabréfsins gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, þar sem ekki komi fram í skilmálum með hvaða hætti vextir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Þá brjóti það gegn góðum viðskiptaháttum að nýta vaxtaendurskoðunarheimild til hækkunar vaxta þegar markaðsvextir hafi lækkað til muna frá því lánið var tekið. Auk þess hafi bankinn boðið kvartanda endurfjármögnun lánsins á betri kjörum sem feli að mati kvartanda í sér að klækjum sé beitt til þess að reyna að ná fram betri stöðu gagnvart kvartanda auk þess sem brögðum sé beitt til þess að ná fram niðurfellingu á greiðslujöfnun lánsins. Í erindinu var ekki vísað til tiltekinnna ákvæða laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, en í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin teldi ákvæði 5., 8. og 9. gr. laganna geta átt við um erindið.

Af hálfu Íslandsbanka hefur því verið hafnað að brotið sé gegn ákvæðum laga nr. 121/1994 eða laga nr. 57/2005. Í skilmálum bréfsins sé skýrt tekið fram hvenær vaxtabreyting sé heimil og með hvaða hætti skuli tilkynna um fyrirhugaðar vaxtabreytingar. Þá sé tekið fram að lánið megi við vaxtaendurskoðun greiða upp án uppgreiðslugjalds. Lántaki sé því á engan hátt bundinn af ákvörðun bankans og geti leitað betri kjara með tiltölulega litlum tilkostnaði. Tæmandi talningu á því í skilmálum skuldabréfs hvað hreyft geti við vöxtum verði seint komið við og með því t.d. að heimila í 12. gr. laga nr. 121/1994 að greiðsluáætlanir megi byggja á því að gefnar forsendur haldist óbreyttar megi leiða að því rök að löggjafinn hafi viðurkennt slíkar takmarkanir. Þá telji bankinn ákvæði laga nr. 57/2005 ekki eiga við um vaxtaendurskoðun. Sú endurfjármögnun sem boðin hafi verið á húsnæðislánum hafi verið einföld og gagnsæ aðferð sem hafi gert kvartanda kleift að draga úr greiðslubyrði. Niðurfelling greiðslujöfnunar hafi verið nefnd sérstaklega í tilboðinu, en raunverulegir hagsmunir tengdir því að halda greiðslujöfnun séu hverfandi. Tilboðið hafi byggt á þeim almennu kjörum sem lántökum í sömu stöðu hafi staðið til boða. Kvartanda sé kleift að segja sig frá skilmálum bankans með uppgreiðslu lánsins án aukakostnaðar.

2.

Eins og áður segir var í erindi kvartanda vísað til ákvæða 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 auk þess sem vísað hefur verið til ákvæða 5., 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005.

Í 6. gr. laga nr. 121/1994 eru taldar upp þær upplýsingar sem lánveitanda ber að veita neytanda við gerð lánsamnings. Þar eru m.a. tilteknir vextir í 3. tölulið.



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 vextirnir breytast.

Hafi lánveitandi ekki veitt lántaka þær upplýsingar sem kveðið er á um í 6. gr. laganna 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.

Í 5. gr. laga nr. 57/2005 er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 8. gr. er svohljóðandi:

„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Í 9. gr. laganna er kveðið á um að viðskiptahættir séu villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í 1. mgr. ákvæðisins eru taldar upp þær upplýsingar sem undir ákvæðið falla. Þá er í 2. mgr. 9. gr. um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja megi að almennt skipti máli fyrir neytendur.

3.

Í haus skuldabréfs kvartanda og Íslandsbanka kemur fram að skilmálar samningsins séu „FASTIR VEXTIR“ auk þess sem fram kemur að um sé að ræða skuldabréf bundið vísitölu neysliverðs með vaxtaendurskoðunarákvæði. Þá kemur með skýrum hætti fram að vextir séu 4,15%. Um vexti segir í skilmálum samningsins:



„Af höfuðstól skuldar þessarar eins og hann er á hverjum tíma, ber að greiða vexti samkvæmt ofanskráðu. Vexti ber að greiða eftir á, á sömu gjalddögum og afborganir samkvæmt ofanskráðu. Vextir reiknast frá útgáfudegi bréfsins nema annað sé tilgreint. Sé um sérstaka vaxtagjalddaga að ræða, skal greiða vexti á vaxtagjalddögum samkvæmt ofanskráðu til gjalddaga fyrstu afborgunar, en frá þeim tíma greiðast vextir á sömu gjalddögum og afborganir.“

Þá er fjallað sérstaklega um vaxtaendurskoðun, þar sem segir:

„VAXTAENDURSKOÐUN. Íslandsbanka hf. er heimilt að breyta ofanskráðum vöxtum á vaxtagjalddögum en þó ekki fyrr en að liðnum fimm árum frá útgáfu skuldabréfs þessa og síðan á fimm ára fresti. Eigi síðar en einum mánuði áður en breyting á vöxtum á að taka gildi skal Íslandsbanki hf. tilkynna útgefanda um hana. Sætti útgefandi sig ekki við þessa vaxtabreytingu er honum heimilt án sérstaks uppgreiðslugjalds að endurgreiða lánið að fullu ásamt áföllnum vöxtum, verðbótum og kostnaði á þeim vaxtagjalddaga þegar breytingin átti að taka gildi, enda greini hann lánveitanda frá þeirri fyrirætlan með tveggja vikna fyrirvara.“

Samkvæmt 3. tölul. 1. mgr. 6. gr. laga nr. 121/1994 skal lánveitandi við gerð lánsammans gefa neytanda upplýsingar um vexti sammingsins. Ákvæðið kemur þó ekki í veg fyrir að samið sé um að vextir séu breytilegir og skal í þeim tilvikum gæta að skilyrðum 9. gr. laganna og veita upplýsingar um vexti eins og þeir eru þegar upplýsingarnar eru veittar en auk þess skal tilgreina með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast.

Samkvæmt ofangreindu voru kvartanda veittar skýrar upplýsingar um þá vexti sem í gildi voru við gerð sammingsins auk þess sem skýrlega kemur fram að vextir geti tekið breytingum að fimm árum liðnum og á fimm ára fresti eftir það.

Í lögskýringargögnum með ákvæði 9. gr. laga nr. 121/1994 er 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 úrskurði áfrýjunarnefndar neytendamála í máli nr. 6/2009 er fjallað um skyldu lánveitanda til að upplýsa um aðstæður sem áhrif hafa á vexti og segir þar m.a.:

„Samkvæmt frumvarpi sem varð að lögum nr. 30/1993, sem eru stofn laga nr. 121/1994, er tilgangur frumvarpsins meðal annars að bæta möguleika lántakenda til að bera saman mismunandi tilboð lánveitenda og þar með gera lántakanda auðveldara að meta hvort hann vill taka lánið. Vandséð er hvernig ná má fram þeim tilgangi nema 9. gr. laganna sé skýrð á þann hátt að orðalagið „... tilgreint skal með hvaða hætti vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast“ sé túlkað þannig að lánveitanda sé skylt að upplýsa lántaka um allar breytur sem áhrif hafa til hækkunar eða lækkunar á hlutfalli vaxtanna. Skiptir hér engu máli hvort einhver eða einhverjar af breytunum séu þess eðlis að lántaki geti ekki aflað



sér upplýsinga um breytingar á þeim. [...] Verður að gera þá kröfu til bankans að hann tilgreini, þannig að ekki sé neinum vafa undirorpið, hverjar þessar aðstæður eru svo lántaki geti með fullnægjandi hætti gert sér grein fyrir hvernig vextirnir eru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytast eins og skýrlega er kveðið á um í 9. gr. laga nr. 121/1994. Einungis þannig verður gagnsæi lánskjaranna tryggt.“

Í skilmálum þess skuldabréfs sem hér er til álita eru engar upplýsingar gefnar um það til hvaða þátta sé litið við vaxtaákvörðun eða við hvaða aðstæður vextir breytist. Sú staðreynd að kvartandi sé ekki bundinn af vaxtabreytingum og geti greitt samninginn upp án uppgreiðslugjalds vilji hann ekki una breytingunum leysir bankann ekki undan skyldu 9. gr. laga nr. 121/1994 til að greina frá því með hvaða hætti vextir séu breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Þá fær Neytendastofa ekki séð að ákvæði 12. gr. laganna, þar sem fjallað er um útreikning árlegrar hlutfallstölu kostnaðar, og kveðið er á um að ef samningur heimili breytingu á vöxtum eða kostnaði skuli við útreikninginn gert ráð fyrir að vextir og kostnaður haldist óbreytt út lánstímann, dragi úr þeirri skyldu lánveitanda að gefa upplýsingar samkvæmt 9. gr.

Með vísan til ofangreinds hefur Íslandsbanki því brotið gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994 með því að tilgreina ekki í samningsskilmálum við hvaða aðstæður vextir breytast.

Með vísan til 26. gr. laga nr. 121/1994 er Íslandsbanka því bönnuð notkun vaxtaendurskoðunarákvæðisins.

Samkvæmt 15. gr. laga nr. 121/1994 getur það skapað lánveitanda bótaábyrgð hafi hann ekki veitt þær upplýsingar sem mælt er fyrir um í 6. gr. laganna, hafi neytandinn mátt ætla að lánskjör væru hagstæðari en þau síðar reyndust vera. Þá er í 27. gr. laganna einnig um það fjallað að brot á lögnum geti valdið skaðabótaskyldu í samræmi við almennar reglur skaðabótaréttar. Neytendastofu er með lögnum ekki gefin heimild til að taka ákvarðanir um skaðabætur og verður því að rekja slíkt mál á grundvelli skaðabótalaga fyrir úrskurðarnefnd eða eftir atvikum fyrir dómstólum.

Eins og áður hefur komið fram er í lögum nr. 57/2005 fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hvaða viðskiptahættir teljist óréttmætir. Í viðskiptum neytenda og fyrirtækja er mikilvægt að standa vörð um hagsmuni neytenda, sem áhrifaminni aðila viðskiptasambandsins. Til að mynda er í 9. gr. laganna fjallað ítarlega um þá kröfu sem gera verður til upplýsingagjafar og telst það stríða gegn góðum viðskiptaháttum ef neytendum eru veittar villandi eða rangar upplýsingar jafnt á við það ef neytendum eru ekki veittar þær upplýsingar sem telja verður þörf á að þeim séu veittar.

Með vísan til ofangreindrar ákvörðunar Neytendastofu, um að Íslandsbanka sé óheimilt að beita vaxtaendurskoðunarákvæði skuldabréfsins, telur Neytendastofa þó ekki ástæðu til að



taka ákvörðun í þessu máli á þeim grundvelli, þ.e. hvort vaxtaendurskoðun Íslandsbanka hafi falið í sér óréttmæta viðskiptahætti.

IV. Ákvörðunarorð:

„Íslandsbanki hf., Kirkjusandi, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 6. og 9. gr. laga nr. 121/1994, um neytendalán, með því að tilgreina ekki í vaxtaendurskoðunarákvæði neytendaláns við hvaða aðstæður vextir breytist.

Með vísan til 26. gr. laga nr. 121/1994 er Íslandsbanka bönnuð notkun vaxtaendurskoðunarákvæðisins.“

Neytendastofa, 23. september 2014

Tryggvi Axelsson
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir