An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and Pensions Ombudsman

Achoimre ar Chinntí an Ombudsman atá ina gCeangal de réir an Dlí

Rátaí Úis ar Mhorgáistí Rianúcháin

Imleabhar 3 - Arna fhoilsiú Feabhra 2020

Achoimrí ar chinntí a bhain le rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin, cinntí a eisíodh idir Eanáir 2019 agus Eanáir 2020

Clár na nÁbhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) 4

Cinntí an OSAP atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú 5

Teachtaireacht ón Ombudsman 6

Ár gcinntí a chuardach ar www.fspo.ie 9

Gearáin faoi Mhorgáistí **10**

- Gearánaigh míshásta leis an leibhéal cúitimh a tairgeadh de bharr cruatan pearsanta a fulaingíodh 10
- Dhiúltaigh sealbhóir morgáiste ráta BCE + 1.25% nuair a tairgeadh in 2007 é, ach creideadh go dtairgfí arís é 12
- Gearánaigh míshásta le ráta úis rianúcháin BCE + 0.99% 13
- Chreid gearánach nár chuir tairiscint cúitimh ón mbanc an tionchar airgeadais san áireamh 14
- Diúltaíodh do ráta rianúcháin *"ard"* 5.93% (BCE + 1.68%) in 2008 ach creideadh go dtairgfí arís é 16
- Cheap gearánach go raibh rátaí rianúcháin *"speisialta comhaontaithe"* aici leis an mbanc 17
- Níor tairgeadh ráta BCE + 1.25% don ghearánach go dtí deireadh na chéad tréimhse ráta úis sheasta in 2007 18
- Dhiúltaigh banc an réadmhaoin ar ar urraíodh an morgáiste rianúcháin a *"aistriú"* 19
- Níor tairgeadh morgáiste rianúcháin nuair a chuir an lánúin isteach ar a n-iasacht morgáiste in 2004 20
- Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin ar iasacht scaoilte cothromais in 2006 21
- Gearán faoi earráid i gcáipéis ghlactha iasachta 22
- Díomá ar an ngearánach faoin gcúiteamh a tairgeadh as ráta úis rianúcháin a chailleadh ar mhorgáiste tí saoire 24
- Chreid na gearánaigh go raibh an cúiteamh a tairgeadh easnamhach mar go raibh orthu athstruchtúrú agus iasacht a fháil 25
- Bhraith an gearánach gur cheart an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste níos luaithe 26
- Caighdeán an eolais a tugadh faoi na hiarmhairtí a bheadh le bogadh ó mhorgáiste rianúcháin 28
- Bhí ráta rianúcháin ag na gearánaigh ar dhá iasacht morgáiste agus chreid siad go raibh siad i dteideal an tríú morgáiste rianúcháin 30

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Bunaíodh an OSAP i mí Eanáir 2018 le h**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**. Is é ról an OSAP gearáin ó thomhaltóirí, gnóthaí beaga agus eagraíochtaí eile ina measc, in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Cuirimid seirbhís neamhspleách, chóir, neamhchlaonta, rúnda agus saor in aisce ar fáil chun gearáin a réiteach trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a n-eascraíonn socrú féideartha a chomhaontaíonn na páirtithe, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a n-eascraíonn cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí.

Nuair nach bhfuil tomhaltóir ar bith, idir dhaoine aonair, ghnó beag agus eagraíochtaí, in ann gearán nó aighneas le soláthraí seirbhísí airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, is féidir an gearán a chur faoi bhráid an OSAP.

Téimid i ngleic go neamhfhoirmiúil le gearáin ar dtús, trí éisteacht leis an dá pháirtí agus plé leo chun teacht ar réiteach a shásódh an dá pháirtí. Tarlaíonn cuid mhaith den phlé neamhfhoirmiúil sin ar an nguthán.

I gcás na ngearán nach réitíonn na hidirghabhálacha luatha sin an t-aighneas, déanann an OSAP imscrúdú foirmiúil ar an ngearán agus eisíonn cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí ar an dá pháirtí, agus nach féidir a achomharc ach os comhair na hArd-Chúirte.

Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun dul i ngleic le gearáin a dhéantar faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais. Féadfaidh sé a ordú go dtabharfadh soláthraí faoin iompar ab údar leis an ngearán a cheartú. Níl aon teorainn le luach an cheartaithe a d'ordódh sé. Féadfaidh sé a ordú do sholáthraí freisin cúiteamh suas le €500,000 a íoc le gearánach. Anuas air sin, féadfaidh sé a chuid cinntí a fhoilsiú go hanaithnid agus féadfaidh sé freisin ainmneacha aon soláthraithe seirbhísí airgeadais a fhoilsiú má seasadh, go hiomlán, go substaintiúil nó go páirteach, le trí ghearán ar a laghad ina n-aghaidh in imeacht bliain amháin.

Nuair atáthar le dul i ngleic le gearáin faoi sholáthraithe pinsean, tá srian níos mó ar chumhachtaí an Ombudsman. Cé gur féidir leis ceartú a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht a rialaíonn OSAP nach sáróidh an ceartú sin aon chaillteanas iarmhír sochair faoin scéim pinsean atá i gceist. Chomh maith leis sin, ní féidir leis a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc. Ní féidir leis ach cás-staidéir a fhoilsiú i gcás na gcinntí pinsin (in áit an chinnidh iomláin), ná ní féidir leis ainmneacha aon soláthraí pinsean a fhoilsiú beag beann ar an líon gearán ina aghaidh ar seasadh leo, ar seasadh leo go substaintiúil, nó ar seasadh leo go páirteach in imeacht bliana.

Is próiseas mionsonraithe, cóir agus neamhchlaonta é an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann an OSAP ar ghearán, próiseas a dhéantar de réir nósanna imeachta córa. Chuige sin, bailíonn an OSAP fianaise cháipéise agus fuaime, agus ábhar eile, chomh maith le haighneachtaí uathu siúd atá páirteach san aighneas, agus malartaítear idir na páirtithe iad.

Mura ndéantar achomharc leis an Ard-Chúirt faoi chinneadh, caithfidh an soláthraí seirbhísí airgeadais nó pinsean aon ordú a dhéanann an tOmbudsman ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí a chur i bhfeidhm. Ní fhoilsítear cinntí atá á n-achomharc leis an Ard-Chúirt fad is atá siad faoi réir imeachtaí dlí.

Cinntí an OSAP atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú

Tá sé de chumhacht ag an OSAP cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a fhoilsiú maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais faoi Alt 62 d'**Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017**.

Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart cinntí a fhoilsiú ar bhealach a chinntíonn nach n-aithnítear gearánach as ainm, seoladh ná eile agus nach n-aithnítear soláthraí as ainm ná seoladh. Caithfidh an foilsiú reachtaíocht agus rialacháin Cosanta Sonraí a chomhlíonadh freisin.

Nuair a eisíonn an tOmbudsman cinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, bíonn an cinneadh sin faoi réir achomharc reachtúil féideartha leis an Ard-Chúirt faoi cheann 35 lá féilire ón dáta sin. Dá bharr sin, ní fhoilsíonn an OSAP cinntí sula dtéann an tréimhse 35 lá sin in éag, tréimhse inar féidir leis na páirtithe achomharc reachtúil a dhéanamh leis an Ard-Chúirt. Anuas air sin, ní fhoilsítear cinntí a ndearnadh achomharc ina leith leis an Ard-Chúirt, ar feitheamh chinneadh na n-imeachtaí Cúirte sin.

Sula bhfoilsíonn an OSAP aon chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, tugann sé faoi athbhreithniú cuimsitheach agus dian chun a chinntiú go gcloítear le ceanglais neamh-aitheantais an Achta chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Tá sé de chumhacht ag an OSAP freisin faoin reachtaíocht cás-staidéir de chinntí a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú, ach ní an cinneadh iomlán.

Tá achoimre ghairid ar 16 chinneadh faoi mhorgáiste rianúcháin a roghnaíodh san Achoimre seo. Athraíodh roinnt sonraí sna hachoimrí dá dtagraítear san Achoimre seo, ar nós ainmneacha agus láithreacha, chun aitheantas na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach go gcuimhneofaí nach dtugtar anseo ach achoimrí gairide. De bharr chomh casta agus atá na cásanna a bhfuil aighneas fúthu sna gearáin seo, moltar duit téacs iomlán na gcinntí a léamh. I gcás gach achoimre, tá nasc ar uachtar an leathanaigh sa leagan ar líne den cháipéis seo chuig téacs iomlán an chinnidh a eisíodh do na páirtithe sa ghearán sin.

Tá bunachar sonraí ar líne de na cinntí atá ina gceangal de réir an dlí cruthaithe againn ionas gur féidir teacht ar chinntí an Ombudsman go huile agus go hiomlán. Is féidir teacht air sin ar www.fspo.ie/decisions. Tá téacs iomlán beagnach 650 cinneadh a rinne an tOmbudsman faoi ghearáin faoi sholáthraithe seirbhísí airgeadais, agus a eisíodh ó mhí Eanáir 2018 i leith, ar fáil sa bhunachar sonraí sin anois. Tá 25 cinneadh faoi mhorgáistí rianúcháin ina measc. Leanfar ag cur cinntí leis an mbunachar sonraí.

Is í an Achoimre seo ar Chinntí an Ombudsman an tríú himleabhar i sraith achoimrí.

Foilsíodh **Imleabhar 1** i mí Eanáir 2019, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2018 ann.

Foilsíodh **Imleabhar 2** i mí Feabhra 2020, agus tugtar achoimrí agus cás-staidéir bunaithe ar chinntí a eisíodh idir mí Eanáir agus mí na Nollag 2019 ann.

Foilsíodh **Imleabhar 3** i mí Feabhra 2020, agus tugtar achoimrí ann ar chinntí a bhain le gearáin faoi rátaí úis ar mhorgáistí rianúcháin, cinntí a eisíodh idir Eanáir 2019 agus Eanáir 2020.

Tá na hAchoimrí ar fad agus na cinntí foilsithe ar fad ar fáil ar www.fspo.ie/decisions.

Tá eolas faoin gcaoi le teacht ar chinntí agus réimsí nó cinntí sonracha a chuardach sa bhunachar sonraí cinntí ar leathanach 9 den Achoimre seo.

Teachtaireacht ón Ombudsman

Cúlra

D'infheistigh an Oifig seo agus an oifig a bhíodh ann roimpi, Oifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais (OSA), go leor ama agus acmhainní i ndul i ngleic le gearáin in aghaidh soláthraithe seirbhísí airgeadais a bhain le rátaí úis rianúcháin ar iasachtaí morgáiste.

Go gairid i ndiaidh dom glacadh leis an bpost mar an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Aibreáin 2015, ba léir dom go bhféadfadh caillteanas na rátaí úis rianúcháin ar mhorgáistí daoine áirithe, ar diúltaíodh na rátaí rianúcháin dóibh go héagórach, anró tromchúiseach a chruthú do na daoine sin. Ba léir dom freisin go mbeadh ról tábhachtach ag an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus ag a chomharba, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, san fhadhb a réiteach, do na hiasachtóirí aonair agus do na grúpaí iasachtóirí níos mó trí chomhoibriú le Banc Ceannais na hÉireann. Dá bharr sin, d'infheistíomar cuid mhór ama agus acmhainní in Oifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais, mar a bhí ag an am, i ngearáin rianúcháin. Anuas air sin, d'oibríomar, agus bímid fós ag obair, go dlúth le Banc Ceannais na hÉireann chun a chinntiú go dtugtar rátaí úis rianúcháin ar iasachtaí morgáistí ar ais, ar an mbealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla, do thomhaltóirí ar diúltaíodh dóibh iad go héagórach.

Comhoibriú le Banc Ceannais na hÉireann

Bhí corpas suntasach eolais forbartha ag an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais maidir le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin. Ach bhí an t-eolas sin sna céadta comhad gearáin ar leith. Thuigeamar chomh luachmhar is a bhí an t-eolas sna comhaid sin, agus mar sin thugamar faoi anailís ar ghearáin a bhain le rátaí úis rianúcháin má rinneadh cinntí idir 2009 agus mí Iúil 2015.

Phléamar an cás leis an mBanc Ceannais chun an t-eolas is úsáidí a oibriú amach. Chuireamar torthaí ár n-anailíse i láthair an Bhainc Ceannais i mí na Samhna 2015. Creidim gur chabhraigh an fhaisnéis sin leis an mBanc Ceannais raon feidhme a chinneadh don Imscrúdú ar Mhorgáistí Rianúcháin a d'ordaigh sé.

Ba é cuspóir an Imscrúdaithe sin a chinntiú go dtabharfadh iasachtóirí faoi athbhreithniú iomlán ar a leabhair iasachtaí morgáiste chun measúnú a dhéanamh ar chomhlíonadh ceanglais chonartha agus rialála araon i gcás conarthaí morgáistí rianúcháin. Má sainaithníodh san Imscrúdú go ndearnadh dochar do chustaiméir, bhíothas ag súil go soláthródh na bainc sásamh agus cúiteamh iomchuí de réir *'Phrionsabail le haghaidh Sásaimh'* an Bhainc Ceannais, ionas go gcinnteofaí torthaí córa do chustaiméirí na n-iasachtóirí sin.

Bhí mé den tuairim riamh anall gurb é an bealach is éifeachtaí agus is éifeachtúla sásamh agus cúiteamh a sholáthar d'iasachtaithe ar diúltaíodh rátaí úis rianúcháin dóibh ar a n-iasacht morgáiste go héagórach ná go gcomhoibreodh na bainc go hiomlán le himscrúdú an Bhainc Ceannais.

Chuige sin, bhíomar i dteagmháil le gach gearánach ag a raibh gearán a bhain le ráta úis rianúcháin linn, ag míniú gur chreid mé gur chun a leasa a bhí sé a ngearán a chur ar feitheamh, go dtí go gcríochnófaí an tImscrúdú.

Tuigim go raibh frustrachas ar na gearánaigh gur cuireadh a ngearán ar feitheamh. Ach ó tharla gur shainaithin Imscrúdú an Bhainc Ceannais os cionn 40,500 custaiméir atá i dteideal sásaimh agus cúitimh, agus gur íocadh os cionn €690 milliún le custaiméirí, creidim gurbh in an cur chuige ceart.

Dul chun cinn a dhéanamh ar réiteach gearán

De réir mar a chuir na soláthraithe seirbhísí airgeadais éagsúla an tImscrúdú ar na hiasachtaithe aonair a d'ordaigh Banc Ceannais na hÉireann i gcrích, thosaíomar ag déanamh dul chun cinn ar ghearáin in aghaidh na n-iasachtóirí sin.

Nuair a chuireann gearánaigh in iúl dúinn gur chomhaontaigh siad socrú lena soláthraí seirbhísí airgeadais, dúnaimid an comhad. Murar thairg an t-iasachtóir sásamh ná cúiteamh do ghearánaigh, nó mura bhfuil na gearánaigh sásta leis an tairiscint sásaimh nó cúitimh ón soláthraí seirbhísí airgeadais, bíonn próisis na hidirghabhála neamhfhoirmiúla agus an imscrúduithe fhoirmiúil a sholáthraíonn an oifig seo ar fáil do na gearánaigh sin, i bhformhór na gcásanna.

I measc na ngearán a bhaineann le morgáistí rianúcháin lena bhfuilimid ag plé faoi láthair, tá gearánaigh:

- Nach bhfuair ráta úis rianúcháin agus a chreideann fós go bhfuil siad ina theideal
- A fuair ráta úis rianúcháin ach a chreideann gur cuireadh an corrlach mícheart i bhfeidhm
- A fuair ráta úis rianúcháin ach a chreideann gur cuireadh i bhfeidhm ón dáta mícheart é
- A chreideann go bhfuil an cúiteamh a thairg a n-iasachtóir dóibh easnamhach

Líon na ngearán agus a mbainistiú

Fuair an oifig seo os cionn 600 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin ón Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais i mí Eanáir 2018 agus fuaireamar níos mó ná 700 gearán breise in 2018, agus beagnach 500 in 2019.

Táimid i mbun cumarsáid agus plé leanúnach le breis agus 1,800 gearánach agus lena soláthraithe faoi ghearáin faoi mhorgáistí rianúcháin le dhá bhliain anuas. Tugadh faoin obair sin agus muid ag bainistiú níos mó ná 10,000 gearán eile nár bhain le morgáistí rianúcháin.

Dhúnamar 143 gearán a bhain le morgáistí rianúcháin in 2018 agus 516 in 2019. As na gearáin a dúnadh in 2019, réitíomar 264 gearán trínár bpróiseas idirghabhála neamhfhoirmiúla. Dúnadh 174 i rith an phróisis imscrúdaithe, breithnithe nó seirbhísí dlí. Dhúnamar 78 gearán ag an gcéim cláraithe agus measúnaithe. Faoi dheireadh 2019, bhí 1,152 gearán faoi mhorgáistí rianúcháin idir lámha againn.

Cinntí atá ina gceangal de réir an dlí a eisíodh

As an 25 cinneadh atá ina gceangal de réir an dlí a bhain le gearáin faoi mhorgáistí rianúcháin a eisíodh i gcomhar leis an Achoimre seo, seasadh le péire, seasadh go substaintiúil le péire, seasadh go páirteach le ceithre cinn agus níor seasadh le 17 ngearán.

Gearáin ar seasadh leo

I gcás an dá ghearán ar seasadh go hiomlán leo, bhí na bainc tar éis ráta morgáiste rianúcháin ceart na ngearánach a chur i bhfeidhm arís ón dáta ceart agus ag an ráta ceart.

Ach bhí na gearánaigh míshásta leis an leibhéal cúitimh a thairg a mbanc. Chinn mé go raibh an cúiteamh a tairgeadh sa dá chás easnamhach de bharr chúinsí sonracha na ngearánach. Mar thoradh air sin, d'ordaigh mé cúiteamh €52,500 do ghearán amháin agus €4,500 do ghearán eile.

I gceann de na gearáin ar sheas mé go substaintiúil leis, d'ordaigh mé don bhanc ráta úis rianúcháin a chur ar ais ar mhorgáiste na ngearánach, an t-ús breise a d'íoc na gearánaigh a íoc ar ais agus €2,500 a íoc mar chúiteamh. Toisc gur dhíol an banc an iasacht le soláthraí seirbhísí airgeadais is tríú páirtí, d'ordaigh mé don bhanc socruithe a dhéanamh le ceannaitheoir na hiasachta chun a chinntiú go leanfadh na gearánaigh ar aghaidh ag baint tairbhe as an ráta úis rianúcháin ceart don chuid eile den mhorgáiste. Bhí roinnt gearáin eile dá leithéid faoin mbanc sin á n-imscrúdú ag m'Oifig. Léirigh an banc go raibh sé i gceist aige mo chinneadh a chur i bhfeidhm ar an gcohórt custaiméirí sa chatagóir chéanna. Fáiltím roimh chur chuige an bhainc, agus dá bhrí sin, chuir mé aon ghearáin a bhaineann le cuntais iasachta morgáiste a bhaineann leis an gcohórt sin ar feitheamh, ionas gur féidir an cinneadh a chur i bhfeidhm ar chustaiméirí eile i gcúinsí cosúla.

I gcás an dara gearán ar sheas mé leis go substaintiúil, bhí an banc tar éis ráta úis rianúcháin ceart na ngearánach a chur i bhfeidhm arís ón dáta ceart agus ag an ráta ceart. Ach chinn mé go raibh an cúiteamh a tairgeadh sa dá chás easnamhach de bharr chúinsí sonracha na ngearánach. D'ordaigh mé don bhanc €45,000 a íoc mar chúiteamh.

Anuas ar ghearán a dhéanamh faoi mhéid an chúitimh a tairgeadh, chuir na gearánaigh in aghaidh an chaoi a raibh an tsuim iomarcach a ghearr an banc orthu le haisíoc leo. Níor sheas mé leis an gcuid sin den ghearán.

I gcás na ngearán ar sheas mé leo go páirteach, i gcás amháin chinn mé gur chuir an banc moill ar mhorgáiste inaistritheachta rianúcháin a thairiscint don ghearánach, mar sin d'ordaigh mé €3,000 mar chúiteamh. I gcás dhá ghearán, cé gur chinn mé nach raibh na gearánaigh i dteideal ráta úis rianúcháin ar a morgáistí, chinn mé go raibh caighdeán an eolais a tugadh do na gearánaigh easnamhach agus d'ordaigh mé don bhanc €2,500 a íoc mar chúiteamh i gcás amháin agus €3,000 a íoc i gcás eile. Sa cheathrú gearán ar sheas mé leis go páirteach, chinn mé nach raibh na gearánaigh i dteideal ráta úis rianúcháin ar a morgáiste.

Ach b'údar imní dom nár léir go raibh an banc ar an eolas faoina oibleagáidí faoi Chód Cosanta Tomhaltóirí an Bhainc Ceannais maidir le coinneáil taifead. Dá bhrí sin, d'ordaigh mé don bhanc athbhreithniú a dhéanamh ar a chleachtas maidir le taifid tomhaltóirí a chothabháil, agus an cleachtas sin a athrú, lena chinntiú go gcomhlíonann sé an Cód Cosanta Tomhaltóirí.

Gearáin nár seasadh leo

Feictear ó na cinntí a bhaineann le morgáistí rianúcháin a fhoilsítear leis an achoimre seo nár seasadh le 17 ngearán. Creidim go leanfar mar sin agus nach seasfar le líon mór gearán faoi rátaí úis rianúcháin ar iasachtaí morgáiste amach anseo. Tarlóidh sé sin mar nach mbíonn an méid a mbíonn gearánaigh áirithe ag súil leis réalaíoch, agus iad den tuairim gur leor a mian go mbeadh ráta úis rianúcháin acu chun go mbeadh ar a mbanc sin a bhronnadh orthu. Is cosúil go bhfuil easpa tuisceana i measc gearánaigh áirithe, go gcaithfidh oibleagáid chonartha nó eile a bheith ar an mbanc chun go mbeidís i dteideal ráta úis rianúcháin faoi leith.

I measc cuid de na hargóintí nár éirigh leo a rinne gearánaigh chun tacú lena dteidlíocht do mhorgáiste rianúcháin, bhí:

- Tá ceart bunreachtúil againn do mhorgáiste le ráta úis rianúcháin.
- Tugadh morgáiste le ráta úis rianúcháin do mo leathchúpla.
- Tugadh morgáiste le ráta úis rianúcháin do mo chomhpháirtí gnó.
- Nuair a d'éirigh rátaí úis rianúcháin níos fearr ná an morgáiste tosaíochta fostaí, ba cheart don bhanc (m'fhostóir) mé a chur ar an eolas faoi sin ionas go bhféadfainn aistriú go ráta úis rianúcháin ar mo mhorgáiste.
- Ba mhaith liom ráta úis rianúcháin ar mo mhorgáiste ach níor tairgeadh ceann dom riamh. Tá an argóint sin déanta ag gearánaigh a ghlac a morgáiste fiú i rith na tréimhse sula raibh morgáistí rianúcháin ar fáil ar an margadh agus ar an mbealach céanna ag gearánaigh a ghlac a morgáiste nuair nach raibh táirgí morgáiste rianúcháin ar fáil ar an margadh níos mó.
- Tairgeadh ráta úis rianúcháin dom ar m'iasacht morgáiste ach bhí sé róchostasach ag an am mar sin dhiúltaigh mé dó agus níor tairgeadh ceann dom arís nuair a bhí luach níos fearr ag baint leo.
- Faomhadh mé le haghaidh iasacht morgáiste le ráta úis rianúcháin in 2008 ach níor tharraing mé anuas í ag an am agus nuair a chuaigh mé ar ais á hiarraidh in 2015, ní thabharfadh an banc dom í.
- Tá iasacht morgáiste bhreisithe agam atá ar ráta úis rianúcháin. Ba cheart go dtairgfí an ráta úis rianúcháin sin dom (de réir théarmaí agus choinníollacha m'iasachta breisithe) ar mo phríomhiasacht morgáiste nuair a chuaigh tréimhse an ráta úis sheasta in éag.
- Ní dúirt an banc liom riamh go raibh sé ag tarraingt rátaí úis rianúcháin ón margadh trí chéile. Dá ndéarfadh an banc liom go raibh sé á dhéanamh sin, d'iarrfainn le haghaidh ráta úis rianúcháin ag an am.
- Bhí ráta úis rianúcháin agam ar mo mhorgáiste agus bhí mé ag aistriú tí. Ní ligfeadh an banc dom an iasacht morgáiste chéanna a choinneáil agus an réadmhaoin nua a *"ionadú"* mar urrús don iasacht morgáiste.

Creidim go gcabhróidh foilsiú na gcinntí sin faoi mhorgáistí rianúcháin le tomhaltóirí agus lena n-abhcóidí agus le soláthraithe seirbhísí airgeadais freisin, chun aighnis a bhaineann le morgáistí rianúcháin a réiteach a luaithe agus is féidir.

Buíochas

Is mian liom buíochas a ghabháil le mo lucht bainistíochta agus le m'fhoireann as a ndíograis agus a dtiomantas leanúnach do dhul i ngleic le líon an-dúshlánach gearán a bhíonn casta. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin leis na gearánaigh as a bhfoighne agus a gcomhoibriú, agus leis na soláthraithe seirbhísí airgeadais as comhoibriú lenár bpróisis.

I dteannta mo lucht bainistíochta agus foirne, leanfaidh mé orm ag úsáid na gcumhachtaí a bhronn an tOireachtas orm, go neamhchlaonta, chun toradh cothrom a chinntiú do na páirtithe a bhíonn páirteach i ngearáin a dhéantar le m'oifig.

Ger Deering

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean

Feabhra 2020

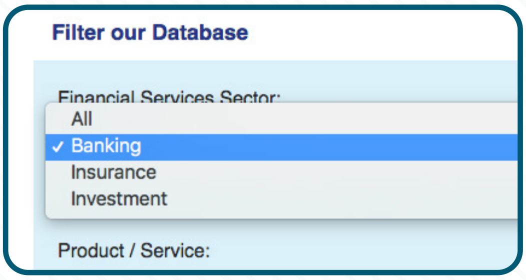
Ár gcinntí a chuardach ar **www.fspo.ie**

Rochtain ar ár mbunachar sonraí cinntí

Tá ár mbunachar sonraí de chinntí atá ina gceangal de réir an dlí ar fáil ar líne ar www.fspo.ie/decisions.
Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagairí difriúla a chur i bhfeidhm.

1 **Scagairí** a chur i bhfeidhm chun do chuardach a theorannú

Chun ár mbunachar sonraí cinntí a scagadh, féadfaidh tú an earnáil ábhartha a roghnú ar dtús:

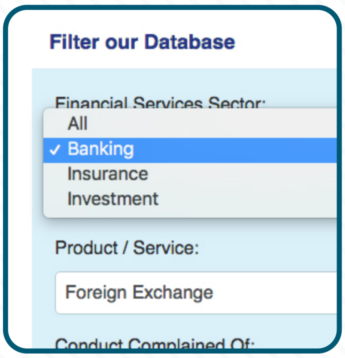


2

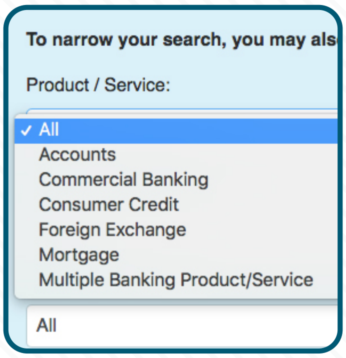
I ndiaidh scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis chuardaigh leat ansin ár gcinntí a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, ar nós:

- táirge / seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

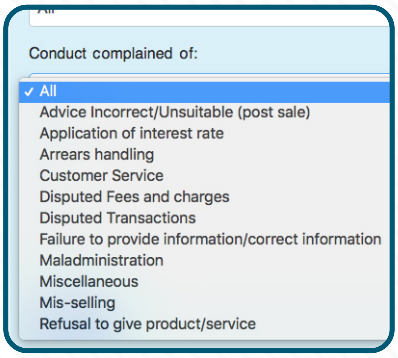
✓ **Earnáil**



✓ **Táirge / Seirbhís**

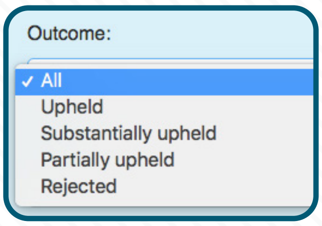


✓ **Iompar a ndearnadh gearán faoi**



3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí de chinntí a scagadh de réir bliana, agus de réir thoradh an ghearáin, .i. ar chinn an tOmbudsman Seasamh leis an ngearán, Seasamh leis an ngearán go Substaintiúil, Seasamh leis an ngearán go Páirteach, nó Diúltú don ghearán.



Nuair atá an Cinneadh a bhí á chuardach agat aimsithe agat, cliceáil ar **View Document** chun an téacs iomlán a íoslódáil mar PDF.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0045**

Gearánaigh míshásta leis an leibhéal cúitimh a tairgeadh de bharr cruatan pearsanta a fulaingíodh

Ghlac Fergus agus Niall cómhorgáiste leis an mbanc in 2007. Chónaigh siad lena bpáirtithe faoi seach sa réadmhaoin faoi mhorgáiste. Bhí seomraí ar cíos ag tionóntaí eile sa teach freisin. I mí na Samhna 2008, bhris siad ón ráta seasta sula raibh sé le dul in éag. Nuair a rinne siad é sin, níor chuir an banc in iúl dóibh nach dtairgfí ráta rianúcháin dóibh dá bharr sin in 2010 nuair a bhí an ráta seasta le dul in éag. Dá bharr sin, bhí ráta úis níos airde acu ó 2010 go dtí 2015.

In 2015, d'admhaigh an banc a easnaimh, agus ghlac leis nár chuir sé in iúl dóibh gur chaill siad a gceart conartha do ráta rianúcháin BCE 0.75% ó 2010 nuair a bhris siad ón ráta úis seasta go luath. Thairg an banc iad a bhogadh go dtí an ráta rianúcháin, iarmhéid an mhorgáiste a choigeartú €43,473.27 go dtí an tsuim a bheadh ann dá mbeadh an ráta ceart i bhfeidhm, glan-aisíoc €52,852.19 ar na íocaíochtaí breise a dhéanamh, agus €9,478.63 a íoc mar chúiteamh agus é ag aithint a mhainneachtana.

Ó 2009 go 2013, bhí Fergus agus Niall i mbun obair athchóirithe ar an réadmhaoin, ach ní raibh siad in ann dul chun cinn a dhéanamh air seachas nuair a d'éirigh leo roinnt airgid a chruinniú. D'éirigh sé sin níos deacra de réir mar a d'ardaigh a n-aisíocaíochtaí morgáiste mar gheall ar na rátaí úis a bhí ag dul in airde. Lean siad orthu ag cónaí sa réadmhaoin lena bpáirtithe sna ceithre bliana a raibh an obair thógála ar bun, tráth a raibh a gcoinníollacha maireachtála uafásach. Ní raibh córas teasa lárnaigh acu geimhreadh amháin agus bhí poll i mballa san áit a raibh an tógáil nua ar bun.

Dá mbeidís ar an ráta úis ceart, a mhaígh siad, bheadh níos mó airgid ar fáil dóibh d'obair thógála agus d'fhéadfaí an tréimhse tógála a laghdú dhá bhliain. Dá mba amhlaidh a bheadh, bheidís in ann seomraí a ligean amach ar cíos sa réadmhaoin, mar a dhéanaidís cheana. Chuirfeadh sé sin €800 in aghaidh na míosa d'ioncam cíosa ar fáil dá n-aisíocaíochtaí ar an iasacht morgáiste.

Chuir an brú airgeadais cosc ar ceachtar acu pósadh ag an am ar theastaigh uathu. Dá ainneoin sin, níor chaill siad aisíocaíocht ar a morgáiste riamh.

Mar gheall ar na rátaí níos airde, bhí orthu a n-iasacht morgáiste a athstruchtúrú cúpla uair freisin chun cloí leis na haisíocaíochtaí. De bharr na n-athstruchtúruithe, b'éigean dóibh ús breise a íoc agus chuir sé leis an strus a bhí orthu cheana féin. Nuair a chuaigh Fergus i dteagmháil leis an mbanc chun na haisíocaíochtaí míosúla a phlé ionas nach dtitfeadh an morgáiste i riaráistí, bhí an tseirbhís do chustaiméirí a fuair sé go dona go minic.

Ghlac an bheirt le laghdú iarmhéid €43,473.27 agus aisíoc úis €52,852.19. Ach níor ghlac siad leis an gcúiteamh €9,478.63. Dúirt siad nár léirigh an tsuim sin an strus agus an t-anró míchuí a d'fhulaing siad. Rinne siad achomharc le painéal achomharc neamhspleách an bhainc. Dhiúltaigh an painéal dá n-achomharc agus cuireadh an gearán ar aghaidh chuig an Ombudsman.

D'áitigh an banc go raibh an leibhéal cúitimh réasúnta. Mhaígh sé nár cuireadh san áireamh san iarratas ar chúiteamh breise an coigilteas úis a bhí ag Niall agus Fergus idir 2008 agus 2010 nuair a bhris siad ón ráta úis seasta go luath. Ach mar chomhartha dea-thola, thairg an banc €7,000 breise.

Dúirt an tOmbudsman nár bhain an argóint faoi *"choigilteas úis"* le hábhar; toisc gur tharla sé sin sular cheart an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm in 2010.

Chinn an tOmbudsman go raibh Fergus agus Niall i gcás ina raibh siad i mbun plé seasta leis an mbanc chun teacht ar réiteach ionas go bhféadfaidís an obair thógála a chríochnú agus tosú arís ar na haisíocaíochtaí iomlána.

Ar lean ar leathanach 11

Ar lean ó leathanach 10

Ach i bhfírinne, idir 2010 agus 2015, bhí Fergus agus Niall ag déanamh réamhíocaíochtaí suntasacha ar an iasacht morgáiste mar gur gearradh an iomarca úis orthu. Mar shampla, faoi mhí na Samhna 2011, dá mbeadh an ráta úis ceart i bhfeidhm, bheidís €17,000 ar sochar. Faoi mhí na Samhna 2014, bheidís €42,000 ar sochar dá gcuirfí an ráta úis ceart i bhfeidhm.

I rith athbhreithniú na fianaise, tharraing an tOmbudsman aird ar chomhfhreagras ó Niall agus Fergus chuig an mbanc ó 2011. Ba léir ón gcomhfhreagras sin, de bharr na méaduithe iomadúla ar an ráta úis, go raibh rogha dheacair le déanamh ag an mbeirt idir an obair thógála a chríochnú agus a n-íocaíochtaí míosúla morgáiste a íoc. Ag an bpointe sin, mar gheall ar an ráta úis níos airde, bhí an iomarca á ghearradh ar Fergus agus Niall, agus suas le €1,800 in aghaidh na míosa i gceist. Idir 2011 agus 2013 níor chaill siad aon aisíocaíocht chomhaontaithe leis an mbanc.

Tharraing an tOmbudsman aird freisin ar chomh suntasach is a bhí sé go raibh Fergus agus Niall beirt dífhostaithe ag tréimhsí difriúla, duine acu ar feadh tréimhse fhada agus an duine eile mar gheall ar thimpiste, i rith na tréimhse sin ar gearradh an iomarca orthu. Rinne an banc iarracht a áitiú, taobh amuigh de an iomarca úis a ghearradh, go mbeadh na tréimhsí dífhostaíochta tar éis tionchar a imirt ar an ioncam a bhí ar fáil do Fergus agus Niall chun an tógáil a chur i gcrích. Chinn an tOmbudsman go raibh an cás níos measa de bharr na dtréimhsí dífhostaíochta mar gheall gur ghearr an banc an iomarca ar chuntas iasachta morgáiste na ngearánach.

Chinn an tOmbudsman gur léir nach raibh Fergus agus Niall in ann cinntí eolacha airgeadais agus faoina slí mhaireachtála a dhéanamh mar gheall gur ghearr an banc an iomarca orthu agus gur chuir sé go mór lena strus agus lena n-anró. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €52,500 a íoc mar chúiteamh as an gcaillteanas, costas agus míchaoithiúlacht a d'fhulaing siad. Bhí an cúiteamh a thairg an banc cheana féin san áireamh sa tsuim sin.

Baincéireacht

Tagairt: **2019-0374**

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Dhiúltaigh sealbhóir morgáiste ráta BCE + 1.25% nuair a tairgeadh in 2007 é, ach creideadh go dtairgfí arís é

Ghlac John iasacht morgáiste ón mbanc in 2004. Bhí an ráta úis seasta ag 2.75% ar feadh bliana. Nuair a chuaigh an chéad tréimhse leis an ráta úis seasta in éag in 2005, roghnaigh sé ráta seasta 3.74% ar feadh dhá bhliain eile. Nuair a bhí an ráta úis seasta sin le dul in éag in 2007, sheol an banc litir chuig John ina raibh roghanna rátaí úis, ráta úis rianúcháin 4.75% (BCE + 1.25%) ina measc.

Níor ghlac John leis an ráta rianúcháin agus shocraigh sé ina áit sin glacadh le ráta úis seasta 5.10% ar feadh trí bliana. Chomhlánaigh John foirm roghanna agus shínigh í chun é sin a chur in iúl. Fuair an banc an fhoirm roghanna an 9 Márta 2007. Cuireadh an ráta úis seasta i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste an 13 Márta 2007.

D'áitigh John gurbh é a thuiscint siúd go mbeadh sé in ann *"filleadh"* ar ráta rianúcháin nuair a chuaigh a ráta seasta in éag in 2010. Dúirt sé gur eascair an tuiscint sin ó ábhar litreach a sheol an banc chuige an 9 Márta 2007. Dúirt sé nár chuir an banc in iúl dó go raibh sé i mbaol a ráta rianúcháin a chailleadh *"faoi théarmaí na hiasachta"*.

Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt John nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dó nuair a chuaigh an tréimhse trí bliana don ráta seasta in éag i mí an Mhárta 2010.

D'iarr John go ndéanfaí an ráta rianúcháin a *"chur i bhfeidhm arís"* ar a chuntas iasachta morgáiste agus go ndéanfaí é *"a aisíoc, má bhí sé ina theideal sin"*.

Tharraing an banc aird ar an gcaoi nach raibh John i dteideal ráta rianúcháin de réir a chonartha, ach dúirt go raibh sé mar chuid de pholasaí an bhainc ag an am ráta rianúcháin a thairiscint chun a bheith iomaíoch. Ach i lár 2008, stop an banc ag tairiscint rátaí rianúcháin do chustaiméirí nach raibh ina dteideal faoina gconradh. Mar sin, nuair a bhí an ráta seasta trí bliana le dul in éag i mí an Mhárta 2010, chuir an banc in iúl do John go gcuirfí ráta athraitheach réamhshocraithe i bhfeidhm ar an gcuntas mura n-ordófaí a mhalairt. Dúirt an banc go raibh sé sin de réir cháipéisí iasachta morgáiste John.

I ndiaidh athbhreithniú a dhéanamh ar an bhfianaise, chinn an tOmbudsman nach raibh John i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a chonartha ná i gcás ar bith eile nuair a tháinig deireadh le tréimhse dhá bhliain an ráta sheasta i mí an Mhárta 2007.

Luaigh an tOmbudsman gur thairg an banc ráta úis rianúcháin 4.75% (BCE + 1.25%) do John i mí an Mhárta 2007 ach nár roghnaigh John an ráta úis sin. Luaigh an tOmbudsman go raibh tréimhse idir an dáta a ndeachaigh tréimhse ráta úis sheasta John in éag an 9 Márta 2007 agus nuair a fuair an banc treoir John faoi ráta seasta eile agus ar chuir sé i bhfeidhm é ar an gcuntas an 13 Márta 2007. I rith na tréimhse sin, cuireadh an ráta úis rianúcháin 4.75% (BCE + 1.25%) i bhfeidhm ar iasacht John mar an ráta réamhshocraithe. Bhí sé sin de réir pholasaí an bhainc ag an am.

Chinn an tOmbudsman gur cruthaíodh mearbhall de bharr litir an bhainc dar dháta an 9 Márta 2007. Dúradh sa litir sin *"de réir théarmaí d'iasachta, leasaíodh an ráta úis go ráta rianúcháin."* Chinn an tOmbudsman nár foráladh i *"dtéarmaí na hiasachta"* do theidlíocht do ráta úis rianúcháin agus mar sin nár léir cén fáth ar chuir an banc an seasamh sin in iúl do John sa litir sin. D'ainneoin na hearráide sin, dúirt an tOmbudsman nach raibh sé d'éifeacht ag an litir, aisti féin, téarmaí iasachta morgáiste John a athrú ó bhonn agus a fhágáil go mbeadh John i dteideal ráta úis rianúcháin.

Dúirt an tOmbudsman mar fhocal scoir gur cheart don bhanc a shoiléiriú go raibh an ráta úis rianúcháin i bhfeidhm de bhua a pholasaí ag an am agus go bhféadfadh an polasaí sin athrú. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc €3,000 a íoc le John mar chúiteamh as an easnamh sin.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0377**

Gearánaigh míshásta le ráta úis rianúcháin BCE + 0.99%

Bhí morgáiste ag Ella agus Kevin le banc eile ag ráta athraitheach caighdeánach. In 2007, shocraigh siad a dteach a athmhorgáistiú leis an mbanc chun socrú níos fearr a fháil. Toisc go raibh cóimheas faoi bhun 80% idir iasacht agus luach ag an lánúin ar a réadmhaoin ag an am, bhí siad i dteideal cur isteach ar mhorgáiste le ráta úis rianúcháin ag ráta an Bhainc Ceannais Eorpaigh (BCE) + 0.5%. Rinne siad machnamh ar an ráta sin, ach shocraigh siad ina áit sin glacadh le ráta úis seasta ar feadh cúig bliana. Dúirt siad gur roghnaigh siad an ráta seasta toisc nár thuig siad go ngéillfidís ráta rianúcháin mar rogha ina dhiaidh sin dá ndéanfaidís amhlaidh.

Nuair a bhí an ráta seasta sin ar tí dul in éag, chuir an banc na roghanna don ráta úis ina dhiaidh sin faoina mbráid. Chonaic an lánúin nár tairgeadh an ráta rianúcháin bunaidh de BCE + 0.5% dóibh. Dúirt siad gur thairg an banc ráta rianúcháin BCE + 0.99% ina áit sin. Nuair a chuir an lánúin ina aghaidh sin, d'iarr an banc luacháil nuashonraithe ar theach na lánúine chun a dheimhniú an raibh a gcóimheas reatha idir iasacht agus luach ag 80% nó faoina bhun. Toisc nár sholáthair an lánúin é sin, níor thairg an banc an ráta rianúcháin bunaidh BCE + 0.5% dóibh agus ghlac an lánúin leis an ráta BCE + 0.99% ó mhí Feabhra 2012.

D'áitigh an lánúin nár dúradh leo ag pointe ar bith i rith an phlé tosaigh, agus nár cuireadh in iúl go sonrach dóibh, go raibh siad ag cur deireadh lena ndeis ráta úis rianúcháin BCE + 0.5% a fháil amach anseo dá roghnóidís tréimhse ráta sheasta.

Ina ngearán leis an Ombudsman, d'iarr an lánúin go *"bhfillfeadh"* an iasacht morgáiste ar an ráta rianúcháin bunaidh BCE + 0.5% in áit an ráta BCE + 0.99% agus go mbeadh sé i bhfeidhm ó mhí Feabhra 2012.

Dúirt an banc gur seoladh litir chuig an lánúin nuair a bhí an ráta seasta ar tí dul in éag agus gur sonraíodh a roghanna faoi rátaí úis sa litir sin.

D'áitigh an banc toisc nach raibh an lánúin ar ráta rianúcháin BCE sular ghlac siad lena ráta úis seasta nach raibh siad i dteideal filleadh ar ráta rianúcháin BCE. Dúirt an banc nach raibh ceart conartha ag an lánúin do ráta úis rianúcháin ar a iasacht morgáiste ach *"i bhfianaise na gcúinsí"* agus de bharr chaidreamh na lánúine leis an mbanc, go raibh an banc sásta ráta úis rianúcháin a thairiscint don lánúin mar chomhartha dea-thola. Thairg an banc ráta úis rianúcháin BCE + 0.5% dóibh, má bhí a gcóimheas idir iasacht agus luach faoi bhun 80%, nó ráta úis rianúcháin BCE + 0.99% má bhí a gcóimheas idir iasacht agus luach os cionn 80%. Bhí ar an lánúin luacháil réadmhaoine a fháil chun go ríomhfaí a gcóimheas idir iasacht agus luach. Níor chuir an lánúin luacháil isteach agus roghnaigh siad an ráta úis rianúcháin BCE + 0.99% ar a gcuntas iasachta morgáiste i mí Feabhra 2012.

Chinn an tOmbudsman nach raibh aon tagairt do ráta BCE i gcáipéisíocht iasachta morgáiste na lánúine agus nach raibh aon oibleagáid chonartha ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint don lánúin ar a gcuntas iasachta morgáiste nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag i mí Feabhra 2012. Luaigh an tOmbudsman comhartha dea-thola an bainc, is é sin gur tairgeadh ráta úis rianúcháin. Dúirt an tOmbudsman gur chinn an lánúin gan luacháil a fháil i mí Feabhra 2012 toisc go raibh cumarsáid neamhfhoirmiúil acu le gníomhaire eastáit a dúirt nach bhféadfadh sé luacháil sa bhreis ar €635,000 a thabhairt dóibh. Dúirt an tOmbudsman nach raibh sé réasúnta go mbeadh an lánúin ag súil go mbraithfeadh an banc ar luacháil 2007 (€1,100,000) cúig bliana níos deireanaí in 2012.

Chreid an tOmbudsman gur chaith an banc go cóir leis an lánúin nuair a thug sé ráta úis rianúcháin BCE + 0.99% dóibh agus níor sheas sé leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0084**

Chreid gearánach nár chuir tairiscint cúitimh ón mbanc an tionchar airgeadais san áireamh

Bhí iasacht morgáiste ag Joan agus Julia, máthair agus iníon, le banc ar ráta úis seasta. I mí Eanáir 2009, shocraigh siad briseadh ón ráta seasta deich mí sula raibh sé le dul in éag. Dá bharr sin, ghéill siad a dteidlíocht chonartha do ráta úis rianúcháin BCE + 0.80%, a bhí le cur i bhfeidhm ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta.

Cuireadh an iasacht morgáiste ar ráta úis níos airde, a d'fhág go raibh a n-íocaíochtaí míosúla i bhfad níos airde. Thit an morgáiste i riaráistí suntasacha, sa bhreis ar €18,000 ag pointe amháin.

In 2015, ghlac an banc go ndearna sé botún ar a gcuntas morgáiste nuair nár chuir sé in iúl dóibh go gcaillfidís a gceart amach anseo do ráta úis rianúcháin ó mhí na Samhna 2009 má bhris siad ón ráta go luath. Chun sásamh a sholáthar, thairg an banc iad a aistriú go ráta rianúcháin BCE + 0.80%, iarmhéid a morgáiste a choigeartú €40,430.08 go dtí an t-iarmhéid a bheadh ann dá mbeidís ar ráta rianúcháin, íocaíochtaí úis breise €21,137.27 a aisíoc don tréimhse a bhí i gceist ó mhí na Samhna 2009 go mí na Samhna 2015, agus €6,265.53 a íoc mar chúiteamh mar admháil dá mhainneachtain.

Ghlac na gearánaigh leis an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm ar a n-iasacht morgáiste ach dhiúltaigh siad don choigeartú morgáiste, an aisíoc ar íocaíochtaí breise agus an leibhéal cúitimh, ag rá nár cuireadh an t-anró airgeadais, stró agus strus a d'fhulaing siad san áireamh mar is ceart. Léirigh a ríomh siúd gur coinníodh €63,567.35 uathu sa tréimhse a bhí i gceist agus chreid siad gur cheart iarmhéid a morgáiste a choigeartú dá réir. Dúirt Julia freisin go raibh tionchar an struis a chruthaigh an ró-íocaíocht ar a caighdeán saoil chomh dona sin go raibh uirthi cúnamh gairmiúil a fháil chun dul i ngleic leis an leibhéal struis.

Anuas air sin, bhí tionchar an-suntasach ar a rátáil chreidmheasa le Biúró Creidmheasa na hÉireann mar gheall ar an gcás ar fad, agus ní raibh siad in ann airgeadas a fháil ó aon institiúid eile dá bharr. D'iarr siad go socródh an banc go mbainfí gach taifead ar neamhíocaíocht le Biúró Creidmheasa na hÉireann, go n-aisíocfaí €63,567.35 leo agus go dtairgfí leibhéal réalaíoch cúitimh dóibh. Theastaigh uathu freisin go laghdófaí iarmhéid caipitil na hiasachta morgáiste ionas go mbeidís sa suíomh ina mbeidís, murach mainneachtain an bhainc.

Thug siad a n-achomharc go dtí painéal neamhspleách achomharc a bhunaigh an banc ar dtús, a dhiúltaigh dá n-aighneacht.

Sheas an banc le cinneadh an phainéil achomharc agus dhearbhaigh sé gur chreid sé go raibh an leibhéal sásaimh agus cúitimh a tairgeadh ceart. Ach, mar aitheantas ar an moill a bhí ar an gcúiteamh a sholáthar, toisc gur tugadh an gearán go dtí an tOmbudsman, mhéadaigh sé tairiscint an chúitimh go €15,000. Dúirt sé freisin go dtabharfadh sé faoi athbhreithniú ar an taifead le Biúró Creidmheasa na hÉireann nuair a bheadh an cuntas leigheasta.

Chinn an tOmbudsman, dá mbeadh an ráta rianúcháin ceart curtha i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste, nach mbeadh an cuntas i riaráistí riamh. Tharraing sé aird ar an bhfianaise a léirigh go raibh réamhíocaíochtaí suntasacha a dhéanamh ar an iasacht morgáiste, mar shampla:

- I mí an Mheithimh 2013, nuair a dúirt an banc leo go raibh siad i riaráistí €16,495.37, bhí siad i bhfírinne tar éis réamhíocaíochtaí €10,766.38 a dhéanamh ar a n-iasacht morgáiste.
- I mí Aibreáin 2014, nuair a dúirt an banc leo go raibh siad i riaráistí €17,576.77, bhí siad i bhfírinne tar éis réamhíocaíochtaí €12,989.01 a dhéanamh.

Ar lean ar leathanach 15

Ar lean ó leathanach 14

Tharraing an tOmbudsman aird faoi leith ar chúinsí Julia, toisc go raibh sí ag íoc as an iasacht agus as an ús í féin agus go raibh sí dífhostaithe ar feadh tréimhse i rith na sé bliana a raibh an iomarca á ghearradh ar iasacht morgáiste. Dúirt sé go gcruthódh sé sin strus agus deacrachtaí suntasacha do Julia agus go gcuirfeadh sé isteach ar a hairgeadas, a hioncam diúscartha ina measc, a folláine agus a caighdeán maireachtála. Chinn an tOmbudsman go raibh an difríocht idir an t-ús a gearradh agus an t-ús ba cheart a ghearradh suntasach go minic. I mí Dheireadh Fómhair 2014 agus i mí an Mhárta 2015, mar shampla, bhí difríocht €1,131 in aghaidh na míosa i gceist.

Dhiúltaigh an tOmbudsman do roinnt dá n-argóintí. Chinn an tOmbudsman nach raibh siad i dteideal ús iolraithe 8% in aghaidh na bliana ar an ús foriomlán ar gearradh an iomarca de, €63,567.35, toisc go ndúirt an tOmbudsman nár cuireadh cosc orthu an tsuim sin a úsáid don tréimhse iomlán ar gearradh an iomarca orthu. Dúirt an tOmbudsman nach raibh aon duine i dteideal táillí dlí as gearán a dhéanamh leis an Ombudsman. Dhiúltaigh an tOmbudsman freisin don argóint go raibh siad i dteideal aisíoc ar an ús breise a gearradh orthu chomh maith le laghdú caipitil de thart ar €40,000, toisc go bhfaighidís suim a bhí i bhfad níos airde ná an méid a ró-íoc siad dá ndéanfaí sin. Ní fhéadfadh an tOmbudsman ach an oiread a iarraidh go ndeimhneodh an banc go mbeadh an ráta BCE + 0.80% ar a n-iasacht go dtí go n-íocfaí ar fad í, toisc nach faoin Ombudsman é cur isteach ar aon athruithe féideartha nó todhchaí ar an morgáiste a d'fhéadfadh na páirtithe a chomhaontú le chéile.

I bhfianaise chomh suntasach agus a bhí an tsuim bhreise a gearradh orthu, agus an strus mór a chruthaigh sé, d'aontaigh an tOmbudsman nach raibh an leibhéal cúitimh a thairg an banc *"réasúnta ar chor ar bith"*.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go substaintiúil agus d'ordaigh sé don bhanc €45,000 a íoc mar chúiteamh. Áiríodh ansin na suimeanna a thairg an banc cheana féin ach bhí sé sa bhreis ar an gcoigeartú iarmhéid agus an aisíoc úis. Anuas air sin, d'ordaigh sé don bhanc taifead Bhiúró Creidmheasa na hÉireann a chur ina cheart.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0410**

Diúltaíodh do ráta rianúcháin *"ard"* 5.93% (BCE + 1.68%) in 2008 ach creideadh go dtairgfí arís é

Ghlac Dylan agus Ciara morgáiste ar a dteach in 2006 le haghaidh €430,000 a bhí le haisíoc thar imeacht 35 bliain, ar ráta úis seasta 4.39% ar feadh dhá bhliain ar dtús.

Nuair a chuaigh an ráta seasta in éag i mí Mheán Fómhair 2008, dúirt an lánúin gur tairgeadh ráta seasta eile nó ráta rianúcháin 5.93 (BCE + 1.68%) dóibh. Roghnaigh siad an ráta seasta 5.99% toisc go raibh an ráta rianúcháin *"ard"* ag an am. Nuair a bhí an ráta úis seasta sin le dul in éag in 2013, sheol an banc foirm roghanna chucu ina raibh rátaí athraitheacha agus seasta. Níor roghnaigh an lánúin ráta úis agus cuireadh ráta athraitheach réamhshocraithe i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste. Dúirt an lánúin gur chuir an banc in iúl dóibh nach bhféadfaidís ráta rianúcháin a fháil.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin nár thairg an banc ráta rianúcháin dóibh ar a morgáiste i ndiaidh don ráta seasta cúig bliana dul in éag in 2013 cé gur tairgeadh sin dóibh roimhe sin. Rinne siad iarratas ar athstruchtúrú ar an morgáiste le haghaidh 30 bliain eile *"ag ráta níos fearr atá á íoc ag daoine anois"*. Dúirt an lánúin tráth an ghearáin nár íoc siad mórán dá n-iasacht agus go raibh siad ag streachailt.

D'áitigh an banc go ndearnadh an t-iarratas ar an morgáiste trí bhróicéir a roghnaigh an lánúin. Ní raibh teidlíocht do ráta úis rianúcháin sa tairiscint morgáiste ar ghlac an lánúin léi agus a shínigh siad. Dúirt an banc gurbh é a pholasaí in 2008 ráta rianúcháin a thairiscint nuair a chuaigh tréimhsí ráta sheasta in éag, an raibh an custaiméir i dteideal ráta rianúcháin de réir an chonartha nó nach raibh. Níor ghlac an lánúin leis an ráta rianúcháin nuair a tairgeadh é agus roghnaigh siad ráta seasta cúig bliana ina áit. Dúradh sa cháipéisíocht a shínigh siad go raibh seans ann nach mbeadh ráta úis rianúcháin ar fáil ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta. Ó lár 2009, stop an banc ag tairiscint rátaí rianúcháin do chustaiméirí a raibh a n-iasachtaí ag teacht in aibíocht ó rátaí seasta, mura raibh siad i dteideal na rátaí sin de réir a gconartha.

Ní raibh an lánúin i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a gconartha.

Chinn an tOmbudsman nach raibh an lánúin i dteideal ráta úis rianúcháin ar a n-iasacht morgáiste de réir a gconartha in 2008 ná nuair a chuaigh an tréimhse ráta úis sheasta eile in éag in 2013. D'admhaigh sé gur tairgeadh ráta úis rianúcháin 5.93 (BCE + 1.68%) don lánúin i mí Mheán Fómhair 2008, de réir pholasaí an bhainc, ach níor ghlac siad leis.

Bhí an tOmbudsman den tuairim go raibh sé soiléir ón litir roghanna gur roghanna reatha a bhí sna roghanna agus gur moladh don lánúin a roghanna a bhreith go cúramach. Dúradh leo freisin dá roghnóidís ráta seasta, go raibh seans ann nach mbeidís in ann ráta úis rianúcháin a fháil nuair a chuaigh an tréimhse ráta sheasta in éag. Dúirt sé mura raibh siad cinnte faoi na rátaí a bhí á dtairiscint dóibh go bhféadfaidís níos mó comhairle a fháil nó gan glacadh le tairiscint an bhainc. Ach roghnaigh siad an ráta seasta cúig bliana. Dúirt an tOmbudsman gur admhaigh an lánúin iad féin nár roghnaigh siad an ráta úis rianúcháin in 2008 toisc go raibh sé *"ard"*.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0414**

Cheap gearánach go raibh rátaí rianúcháin *"speisialta comhaontaithe"* aici leis an mbanc

Bhí dhá iasacht morgáiste ag Louise leis an mbanc. Bhí morgáiste amháin aici ar theach saoire agus ceann eile ar áit chónaithe duine muinteartha léi. Ó 2009 go 2011, bhí an dá mhorgáiste ar rátaí úis athraitheacha. Ó 2011 go 2014, chuir Louise an dá mhorgáiste ar rátaí seasta.

Nuair a chuaigh na tréimhsí ráta úis sheasta in éag in 2014, ghlaoigh Louise ar an mbanc chun na rátaí úis uaidh sin amach a phlé agus rinne sí iarratas ar ráta úis rianúcháin ar an dá mhorgáiste le, dar léi siúd, *"an corrlach a bhí aici sular glacadh le rátaí seasta ar na hiasachtaí"*. Dúirt an banc léi nach raibh sí i dteideal ráta rianúcháin ar ceachtar morgáiste toisc nach raibh ceachtar acu ar ráta rianúcháin roimhe sin. Mhaígh Louise go raibh an dá chuntas ar rátaí rianúcháin.

Cuireadh na morgáistí ar rátaí úis athraitheacha. Dúirt Louise gurbh éigean di áit chónaithe a duine mhuinteartha a chur amach ar cíos mar gheall ar na rátaí arda úis.

Ina gearán leis an Ombudsman, d'áitigh Louise nár thairg an banc morgáiste rianúcháin di ar ceachtar dá cuntais nuair a chuaigh na rátaí úis seasta in éag i mí an Mhárta agus i mí Aibreáin 2014 faoi seach. Theastaigh uaithi go n-aisíocfaí léi an t-ús breise ar fad a gearradh uirthi ó chuaigh na rátaí úis seasta in éag agus go n-íocfaí cúiteamh léi as an strus a d'fhulaing sí féin agus a duine muinteartha.

D'áitigh an banc nach raibh ceachtar de mhorgáistí Louise ar ráta úis rianúcháin riamh. Cé gur sheol an banc litreacha go Louise ag rá go bhféadfadh sí bogadh go ráta rianúcháin *"faoi réir critéir cháilithe áirithe"* in 2014, níor chomhlíon ceachtar dá hiasachtaí morgáiste na critéir sin.

Chinn an tOmbudsman nach raibh Louise i dteideal ráta rianúcháin de réir théarmaí agus choinníollacha chomhaontú na hiasachta. Ba léir ó na cáipéisí go gcuirfí na morgáistí ar ráta athraitheach i ndiaidh do na rátaí seasta dul in éag agus sainmhíníodh go soiléir gur ráta a d'fhéadfadh an banc a mhéadú nó a laghdú am ar bith a bheadh sa ráta athraitheach, seachas ráta a bhí nasctha leis an mBanc Ceannais Eorpach. Dá bhrí sin ba ráta athraitheach caighdeánach é agus ní ráta rianúcháin.

Ach dúirt an tOmbudsman freisin gur cruthaíodh mearbhall mar gheall ar na litreacha a seoladh go Louise in 2014 inar dúradh go bhféadfadh sí bogadh go ráta rianúcháin *"faoi réir critéir cháilithe áirithe"* nuair arbh eol don bhanc nár chomhlíon a morgáistí na critéir sin. Ba cheart don bhanc gan ach na roghanna a bhí ar fáil do Louise a lua. Dá ainneoin sin, ghlac sé leis nach raibh Louise i dteideal ráta rianúcháin mar gheall ar na litreacha sin.

Cé go raibh ráta athraitheach laghdaithe ag Louise ar áit chónaithe a duine mhuinteartha ó 2009 go 2011, tugadh é sin mar chomhartha dea-thola, toisc gur bhall foirne sa bhanc ab ea Louise agus go raibh a duine muinteartha ag cónaí sa réadmhaoin, ach níor ráta rianúcháin é.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán toisc nach raibh ceart conartha ná eile ag Louise do ráta úis rianúcháin ar ceachtar cuntas.

Baincéireacht

Tagairt: **2019-0413**

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Níor tairgeadh ráta BCE + 1.25% don ghearánach go dtí deireadh na chéad tréimhse ráta úis sheasta in 2007

Ghlac Sé morgáiste in 2006. Thosaigh sé le ráta úis seasta bliana. Nuair a chuaigh an ráta seasta in éag i mí Eanáir 2007, d'iarr sé ar an mbanc na roghanna ar fad a bhí aige faoi rátaí úis a sholáthar dó. Sheol an banc litir roghanna chuige, ina raibh trí rogha do ráta seasta agus rogha amháin do ráta rianúcháin.

Ghlac Sé ar dtús le ráta úis seasta bliana eile an 8 Eanáir 2007. D'iarr sé ansin a rogha a athrú agus sheol an banc litir roghanna eile chuige an 17 Eanáir 2007 nach raibh ach na roghanna ráta sheasta ann. Ghlac Sé leis an ráta úis seasta trí bliana. D'iarr sé ansin, i mí na Nollag 2008, go mbrisfí ón tréimhse ráta úis sheasta sin é, agus go gcuirfí tús le ráta úis athraitheach. Cuireadh an ráta nua i bhfeidhm in 2009.

Dúirt Sé gur iarr sé arís i mí an Mheithimh 2009 agus i mí Dheireadh Fómhair 2009 go gcuirfeadh an banc na roghanna rátaí úis ar fad a bhí ar fáil in iúl dó. Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin.

Bhí Sé cinnte go raibh sé i dteideal ráta rianúcháin. Ina ghearán leis an Ombudsman, dúirt sé nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dó i mí Eanáir 2007, mí na Nollag 2008 ná idir mí an Mheithimh agus mí Dheireadh Fómhair 2009. Rinne sé gearán freisin nár chuir an banc in iúl dó na hiarmhairtí agus na himpleachtaí costais a bhain le rogha a dhéanamh gan glacadh le ráta úis rianúcháin i mí Eanáir 2007.

Dúirt an banc nach raibh Sé i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a chonartha. Thairg an banc ráta úis rianúcháin dó i mí Eanáir 2007, bunaithe ar pholasaí an bhainc ag an am, ach roghnaigh sé an ráta seasta. Dúirt an banc *"nár tugadh aon ghealltanas ná nár cuireadh in iúl go mbeadh aon ráta a bhí ar fáil ansin ar fáil arís amach anseo"* agus gur sonraíodh go soiléir ar an bhfoirm roghanna *"má roghnaíonn tú ráta seasta, beidh na gnáthchoinníollacha a bhaineann le ráta seasta i bhfeidhm"*.

Dúirt an banc nár thairg sé ráta úis rianúcháin do Shé ag am ar bith in 2008 ná in 2009 mar nach raibh an iasacht morgáiste le ráta seasta ar tí dul in éag.

Rialaigh an tOmbudsman nach raibh Sé i dteideal ráta úis rianúcháin de réir a chonartha ná i gcás ar bith eile nuair a tháinig deireadh le tréimhse an ráta sheasta i mí Eanáir 2007. Tharraing an tOmbudsman aird ar an gcaoi ar chuir an banc an rogha sin ar fáil mar chuid dá pholasaí agus dúirt go raibh an t-eolas ar fad san fhoirm roghanna a theastaigh ó Shé chun cinneadh eolach a dhéanamh ar cheart dó glacadh leis an ráta rianúcháin BCE + 1.25% (4.75%) nó nár cheart. Ach chinn Sé an ráta úis seasta 4.75% a roghnú ar feadh bliana ina áit sin.

Cé nach raibh rogha an ráta rianúcháin ar fáil sa litir roghanna ón 17 Eanáir 2007, cuireadh fianaise ar fáil don Ombudsman ar chomhfhreagras idir Sé agus an banc a léirigh gur athraigh Sé a intinn agus gur iarr sé le haghaidh tuilleadh roghanna do ráta úis seasta ionas go bhféadfadh sé an ráta seasta trí bliana a roghnú. Dá réir, sheol an banc an litir roghanna chuige leis na rátaí seasta ionas go bhféadfadh sé roghnú uathu siúd. Faoin am a ndeachaigh a ráta seasta trí bliana in éag in 2010, ní raibh an banc ag tairiscint rátaí rianúcháin níos mó.

Ghlac an tOmbudsman leis nach raibh bealach ar bith go mbeadh a fhios ag an mbanc i mí Eanáir 2007 go dtitfeadh bonnráta an BCE (a bhí ag 3.5% ansin) go 0% naoi mbliana níos deireanaí, agus mar sin nach bhféadfadh an banc na himpleachtaí costais fadtéarmacha a bhainfeadh le rogha a dhéanamh gan glacadh le ráta rianúcháin a chur in iúl do Shé. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0224**

Dhiúltaigh banc an réadmhaoin ar ar urraíodh an morgáiste rianúcháin a *“aistriú”*

In 2007, fuair Saoirse agus Stuart morgáiste dá réadmhaoin leis an mbanc. Bhí téarma 11 bhliain ar an iasacht agus bhí ráta úis rianúcháin i gceist.

Thart ar mhí na Samhna nó mí na Nollag 2012, thosaigh an lánúin idirbheartaíocht leis an mbanc toisc gur shocraigh siad an réadmhaoin faoi mhorgáiste a dhíol agus réadmhaoin nua a cheannach.

Ba é gearán na lánúine nár lig an banc dóibh an réadmhaoin ar a raibh an morgáiste urraithe a aistriú. Theastaigh ó Shaoirse agus Stuart go dtairgfeadh an banc rogha dóibh réadmhaoin nua a chur in áit na réadmhaoine faoi mhorgáiste, ionas go bhféadfaidís fanacht ar an morgáiste rianúcháin. Mhaígh Saoirse agus Stuart go raibh cumarsáid an bhainc *“go hiomlán míshásúil”* agus nár tugadh aon rogha dóibh ach an iasacht morgáiste reatha a fhuascailt agus gach suim gan íoc a íoc sula nglacfaidís le morgáiste nua. Dúirt siad nach raibh an dara rogha acu ach morgáiste a chuardach le banc eile ar ráta úis i bhfad níos airde.

Theastaigh ón lánúin go gcuirfeadh an banc an morgáiste le ráta úis rianúcháin i bhfeidhm arís agus go n-íocfadh sé cúiteamh as an difríocht san ús a íocadh ar an iasacht nua a glacadh leis an mbanc eile.

Mar fhreagra air sin, dúirt an banc nach raibh aon taifead aige gur dúradh leis an lánúin nach raibh de rogha acu ach an morgáiste a fhuascailt ach mhaígh an banc nach raibh aon téarmaí agus coinníollacha ina dtairiscint iasachta trína bhféadfaí réadmhaoin a *“chur in áit”* ceann eile a úsáideadh mar urrús i gcomhaontú faoi iasacht morgáiste.

Dúirt an banc freisin go raibh an lánúin i dteagmháil leis cheana féin in 2011 chun tairiscint socraithe a phlé chun an iasacht morgáiste a bhí fanta a ghlanadh, a léirigh go raibh sé i gceist acu an morgáiste a fhuascailt ar dtús, sula gcuardóidís iasacht nua. Chuir sé comhfhreagras idir na páirtithe ar fáil mar fhianaise air sin. Dúirt an banc freisin gur stop sé ag cur aon táirgí morgáiste ar fáil.

Ghlac an tOmbudsman leis an bhfianaise a léirigh go raibh an lánúin ag smaoineamh ar a n-iasacht morgáiste a fhuascailt leis an mbanc sula socróidís morgáiste eile agus go raibh a fhios ag an lánúin gur ráta tairbheach a bhí sa ráta úis rianúcháin a bhí acu. Dúirt sé freisin nár chuir ceachtar páirtí fianaise ar fáil a léirigh gur iarr an lánúin go sonrach go gcuirfeadh an banc réadmhaoin nua in áit na réadmhaoine faoi mhorgáiste.

Shonraigh an tOmbudsman nach raibh aon fhoráil sa chomhaontú iasachta bunaidh trína bhféadfadh an lánúin an réadmhaoin a *“aistriú”* ionas go bhféadfaidís an ráta rianúcháin morgáiste bunaidh a choinneáil. Luaigh sé gur *“gnáthchleachtas baincéireachta”* é nuair a theastaíonn ó dhuine a réadmhaoin a dhíol go n-éileodh an banc ar an duine sin a iasacht morgáiste ar an réadmhaoin urraithe atá le díol a fhuascailt, agus iarratas a dhéanamh ar mhorgáiste nua don réadmhaoin nua.

Dúirt sé freisin go leanfadh an ráta rianúcháin BCE +0.55% ar an iasacht morgáiste murach gur shocraigh an lánúin an réadmhaoin a dhíol. Ach roghnaigh an lánúin a n-iasacht morgáiste a fhuascailt dá ndeoin féin leis an mbanc i mí na Samhna 2012.

Chinn an tOmbudsman nach raibh oibleagáid ar bith ar an mbanc réadmhaoin urraithe i gcomhaontú morgáiste a aistriú agus gur roghnaigh an lánúin an réadmhaoin a dhíol iad féin agus an cuntas morgáiste leis an mbanc a scor. Dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0403**

Níor tairgeadh morgáiste rianúcháin nuair a chuir an lánúin isteach ar a n-iasacht morgáiste in 2004

Chuir Peter agus Sheila isteach ar iasacht morgáiste leis an mbanc i mí na Samhna 2004. Shínigh siad Glacadh le Tairiscint Iasachta i mí Eanáir 2005 le ráta úis seasta bliana de 2.74%. Rinne an lánúin gearán nár tairgeadh ráta úis rianúcháin dóibh nuair a ghlac siad a morgáiste, cé gur fhoghlaim siad go raibh an banc ag tairiscint morgáistí rianúcháin do chustaiméirí nua ó luath in 2004.

D'áitigh siad freisin nár tairgeadh rogha de ráta úis rianúcháin dóibh arís nuair a bhí a ráta seasta ar tí dul in éag i mí Aibreáin 2006, ach gur cuireadh ráta athraitheach réamhshocraithe i bhfeidhm faoi rogha an bhainc. Chreid siad go raibh an banc ag cur an ráta úis rianúcháin i bhfeidhm ar chuntais iasachta morgáiste custaiméirí mar an ráta réamhshocraithe nuair a chuaigh tréimhsí seasta in éag ó lár 2006.

Rinne siad gearán nár tairgeadh ráta rianúcháin dóibh am ar bith sular stop an banc ag tairiscint morgáistí rianúcháin i lár 2009. Ina ngearán leis an Ombudsman, d'iarr an lánúin go gcuirfeadh an banc ar an ráta rianúcháin cuí iad ón am cuí agus go n-aisíocfaí an t-ús breise leo dá réir.

D'fhreagair an banc gur pléadh na roghanna faoi na rátaí ar fad a bhí ar fáil ag an am agus gur iarr an lánúin ráta úis seasta, agus nár roghnaigh siad iasacht ar a mbeadh ráta úis athraitheach ná ráta úis rianúcháin. Tharraing sé aird freisin ar an ráta seasta ag an am a bhí níos ísle ná an ráta rianúcháin.

Chuir an banc in iúl nach raibh an lánúin i dteideal ráta rianúcháin de réir théarmaí agus choinníollacha a n-iasachta nuair a tháinig deireadh le tréimhse an ráta sheasta. Níor thosaigh an banc ag tairiscint ráta rianúcháin do chustaiméirí nach raibh rogha an ráta rianúcháin ina gconradh go dtí níos deireanaí in 2006.

Ní raibh aon taifead ag an mbanc ar fhiosrú ón lánúin faoi rátaí úis eile am ar bith i ndiaidh dá dtréimhse ráta sheasta dul in éag agus dúirt sé freisin gur foilsíodh a rátaí úis ina bhrainsí, ar a shuíomh gréasáin agus sna meáin náisiúnta, chomh maith le bheith ar fáil am ar bith ach iad a iarraidh.

Dúirt an tOmbudsman go raibh an banc ag tairiscint na rátaí úis rianúcháin nuair a chuir an lánúin isteach ar an iasacht morgáiste. Cé go raibh easaontas idir na páirtithe faoinar pléadh é nó nár pléadh, toisc go raibh na rátaí úis iasachta ar fad á bhfoilsiú go soiléir ag an mbanc ag an am, chreid sé go bhféadfadh an lánúin iad féin a chur ar an eolas faoi na roghanna ar fad sular lean siad ar aghaidh le haon iarratas agus go bhféadfaidís morgáiste le ráta úis rianúcháin a iarraidh, má bhí ceann uathu. Dá ainneoin sin, ba léir ón bhfianaise gur roghnaigh an lánúin ráta seasta níos ísle d'aon turas in áit ráta athraitheach níos airde. Toisc go raibh an ráta rianúcháin níos airde fós, ba dheacair a chreidiúint go roghnóidís an ráta úis rianúcháin sna cúinsí sin.

Maidir leis an téarma ráta sheasta ag dul in éag, chinn an tOmbudsman go raibh ráta seasta bliana i dtéarmaí an mhorgáiste lenar ghlac an lánúin, agus ráta athraitheach i ndiaidh na bliana sin. Ní dhearnadh aon tagairt do ráta rianúcháin ná BCE agus ní raibh aon oibleagáid chonartha ná eile ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint nuair a chuaigh an tréimhse sheasta in éag. Chomh maith leis sin, chuaigh an tréimhse sin in éag sular thosaigh an banc ag tairiscint rátaí úis rianúcháin sna cúinsí sin. Ní raibh aon fhianaise ann go ndeachaigh an lánúin i dteagmháil riamh leis an mbanc ag iarraidh ráta úis rianúcháin nuair a bhí siad ar fáil. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

Tagairt: **2019-0421**

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Níor tairgeadh ráta úis rianúcháin ar iasacht scaoilte cothromais in 2006

Bhí iasacht morgáiste ag Rebecca agus Brian leis an mbanc. In 2006, bhí an lánúin ag iarraidh airgeadas breise €95,000 ón mbanc chun iasachtaí pearsanta eile a ghlanadh agus tabhairt faoi fheabhsuithe tí. Dúirt siad go bhfuair siad luachan ó bhanc eile a thairg rátaí rianúcháin 1%.

Dúirt siad gur theastaigh morgáiste amháin uathu a chlúdódh a morgáiste reatha agus an tsuim bhreise chun cothromas a scaoileadh ina dteach, ag ráta úis rianúcháin. Dúirt an lánúin go ndúirt an banc leo nach raibh siad i dteideal ráta rianúcháin ar mhorgáiste aonair amháin agus ina áit sin thairg an banc iasacht scaoilte cothromais dóibh don airgeadas breise, dar luach €95,000, ar ráta úis athraitheach. Dúirt an lánúin freisin gur chuir an banc in iúl dóibh nár thairg sé rátaí rianúcháin don chineál iasacht scaoilte cothromais a bhí uathu.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dóibh ar a ndara morgáiste in 2006, agus chuir siad i leith an bhainc gur *"choinnigh sé siar"* rogha a ligfeadh dóibh leas a bhaint as ráta úis rianúcháin. D'áitigh an lánúin go ndúirt duine muinteartha leo a d'oibrigh don bhanc *"go mbeadh agus gur cheart go mbeadh ráta rianúcháin ar fáil ar mo mhorgáiste iomlán, beag beann ar an gcaoi ar scaradh é nó má scaradh é"*.

D'iarr an lánúin go gcuirfí ráta úis rianúcháin i bhfeidhm ar an dá mhorgáiste as seo amach agus go n-aisíocfaí cistí caillte ó 2006 leo de bharr an ráta úis níos airde ar ar cuireadh iad, a ríomh siadsan mar thart ar €30,000.

Dúirt an banc gur ceapadh an táirge scaoilte cothromais chun cur ar chumas custaiméirí cothromas ina dtithe a scaoileadh agus na cistí a theastaigh a tharraingt anuas. Shéan sé gur *"choinnigh sé siar"* aon roghanna ráta rianúcháin, agus dúirt gur tairgeadh an iasacht scaoilte cothromais do Bhrian agus Rebecca toisc gurbh í sin an táirge is fearr dá gcúinsí féin.

Dúirt an banc go ndearna sé cinneadh tráchtála gan rátaí úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar a tháirge scaoilte cothromais.

Dúirt an banc gur ghlac an lánúin leis an táirge scaoilte cothromais ar ráta athraitheach agus gur chomhaontaigh an banc príomh-iasacht morgáiste na lánúine a bhogadh go ráta rianúcháin BCE + 1.1% i mí Mheán Fómhair 2006. Dúirt an banc gur thairg banc iomaíochta iasachtaí le ráta úis níos ísle don lánúin i mí na Samhna 2007. Mar fhreagra air sin, thairg an banc an ráta úis ar an bpríomh-iasacht morgáiste a athrú go ráta rianúcháin níos ísle arís, BCE + 0.8%, agus ráta athraitheach níos laghdaithe arís ar an iasacht scaoilte cothromais.

Bhí an tOmbudsman den tuairim gur léir ón bhfianaise cáipéisíochta nár diúltaíodh cead don lánúin iasacht morgáiste amháin a iarraidh ar ráta úis rianúcháin. Léirigh an fhianaise gur phléigh an lánúin iasacht morgáiste nua amháin a fháil ar ráta rianúcháin leis an mbanc, ach gur thug an lánúin faoi níos mó idirbheartaíochta agus gur chinn siad glacadh leis an iasacht scaoilte cothromais, agus a n-iasacht bhunaidh ar ráta rianúcháin.

Dúirt sé nach raibh aon dualgas ar an mbanc glacadh leis an iarratas chun ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an iasacht scaoilte cothromais agus nach raibh aon fhianaise ann gur *"diúltaíodh"* morgáiste le ráta úis rianúcháin don lánúin. Má bhí an lánúin míshásta leis an tairiscint a rinneadh, d'fhéadfaidís an tairiscint a rinne an banc iomaíochta a úsáid ina háit. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0380**

Gearán faoi earráid i gcáipéis ghlactha iasachta

I mí Lúnasa 2008, ghlac Padraic agus Beth le hiasacht morgáiste ar a raibh ráta úis seasta ar feadh dhá bhliain ón mbanc. An mhí roimhe sin, phléigh siad na roghanna rátaí úis le fostaí de chuid an bhainc, a chuir in iúl dóibh a dúirt siad go raibh an ráta úis seasta *"an-iomaíoch"* agus go raibh *"rátaí úis ar tí méadú"*. Dheimhnigh an lánúin a gcinneadh ar an ráta trí ráiteas oiriúnachta a shíniú.

Shínigh an lánúin cáipéis ghlactha iasachta freisin inar tagraíodh sa cháipéisíocht do *"mhorgáiste rianúcháin"*. Dúirt siad gur thuig siad ón luachan mhorgáiste a thug an banc dóibh ag an am go gcuirfí an morgáiste ar ráta rianúcháin nuair a chuaigh an ráta seasta in éag.

Mhaígh an lánúin nár thug an banc deis dóibh machnamh a dhéanamh an raibh a gcinneadh faoin ráta úis fós oiriúnach nuair a thosaigh siad ag tarraingt anuas an morgáiste i mí Mheán Fómhair 2008. D'áitigh siad go mbeadh an banc ar an eolas go raibh rátaí úis athraitheacha eile ag laghdú anois, ach nár chuir sé é sin in iúl dóibh.

I mí Iúil 2010, leag an banc amach na rátaí úis a bhí ar fáil don lánúin i ndiaidh don ráta úis seasta dul in éag. Thug Padraic agus Beth faoi deara nach raibh rogha ráta rianúcháin ar fáil.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin gur chuir an banc droch-chomhairle orthu maidir leis an ráta úis ar an morgáiste idir mí Iúil agus mí Mheán Fómhair 2008 agus nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dóibh nuair a chuaigh a ráta úis seasta in éag i mí Mheán Fómhair 2010.

Dhiúltaigh an banc gur chuir sé aon chomhairle riamh ar an lánúin faoina morgáiste, mar sin nach bhféadfadh gur chuir sé *"droch-chomhairle"* orthu. Dúirt an banc nach ndearna sé ach *"eolas"* a sholáthar dóibh faoina roghanna. Dhiúltaigh Padraic agus Beth dó sin, agus tharraing aird ar theideal poist ionadaí an bhainc, is é sin *"comhairleoir morgáistí"*.

Mhaígh an banc freisin nach tairiscint fhoirmiúil iasachta a bhí sa luachan mhorgáiste a tugadh don lánúin agus gur *"chun críocha léiriúcháin amháin"* a tugadh í, chun achoimre a thabhairt ar a n-iarratas ar mhorgáiste.

Tharraing an banc aird ar litir na tairisceana iasachta a tugadh don lánúin ag tús a dtéarma iasachta agus nach raibh aon choinníoll inti a léirigh go gcuirfí ráta rianúcháin ar fáil nuair a thiocfadh deireadh leis an téarma ráta sheasta. Cé go ndearnadh tagairt amháin sa cháipéis ghlactha iasachta don mhorgáiste mar *"mhorgáiste rianúcháin"*, ba *"earráid chló"* é sin dar leis an mbanc. Mhaígh sé nach raibh an earráid sin in ann brí iomlán na hiasachta a athrú. Faoin am ar leag an banc amach na rátaí úis a bhí ar fáil don lánúin in 2010, ní raibh sé ag tairiscint rátaí rianúcháin do chustaiméirí níos mó.

Ina chinneadh, dúirt an tOmbudsman go raibh sé réasúnta go gcreidfeadh an lánúin go raibh siad ag fáil comhairle, seachas eolas, mar gheall ar theideal poist an fhostaí, ach nach raibh sé réasúnta a chreidiúint go raibh an fostaí ag cur comhairle neamhspleách ar an ráta is fearr ar fáil, toisc gur fostaí de chuid an bhainc iad. Ar chuma ar bith, dúirt an tOmbudsman nárbh ionann a rá go bhfuil ráta úis *"an-iomaíoch"* agus comhairle faoi ráta amháin a roghnú in áit ceann eile. Anuas air sin, shínigh an lánúin an ráiteas oiriúnachta ag rá gur roghnaigh siad an ráta úis *"bunaithe ar a riachtanais"* agus dá bhrí sin, níor sheas an tOmbudsman leis an gcuid sin den ghearán.

Luaigh an tOmbudsman *"earráid chló"* an bhainc, a bhí go hiomlán míshásúil a dúirt sé, ach gur léir dá ainneoin sin go raibh an morgáiste á thairiscint ar ráta seasta. Ghlac sé leis freisin nach raibh an luachan mhorgáiste, inar luadh an ráta rianúcháin, ina chuid den chonradh don iasacht morgáiste, agus mar sin nach raibh an lánúin i dteideal ráta úis rianúcháin ar a morgáiste dá barr.

Ar lean ar leathanach 23

Ar lean ó leathanach 22

Ach dúirt sé go gcuirfeadh na cáipéisí sin mearbhall ar dhuine, agus dúirt sé nár fheidhmigh an banc leis an scil, cúram agus dícheall cuí ina phlé leis an lánúin agus gur cheart go mbeadh an cháipéisíocht níos soiléire chun a léiriú nach raibh siad i dteideal ráta úis rianúcháin de bharr na luachana morgáiste. Ghlac an tOmbudsman leis go bhféadfadh *"earráid chló"* tarlú ach gur cheart don bhanc a bheith níos réamhghníomhaí agus é sin a chur ar aird na gcustaiméirí agus míniú a thabhairt ar an gcaoi ar tharla sé, sula ndearnadh gearán leis an Ombudsman.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach agus d'ordaigh sé don bhanc €2,500 a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2020-0004**

Díomá ar an ngearánach faoin gcúiteamh a tairgeadh as ráta úis rianúcháin a chailleadh ar mhorgáiste tí saoire

In 2004, ghlac Damien iasacht morgáiste 20 bliain dar luach €164,000 chun teach saoire a cheannach sa Spáinn agus tabhairt faoi fheabhsúcháin tí. Urraíodh an iasacht morgáiste ar theach cónaithe príobháideach Damien, a raibh luach €450,000 air ag an am agus nach raibh aon mhorgáiste air.

Bhí an morgáiste ar ráta úis rianúcháin ar dtús, agus ansin athraíodh go ráta úis seasta é in 2005 ar iarratas ó Damien. Cuireadh ar ráta athraitheach é ansin i ndiaidh don téarma ráta sheasta dul in éag i mí na Samhna 2008. D'íoc Damien an morgáiste ar fad go luath in 2015.

Rinneadh an morgáiste seo a mheas i rith Imscrúdú an Bhainc Ceannais ar Mhorgáistí Rianúcháin in 2017. Mar chuid den Imscrúdú sin, shainaithin an banc nár thug sé dóthain soiléireachta faoina dtarlódh nuair a chuaigh an ráta seasta in éag, nuair a bogadh an iasacht go dtí an ráta seasta ón ráta rianúcháin. Chinn sé go bhféadfadh gur bhain Damien de chiall as an bhfriotal a úsáideadh sa cháipéisíocht morgáiste go mbeadh sé i dteideal ráta rianúcháin i ndiaidh dheireadh an téarma ráta sheasta. Dá thoradh sin, bhain an banc de thátal as gur gearradh ráta úis níos airde, nach raibh ceart, ar Damien idir mí na Samhna 2008 agus mí Dheireadh Fómhair 2015. Rinne sé tairiscint sásaimh agus cúiteamh €5,765.25.

Chuir Damien achomharc faoi phainéal achomharc neamhspleách an bhainc i mí Feabhra 2018, ag cur i gcoinne an leibhéil cúitimh a thairg an banc. Dhiúltaigh an painéal don achomharc, ag rá nár léirigh Damien cén fáth a raibh an tsuim a thairg an banc easnamhach. Cuireadh gearán Damien ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin.

Mhaígh Damien go raibh *"drochthionchar suntasach"* ag mainneachtain an bhainc air féin agus ar a chlann. Rinne sé íocaíochtaí suntasacha cnapshuime, dar luach €110,000 san iomlán, idir 2009 agus 2012 le nach dtitfeadh an morgáiste i riaráistí. Bhí *"tionchar díreach"* ag ráta ard úis an mhorgáiste ag an am ar an gcinneadh na híocaíochtaí sin a dhéanamh, a d'áitigh Damien.

Dúirt Damien freisin gur mhéadaigh sé a aisíocaíochtaí míosúla €500 in 2014 chun an ráta ard úis a mhaolú. Dúirt sé freisin dá mbeadh an ráta ceart úis ar an morgáiste, nach gcinnfeadh sé an morgáiste a íoc luath.

Dar le Damien, áiríodh le cuid de na *"príomhthionchair"* a bhí ag na híocaíochtaí iomarcacha a bhí le déanamh ar an morgáiste, mar gheall ar an ráta úis níos airde, nach raibh a iníon in ann glacadh le scoláireacht ollscoile i SAM mar nach raibh dóthain airgid ann do na heitiltí, go raibh air roghanna ollscoile a pháistí a *"theorannú"* go Baile Átha Cliath toisc nach bhféadfadh sé íoc as costais chóiríochta agus nach raibh sé in ann íoc as éarlais tí dá pháistí nuair a bhí praghas na dtithe íseal. Anuas air sin, chaill sé amach ar an ús a chruinneodh sé ar an €110,000 a chaith sé ar an morgáiste.

Ní fhaca an tOmbudsman aon fhianaise ar nasc idir íocaíochtaí cnapshuime Damien agus an ráta úis níos airde. Dúirt an tOmbudsman go raibh na rátaí úis ag titim i rith na tréimhse a ndearnadh na híocaíochtaí cnapshuime, a léirigh nach raibh na híocaíochtaí sin bainteach le ráta úis mícheart, a bhí níos airde, a bheith i bhfeidhm. Mar shampla, nuair a rinneadh an chéad íocaíocht chnapshuime €50,000 i mí Mheán Fómhair 2009, bhí an ráta úis ar an morgáiste níos ísle ná mar a bhí le cúpla mí anuas, ag titim go 2.54% ó 4.04% i mí Eanáir 2009. Nuair a mhéadaigh Damien a aisíocaíochtaí míosúla in 2014, bhí an ráta úis mar a bhí, ag 4.54%, le 18 mí. Níor thug Damien le fios in aon chomhfhreagras leis an mbanc go raibh sé ag streachailt leis an morgáiste a íoc go hiomlán.

Maidir le cuid de na *"príomhthionchair"* a luaigh Damien, tugadh faoi deara nach raibh a pháiste is sine ach 17 mbliana d'aois in 2014, mar sin nach raibh siad in ann dul ar an ollscoil ná teach a cheannach nuair a rinneadh na híocaíochtaí cnapshuime.

Ní raibh aon fhianaise ann go raibh Damien i mbaol titim i riaráistí. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus chinn sé go raibh an cúiteamh a thairg an banc réasúnta sna cúinsí sin.

Baincéireacht

Tagairt: **2019-0028**

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Chreid na gearánaigh go raibh an cúiteamh a tairgeadh easnamhach mar go raibh orthu athstruchtúrú agus iasacht a fháil

Ghlac Eimear agus Chris iasacht morgáiste €100,000 in 2003 agus iasacht bhreisithe €30,000 in 2009. Bhreith an banc iasacht morgáiste na lánúine faoi Imscrúdú an Bhainc Ceannais ar Mhorgáistí Rianúcháin agus shainaithin go ndearnadh botún ar a n-iasacht morgáiste. Níor chuir an banc an ráta úis rianúcháin ceart i bhfeidhm ar an iasacht ó 2008 go 2016.

Ghabh an banc leithscéal leis an lánúin agus chuir a n-iasacht morgáiste ar ais ar an ráta úis rianúcháin. I mí na Nollag 2016, dúirt an banc gur gearradh €9,759.24 mar ús breise ó 2008 go 2016. D'aisíoc an banc an t-ús breise a íocadh go hiomlán agus d'íoc cúiteamh €1,515.92 leis an lánúin.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin nár thairg an banc dóthain cúitimh dóibh.

De bharr an úis bhreise a gearradh orthu, bhí ar an lánúin, a dúirt siad, iasacht a fháil ó chomhar creidmheasa chun a n-íocaíochtaí ar an morgáiste agus iasacht bhreisithe a íoc. Mheas siad gur chosain sé sin beagnach €11,000.

Mhaígh an lánúin freisin gur chomhairle an banc dóibh in 2012 síneadh 13.5 bliain a chur le téarmaí an dá iasacht chun na híocaíochtaí a laghdú. D'áitigh siad go raibh orthu a n-iasachtaí a athstruchtúrú mar gheall ar an ráta mícheart a bheith i bhfeidhm agus dá mbeadh an ráta ceart i bhfeidhm, go n-aisíocfaí níos mó den mhorgáiste. D'iarr siad €47,000 mar chúiteamh ar na haisíocaíochtaí breise agus cúiteamh breise as strus agus anró.

Dúirt an banc nach raibh aon fhianaise ann a léirigh go raibh baint dhíreach ag na hiasachtaí leis an gcomhar creidmheasa le mainneachtain an bhainc an ráta úis ceart a chur i bhfeidhm. Mhaígh sé freisin nuair a síníodh an iasacht, mar gheall ar chúinsí airgeadais na lánúine ag an am, fiú dá mbeadh an ráta úis ceart i bhfeidhm go dteastódh síneadh ar théarma an dá iasacht ar aon chuma.

Bunaithe ar an bhfianaise a bhí ar fáil don Ombudsman, níor ghlac sé leis gur glacadh na hiasachtaí leis an gcomhar creidmheasa mar gheall gur ghearr banc an iomarca úis. Glacadh na hiasachtaí leis an gcomhar creidmheasa toisc gurbh éigean don lánúin bogadh amach as a dteach agus cóiríocht a fháil ar cíos, mar gheall ar fhadhbanna lena gcomharsana. Ní raibh an lánúin in ann a dteach a dhíol ag an am sin.

Dúirt an tOmbudsman fiú mura ngearrfaí an iomarca úis ar an lánúin nach mbeidís in ann costas na cóiríochta ar cíos agus a n-iasachta morgáiste a sheasamh de bharr a gcúinsí pearsanta agus a n-ioncaim. Ghlac sé leis gur theastaigh an síneadh téarma mar sin chun a gcostas morgáiste a laghdú. Níor ghlac sé leis an ngearán ach an oiread faoi athstruchtúrú na hiasachta mar gur léirigh an fhianaise nach raibh sé d'acmhainn ag an lánúin na haisíocaíochtaí a theastaigh a dhéanamh, fiú dá mbeadh an ráta úis rianúcháin i bhfeidhm.

Ghlac an tOmbudsman leis mar sin féin, mar theaghlach de cheathrar ar ioncam amháin, a mhair go simplí, gur chruthaigh an t-ús breise a gearradh orthu anró agus míchaoithiúlacht bhreise. Léirigh an fhianaise go raibh dúshláin mhóra airgeadais ag an lánúin toisc go raibh siad ag íoc a morgáiste agus an chíosa. Chinn an tOmbudsman go raibh €1,515.92 easnamhach agus nár chúiteamh réasúnta é ar an gcaillteanas, costas agus míchaoithiúlacht a d'fhulaing siad.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d'ordaigh sé don bhanc €4,500 (leis an €1,515.92 a thairg an banc san áireamh) a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0341**

Bhraith an gearánach gur cheart an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste níos luaithe

I mí na Nollag 2004, ghlac Lisa iasacht morgáiste rianúcháin ag a raibh téarma 35 bliain. In 2007, shocraigh sí go raibh ráta úis seasta uaithi ar feadh ceithre bliana. In 2008, shocraigh sí briseadh ón ráta seasta luath agus cuireadh ráta úis athraitheach i bhfeidhm ar an morgáiste. In 2014, shocraigh Lisa réadmhaoin nua a cheannach. Chuige sin, d'fhuascail sí a hiasacht morgáiste agus ghlac sí iasacht nua morgáiste leis an mbanc ar feadh 35 bliain a thosaigh ar ráta athraitheach.

In 2015, scríobh an banc chuig Lisa agus dúirt sé léi go ndearnadh botún ar an gcuntas iasachta dá céad mhorgáiste. Dúirt an banc le Lisa gur cheart a chur in iúl di nuair a bhris sí ón tréimhse le ráta úis seasta luath in 2008 gur chaill sí a ceart conartha do ráta úis rianúcháin. Thairg an banc cúiteamh €3,000 a íoc léi agus na íocaíochtaí breise úis a aisíoc ó 2011, nuair a bhí ráta úis seasta Lisa ar tí dul in éag, go 2014, nuair a fuasclaíodh an iasacht, suim €15,352.86 san iomlán.

Rinne Lisa achomharc ar an gcinneadh le painéal achomharc neamhspleách an bhainc. Dúirt sí gur cheart don bhanc an ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an iasacht ó 2008, nuair a shocraigh sí an ráta úis seasta a fhágáil agus, anuas air sin, an ráta rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an morgáiste nua ar an teach nua ó 2014, morgáiste a bhí ar ráta úis athraitheach.

Ghlac an painéal achomharc le hachomharc Lisa agus chinn sé gur cheart don bhanc an táirge inaistritheachta a thairiscint do Lisa ar an gcuid den iasacht nua morgáiste a bheadh i dteideal an táirge in 2014. Bheadh morgáiste 22 bliain ann dá thairbhe le ráta úis rianúcháin ar an teach nua agus aisíoc glan €5,174.01 eile ar an iasacht morgáiste a glacadh in 2014. D'fhanfadh iarmhéid na hiasachta nua morgáiste ar an ráta athraitheach. Ghlac Lisa ar dtús leis an gcinneadh sin an 21 Nollaig 2015. B'éigean don bhanc an cinneadh sin a chur i bhfeidhm ansin faoi cheann deich lá oibre ach ina ionad sin, scríobh sé chuig an bpainéal achomharc i mí Aibreáin 2016 chun a rá go raibh deacrachtaí aige an cinneadh a chur i bhfeidhm.

Tharraing Lisa siar an glacadh a thug sí do chinneadh an phainéil achomharc i mí Iúil 2016, nuair a fuair sí amach go raibh *"ráta inaistritheachta"* 1% breise san áireamh sa ráta rianúcháin nua – corrlach a cuireadh leis an ráta morgáiste rianúcháin a bhí á aistriú go dtí an réadmhaoin nua. Cuireadh gearán Lisa ar aghaidh chuig an Ombudsman ansin. Mhaígh sí gur cheart don bhanc an ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an iasacht bhunaidh ó 2008 agus nach raibh sé cóir gur chuir an banc corrlach 1% lena ráta inaistritheachta rianúcháin ó 2014. Dúirt sí freisin gur cheart go mbeadh téarma an mhorgáiste nua mar an gcéanna leis an iasacht nua a glacadh in 2014, 35 bliain, in áit 22 bliain.

Ina chinneadh, tharraing an tOmbudsman aird ar théarmaí agus coinníollacha na chéad iasachta morgáiste a bhí ag Lisa toisc nár sonraíodh iontu cén ráta úis a chuirfí i bhfeidhm ar an iasacht má bhris sí ón ráta seasta go luath. Dá bhrí sin, ní raibh aon oibleagáid ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint do Lisa ar an morgáiste nuair a bris sí ón ráta úis seasta in 2008. Mar sin féin, bhí sé díomách dar leis nár tharraing an banc aird Lisa ar an gcaoi go gcaillfeadh sí an teidlíocht chonartha do ráta rianúcháin ag deireadh na tréimhse seasta. Chreid sé go ndearna an banc faillí ina dhualgas i leith Lisa sa chás sin. Bhí an banc tar éis glacadh leis sin cheana féin.

Maidir leis an 1% breise ar an gcorrlach inaistritheachta, chinn an tOmbudsman gur mhíthuiscint a bhí ann. Ghlac Lisa leis go gcuirfí an 1% lena ráta rianúcháin nua mar gheall ar litir a sheol an banc an 21 Nollaig 2015, cúpla seachtain i ndiaidh gur éirigh le hachomharc Lisa. Ach ní raibh aon bhaint ag an litir sin le hachomharc Lisa, ná lena ráta nua; ina ionad sin, eisíodh an litir chun earráid sa cháipéisíocht a fuair sí nuair a ghlac sí morgáiste ar a teach nua in 2014 a cheartú.

Ar lean ar leathanach 27

Ar lean ó leathanach 26

Dúirt an tOmbudsman gurbh éard a bhí á thairiscint ag an mbanc do Lisa i ndáiríre ná ráta úis rianúcháin BCE + 1.25% ar an gcuid inaistritheachta rianúcháin dá hiasacht nua morgáiste ó 2014, a bhí níos fearr ná an ráta a thairgfí di ag an am, BCE + 1.4% + 1% (2.4%).

Chinn an tOmbudsman freisin nach raibh aon fhadhb leis an téarma 22 bliain a thairg an banc, toisc gur foráladh i dtéarmaí agus coinníollacha an táirge inaistritheachta go bhféadfaí an ráta úis rianúcháin a chur i bhfeidhm ar an téarma a bhí fanta ar an iasacht bhunaidh. I gcás Lisa, b'ionann sin agus 22 bliain. Dúirt an tOmbudsman gur faoi Lisa a bhí sé glacadh leis sin dá mba mhaith léi.

Dúirt an tOmbudsman gur luaigh Lisa go raibh strus breise uirthi toisc go raibh sí ag fanacht ar an BCE le rátaí úis a ardú, a chruthódh níos mó anró di agus gur bhraith sí nach raibh ann ach praiseach eile a chruthaigh an banc agus go raibh a cuid airgeadais ag fulaingt dá bharr. Luaigh an tOmbudsman gur faoi Lisa a bhí sé a chinneadh ar theastaigh uaithi tairiscint an bhainc faoi tháirge inaistritheachta rianúcháin BCE + 1.25% a chur i bhfeidhm ar a morgáiste nua ó 2014. Dúirt sé go raibh sé tábhachtach go mbeadh a fhios ag Lisa dá ndéanfaí sin nach mbíonn aon smacht ag an mbanc ar bhonnráta BCE a chuirtear i bhfeidhm ar an ráta úis rianúcháin. Is ráta athraitheach é bonnráta BCE a shocraíonn an Banc Ceannais Eorpach. Bhí ráta BCE, nuair a rinne an tOmbudsman a chinneadh, ag 0%, ach féadfaidh an bonnráta BCE sin méadú.

Shonraigh an tOmbudsman go raibh súil aige go n-eiseodh an banc figiúirí nuashonraithe do Lisa go pras ionas go bhféadfadh sí a chinneadh ar theastaigh uaithi glacadh le tairiscint an bhainc faoi tháirge inaistritheachta rianúcháin BCE + 1.25% ó 2014 agus an coigeartú úis.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán go páirteach, de bharr an mhoill a bhí ar an mbanc an táirge inaistritheachta rianúcháin a thairiscint ó mhí Lúnasa 2015 agus nár cuireadh an ráta athraitheach i bhfeidhm i gceart in 2008. D'ordaigh sé don bhanc €3,000 breise a íoc mar chúiteamh.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0352**

Caighdeán an eolais a tugadh faoi na hiarmhairtí a bheadh le bogadh ó mhorgáiste rianúcháin

Ghlac Sean agus Abigail iasacht morgáiste i mí Iúil 2006 le ráta úis rianúcháin 1% os cionn ráta an Bhainc Ceannais Eorpaigh (BCE), le lascaine 0.55% don chéad dá bhliain.

I mí Iúil 2007, rinne an lánúin iarratas ar ráta úis seasta trí bliana don iasacht morgáiste. Nuair a chuaigh an ráta seasta in éag i mí Iúil 2010, chuir an banc *"ráta úis athraitheach caighdeánach"* i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste.

Áitíonn Sean agus Abigail nár aontaigh siad le ráta úis athraitheach caighdeánach don mhorgáiste. Deir siad gur iarr siad go gcuirfí a n-iasacht morgáiste ar ais ar an ráta úis rianúcháin bunaidh, BCE +1%, ó mhí Iúil 2010 agus go n-íocfadh an banc cúiteamh as na ró-íocaíochtaí ar a gcuntas morgáiste toisc gur cuireadh an ráta úis mícheart i bhfeidhm. Bhí an lánúin míshásta freisin gur dhíol an banc a n-iasacht morgáiste le soláthraí seirbhísí airgeadais eile i mí Mheán Fómhair 2018 gan cead uathu.

Dhiúltaigh an banc do ghearán na lánúine. Dúirt an banc go raibh *"gealltanas faoin bpraghas"* ina ráta athraitheach caighdeánach, *"a fhágann nach mbeadh an ráta úis níos mó ná 1.5% os cionn an ráta BCE riamh"*. Mhaígh sé gur cuireadh brí an téarma *"ráta athraitheach caighdeánach"* in iúl go soiléir agus go trédhearcach. Dúirt sé gur sainmhíníodh an ráta athraitheach caighdeánach ar threoir rátaí an bhainc agus ar shuíomh gréasáin an bhainc.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé de cheart ag an mbanc an iasacht morgáiste a dhíol toisc gur foráladh dó sin i dtéarmaí agus coinníollacha an mhorgáiste. Dá bhrí sin, níor sheas sé leis an gcuid sin den ghearán.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh sé soiléir sa litir leasaithe ráta úis a síníodh in 2007 go raibh an lánúin ag athrú théarmaí agus choinníollacha a n-iasachta morgáiste.

Ach chreid sé nach raibh an t-eolas faoi na hathruithe sin ná téarmaí agus coinníollacha ar leith an mhorgáiste a bhí á leasú sách sonrach. Tharraing sé aird ar an easpa sainmhínithe ar an téarma *"ráta athraitheach caighdeánach"* i gcáipéisíocht iasachta na lánúine agus dá bhrí sin nach bhféadfadh go mbeadh a fhios ag an lánúin gur ráta iomlán difriúil é leis an *"ráta rianúcháin athraitheach"* a sainmhíníodh sa cháipéisíocht iasachta. Dúirt sé go raibh an banc mícheart nuair a thriail sé brath ar threoir rátaí nach raibh ina cuid de chonradh iasachta na lánúine.

Dúirt sé freisin nár sonraíodh don lánúin nach raibh téarmaí agus coinníollacha sonracha na hiasachta morgáiste a bhain leis an ráta athraitheach rianúcháin i bhfeidhm níos mó mar thoradh ar an litir leasaithe ráta úis a shíniú. Chinn sé go raibh cumarsáid an bhainc easnamhach maidir lena bhfuiltear ag súil leis faoin gCód Cosanta Tomhaltóirí, ina ndeirtear gur cheart don bhanc an t-eolas ábhartha cuí ar fad a nochtadh go hiomlán agus gur cheart aird an chustaiméara a tharraingt ar na téarmaí tábhachtacha.

Ina chinneadh tosaigh, léirigh an tOmbudsman go raibh sé i gceist aige seasamh leis an ngearán go substaintiúil agus leag sé amach a ordú molta.

Rinne an banc aighneachtaí fada agus cuimsitheacha i ndiaidh an chinnidh tosaigh, ag rá arís gur cuireadh *"treoir rátaí"* ar fáil don lánúin in 2006 agus in 2007, inar míníodh an difríocht idir na rátaí. Dúirt sé freisin gur leag sé amach go soiléir a raibh i gceist leis na rátaí difriúla ina ábhar margaíochta. Ach níor chuir an banc an treoir rátaí sin faoi bhráid an Ombudsman mar chuid dá fhianaise riamh, ná aon fhianaise gur sheol sé an treoir chuig an lánúin. Níor sholáthair sé aon fhianaise ach an oiread go raibh na rátaí leagtha amach ina ábhar margaíochta. Fiú má bhí, ba *"sheasamh dochosanta"* é, dar leis an Ombudsman, brath ar ábhar margaíochta.

Ar lean ar leathanach 29

Ar lean ó leathanach 28

Dúirt an banc freisin, ina aighneacht i ndiaidh an chinnidh tosaigh, gur leagadh amach go soiléir san fhoirm leasaithe ráta úis a shínigh an lánúin in 2007 cé na teidlíochtaí agus oibleagáidí conartha a bheadh i bhfeidhm ag deireadh na tréimhse ráta sheasta. D'áitigh an banc *"Mar phointe dlí, nuair a leagtar amach na hoibleagáidí sonracha atá le cur i bhfeidhm, is iad a bhíonn i bhfeidhm"* agus *"Níl aon oibleagáid ann ábhair neamhábhartha eile a eisiamh .i. go leagfaí amach nach mbeadh an Ráta Rianúcháin i bhfeidhm"*. B'údar imní don Ombudsman go raibh an banc den tuairim nach raibh dualgas air eolas áirithe a chur ar shúile a chustaiméirí. Dúirt sé arís go gcaithfeadh bainc an t-eolas tábhachtach ar fad a leagan amach go soiléir dá chustaiméirí, agus chuir sé an cinneadh seo faoi bhráid Bhanc Ceannais na hÉireann dá bhreith agus d'aon ghníomh a mheasann sé a bheith riachtanach.

D'ainneoin aighneachtaí an bhainc a dúirt a mhalairt, bhí an tOmbudsman fós den tuairim nach raibh an cháipéisíocht sách soiléir faoin bpríomhcheist faoi éifeacht an ráta úis sheasta a chur i bhfeidhm ar an iasacht morgáiste. Tharraing sé aird ar shuim an úis bhreise a íocadh sa tréimhse ocht mbliana ó mhí Iúil 2010 go mí Mheán Fómhair 2018, dá mbeadh an ráta úis rianúcháin BCE +1% i bhfeidhm, is é sin €6,315.80.

Ina chinneadh atá ina cheangal de réir an dlí, sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán. Chinn sé go raibh na gearánaigh i dteideal ráta úis rianúcháin BCE + 1% ag deireadh na tréimhse ráta úis sheasta. D'ordaigh sé don bhanc ráta úis rianúcháin BCE +1% a chur i bhfeidhm ó mhí Iúil 2010 agus an t-ús breise a d'íoc an lánúin idir mí Iúil 2010 agus mí Meán Fómhair 2018 a aisíoc. D'ordaigh sé freisin don bhanc comhaontú a shocrú le húinéir nua na hiasachta chun an ráta úis rianúcháin BCE +1% a chur i bhfeidhm arís ó mhí Mheán Fómhair 2018 do shaolré an mhorgáiste agus €2,500 a íoc leis an lánúin mar chúiteamh.

Nuair a eisíodh an cinneadh seo, bhí roinnt gearáin eile cosúil leis á n-imscrúdú ag an Ombudsman faoin mbanc céanna. Léirigh an banc go raibh sé i gceist aige toradh an chinnidh seo a chur i bhfeidhm ar chustaiméirí eile dá leithéid.

Baincéireacht

LÉIGH AN CINNEADH IOMLÁN ANSEO

Tagairt: **2019-0288**

Bhí ráta rianúcháin ag na gearánaigh ar dhá iasacht morgáiste agus chreid siad go raibh siad i dteideal an tríú morgáiste rianúcháin

Ghlac Eileen agus James iasacht morgáiste ar a dteach i mí Lúnasa 2004 le ráta úis athraitheach laghdaithe 3.13% ar feadh dhá bhliain. Nuair a chuaigh an ráta laghdaithe in éag, i mí Dheireadh Fómhair 2006, shocraigh Eileen agus James glacadh le ráta úis seasta 4.54% ar an gcuntas morgáiste ar feadh dhá bhliain. Nuair a bhí an ráta úis seasta sin le dul in éag i mí Dheireadh Fómhair 2008, maíonn an lánúin go ndeachaigh siad i dteagmháil le bainisteoir de chuid an bhainc chun eolas a fháil faoina roghanna rátaí úis. Deir siad go ndúirt an bainisteoir bainc leo go raibh *"an ráta seasta cúig bliana ag 4.9% an-tarraingteach"* agus dá bhrí sin, gur ghlac siad leis an ráta sin.

Rinne Eileen agus James iarracht ansin briseadh óna ráta seasta go luath. Dúirt an banc leo má bhí sin le déanamh go ngearrfaí táille scoir orthu agus ní raibh siad in acmhainn an táille sin a íoc.

Ina ngearán leis an Ombudsman, dúirt an lánúin nár thairg an banc ráta úis rianúcháin dóibh ar a morgáiste i ndiaidh don ráta laghdaithe dul in éag i mí Dheireadh Fómhair 2006 agus mí Dheireadh Fómhair 2008. D'áitigh siad go raibh an banc ag tairiscint táirgí ráta úis rianúcháin idir mí Eanáir 2004 agus mí Mheán Fómhair 2008 agus go raibh rátaí morgáiste rianúcháin acu féin fiú leis an mbanc ar dhá chuntas iasacht morgáiste eile a bhí acu. Rinne siad gearán freisin gur chuir an banc an chomhairle mhícheart orthu nuair a moladh dóibh glacadh le tréimhse ráta sheasta cúig bliana i mí Dheireadh Fómhair 2008.

Theastaigh ó Eileen agus James go dtabharfaí ar ais dóibh an t-airgead breise a chreid siad a d'íoc siad ar a ráta úis seasta, a ríomh siad a bheith sa bhreis ar €25,000, agus go n-íocfaí cúiteamh leo as an strus a bhain leis sin.

Dúirt an banc nach raibh aon tagairt do ráta úis rianúcháin sa tairiscint morgáiste ar ghlac an lánúin leis in 2004, ná sa cháipéisíocht ráta úis sheasta a seoladh in 2006, ná gur sonraíodh sna cáipéisí go mbeadh a leithéid de ráta ar fáil dóibh sa todhchaí. Faoi mhí Dheireadh Fómhair 2008 ní raibh an banc ag tairiscint morgáistí rianúcháin ar chor ar bith.

Cé gur thairg an banc táirgí ráta úis rianúcháin ó mhí Eanáir 2004 go mí Mheán Fómhair 2008, dúirt sé nach raibh aon oibleagáid air gach cineál morgáiste, rátaí úis rianúcháin ina measc, a thairiscint do gach custaiméir. Dúirt an banc freisin gur tairgeadh rogha rianúcháin do Eileen agus James ina n-iarratas ar iasacht morgáiste, agus gur roghnaigh siadsan an ráta athraitheach laghdaithe. Maidir le dhá chuntas morgáiste eile James agus Eileen, dúirt an banc gurbh iasachtaí eile difriúla iad sin, a eisíodh le téarmaí agus coinníollacha difriúla.

Mhaígh an banc go raibh sé sásta nár chomhairle an bainisteoir bainc dóibh an ráta seasta cúig bliana a roghnú.

Tharraing an tOmbudsman aird ar an rogha a tugadh don lánúin in 2004 chun iarratas a dhéanamh ar iasacht morgáiste le ráta úis rianúcháin, ach go ndearna siad iarratas ar iasacht le ráta athraitheach laghdaithe. Dúirt sé gur léir sa cháipéisíocht go bhfillfeadh an iasacht ar an *"ráta athraitheach cuí"* nuair a rachadh an tréimhse leis an ráta úis athraitheach laghdaithe in éag in 2006. Dá bhrí sin, ní raibh aon oibleagáid chonartha ar an mbanc ráta úis rianúcháin a thairiscint dóibh ar a n-iasacht morgáiste. Bhí an banc ag tairiscint rátaí úis rianúcháin do chustaiméirí morgáiste nua nó reatha, agus ar réadmhaoine eile na lánúin, ach níor chruthaigh sé sin oibleagáid ráta rianúcháin a thairiscint i ngach cás. Cé gur ghlac an tOmbudsman leis nár thug an banc sainmhíniú sonrach ar *"ráta athraitheach"*, sa chás seo bhí sé den tuairim nach raibh aon chúis réasúnta go gceapfadh an lánúin gur bhain an téarma *"ráta athraitheach"* le ráta úis rianúcháin, toisc gur bhain a gcuntas le ráta athraitheach caighdeánach.

Dúirt an tOmbudsman gur chuir an banc an táille scoir in iúl don lánúin agus nach raibh aon oibleagáid air níos mó cúnaimh a thabhairt dóibh. Dúirt sé freisin nárbh ionann an bainisteoir bainc ag cur síos ar an ráta úis mar *"an-tarraingteach"* agus comhairle faoin ráta ba cheart a roghnú. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

TRÍ CHÉIM chun gearán a dhéanamh le OSAP

1

Téigh i dteagmháil le do sholáthraí

Ba cheart duit gearán a dhéanamh le pé dream a sholáthair an tseirbhís nó an táirge duit. D'fhéadfadh gur banc, comhlacht árachais, comhar creidmheasa, iasachtóir, srl., a bhí ansin.

Ba cheart duit labhairt nó scríobh chuig an duine a phléann leat go hiondúil, nó fios a chur ar an mbainisteoir gearán chun gearán a dhéanamh.

Cén t-eolas ba cheart a thabhairt dóibh?

- **Bíodh sé breá soiléir go bhfuil gearán á dhéanamh agat.**
- **Mínigh do ghearán.**
- **Mol bealach go bhféadfaí é a chur ina cheart.**

Tabhair eolas mionsonraithe, lena n-áirítear:

- **Dátaí, áiteanna agus amanna ábhartha**
- **Sonraí faoi aon chomhrá ar an nguthán agus cruinnithe** (m.sh. cé a bhí ann, cén uair a tharla siad agus céard a dúradh)
- **Cóipeanna de cháipéisí ábhartha,** ar nós conarthaí, ráiteas, ríomhphost, litreacha, sonrasc agus admhálacha.

SULA NDÉANTAR GEARÁN LE OSAP, CAITHFEAR DEIS A THABHAIRT DO DO SHOLÁTHRAÍ AN FHADHB A RÉITEACH.

2

Bí foighneach agus dícheallach

Ba cheart don soláthraí dul i ngleic le do ghearán trína phróiseas láimhseála gearán. Féadfaidh an soláthraí suas le 40 lá oibre a thógáil chun dul i ngleic le do ghearán.

Nuair a dhéanann tú gearán leis an soláthraí bí dícheallach. Mura dtarlaíonn aon cheo, cuir glaoch ar an soláthraí agus seiceáil cén dul chun cinn a rinneadh ar do ghearán.

Ba cheart don soláthraí do ghearán a imscrúdú go hiomlán.

Réitithe

I bhformhór na gcásanna, réiteoidh an soláthraí do ghearán.

Níl réitithe go fóill

Mura réitíonn siad é, seolfaidh siad litir freagartha deiridh chugat.

Freagairt deiridh

Ba cheart go léireofaí ann an méid a rinne do sholáthraí chun do ghearán a imscrúdú trína phróiseas láimhseála gearán. Ba cheart go gcomhairleofaí duit dul i dteagmháil le OSAP anois, má tá tú fós míshásta.

3

Téigh i dteagmháil le OSAP

Má tá tú fós míshásta i ndiaidh an litir freagartha deiridh a fháil, féadfaidh tú dul i dteagmháil le OSAP. Chun do ghearán a chur chun cinn, teastóidh:

A **Foirm gearán chomhlánaithe**

&

B **Cóip de do litir freagartha deiridh.**

Mura bhfuil ag éirí leat an fhreagairt deiridh a fháil agus má tá 40 lá oibre caite nó mura bhfuil do sholáthraí ag plé leat, cuir ar an eolas muid agus fiosróimid an gearán ar do shon.

An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean

Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Guthán: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie