

## SAMÞYKKTIR

### ÚRSKURÐARNEFNDAR UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI OG AÐRA VEITENDUR FJÁRMÁLALÞJÓNUSTU

#### I. KAFLI.

##### Almenn ákvæði.

##### 1. gr.

###### *Tilgangur og aðild nefndinni.*

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálalþjónustu er stofnuð á grundvelli samþykktar þessara sem jafnframt fela í sér samning á milli Fjármála- og efnahagsráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja. Aðrir veitendur fjármálalþjónustu sem falla undir nefndina geta óskað eftir því að gerast aðilar að samningnum og öðlast aðild að nefndinni. Nefndin auglýsir á vefsíðu sinni hvaða samtök fyrirtækja og einstök fyrirtæki eru aðilar að nefndinni. Breytingar á aðild að nefndinni skulu auglýstar með sama hætti.

Tilgangur nefndarinnar er að gefa viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð í málum er varða ágreining á milli seljanda og viðskiptamanns þess um kaup á vöru eða þjónustu, í samræmi við samþykktir þessar og lög um úrskurðarnefndir á sviði neytendamála nr. 81/2019 og reglugerð um viðurkenningu frjálsra úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 900/2019, í þeim tilvikum sem viðskiptamaður er neytandi.

Um starfshætti nefndarinnar fer samkvæmt samþykktum þessum. Viðskiptamenn seljanda geta skotið fjárhagslegum ágreiningi fyrir nefndina, óháð því hvort um neytendaviðskipti er að ræða. Þeir seljendur sem eiga aðild að nefndinni samkvæmt samningum eða lögum skulu kynna viðskiptamönnum sínum með tryggilegum hætti möguleika þeirra á að skjóta málum til nefndarinnar og skulu upplýsingar um það vera aðgengilegar á vefsíðu seljanda og starfsstöð ef við á.

##### 2. gr.

###### *Skilgreiningar.*

Í samþykktum þessum er merking hugtaka sem hér greinir:

*Neytandi:* Einstaklingur sem stofnar til viðskipta við seljanda utan atvinnustarfsemi sinnar.

*Seljandi:* Fjármálafyrirtæki eða annar aðili sem veitir fjármálalþjónustu sem heyrir undir nefndina og er aðili að samningi um stofnun nefndarinnar eða hefur óskað eftir því að mál sem fellur undir starfssvið nefndarinnar fái umfjöllun og niðurstöðu nefndarinnar.

*Viðskiptamaður:* Neytandi, lögaðili eða einstaklingur í atvinnurekstri sem á í samningssambandi við seljanda.

##### 3. gr.

###### *Starfssvið nefndarinnar.*

Nefndin tekur til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálalþjónustu, enda sé til staðar

samningssamband milli aðila. Nefndin tekur til meðferðar mál sem m.a. varða þjónustu sem veitt er á grundvelli starfsleyfis skv. lögum um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 eða lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, eða á grundvelli laga um neytendalán nr. 33/2013 eða laga um fasteignalán til neytenda nr. 118/2016.

Skilyrði fyrir málsmeðferð nefndarinnar er að samningssamband sé á milli seljanda og viðskiptamanns.

#### 4. gr.

##### *Frávísunarástæður.*

Nefndin fjallar ekki um:

- a. Ágreining sem samkvæmt lögum heyrir undir stjórnvöld.
- b. Kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár.
- c. Breytingar á almenntri gjaldtöku seljanda.
- d. Ágreiningsmál sem eru til meðferðar almennra dómstóla eða gerðardóms, nema ákvæði 3. og 4. mgr. 13. gr. laga nr. 81/2019 eigi við.
- e. Ágreiningsmál sem eru til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila sem hefur verið skráður og tilkynntur skv. 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, nr. 81/2019.
- f. Ágreiningsmál sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá erlendum úrskurðaraðila sem er á skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahagssvæðinu, sbr. 3. mgr. 6. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.
- g. Ágreining sem fellur undir gildissvið húsaleigulaga, nr. 36/1994, enda er þá rétt að leggja ágreininginn fyrir kærunefnd húsamála.
- h. Mál vegna fasteignakaupa.
- i. Mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar. Frávísun slíkra mála skal rökstudd. Mál sem vísað er frá á þessari forsendu skal taka til meðferðar að nýju samkvæmt málskoti hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð.
- j. Kröfu viðskiptamanns um málskostnað eða annan kostnað viðskiptamanns er kann að hafa orðið vegna lögmanskostnaðar í máli.

Það er skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar að seljandi hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir seljanda.

Nefndinni er heimilt að vísa málum frá þegar svo er ástatt sem segir í 1. mgr. 14. gr. laga nr. 81/2019, um úrskurðaraðila á sviði neytendamála.

Úrskurðarnefnd getur á öllum stigum málsmeðferðar ákveðið að vísa máli frá nefndinni, í heild eða að hluta, á grundvelli a.-j.liðar 1. mgr., 2. mgr. eða 3. mgr. Þegar augljóst er að mál heyrir ekki undir lögsögu nefndarinnar getur starfsmaður nefndarinnar vísað máli frá. Að beiðni viðskiptamanns skal úrskurðarnefnd endurskoða ákvörðun starfsmanns.

Frávísun skal rökstudd og send aðilum máls eigi síðar en þremur vikum frá móttöku kvörtunar eða móttöku upplýsinga sem nauðsynlegar eru til að ákveða hvort vísa megi máli frá. Nefndin skal leitast við að leiðbeina málsaðilum um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi og um fyrningarfresti krafna, ef við á. Einnig skal aðilum bent á möguleikann á að leggja málið fyrir aðra úrskurðaraðila, ef við á.

## II. KAFLI.

### **Skipan og hæfi nefndarmanna.**

5. gr.

#### *Skipan nefndarinnar.*

Nefndina skipa fimm nefndarmenn. Þeir skulu hafa haldbæra þekkingu á starfssviði nefndarinnar og eru skipaðir til fjögurra ára í senn. Nefndarmenn skulu vera lögráða, ætíð hafa haft forræði bús síns og mega ekki hafa hlotið dóm fyrir refsiverðan verknað þar sem refsing var fjögurra mánaða óskilorðsbundið fangelsi hið minnsta eða öryggisgæsla ef þeir voru fullra 18 ára þegar brotið var framið nema fimm ár hafi liðið frá því að afplánun var að fullu lokið. Formaður og varaformaður skulu auk þess uppfylla hæfisskilyrði héraðsdómara. Varamenn skulu uppfylla sömu hæfisskilyrði.

Tveir nefndarmenn skulu skipaður af Neytendasamtökunum, tveir af Samtökum fjármálafyrirtækja og einn nefndarmaður af fjármála- og efnahagsráðherra og skal hann jafnframt vera formaður nefndarinnar. Varamenn skulu skipaðir með sama hætti.

Varamaður formanns er formaður í forföllum hans.

Fimm fulltrúar úrskurða í hverju máli. Tveir frá neytendum, tveir frá seljendum ásamt formanni sem skipaður er af fjármála- og efnahagsráðherra.

6. gr.

#### *Hæfi nefndarmanna.*

Úrskurðarnefnd skal sýna óhlutdrægni við meðferð og afgreiðslu mála.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 3. gr. stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, við um hann. Nefndarmanni ber að tilkynna öðrum nefndarmönnum telji hann sig vanhæfan. Jafnframt getur nefndarmaður krafist þess að annar nefndarmaður víki sæti vegna vanhæfis og úrskurðar þá meirihluti nefndarinnar um slíka kröfu víki nefndarmaður ekki sæti af sjálfsdáðum.

Nefndarmaður getur alltaf sagt sig frá máli telji hann sig vanhæfan. Leiki vafi á því hvort nefndarmaður er vanhæfur úrskurðar meirihluti nefndarinnar um hæfi hans.

Komi til þess að nefndin verði ekki fullskipuð skulu varamenn kallaðir til í stað þeirra sem vanhæfir kunna að vera.

Varamenn sem kallaðir eru til vegna forfalla aðalmanns sem skipaður er af hálfu seljanda skulu ávallt verið skipaðir af hálfu seljenda. Varamenn sem kallaðir eru til vegna forfalla aðalmanns sem skipaður er af hálfu Neytendasamtakanna skulu ávallt hafa verið tilnefndir af hálfu Neytendasamtakanna.

Reynist þeir einnig vanhæfir skulu þeir aðilar sem skipa nefndina í því tiltekna máli skipa sérstaka nefndarmenn (ad hoc) til að taka sæti þeirra.

## III. KAFLI.

### **Málskot og málsmeðferð.**

7. gr.

#### *Málskot.*

Kvartanir til nefndarinnar skulu vera skriflegar, á íslensku eða ensku. Nefndin tekur við kvörtunum og fylgiskjölum með rafrænum hætti. Nefndin getur ákveðið að kvörtun skuli skilað á sérstöku formi sem hún lætur útbúa. Í kvörtun skal skilmerkilega gerð grein fyrir ágreiningi milli aðila. Gera skal skýra kröfu um tiltekna niðurstöðu fyrir nefndinni og skal rökstyðja þær með eins ítarlegum hætti og unnt er og leggja fram gögn til sönnunar um málsatvik.

Þegar viðskiptamaður afhendir upplýsingar skv. 1. mgr. skal hann gefa samþykki sitt fyrir því að seljandi veiti nefndinni allar upplýsingar sem málið varðar.

Óski seljandi, sem ekki er aðili að samningi þessum, eftir því að mál sem fellur innan starfsemi nefndarinnar, fari fyrir nefndina getur nefndin samþykkt að taka málið til meðferðar, en viðkomandi seljanda ber þó áður að staðfesta með skriflegum hætti að hann muni una úrskurðinum í samræmi við ákvæði 11. gr. samþykktanna. Seljandi skal greiða gjald, sem aðilar að samningnum koma sér saman um, vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins.

## 8. gr.

### *Skilyrði málskots.*

Mál er aðeins tekið til meðferðar af nefndinni ef eftirfarandi skilyrði eru uppfyllt:

- a. Viðskiptamaður hefur áður reynt að ná fram rétti sínum skriflega gagnvart viðkomandi seljanda án árangurs.
- b. Viðskiptamaður hefur greitt málskotsgjald sem aðilar að samningnum koma sér saman um. Fjárhæð málskotsgjaldsins er birt á vefsetri nefndarinnar og skal taka mið af raunkostnaði við málsmeðferð hjá nefndinni.

Nefndin skal endurgreiða viðskiptamanni málskotsgjaldið:

- a. Falli mál viðskiptamanni í vil að öllu leyti eða að hluta.
- b. Falli mál niður með samkomulagi eða sátt aðila.

Jafnframt er nefndinni heimilt í sérstöku tilfellum að endurgreiða viðskiptamanni málskotsgjaldið ef málinu er vísað frá á grundvelli a-h. liðar 1. mgr. 3. gr. samþykktanna.

## 9. gr.

### *Málsmeðferð.*

Mál er ekki tekið til afgreiðslu fyrr en að greiddu málskotsgjaldi.

Málsaðilum skal leiðbeint um rétt sinn til að draga sig úr málsmeðferð á öllum stigum máls áður en málsmeðferð hefst.

Starfsmenn nefndar taka við kvörtunum til nefndarinnar, sinna samskiptum við málsaðila, undirbúa mál til meðferðar og semja uppkast að niðurstöðu máls. Starfsmenn skulu gæta óhlutdrægni í störfum sínum og við meðferð mála.

Málsmeðferð nefndarinnar er skrifleg og málsaðilum kleift að skiptast á upplýsingum við nefndina með rafrænum aðferðum.

Er kvörtun berst skal nefndin senda hana til gagnaðila til umsagnar ásamt öllum viðeigandi upplýsingum. Málsaðilum skal gefinn kostur á að tjá sig í skriflegum umsögnum um málavexti og leggja fram gögn. Skulu gagnaðila veittar þrjár vikur til að svara kvörtuninni, nema

samþykkt sé beiðni um lengri frest. Ef svar berst skal það sent viðskiptamanni og honum veitt færi á að koma að frekari athugasemdum innan sjö daga. Leggi viðskiptamaður fram ný gögn eða breyttar málsástæður skulu þær sendar seljanda og honum veittur frestur til athugasemda innan sjö daga.

Heimilt er að ákveða að veita aðilum rýmri frest innan hæfilegra marka.

Í því skyni að tryggja andmælarétt skal óska oftast eftir athugasemdum aðila ef þörf krefur. Náist ekki samkomulag eða svar berst ekki innan tilskilins tíma tekur nefndin málið til úrskurðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna. Viðskiptamaður getur dregið kvörtun til baka á hvaða stigi máls sem er.

Málsaðilum skal tilkynnt um lok gagnaöflunar. Tjái gagnaðili sig ekki skal málið tekið til meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna.

Nefndinni er heimilt að fá sérfræðing sér til ráðgjafar meti nefndin það svo að það þurfi sérkunnáttu til að leysa úr máli. Ef ekki næst samhljóða niðurstaða nefndarinnar skal atkvæði formanns ráða.

#### 10. gr.

##### *Fundir nefndarinnar.*

Fundi úrskurðarnefndarinnar skal boða með hæfilegum fyrirvara. Nefndin er ekki úrskurðarhæf nema hún sé fullskipuð. Fundir úrskurðarnefndarinnar skulu haldnir á skrifstofu nefndarinnar, en einnig er heimilt að halda fundi rafrænt í heild eða að hluta, svo sem með notkun fjarfundabúnaðar.

### IV. KAFLI.

#### **Úrskurðir nefndarinnar og endurupptaka máls.**

#### 11. gr.

##### *Úrskurðir nefndarinnar.*

Úrskurðir skulu byggðir á lagareglum, venju, samningum aðila, fordæmum og öðrum réttarheimildum sem nefndin telur rétt að byggja á.

Afl atkvæða ræður niðurstöðu máls. Sératkvæði skulu birt með úrlausn meirihluta.

Niðurstaða máls skal rökstudd og tilkynnt málsaðilum skriflega. Skal leitast við að tilkynning fari fram með rafrænum hætti.

Úrskurð nefndarinnar skal senda málsaðilum með staðfestum hætti innan tíu daga frá því úrskurður er kveðinn upp. Viðskiptamaður skal um leið upplýstur um að unnt sé að bera ágreininginn undir dómstóla ef við á.

Niðurstaða málsmeðferðar skal kynnt aðilum máls innan 90 daga frá þeim degi er öll gögn máls hafa borist. Nú er mál mjög flókið og er þá unnt að framlengja frestinn um 90 daga sé ástæða til með tilkynningu til aðila máls. Í tilkynningu skal greint frá því hve langan tíma áætlað er að taki að leiða deiluna til lykta.

Úrskurðir nefndarinnar skulu vera á íslensku.

Seljandi skuldbindur sig til að fylgja úrskurðum nefndarinnar og greiða hugsanlegar fjárkröfur, hafi úrskurður nefndarinnar kveðið á um greiðsluskyldu, innan fjögurra vikna frá

úrskurðardegi. Úrskurður takmarkar þó ekki rétt aðila til að leita atbeina dómstóla. Hafi úrskurður nefndarinnar veruleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi seljanda eða fordæmisgildi er seljanda heimilt að tilkynna nefndinni og viðkomandi viðskiptamanni að seljandi sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki fara eftir úrskurðarorði nema að undangengnum dómi. Komi til þess skal seljandi tilkynna um þá afstöðu innan fjögurra vikna frá úrskurðardegi.

12. gr.

*Birting úrskurða.*

Úrskurðarnefndin skal birta úrskurði sína jafnóðum á vefsetri sínu.

Nöfn og heimilisföng viðskiptamanna skulu ekki koma fram við birtingu úrskurða. Um meðferð nefndarinnar á persónuupplýsingum fer eftir lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

Tilkynni seljandi á grundvelli 6. mgr. 11. gr. að hann muni ekki fara að úrskurðarorði nema að undangengnum dómi skal úrskurðurinn merktur um að honum hafi ekki verið fylgt, við birtingu hans á vefsetri nefndarinnar.

13. gr.

*Endurupptaka máls.*

Nefndin getur tekið ákvörðun um að mál sem úrskurðað hefur verið í af nefndinni skuli tekið fyrir aftur ef fram koma nýjar upplýsingar, sem ekki var unnt að afla eða koma á framfæri þegar mál var tekið fyrir og eru þess eðlis að hefðu þær legið fyrir við uppkvaðningu úrskurðar gætu þær hafa leitt til annarrar niðurstöðu. Skrifleg beiðni um endurupptöku þarf að berast nefndinni frá aðila máls. Ekki skal innheimt málskotsgjald að nýju við endurupptöku.

V. KAFLI.

**Málskotsgjald, rekstur og kostnaður.**

14. gr.

*Málskotsgjald.*

Sé viðskiptamaður neytandi greiðir hann málskotsgjald, kr. 10.000, um leið og hann afhendir kvörtun til úrskurðarnefndar. Málskotsgjald þetta fær hann endurgreitt við afhendingu úrskurðar ef krafa hans er að hluta eða öllu leyti tekin til greina. Heimilt er að endurgreiða viðskiptamanni málskotsgjald falli mál niður með samkomulagi viðskiptamanns og seljanda.

Sé viðskiptamaður einstaklingur í atvinnurekstri, og kvörtun hans tengist atvinnurekstri hans, greiðir hann málskotsgjald er nemur kr. 25.000 um leið og hann afhendir kvörtun til úrskurðarnefndar. Að öðru leyti gilda ákvæði 1. mgr. um einstakling í atvinnurekstri.

Sé viðskiptamaður lögaðili greiðir hann málskotsgjald er nemur kr. 50.000 um leið og hann afhendir kvörtun til úrskurðarnefndar. Málskotsgjald þetta fær hann endurgreitt við afhendingu úrskurðar ef krafa hans er að hluta eða öllu leyti tekin til greina.

Samningsaðilar geta ákveðið breytingar á málskotsgjaldi með viðauka við samning þennan. Skal breyting á málskotsgjaldi tilkynnt á vef nefndarinnar áður en hún kemur til framkvæmda.

15. gr.

*Starfsmenn nefndar.*

Úrskurðarnefndin skal hafa a.m.k. einn starfsmann sem sinnir samskiptum við málsaðila og undirbýr mál til meðferðar. Starfsmönnum nefndarinnar er heimilt að sitja nefndarfundi með málfrelsi.

16. gr.

*Vistun nefndarinnar.*

Neytendasamtökin og Samtök fjármálafyrirtækja skulu sjá nefndinni fyrir skrifstofu- og fundaraðstöðu. Skrifstofa nefndarinnar tekur við málskotum til nefndarinnar, annast tilkynningar og sér um vörslu gagna. Um vistun nefndarinnar fer samkvæmt nánara samkomulagi milli Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja þar sem fjallað skal m.a. um rekstrarfyrirkomulag og greiðslur vegna kostnaðar við rekstur nefndarinnar.

Á heimasíðu nefndarinnar skulu m.a. birtar samþykktir nefndarinnar, úrskurðir hennar og ársskýrslur, skilyrði fyrir málskoti til nefndarinnar og málskotsgjald auk upplýsinga um nefndarmenn og skipunartíma þeirra.

17. gr.

*Kostnaður við nefndina.*

Seljendur sem eiga aðild að nefndinni greiða þann kostnað sem hlýst af rekstri nefndarinnar. Skulu seljendur gera með sér sérstakt samkomulag þar að lútandi.

Seljendur, sem ekki eru aðilar að samningi þessum, en fallist hafa á að nefndin taki mál til meðferðar sem þá varðar, skulu greiða gjald, sem aðilar að samningnum koma sér saman um. Gjaldið skal endurspegla eins og kostur er kostnað nefndarinnar af meðferð málsins þ. á m. hlutfallslegan kostnað af rekstri nefndarinnar.

VI. KAFLI.

**Upplýsingagjöf.**

18. gr.

*Upplýsingagjöf.*

Úrskurðarnefndin skal halda úti vefsíðu og skulu þar birtar eftirfarandi upplýsingar á skýran og auðskiljanlegan hátt:

- a. samskiptaupplýsingar úrskurðarnefndarinnar, þ.m.t. póstfang og tölvupóstfang,
- b. að úrskurðarnefndin sé skráð samkvæmt 1. mgr. 12. gr. laga um úrskurðaraðila á sviði neytendamála nr. 81/2019,
- c. nefndarmenn, skipun þeirra og skipunartíma,
- d. sérþekkingu, óhlutdrægni og sjálfstæði þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og hvort þeir starfi fyrir eða fái þóknun sérstaklega frá seljanda,
- e. aðild úrskurðarnefndarinnar að samstarfsnetum úrskurðaraðila sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á,
- f. tegundir deilumála sem úrskurðarnefndin er bær til að fjalla um,
- g. málsmeðferðarreglur sem gilda um lausn mála og af hvaða ástæðum úrskurðarnefndinni er heimilt að vísa málum frá,

- h. á hvaða tungumálum hægt er að leggja kvartanir fyrir úrskurðarnefndina og hvaða tungumál hægt er að nota í málsmeðferðinni,
- i. hvers konar reglur eru grundvöllur úrskurðarnefndarinnar við lausn mála (t.d. lagaákvæði,),
- j. forkröfur sem málsaðilar gætu þurft að uppfylla áður en hægt er að hefja málsmeðferð, þ.m.t. krafa um að viðskiptamaður hafi gert tilraun til að leysa málið beint með seljanda,
- k. að málsaðilar geti dregið sig út úr málsmeðferðinni og um möguleika til að leita réttar síns fyrir dómi,
- l. kostnað sem málsaðilar skulu bera, þ.m.t. hvers konar reglur um niðurfellingu kostnaðar í lok málsmeðferðar,
- m. meðallengd málsmeðferðar,
- n. réttaráhrif úrlausna,
- o. ársskýrslur úrskurðarnefndarinnar,
- p. samþykktir úrskurðarnefndarinnar,
- q. skrá yfir tilkynnta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á Evrópska efnahags-svæðinu, og
- r. almennar upplýsingar um fyrningarfrest krafna.

Sé þess óskað er úrskurðarnefndinni skylt að afhenda viðskiptamanni upplýsingar skv. 1. mgr. og skal leitast við að gera það með rafrænum hætti.

#### 19. gr. *Ársskýrsla.*

Úrskurðarnefndin skal birta á vefsíðu sinni skýrslu um starfsemi sína á liðnu starfsári sem skal innihalda upplýsingar um:

- a. fjölda deilumála sem bárust og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b. nöfn seljenda sem áttu mál fyrir nefndinni og fjölda mála þeirra,
- c. kerfislæg eða þýðingarmikil vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda; og ef við á geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slíkt vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu seljenda og auðvelda miðlun upplýsinga og bestu starfsvenja,
- d. fjölda mála sem úrskurðarnefndin vísaði frá og hlutfall eftir tegundum ástæðna fyrir frávísun,
- e. hlutfall úrlausna þar sem lausn er lögð til eða fyrirskipuð viðskiptamanni í vil eða þar sem kröfum viðskiptamanns er hafnað ásamt hlutfalli mála sem felld eru niður með samkomulagi aðila,
- f. hlutfall mála sem voru dregin til baka og ástæðurnar fyrir því, ef vitað er,
- g. meðallengd málsmeðferðar,
- h. í hve miklum mæli farið er eftir úrlausnum úrskurðarnefndarinnar, ef vitað er, og
- i. þátttöku í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á.

Annað hvert ár skal skýrslan einnig innihalda upplýsingar um:

- a. mat á því hversu skilvirk þátttaka úrskurðarnefndarinnar í samstarfsnetum úrskurðaraðila utan dómstóla sé, ef við á,
- b. þjálfun og endurmenntun þeirra einstaklinga sem fara með lausn mála og áætlanir um slíkt ef við á, og
- c. mat á skilvirkni málsmeðferðar sem úrskurðarnefndin býður upp á og mögulegar leiðir til úrbóta.



## VII. KAFLI.

### Ýmis ákvæði.

20. gr.

#### *Starfsreglur.*

Nefndin getur sett sér frekari starfsreglur til fyllingar samþykktum þessum.

21. gr.

#### *Þagnarskylda.*

Nefndarmenn og starfsmenn nefndarinnar eru bundnir þagnarskyldu. Þeir mega ekki skýra óviðkomandi frá því sem þeir komast að í starfi sínu og leynt á að fara vegna lögmætra almanna- og einkahagsmuna. Sama gildir um sjálfstæða sérfræðinga þegar þeir starfa á vegum nefndarinnar. Þagnarskylda helst þótt látið sé af störfum eða verksamningi ljúki.

22. gr.

#### *Uppsögn.*

Hver aðili um sig getur sagt samningi þessum upp með 12 mánaða fyrirvara, nema samkomulag um skemmri frest liggi fyrir.

23. gr.

#### *Gildistaka o.fl.*

Samþykktir þessar öðlast gildi 1. janúar 2022.

Samþykktirnar eru rafrænt undirritaðar í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 910/2014 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti á innri markaðinum (eIDAS), sbr. lög um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti, nr. 55/2019.

Reykjavík, 17. desember 2021

f.h. Samtaka fjármálafyrirtækja  
Katrín Júlíusdóttir, framkvæmdastjóri

f.h. Neytendasamtakanna  
Breki Karlsson, formaður

f.h. Fjármála- og efnahagsráðuneytisins  
Bjarni Benediktsson, fjármála- og efnahagsráðherra