

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 28. janúar 2022 í máli nr. 30/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 12. mars 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða henni þann sparnað sem sóknaraðili hefur greitt fyrir með mánaðalegri greiðslu iðgjalda. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með tölvubréfi, dags. 28. maí 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 þann 2. júní 2021. Athugasemdir við andsvör varnaraðila bárust frá sóknaraðila þann 10. júní 2021. Athugasemdir bárust frá varnaraðila þann 18. júní 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara varnaraðila og athugasemda sóknaraðila og varnaraðila, skilmálar váttryggingar sóknaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, váttryggingarstaðfesting, dags. 11. október 2018, váttryggingarumsókn sóknaraðila, umboð/yfirlýsing sóknaraðila til varnaraðila, skjal vegna þarfagreiningar, svo og staðfesting á greiðslum sóknaraðila til Z váttryggingafélags.

Með bréfi, dags. 1. júlí 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 váttryggingaráðgjöf og miðlun fyrir hönd erlenda váttryggingarfélagsins Z. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi átt fund með starfsmanni varnaraðila þann 3. október árið 2018 þar sem sóknaraðili hafi þegið kynningu á líf- og sjúkdómatryggingu hjá hinu erlenda váttryggingafélagi. Samningur komst á um váttryggingu sóknaraðila sem tók gildi þann 1. nóvember árið 2018. Heildargreiðsla fyrir váttryggingarnar á mánuði er samkvæmt samningsgögnum 130 evrur. Sóknaraðili sagði upp váttryggingunni í janúar árið 2021. Kveðst sóknaraðili hafa sagt upp váttryggingunni þar sem hún fæli í sér of háa mánaðarlega greiðslubyrði, eða um 19.000 krónur í upphafi en yfir 20.000 krónur þegar uppsögnin átti sér stað.

Sóknaraðili telur að mánaðarleg greiðslukrafa vegna váttrygginganna sé óeðlilega há. Gerir sóknaraðili þá kröfu að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila þann sparnað sem sóknaraðili hefur greitt með mánaðarlegum afborgunum. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað með vísan til skilmála váttryggingarinnar um takmörkun á greiðslu ef váttryggingunni er sagt upp innan fimm ára frá gildistöku.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst ekki hafa fengið neinar upplýsingar frá varnaraðila við samningsgerðina um að ekkert fengist greitt úr sparnaðartryggingunni ef váttryggingunni yrði sagt upp innan ákveðins tíma. Telur sóknaraðili ekki geta staðist lög að hægt sé að skuldbinda aðila til að greiða sparnað í fimm ár án þess að geta fengið nokkuð endurgreitt ef sagt er upp innan þess tíma. Tekur sóknaraðili dæmi um fyrirkomulagið hjá öðrum váttryggingafélögum, en það sé þannig að við uppsögn fái tryggingarfélagið greiðslu sem nemur tveggja mánaða greiðslu. Miðað við eðlilegan kostnað við líf- og sjúkdómatryggingu, sem sóknaraðili telur vera um 5.000 krónur á mánuði, hljóti um 15.000 krónur að fara í sparnaðartrygginguna. Nemi tveggja mánaða greiðsla því um 30.000 krónum í þessu tilviki. Miðað við 15.000 króna greiðslu á mánuði í tvö ár og fimm mánuði, þar til sóknaraðili sagði upp váttryggingunni í janúar 2021, telur sóknaraðili að hún hafi greitt varnaraðila 435.000 krónur sem sparnað. Beri varnaraðila að greiða sóknaraðila þá fjárhæð.

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 lengur. Forsenda slíks samnings sé að váttryggingartakinn ætli sér að vera váttryggður til lengri tíma fyrir einhverjum áföllum, svo sem andláti eða alvarlegum sjúkdómi. Alþekkt sé að líftryggingasamningar séu gerðir til langs tíma, til að mynda sé hugsunin að baki sú að við andlát váttryggingataka geti nákomnir, s.s. maki, fengið aðstoð til ýmissa greiðslna með líftryggingafénu. 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 sterkri váttryggingarvernd þar sem hún valdi sjálf líftryggingu fyrir 77.000 evrur og heilsutryggingu, þ.e. sjúkdóma og slysatryggingu, fyrir 38.000 evrur. Verulegur hluti mánaðarlegs iðgjalds er strax frá upphafi áhættuiðgjald fyrir váttryggingarvernd að sögn varnaraðila.

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 kemur 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 er fjárfestur í þeim sjóðum sem váttryggingartaki hefur valið. Bónusinn verði virkur og eign váttryggingartaka ef hann stendur við váttryggingarsamninginn af sinni hálfu, þ.e. greiði til hans iðgjald í a.m.k. 20 ár. Þannig undirstrikast langtímaeðli váttryggingarsamningsins að mati varnaraðila. Varnaraðili bendir á að við samningsgerðina hafi sóknaraðili fengið afhent nákvæmt tilboð þar sem reiknað var út hvernig váttryggingarsamningurinn myndi þróast með tímanum miðað við gefnar ávöxtunarforsendur. Í því skjali hafi verið tiltekið í töflu sem miðaði við 31 ár hvert hugsanlegt endurkaupsverð samnings yrði á hverju ári fyrir sig. Þar hafi komið skýrt fram

að endurkaupsverð fyrstu tvö árin sé ekkert. Þá hafi sóknaraðili skrifað undir váttryggingarumsókn þar sem staðfest var að sóknaraðili hafi fengið váttryggingaskilmála og önnur fylgigögn afhent og kynnt sér þau, að um langtímafjárfestingu væri að ræða og að virði hans gæti orðið minna en greidd iðgjöld, sér í lagi fyrstu árin. Sóknaraðili hafi einnig skrifað undir að hún hafi mótttekið tiltekin gögn, þar á meðal váttryggingarskilmála, þarfagreiningu og útreikninginn sem áður var greint frá. 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 váttryggingarnar. 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 sjálf með undirritun sinni að hún hafi kynnt sér skilmála samningsins.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila segir sóknaraðili að henni finnist óeðlilegt að skuldbinda fólk til að greiða svo háar fjárhæðir mánaðarlega. Ef sú staða kemur upp að fólk ráði ekki við afborganirnar tapi það öllu sínu. Telur sóknaraðili að slíkir viðskiptahættir standist tæplega lög. Þá segist sóknaraðili hvergi hafa samþykkt að allir þeir peningar sem greiddir voru í sparnaðinn væru teknir af henni án þess að nokkur hluti yrði greiddur til baka.

3.4. Athugasemdir varnaraðila

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að, líkt og fram komi í andsvörum, sé óhagstætt að segja upp umræddum líftryggingarsamningi innan fimm ára frá töku váttryggingarinnar. Sé það rækilega kynnt í öllum gögnum sem váttryggingartakar staðfesti að hafa fengið afhent og kynnt sér. Ýmsir aðrir viðskiptagerningar á markaði feli í sér margra ára skuldbindingu og sé það löglegt.

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“ og tók gildi þann 1. nóvember árið 2018. Samið var um mánaðarlega greiðslu iðgjalda að fjárhæð 130 evrur. Með váttryggingunni var samið um svokallaða „life coverage“ tryggingu sem nemur 77.000 evrum og „health coverage“ tryggingu sem nemur 38.000 evrum. Mánaðarleg greiðsla til váttryggingafélagsins skiptist í greiðslu að fjárhæð 6,70 evrur fyrir líftrygginguna og 20,68 evrur fyrir sjúkdómatrygginguna. Eftir stóðu 93,62 evrur í mánaðarlegar greiðslur til váttryggingafélagsins sem átti að nota til að fjárfesta í sjóðum að vali sóknaraðila. Sóknaraðili sagði váttryggingunni upp í janúar árið 2021. Samkvæmt gögnum málsins hefur sóknaraðili greitt alls 475.206 krónur til Z með mánaðarlegri greiðslu iðgjalda í 25 mánuði, þar af 17.956 krónur þann 31. október 2018, 18.177 krónur þann 1. desember 2018, 17.368 krónur þann 31. desember 2018, 17.941 krónur þann 1. febrúar 2019, 17.723 krónur þann 2. mars 2019, 17.956 krónur þann 1. apríl 2019, 17.785 krónur þann 1. maí 2019, 18.034 krónur þann 1. júní 2019, 18.477 krónur þann 1. júlí 2019, 17.616 krónur þann 1. október 2019, 18.008 krónur þann 1. nóvember 2019, 17.433 krónur þann 1. desember 2019, 17.707 krónur þann 1. janúar 2020, 17.798 krónur þann 1. febrúar

2020, 18.216 krónur þann 1. mars 2020, 20.392 krónur þann 1. apríl 2020, 20.770 krónur þann 1. maí 2020, 19.689 krónur þann 1. júní 2020, 20.262 krónur þann 1. júlí 2020, 20.861 krónur þann 1. ágúst 2020, 21.395 krónur þann 1. september 2020, 21.148 krónur þann 1. október 2020, 21.436 krónur þann 1. nóvember 2020, 20.705 krónur þann 1. desember 2020, svo og 20.353 krónur þann 1. janúar 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 að hún 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 telur sig eiga inni vegna mánaðarlegu greiðslnanna, alls um 435.000 krónur. Varnaraðili krefst þess að kröfu 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 í október árið 2018. Þá verður einnig að líta til laga nr. 30/2004 um váttryggingasamninga (vsl.), eins og þau voru þegar hinn umdeildi samningur var gerður.

Samkvæmt 75. gr. vsl. getur váttryggingataki slitið samningi um líftryggingu hvenær sem er, sbr. 1. mgr. ákvæðisins. Ef váttryggingasamningi er slitið á váttryggingatíma skal samkvæmt 7. 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 bárust 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 henni hafi ekki verið veittar upplýsingar um að ekkert yrði greitt út ef tryggingunni yrði sagt upp innan fimm ára, svo og að ekki hafi verið greint frá því að 35% af mánaðarlegum greiðslum rynni til greiðslu kostnaðar af hálfu Z fyrstu fimm árin.

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, hvort brot á þeim skyldum hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni, svo og hvort háttsemi varnaraðila geti leitt til bótaskyldu samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttar.

4.2. Skyldur varnaraðila við miðlun váttrygginga

Samkvæmt 2. gr. vml., eins og ákvæðið var í október 2018, 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 hagsmunum 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 mætti 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. 3. október 2018. 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 „[Z] Wealth Insuring“. Í skjalinu er að finna skilmála váttryggingarinnar, „general terms and conditions for the insurance product“, sem eru alls 20 blaðsíður á ensku. Mælt er fyrir um uppsögn váttryggingarinnar og afleiðingar uppsagnarinnar í 12. gr. skilmálanna. Í 1. og 4. mgr. ákvæðisins segir:

The insurer will pay out the surrender value to the policyholder in the cases described by these GTCs or by the respective legislation. Surrender value during the first 10 years of the duration of the insurance contract is equal to 97% of the balance of the insurance account to the end of the last full month of the duration of the contract. Later on, the surrender value is equal to the balance of the insurance account.

The deduction for the conclusion of the insurance contract from single premium amounts to 6% of the single premium and is deducted from the insurance account at the end of the month in which the single premium has been paid. Premium payments above agreed amount do not increase deduction for the conclusion of the insurance contract for single premium.

In the first 60 insurance months the deduction for the conclusion of the insurance contract from regular monthly premium is charged in the amount of 35% of regular monthly premium. Premium payments above the agreed amount, do not increase these deductions.

In the event of termination of the insurance contract within the meaning of paragraph 1 of this Article in the first 60 months of duration of the insurance contract, the surrender value is reduced by the uncollected deductions for the conclusion of the insurance contract.

Fyrir liggur að sóknaraðili naut líftryggingar samkvæmt samningnum sem nam 77.000 evrum og sjúkdómatryggingar sem nam 38.000 evrum. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að sú váttryggingarvernd, og greiðsla iðgjalda fyrir þá tryggingu, hafi verið í ósamræmi við hagsmuni sóknaraðila. Þá verður ekki fullyrt að engin greining hafi farið fram á þörfum sóknaraðila fyrir töku þeirrar váttryggingar, þar sem tekið er fram að um lágmarksváttryggingarvernd sé að ræða. Mánaðarleg greiðsla sóknaraðila samkvæmt váttryggingarsamningnum nam 130 evrum, þar af 6,70 evrur fyrir líftryggingu og 20,68 evrur fyrir sjúkdómatrygginguna. Eftir stóðu 93,62 evrur í mánaðarlegar greiðslur til váttryggingafélagsins sem átti að nota til að fjárfesta í sjóðum að vali sóknaraðila.

Af gögnum málsins verður hins vegar ráðið að engin almenn greining hafi farið fram á þörfum sóknaraðila fyrir váttryggingatengdar fjárfestingarafurðir, þrátt fyrir að um 72% af iðgjaldi sóknaraðila hafi verið nýtt við fjárfestingar.

Í áðurnefndu 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 og af starfsmanni varnaraðila. Í skjali sem nefnist „Þarfagreining vegna tilboðs í persónutryggingar“, útgefnu af varnaraðila, dags. 3. október 2018, var undir liðnum „Mat ráðgjafa“ gerð grein fyrir nafni og kennitölu sóknaraðila, atvinnu hennar og mánaðarlegum tekjum. Ekki voru fylltar inn neinar aðrar upplýsingar sem mælt er fyrir um í skjalinu, t.a.m. 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 sagði að sóknaraðili „óska[ði] ekki eftir þarfagreiningu við töku trygginga“.

Hvergi í samningsgögnum er 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 ófrávíkjanlegt skilyrði við miðlun váttrygginga samkvæmt 31. gr. vml., sbr. 3. gr. laganna. Lá þar af leiðandi ekki fyrir hvort fjárfestingatengda váttryggingin samræmdest þörfum sóknaraðila eða hvers vegna það væri til hagsbóta fyrir sóknaraðila, sem starfar sem sjúkraliði, að greiða 93,62 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 með hagsmuni sóknaraðila fyrir augum við miðlun váttryggingarinnar, sbr. 28. gr. vml.

Ákvæði váttryggingarskilmálanna eru umfangsmikil, flókin og nokkuð misvísandi hvað varðar möguleika, tímamörk og skilyrði fyrir því að sóknaraðili geti sagt upp váttryggingarsamningnum og fengið greiðslur sínar til fjárfestinga í sjóðum endurgreidda í heild eða að hluta. Eykur ennfremur á óskýrleikann að upplýsingarnar hafi aðeins verið veittar á ensku, sem hluta af 20 blaðsíðna skilmálum, án þess að aðalatriði hans hafi verið

skilgreind á íslensku með skýrum hætti. Með hliðsjón af umfangi skilmálanna og flóknu eðli váttryggingarinnar verður að gera enn ríkari kröfur til váttryggingamiðlara um að tryggja að skýrar og greinargóðar upplýsingar séu sannanlega veittar váttryggingartaka áður en samningur er gerður.

Þegar á allt framangreint er litið telur kærunefndin að varnaraðili, sem er sérfræðingur á sviði váttryggingarmiðlunar, hafi brotið gegn þeim skyldum sem á honum hvíldu til upplýsingagjafar við töku hinnar umdeildu váttryggingar, sbr. 33. gr. vml., svo og 64. og 1. mgr. 66. gr. vsl., sbr. 4. mgr. 30. gr. vml. Sú vanræksla var til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun sóknaraðila um hvort váttryggingin hentaði hennar þörfum og hafði þær afleiðingar að sóknaraðili hafði ekki fullnægjandi upplýsingar um þá váttryggingu sem raunverulega var verið að semja um. Sóknaraðila voru ekki veittar upplýsingar á íslensku, né með fullnægjandi eða skýrum hætti á öðru samþykktu tungumáli, um að hún fengi ekkert greitt úr fjárfestingatengdu váttryggingunni fyrr en eftir að váttryggingin hafi gilt í fimm ár hið minnsta og um þann kostnað sem dreginn yrði frá mánaðarlegum greiðslum sóknaraðila þann tíma sem nam 35% af fjárhæðinni. Í framangreindu fólst viðamikil takmörkun á rétti sóknaraðila. Þar að auki fól þetta í sér að sóknaraðili gat tapað öllum greiðslum sem höfðu verið inntar af hendi ef hún segði váttryggingarsamningnum upp innan 60 mánaða. Vegna þessa verulega skorts á upplýsingum var sóknaraðila ekki veitt færi á að taka upplýsta ákvörðun um samningsgerðina með hliðsjón af því hvort og hvernig hin fjárfestingatengda váttrygging gæti gagnast henni. Af því leiðir að sóknaraðili varð fyrir fjárhagslegu tjóni sem rakið verður til háttsemi varnaraðila við miðlun váttryggingarinnar.

4.3. Skaðabótaskylda varnaraðila

Varnaraðili braut gegn skyldum sínum með margvíslegum hætti sem varð þess valdandi að sóknaraðili féllst á gerð samnings um váttryggingartengda fjárfestingu, án þess að henni hafi verið greint frá þýðingu og áhrifum samningsins með fullnægjandi hætti. Sýndi varnaraðili þannig af sér saknæma og ólögmeða háttsemi sem olli sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Þrátt fyrir að sóknaraðila hafi verið bent á tilvist skilmála váttryggingarinnar verður ekki litið svo á að það takmarki möguleika sóknaraðila á skaðabótum vegna tjóns síns. Verður í því sambandi meðal annars að líta til þess að skilmálarnir voru umfangsmiklir, misvísandi og aðeins á ensku.

Hið fjárhagslega tjón sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir af völdum varnaraðila felst að mati sóknaraðila í heildarfjárhæð þeirra greiðsla sem inntar voru af hendi til Z að fjárhæð 130 evrur sem greiddar voru mánaðarlega frá 31. október 2018 þar til þann 1. janúar árið 2021. Nema greiðslurnar alls 475.206 íslenskum krónum. Sóknaraðili naut hins vegar bæði líftryggingar og sjúkdómategyggingar hjá váttryggingafélaginu þann tíma sem váttryggingarsamningurinn var í gildi. Verður því ekki séð að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna greiðslu á iðgjöldum þeirra váttrygginga.

Stærstur hluti mánaðarlegrar greiðslu sóknaraðila fólst í greiðslu vegna fjárfestingatengingar líftryggingarinnar samkvæmt váttryggingasamningnum, alls 93,62 evrur af þeim 130 evrum sem sóknaraðili greiddi í heild í hverjum mánuði eða rúmlega 72% af heildargreiðslunni til Z. Þær greiðslur átti að nota til að fjárfesta í sjóðum að vali sóknaraðila. Verður því litið svo á að fjárhagslegt tjón sóknaraðila, sem rakið er til háttsemi varnaraðila við miðlun váttryggingarinnar, nemi þeirri mánaðarlegu greiðslu að fjárhæð 93,62 evrur, sem var innt af hendi til varnaraðila. Með hliðsjón af öllum atvikum málsins er fallist á að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila skaðabætur að þeirri fjárhæð sem nema 342.221 krónum.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, greiði sóknaraðila, X, skaðabætur að fjárhæð 342.221 krónur.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson