

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 16. mars mars 2022 í máli nr. 44/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 4. apríl 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess aðallega varnaraðila verði gert að greiða honum þann sparnað sem sóknaraðili hefur greitt með mánaðarlegri greiðslu iðgjalda auk umsaminna vaxta. Þá krefst sóknaraðili þess að ákvæði 3. og 4. mgr. 12. gr. skilmála váttryggingarsamnings varnaraðila verði felld út úr samningum þar sem þau brjóti gegn reglum nr. 673/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingarfélaga. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði almennt gert skylt að veita viðskiptavinum sínum allar nauðsynlegar og viðeigandi upplýsingar er varði viðskiptasamband aðila, bæði meðan á samningssambandi stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslur slíkra gagna. Sóknaraðili krefst þess að auki að varnaraðila verði gert skylt að veita viðeigandi upplýsingar um vöru og þjónustu sína, þar á meðal allan kostnað, á skýran og skiljanlegan hátt, áður en viðskipti fara fram og á meðan viðskiptasambandi stendur, að teknu tilliti til þarfa einstakra viðskiptavina.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 14. apríl 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177 2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust 27. apríl 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 1. maí 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila 6. maí 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda beggja aðila, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, skilmálar váttryggingar, váttryggingarumsókn sóknaraðila, staðfesting váttryggingar sóknaraðila, tilboð í váttryggingarsamning, umboð/yfirlýsing vegna tryggingartöku sóknaraðila til varnaraðila, þarfagreining vegna tilboðs í persónutryggingar, staðfestingar á greiðslu iðgjalda og excel skjal sóknaraðila.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Varnaraðili veitti sóknaraðila þjónustu sem fólst í váttryggingarráðgjöf og miðlun fyrir hönd erlenda váttryggingarfélagsins Z. Af gögnum málsins verður ráðið að þann 23. maí 2019 sendi sóknaraðili varnaraðila váttryggingarbeiðni vegna Z söfnunarlíftryggingar. Í umsókn sinni óskaði sóknaraðili eftir váttryggingarvernd sem fól í sér líftryggingu að fjárhæð 75.000 evrur og heilsutryggingu að fjárhæð 70.000 evrur. Auk þess sótti sóknaraðili um sömu váttryggingarvernd fyrir maka sinn sem og heilsutryggingu fyrir

99.000 evrur fyrir barn þeirra. Með bréfi dags. 31. maí 2019 komst á samningur milli sóknaraðila og Z um umrædda váttryggingarvernd og skyldi hann gilda frá 1. júní 2019. Samkvæmt samningi aðila skyldi mánaðarleg greiðsla samkvæmt honum vera 110 evrur. Sóknaraðili kveðst hafa greitt samkvæmt samningnum í rúmlega eitt og hálf ár uns hann hafi sagt honum upp með tölvubréfi til starfsmanns varnaraðila þann 6. febrúar 2021.

Sóknaraðili gerir aðallega þá kröfu að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila þann sparnað sem sóknaraðili hefur greitt með mánaðarlegum afborgunum á samningstíma aðila auk vaxta. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í upphafi árs 2021 kveðst sóknaraðili hafa ákveðið að kanna stöðu á sparnaði sínum hjá varnaraðila en á þeim tímapunkti hafi hann þegar greitt varnaraðila 10.000 krónur í 18 mánuði. Hafi hann fengið þær upplýsingar frá varnaraðila að sparnaður hans væri þá að fjárhæð 80.000 krónur. Hafi hann verið upplýstur um að þetta stafaði af kostnaði við trygginguna á fyrstu 60 mánuðum gildistíma váttryggingarsamningsins. Sóknaraðili kveðst hafa verið ósáttur vegna þessa og kosið þá þegar að segja upp tryggingu sinni hjá varnaraðila. Sóknaraðili hafi jafnframt óskað eftir því við varnaraðila að taka út tilgreindan sparnað sinn. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila þá upplýst hann að sparnaður hans yrði ógildur í kjölfar uppsagnarinnar og að hann fengi ekkert greitt út þar sem kostnaður við sparnaðinn væri hærri en fjárhæð hans. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki fullnægt upplýsingaskyldu sinni við samningsgerð aðila varðandi að ekkert fengist greitt úr sparnaðartryggingu ef váttryggingunni yrði sagt upp innan ákveðins tíma og hafi þannig brotið gegn ákvæðum 28. gr. laga nr. nr. 32/2005 um miðlun váttrygginga. Að sögn sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila fullyrt við samningsgerðina að sóknaraðili gæti tekið út sparnað sinn hvenær sem er á samningstímanum og jafnvel nýtt hann til fasteignakaupa innan skamms. Sóknaraðili ber því einnig við að skilmálar varnaraðila séu umfangsmiklir, flóknir og óskýrir og því sé almennt erfitt fyrir einstaklinga að skilja fyllilega slíka skilmála. Í ljósi framangreinds beri varnaraðila því að endurgreiða sóknaraðila þann sparnað sem hann hafi greitt á samningstíma aðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert skylt að fella niður ákvæði 3. og 4. mgr. 12. gr. skilmála váttryggingarsamnings aðila og að varnaraðila verði almennt gert skylt að veita viðskiptavinum sínum allar nauðsynlegar og viðeigandi upplýsingar varðandi váttryggingarsamning sinn, bæði fyrir samningsgerð og á meðan samningssambandi standi, að teknu tilliti til þarfs hvers og eins viðskiptavinar.

3.2. Andsvör varnaraðila

Í andsvörum sínum bendir varnaraðili á að váttryggingarsamningur aðila sé svokölluð váttryggingartengd fjárfestingarafurð sem oft er kölluð söfnunarlíftrygging. Slíkir samningar eru að sögn varnaraðila ávallt gerðir til langs tíma, ekki styttri en til tíu ára og yfirleitt til 20 til 30 ára eða jafnvel lengur. Forsenda slíks samnings sé að váttryggingartakinn ætli sér að vera váttryggður til lengri tíma fyrir einhverjum áföllum, svo sem andláti eða alvarlegum sjúkdómi. Þar sem í flestum samningum sé greitt meira iðgjald heldur sem nemur áhættuiðgjaldi af váttryggingarvernd þá myndist með tímanum svokallað endurkaupsverð. Váttryggingarsamningurinn virki þar af leiðandi einnig sem langtímasparnaður. Umframiðgjaldið sé svo nýtt til að fjárfesta í verðbréfasjóðum að vali váttryggingartaka. Þannig njóti váttryggingartakar öryggis af váttryggingavernd auk þess að byggja upp peningaeign til framtíðar með reglulegum greiðslum til langs tíma. Sóknaraðili hafi gert váttryggingarsamning með viðamikilli váttryggingarvernd þar sem

hann valdi líftryggingu fyrir sjálfan sig fyrir 75.000 evrur og heilsuþryggingu fyrir 70.000 evrur. Ennfremur hafi sóknaraðili keypt sömu váttryggingarvernd fyrir maka sinn sem og heilsuþryggingu fyrir dóttur þeirra að fjárhæð 99.000 evrur. Verulegur hluti mánaðarlegs iðgjalds er strax frá upphafi áhættuiðgjald fyrir váttryggingarvernd að sögn varnaraðila. Þar sem iðgjald líf- og heilsuþrygginga hækki fyrir hvert lífár yrði þróun váttryggingarsamnings sóknaraðila sú að með tímanum færi sífellt stærri hluti mánaðarlegs iðgjalds í að greiða áhættuiðgjald váttryggingarverndar þar til kæmi að því að nær allt mánaðarlegt iðgjald færi til þess en framlag til sparnaðar minnki samsvarandi.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa fengið ítarlega kynningu frá reynslumiklum starfsmanni varnaraðila á öllum þáttum váttryggingarsamningsins, þar með talið hvernig áhættuiðgjald þróist með tímanum, þann viðskiptakostnað sem fylgi samningsgerð auk allra annarra upplýsinga sem lögbundið sé að gefa samkvæmt lögum nr. 30/2004 um váttryggingarsamninga og þágildandi lögum nr. 32/2005 um miðlun váttrygginga. Fullyrðingar sóknaraðila um að umræddur starfsmaður hafi selt umræddan váttryggingarsamning sem skammtímasparnað til fasteignakaupa fái ekki staðist.

Varnaraðili bendir á að í váttryggingarskilmálum Z, sem sóknaraðili hefur lagt fram í málinu, sé að finna nákvæma verðskrá aftast sem sé ekki falin. Þar komi fram að kostnaður við samningsgerð nemi 35% af greiddu iðgjaldi fyrstu fimm ár samningstímans. Í 12. gr. váttryggingarskilmálanna sé svo tekið fram að ljúki samningnum innan fimm ára verði eftirstöðvar upphafskostnaðar dregnar frá endurkaupsvirði. Váttryggingartaki fái hins vegar bónus frá váttryggjanda sem nemi 1.000 evrum strax í upphafi sem sé fjárfestur í þeim sjóðum sem váttryggingartaki hafi valið. Bónusinn verði virkur og eign váttryggingartaka ef hann standi við váttryggingarsamninginn af sinni hálfu, þ.e. greiði til hans iðgjald í a.m.k. 20 ár. Þannig undirstrikist langtímaeðli váttryggingarsamningsins að mati varnaraðila. Varnaraðili vísar til þess að við samningsgerðina hafi sóknaraðili fengið afhent nákvæmt tilboð þar sem reiknað hafi verið út hvernig váttryggingarsamningurinn myndi þróast með tímanum miðað við gefnar ávöxtunarforsendur. Í því skjali hafi verið tiltekið í töflu yfir 35 ára tímabil hvert hugsanlegt endurkaupsverð samnings yrði á hverju ári fyrir sig. Þar hafi komið skýrt fram að endurkaupsverð fyrstu þrjú árin væri ekkert. Þá hafi sóknaraðili skrifað undir váttryggingarumsókn þar sem staðfest sé að sóknaraðili hafi fengið váttryggingaskilmála og önnur fylgigögn afhent og kynnt sér þau, að um langtímafjárfestingu sé að ræða og að virði hans gæti orðið minna en greidd iðgjöld, sér í lagi fyrstu árin. Sóknaraðili hafi einnig skrifað undir að hann hafi mótttekið tiltekin gögn, þar á meðal váttryggingartilboð, váttryggingarskilmála, yfirlýsingu um persónuvernd, samþykktir fjárfestingasjóða og fleira. Að auki hafi sóknaraðili skrifað undir umboð og yfirlýsingu til varnaraðila, ásamt þarfagreiningarskjali, þar sem kom fram að sóknaraðili teldi sig nægjanlega upplýsta til að taka ákvörðun um töku tryggingar og sparnaðar. Með undirritun sinni hafi sóknaraðili óskað eftir því að þarfagreining færi ekki fram.

Með hliðsjón af framangreindu telur varnaraðili að sóknaraðila hafi verið veittar fullnægjandi upplýsingar um efni váttryggingarsamningsins auk þess að sóknaraðili hafi fengið afhent öll tilskilin gögn og staðfest sjálfur með undirritun sinni að hann hafi kynnt sér skilmála samningsins.

Varnaraðili mótmælir sérstaklega fullyrðingum sóknaraðila þess efnis að mikilvæg efnisatriði hafi verið falin fyrir honum í smáu letri samnings aðila. Varnaraðili vísar til þess að allir váttryggingarskilmálar séu fremur langir samningstextar. Það sami eigi við um marga aðra löggæringa sem einstaklingar gera. Ekki sé unnt að bera fyrir sig eftir á að hafa ekki skilið efni þess samnings sem gerður hafi verið og hafi sóknaraðila sannarlega verið afhent öll lögboðin skýringargögn við samningsgerðina. Þá vísar

varnaraðili til framlags excel skjals sóknaraðila og byggir á því að útreikningur sóknaraðila þar sé rangur og taki til dæmis ekki tillit til þeirrar viðtæku váttryggingarvernd sem sóknaraðili valdi fyrir sig og fjölskyldu sína sem og þess að engin váttryggingarvernd er kostnaðarlaus. Umræddur útreikningur taki jafnframt ekki mið af heildarsamningi aðila, s.s. bónus frá váttryggjanda. Loks mótmælir varnaraðili kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu sparnaðar hans með þeim vöxtum sem „lofað“ hafi verið. Varnaraðili vísar til þess að engum vöxtum hafi verið lofað enda sé framtíðargengi nær allra fjárfestinga óþekkt þótt stundum sé unnt að finna vísbendingar um slíkt í sögulegum gögnum samskonar fjárfestinga. Sóknaraðili hafi sjálfur undirritað váttryggingarumsókn sína um að hann gerði sér grein fyrir því að undirliggjandi fjárfesting gæti lækkað sem hækkað og að ávöxtunarárangur í fortíð gæfi ekki örugga mynd af ávöxtunarárangri í framtíð.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila mótmælir sóknaraðili því að hafa fengið fullnægjandi kynningu á váttryggingarsamningi aðila og kveðst hafa verið upplýstur af starfsmanni varnaraðila að unnt væri að taka sparnaðinn út þegar þörf væri á. Þá kveðst sóknaraðili hafa lagt traust sitt á að starfsmenn varnaraðila sinntu upplýsingaskyldu sinni varðandi hinn flókna og umfangsmikla váttryggingarsamning aðila og varði skortur á umræddum upplýsinga við ákvæði 28. gr. laga nr. 32/2005. Þá vísar sóknaraðili til þess að Fjármálaeftirlitið hafi gert athugun á viðskiptaháttum varnaraðila árið 2018 og gert athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf varnaraðila varðandi kostnað og þóknanir vegna fjárfestatengdra váttryggingaafurða til væntanlegra váttryggingataka. Þá hafi jafnframt verið gerðar athugasemdir við að viðskiptavinum væri ekki veittur skriflegur rökstuðningur vegna þeirra afurða sem mælt væri fyrir um fyrir viðskiptavini.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum ítrekar varnaraðila að sóknaraðili hafi fengið afhenta skilmála hins umþrætta váttryggingarsamnings, kynnt sér þá og undirritað. Mátti sóknaraðili gera sér grein fyrir því að endurkaupsverð samningsins gæti verið lægra en innborgað iðgjald, einkum fyrstu ár samningstímans. Þá hafi umræddur váttryggingarsamningur ekki verið flókinn. Sóknaraðili hafi keypt víðtækar váttryggingar fyrir sig og fjölskyldu sína og séu slíkar tryggingar vel þekktar á Íslandi. Hið mánaðarlega iðgjald sem ekki fari til áhættuiðgjalds fyrir váttryggingarvernd sé ráðstafað til verðbréfasjóða að vali váttryggingartaka og komi kostnaðarliðir fram í skilmálum samningsins. Þessir kostnaðarliðir einkennist af þeirri staðreynd að líftryggingarsamningar séu eðli málsins samkvæmt gerðir til lengri tíma. Varnaraðili bendir á að hið mánaðarlega greidda iðgjald sóknaraðila sem hafi verið umfram áhættuiðgjald á tímabili samningsins hafi verið alls að fjárhæð 622 evrur. Sóknaraðili hafi á sama tímabili unnið sér rétt á 1000 evru bónus sem hefði verið unnt að innleysa síðar á samningstíma. Varnaraðili vísar einnig til þess að í máli þessu sé ekki um neinar fjárhæðir að ræða sem skipti sérstöku máli til kaupa á fasteignum eða lausafé.

IV

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Ágreiningur málsins varðar þjónustu varnaraðila við miðlun váttrygginga á milli sóknaraðila og erlenda váttryggingafélagsins Z. Váttryggingin sem sóknaraðili samdi um

með milligöngu varnaraðila kallast „Wealth Insuring“ eða söfnunarlíftrygging og tók hún gildi þann 1. júní 2019. Samið var um mánaðarlega greiðslu iðgjalda að fjárhæð 110 evrur. Með váttryggingunni var samið um líftryggingu fyrir sóknaraðila sem nemur 75.000 evrum og sjúkdómatryggingu sem nemur 70.000 evrum. Undir samning aðila féll jafnframt sambærileg trygging fyrir maka sóknaraðila sem og sjúkdómatryggingu fyrir barn þeirra að fjárhæð 99.000 evrur. Mánaðarleg greiðsla til váttryggingafélagsins skiptist í greiðslu að fjárhæð 7,5 evrur fyrir báðar líftryggingarnar og 28,55 evrur fyrir sjúkdómatryggingarnar þrjár. Eftir stóðu 73,95 evrur í mánaðarlegar greiðslur til váttryggingarfélagsins sem átti að nota til að fjárfesta í sjóðum að vali sóknaraðila. Sóknaraðili sagði upp váttryggingunni 6. febrúar 2021. Samkvæmt gögnum málsins hefur sóknaraðili greitt alls 344.480 krónur til Z með mánaðarlegri greiðslu iðgjalda í 21 mánuð, þar af 15.457 krónur þann 11. júní 2019, 15.634 krónur þann 1. júlí 2019, 15.038 krónur þann 2. ágúst 2019, 15.281 krónu þann 2. september 2019, 14.906 krónur þann 1. október 2019, 15.237 krónur þann 1. nóvember 2019, 14.751 krónu þann 2. desember 2019, 14.983 krónur þann 2. janúar 2020, 15.060 krónur þann 3. febrúar 2020, 15.689 krónur þann 4. mars 2020, 17.222 krónur þann 2. apríl 2020, 17.575 krónur þann 4. maí 2020, 16.660 krónur þann 2. júní 2020, 17.189 krónur þann 2. júlí 2020, 17.652 krónur þann 4. ágúst 2020, 18.127 krónur þann 1. september 2020, 17.895 krónur þann 2. október 2020, 18.138 krónur þann 2. nóvember 2020, 17.542 krónur þann 30. nóvember 2020, 17.222 krónur þann 4. janúar 2021 og 17.222 krónur þann 1. febrúar 2021.

4.1. Krafa sóknaraðila

Kvörtun sóknaraðila er beint gegn varnaraðila sem hafði milligöngu um gerð váttryggingarsamnings milli sóknaraðila og erlenda váttryggingafélagsins Z. Sóknaraðili telur einkum að hann eigi rétt á greiðslu, sem líta verður á sem greiðslu skaðabóta, frá varnaraðila vegna þeirra greiðslna sem inntar voru af hendi til váttryggingafélagsins í kjölfar samnings við félagið. Krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sér þá fjárhæð sem sóknaraðili hefur greitt í sparnað auk þeirra vaxta sem samið var um. Sóknaraðili gerir einnig þá kröfu að tiltekna greinar í skilmálum váttryggingarsamnings aðila verði felldar á brott. Loks gerir sóknaraðili kröfu að varnaraðila verði almennt gert skylt að gæta ríkrar og viðeigandi upplýsingarskyldu til viðskiptavina sinna, bæði fyrir samningsgerð og á samningstímabili, um efni þeirra váttryggingarsamninga sem hann hafi milligöngu fyrir sem og um allan kostnað sem hlýst af samningi. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Við úrlausn málsins verður að líta til laga nr. 32/2005 um miðlun váttrygginga (vml.), þar sem starfsemi varnaraðila heyrði undir ákvæði þeirra laga þegar samningur um miðlun váttryggingar var gerður við sóknaraðila 1. júní árið 2019. Þá verður einnig að líta til laga nr. 30/2004 um váttryggingasamninga (vsl.), eins og þau voru þegar hinn umdeildi samningur var gerður.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. vsl. getur váttryggingataki slitið samningi um líftryggingu hvenær sem er. Ef váttryggingasamningi er slitið á váttryggingatíma skal samkvæmt 1. mgr. 77. gr. laganna, reikna váttryggingartaka til tekna verðmæti váttryggingarinnar, þ.m.t. iðgjald, fyrir þann tíma sem hann hefur greitt og váttrygging er ekki í gildi. Í skilmálum skulu vera reglur um útreikning á verðmæti váttryggingarinnar og iðgjalds eða vísað til slíkra reglna, sbr. 2. mgr. ákvæðisins. Fyrir liggur að mánaðarlegar greiðslur frá sóknaraðila vegna váttryggingarinnar bást til hins erlenda váttryggingafélags Z en ekki til varnaraðila. Þar sem kröfu sóknaraðila er aðeins beint gegn varnaraðila, verður litið á kröfuna sem kröfu um skaðabætur úr hendi varnaraðila vegna tjóns sem rakið verði til háttsemi hans. Af því leiðir að krafa sóknaraðila verður ekki byggð á ákvæðum 75. og 77. gr. vsl.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi vanrækt upplýsingaskyldu sína við miðlun váttryggingarinnar þar sem honum hafi ekki verið veittar réttar upplýsingar um greiðslur úr fjárfestingarhluta váttryggingarinnar og hafi þannig brotið gegn ákvæði 28. gr. vml.

Við mat á kröfu sóknaraðila verður því að líta til þeirra skyldna sem hvíla á varnaraðila sem váttryggingamiðlara, m.a. um að greina þarfir váttryggingartaka og veita upplýsingar um váttrygginguna. Þá verður aðalkrafa sóknaraðila um skaðabætur fyrst tekin til skoðunar.

4.2. Skyldur varnaraðila við miðlun váttrygginga

Samkvæmt 2. gr. vml., eins og ákvæðið var 1. júní 2019, var óheimilt að víkja frá ákvæðum laganna með samningi ef það leiddi til lakari stöðu þess sem öðlaðist kröfu á hendur félagi samkvæmt váttryggingasamningi.

Í 1. mgr. 28. gr. vml. sagði að váttryggingamiðlari skyldi starfa í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur á váttryggingamarkaði og með hagsmuni váttryggingartaka og váttryggðra fyrir augum. Þá kom fram í 31. gr. vml. að áður en váttryggingarsamningur yrði gerður skyldi váttryggingamiðlari skilgreina, einkum á grundvelli upplýsinga sem aflað væri frá væntanlegum váttryggingartaka, kröfur og þarfir hans. Skyldi váttryggingamiðlari skýra væntanlegum váttryggingartaka frá þeim ástæðum sem lægju að baki ráðleggingum hans og skyldi rökstuðningurinn taka mið af eðli þess váttryggingarsamnings sem mælt væri með. Váttryggingamiðlara bar að veita þær upplýsingar skriflega eða á öðrum varanlegum miðli, sbr. 1. tölul. 1. mgr. 33. gr. vml., á skýran og nákvæman hátt sem væri viðtakandanum skiljanlegur, sbr. 2. tölul. ákvæðisins, og á íslensku eða öðru tungumáli sem báðir aðilar samþykktu, sbr. 3. tölul.

Í 4. mgr. 30. gr. vml. kom fram að upplýsingaskylda váttryggingafélags samkvæmt lögum um váttryggingarsamninga og váttryggingastarfsemi hvíldi á váttryggingamiðlara við váttryggingamiðlun eftir því sem við ætti. Þær skyldur sem mælt var fyrir um í XI. kafla vsl. hvíldu því á varnaraðila við miðlun váttrygginga gagnvart sóknaraðila. Þannig var varnaraðila, sem váttryggingamiðlara sbr. 4. mgr. 30. gr. vml., skylt samkvæmt 1. mgr. 64. gr. vsl. að sjá til þess að váttryggingartaki fengi nauðsynlega ráðgjöf um hvernig þörfum hans um váttryggingavernd yrði mætt með váttryggingunni. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins bar einnig að veita váttryggingartaka upplýsingar um mikilvæg atriði þeirra tegunda váttrygginga sem fullnægt gætu þörf hans fyrir váttryggingarvernd. Meðal annars átti að veita upplýsingar um gildistíma váttryggingarsamningsins, skilmála, iðgjöld, ágóðahlutdeild þegar við átti og takmarkanir á gildissviði váttryggingarinnar miðað við það sem váttryggingartaki mátti með réttu ætla að hún tæki til. Samkvæmt 1. mgr. 66. gr. vsl. áttu váttryggingarskilmálar, sem boðnir voru hér á landi og féllu undir þennan hluta laganna, að vera á íslensku eða öðru tungumáli sem váttryggingartaki samþykkti og gerði honum kleift, áður en gengið yrði frá váttryggingarsamningi, að tileinka sér þau ákvæði skilmálanna sem skiptu máli um efni þeirra, váttryggingarvernd og þau kjör sem í boði væru.

Meðal gagna málsins er skjal sem nefnist „Umboð/Yfirlýsing vegna tryggingatöku“ sem er undirritað af sóknaraðila, dags. 23. maí 2019. Í skjalinu segir m.a.: „Mér hefur verið gert grein fyrir því að T&R miðlar á eigin ábyrgð váttryggingum til váttryggingafélaga gegn endurgjaldi. Að endurgjaldið er greitt af því váttryggingafélagi sem miðlað er til hverju sinni. Endurgjaldið er mismunandi eftir gerð samnings og tímalengd. Í eignatryggingum í hlutfalli af greiddum iðgjöldum, en í líftryggingum er endurgjaldið greitt fyrirfram, en er afturkræft hlutfallslega ef ég segi upp tryggingunni innan endurkröfuf tímabils tryggingarinnar. [...]“.

Af gögnum málsins verður ráðið að allar aðrar upplýsingar um eðli váttryggingarinnar hafi verið í skjali sem nefnist „Almennir skilmálar og skilyrði váttryggingarinnar Söfnunarlíftrygging“. Mælt er fyrir um uppsögn váttryggingarinnar í 11. gr. skilmálanna og afleiðingar uppsagnarinnar í 12. gr. þeirra sem ber yfirskriftina Endurkaupsvirði, kostnaður og gjöld. Í ákvæðum 1.-4. töluliðum ákvæðisins segir meðal annars:

Váttryggjandi mun greiða váttryggingartaka út endurkaupsvirði váttryggingarinnar samkvæmt því sem lýst er í þessum váttryggingarskilmálum eða gildandi lögum. Endurkaupsvirði fyrstu 10 ár samningsins jafngildir 97% af inneign á tryggingarreikningi til loka síðasta heila mánaðar sem váttryggingarsamningurinn hefur verið í gildi. Síðar, verður endurkaupsverðið jafngilt inneign á tryggingareikningi

Frádráttur vegna gerðar váttryggingarsamningsins með eingreiðslugjaldi er 6% af eingreiðslugjaldi og er það dregið frá tryggingareikningnum í lok þess mánaðar sem eingreiðslugjaldið var greitt. Greiðslur til viðbótar við umsamdar iðgjaldagreiðslur auka ekki kostnað vegna gerðar váttryggingarsamnings.

Á fyrstu 60 mánuðum gildistíma váttryggingarsamningsins er kostnaður vegna gerðar hans sem dreginn er af tryggingarreikningnum 35% af reglulegu mánaðarlegu iðgjaldi. Iðgjaldagreiðslur sem eru hærri en umsamin upphæð, auka ekki kostnaðinn.

Í því tilfalli að samningnum lýkur samkvæmt skilgreiningu í fyrsta tölulið þessarar greinar á fyrstu 60 mánuðum gildistíma váttryggingarsamningsins, þá er endurkaupsvirðið lækkað sem nemur óinnheimtu gjöldum vegna gerðar hans.

Sóknaraðili naut váttryggingarverndar samkvæmt samningi aðila sem nam 75.000 evrum vegna líftryggingar og 70.000 evrum vegna sjúkdómatryggingar. Hið sama átti við um maka sóknaraðila. Þá naut barn þeirra sjúkdómatryggingar sem nam 99.000 evrum. Mánaðarleg greiðsla sóknaraðila samkvæmt váttryggingarsamningnum nam 110 evrum, þar af 7,5 evrur fyrir báðar líftryggingarnar og 28,55 evrur fyrir sjúkdómatryggingarnar þrjár. Eftir stóðu 73,95 evrur í mánaðarlegar greiðslur til váttryggingarfélagsins sem átti að nota til að fjárfesta í sjóðum að vali sóknaraðila.

Af gögnum málsins verður ekki ráðið að almenn greining hafi farið fram á þörfum sóknaraðila fyrir váttryggingatengdar fjárfestingarafurðir, þrátt fyrir að um 67% af iðgjaldi sóknaraðila hafi verið nýtt við fjárfestingar. Í áður nefndu skjali, sem nefnist „Umboð/Yfirlýsing vegna tryggingartöku“ segir: „Ég staðfesti að gerð var þarfagreining á váttryggingarvernd minni/okkar áður en umsóknir voru undirritaðar. Að teknu tilliti til þarfagreiningarinnar er það mat mitt/okkar að næg váttryggingavernd sé til staðar komi til tjónsatburðar, að teknu tilliti til skulda, greiðslubyrði lána og fjölskylduáðstæðna“. Var skjalið undirritað af hálfu sóknaraðila, maka hans og af starfsmanni varnaraðila. Í skjali sem nefnist „Þarfagreining vegna tilboðs í persónutryggingar“, útgefnu af varnaraðila, dags. 23. maí 2019, var undir liðnum „Mat ráðgjafa“ gerð grein fyrir nafni og kennitölu sóknaraðila. Ekki voru fylltar inn neinar aðrar upplýsingar sem mælt er fyrir um í skjalinu, t.a.m. um atvinnu sóknaraðila eða mánaðarlegar tekjur, um fyrri tryggingar sóknaraðila, greiðslur í lífeyrissjóði, fjölda barna undir 18 ára aldri á framfæri, virði fasteignar, virði bifreiða, aðrar eignir eða um upphæð fjárskuldbindinga. Í skjalinu var af

hálfu sóknaraðila hakað í reit sem kveður á um að sóknaraðili „óska[ði] ekki eftir þarfagreiningu við töku trygginga“.

Hvergi í samningsgögnum er þó greint frá þörfum sóknaraðila fyrir slíka váttryggingartengda fjárfestingarafurð, mati starfsmanns varnaraðila á þörfum sóknaraðila eða röksemdum að baki því mati, þrátt fyrir að slíkt hafi verið skilyrði við miðlun váttrygginga samkvæmt 31. gr. vml., sbr. 3. gr. laganna. Lá þar af leiðandi ekki fyrir hvort fjárfestingatengda váttryggingin samræmdist þörfum sóknaraðila eða hvers vegna það væri til hagsbóta fyrir sóknaraðila að greiða 73,95 evrur í hverjum mánuði í fjárfestingasjóði, sér í lagi þegar ekkert lá fyrir um þekkingu eða reynslu sóknaraðila af fjárfestingum. Verður þar af leiðandi ekki séð að varnaraðili hafi starfað fyllilega með hagsmuni sóknaraðila fyrir augum við miðlun váttryggingarinnar, sbr. 28. gr. vml. Er sú háttsemi varnaraðila sagnæm og ólögmat. Skortur á þarfagreiningu leiðir þó ekki sjálfkrafa til skaðabótaskyldu varnaraðila, enda verða önnur skilyrði skaðabótaábyrgðar að vera uppfyllt, þ.á m. um orsakasamband og sennilega afleiðingu.

Ágreiningur aðila snýr einkum að því hvort sóknaraðili hafi fengið fullnægjandi upplýsingar frá varnaraðila við samningsgerð aðila um að hann fengi ekkert greitt úr fjárfestingatengdu váttryggingunni fyrr en eftir að váttryggingin hafði gilt í fimm ár hið minnsta og um þann kostnað sem dreginn yrði frá mánaðarlegum greiðslum sóknaraðila þann tíma sem nam 35% af fjárhæðinni. Sóknaraðili ber því við að starfsmaður varnaraðila hafi staðhæft að hann gæti tekið út inneign sína úr fjárfestingartengdu váttrygginguna þegar hann kysi að gera svo. Varnaraðili mótmælir framangreindu og vísar til þess að sóknaraðili hafi fengið ítarlega kynningu á öllum þáttum váttryggingarsamningsins, þ.m.t. viðskiptakostnað við samninginn og að sóknaraðili hafi staðfest það með undirritun sinni. Þá hafi sóknaraðili fengið afhent öll lögboðin skýringargögn við samningsgerðina.

Fyrir liggur að sóknaraðili lagði fram umsókn til varnaraðila fyrir Z söfnunarlíftryggingu fyrir sig og fjölskyldu sína þann 23. maí 2019. Er umrætt umsóknarblað bæði ritað á íslensku og ensku. Þar undirritar sóknaraðili víðtækar yfirlýsingar, meðal annars þess efnis að hann hafi kynnt sér váttryggingarskilmála söfnunarlíftryggingarinnar og fengið þá afhenta. Þá kveður yfirlýsingin á um að honum hafi verið kynnt undirliggjandi fjárfesting í þessari váttryggingu, sem hugsuð væri sem langtíma fjárfesting, gæti hækkað jafnt sem lækkað og að ávöxtun tryggingarsjóða í fortíðinni gæfi ekki örugga mynd af ávöxtun þeirra í framtíðinni. Jafnframt staðfesti sóknaraðili með undirritun sinni að hann gerði sér grein fyrir að endurkaupsverð váttryggingarinnar gæti verið lægra en iðgjald sem af henni myndi greiðast, sérstaklega fyrstu ár hennar. Skilmálar váttryggingarinnar sem sóknaraðili tók voru einnig bæði á íslensku og ensku. Í 3. tölulið 12. gr. þeirra er skýrt tilgreint að á fyrstu 60 mánuðum gildistíma váttryggingarsamningsins sé kostnaður vegna gerðar hans sem dreginn sé af tryggingareikningnum 35% af reglulegu mánaðarlegu iðgjaldi. Þá er tiltekið í 4. tölulið 12. gr. skilmálanna að í því tilfelli að samningnum lyki samkvæmt skilgreiningu í fyrsta tölulið þeirrar greinar á fyrstu 60 mánuðum gildistíma váttryggingarsamningsins, væri endurkaupsvirðið lækkað sem næmi óinnheimtum gjöldum vegna gerðar hans. Í skjali sem nefnist „Umboð/Yfirlýsing vegna tryggingartöku“ staðfesti sóknaraðili með undirritun sinni 23. maí 2019 að hann teldi sig hafa verið nægjanlegan upplýstan um þá váttryggingarvernd sem felst í samningi aðila að geta tekið ákvörðun um töku tryggingarinnar. Sams konar yfirlýsingu er að finna undirritaða af sóknaraðila í skjali sem ber heitið „Þarfagreining vegna tilboðs í persónutryggingar“. Í sömu yfirlýsingu sóknaraðila kemur einnig fram að hann afþakki þarfagreiningu við töku trygginga. Loks liggur fyrir að þann 24. maí 2019 fékk sóknaraðili sent tilboð varnaraðila þar sem tiltekið

er hvernig váttryggingarsamningurinn þróast með tímanum miðað við gefnar ávöxtunarforsendur. Í töflu sem nær yfir 35 ára tímabil kemur fram hvert hugsanlegt endurkaupsverð samnings verður á hverju ári fyrir sig. Í umræddri töflu kemur einnig fram að endurkaupsverð fyrstu þrjú árin sé ekkert.

Með hliðsjón af öllu framangreindu telur kærunefndin að skýrlega sé kveðið á um það í framlögðum gögnum, sem öll voru á íslensku, að sóknaraðili fengi ekkert greitt úr fjárfestingategundu váttryggingunni fyrr en eftir að váttryggingin hefði gilt í fimm ár hið minnsta og um þann kostnað sem dreginn yrði frá mánaðarlegum greiðslum. Þá hefur varnaraðili hafnað því að hafa staðhæft við sóknaraðila að hann gæti tekið út inneign sína þegar hann kysi að gera svo, og er sú fullyrðing sóknaraðila því ósönnuð. Af framansögðu telur kærunefndin að ekki sé orsakasamband á milli þeirra atriða sem sóknaraðili kvartar yfir og þess að ekki hafi farið fram greining á þörfum hans. Verður því kröfu sóknaraðila um greiðslu skaðabóta úr hendi varnaraðila hafnað.

Líkt og áður hefur verið tilgreint starfar kærunefnd vöru- og þjónustukaupa samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laga nr. 81/2019 gilda lögin um ágreining um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu. Aðrar kröfur sóknaraðila í málinu en þær er snúa að greiðslu skaðabóta úr hendi varnaraðila falla því ekki undir lögsögu kærunefndar. Verður því að vísa þeim frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa, sbr. a. tölulið 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019 og 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

IV

Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, um skaðabætur úr hendi varnaraðila, Y, er hafnað.

Öðrum kröfum sóknaraðila er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson