

Ár 2010, 28. júní er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Grétar Grétarsson, Guðlaug B. Ólafsdóttir og Hildigunnur Hafsteinsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 25/2009**:

**M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

**ÚRSKURÐUR:**

**I.**

**Málsmeðferð**

Málsaðilar eru M hér eftir nefndur sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hinsvegar. Málið barst úrskurðarnefnd þann 12. maí. 2009 með kvörtun sóknaraðila dagsettri 7. maí 2009. Var kvörtunin send varnaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 14. maí 2009 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi varnaraðila dagsettu 20. maí 2009. Var bréfið sent sóknaraðila með bréfi dags. 25. maí og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi sóknaraðila dags. 28. maí 2009. Með bréfi dags. 30. mars 2010 óskaði nefndin eftir að fá afrit af símtölum sóknaraðila við varnaraðila en var hafnað með bréfi varnaraðila dags. 7. apríl 2010 á grundvelli þess að varnaraðili krefðist frávísunar frá nefndinni þar sem varnaraðili hefði þegar lýst kröfu í bú varnaraðila vegna málsatvika sem um er fjallað í máli þessu. Formaður úrskurðarnefndar vék sæti í málinu vegna vanhæfis og tók varaformaður við málinu. Vegna mikils málafjölda og álags á nefndina hefur því miður dregist að kveða upp úrskurð í málinu. Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar, 16. júní 2009, 26. mars, 20. apríl og 21. og 28. júní 2010.

**II.**

**Málsatvik**

Þann 2. október 2008 kl. 10 að morgni óskaði sóknaraðili eftir því símleiddis við varnaraðila að innleyst yrðu hlutdeildarskírteini að fjárhæð kr. 29.779.539,- í F skammtímasjóði og að stofnaður yrði markaðsreikningur sem andvirði innlausnarinnar skyldi lagt inn á. Voru kr. 10.157.759,- handveðsettar til tryggingar láni. Samkvæmt reglum varnaraðila þurfti tiltekinn starfsmaður varnaraðila að samþykkja millifærslu peninga sem bundnir eru af slíku veði og óskaði sóknaraðili eftir slíku samþykki í sama símtali. Í kjölfarið sendi starfsmaður varnaraðila tölvupóst til viðeigandi starfsmanns um samþykki um að aflétta þyrfti handveðinu á skammtímasjóðinn og handveðsetja markaðsreikninginn. Var beiðnin send áfram í útibú varnaraðila og samþykkt af útibússtjóra. Þjónustustjóri varnaraðila sendi svo beiðni á þjónusturáðgjafa um að útbúa nýtt handveð. Þann 3. október hafði sóknaraðili aftur samband við bankann þar sem peningarnir höfðu ekki enn verið lagðir inn og ítrekaði fyrri beiðni. Í sama símtali kynnti starfsmaður varnaraðila þann möguleika að leggja fjármunina inn á bankareikning í einkabankþjónustu varnaraðila fremur en markaðsreikning þar sem slíkir reikningar bæru 2% hærri ávöxtun og féllst sóknaraðili á það. Sá hluti sem ekki var handveðsettur var innleystur af starfsmanni varnaraðila þann sama dag en ekki tókst að innleysa handveðsetta hlutann.

Mánudagsmorgun 6. október hafði sóknaraðili enn samband við varnaraðila þar sem sú upphæð sem bundin var veði hafði ekki verið lögð inn á reikning sóknaraðila. Rétt fyrir hádegi sama dag var sá hluti fjárhæðarinnar sem handveðsettur var lagður inn á reikning varnaraðila. Sama dag tók Fjármálaeftirlitið ákvörðun um að stöðva tímabundið viðskipti með alla fjármálagerninga tiltekinna félaga í NASDAQ OMX Iceland hf. og voru þeir fjármunir sem innleystir voru þann dag bakfærðir til að gæta jafnræðis meðal eigenda hlutdeildarskírteina í skammtímasjóði varnaraðila. Sóknaraðili gerði kröfu um skaðabætur á hendur varnaraðila vegna meints gáleysis starfsmanns varnaraðila að klára ekki afgreiðslu málsins þ. 3. október. Þann 8. janúar 2009 var sóknaraðila tilkynnt af skilanefnd varnaraðila að kröfu hans hefði verið hafnað. Óskaði sóknaraðili eftir nánari rökstuðningi á höfnun sem var veitt með bréfi dags. 25. apríl s.á.

### III.

#### Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst skaðabóta vegna mistaka varnaraðila við að afgreiða beiðni sóknaraðila um innlausn hlutdeildarskírteina í skammtímasjóði varnaraðila. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi gert mistök með því að innleysa ekki handveðsett hlutdeildarskírteini að fjárhæð kr. 10.157.759 innan sólarhrings frá því að beiðni um innlausn barst þ. 2. október 2008. Sóknaraðili byggir einnig á því að varnaraðila hafi borið að upplýsa sóknaraðila ef breyting á viðtökureikningi innleystar fjárhæðar yrði til þess að tefja ferlið. Sóknaraðili byggir á því að sams konar millifærslur hafi fram til þessa verið gerðar af varnaraðila samdægurs sem staðfesti þá viðskiptavenju sem sóknaraðili telur hafa verið við líði innan bankans, að hægt var að innleysa bréf samdægurs ef hringt var fyrir hádegi. Sú venja hafi tíðkast þrátt fyrir verkferli um losun handveðs eins og viðskipti sóknaraðila staðfesti. Jafnframt byggir sóknaraðili á því að samkvæmt reglum Skammtímasjóðs varnaraðila skuli afgreiðsla varnaraðila ekki taka lengri tíma en einn sólarhring. Jafnframt byggir sóknaraðili á því að varnaraðila hafi átt að vera það ljóst að innlausn skírteina skyldi ganga fljótt fyrir sig þar sem farið var að frysta sams konar sjóði úr öðrum bönkum, auk þess sem sóknaraðili hafi tekið það sérstaklega fram. Að lokum byggir sóknaraðili á því að ef breyting sem lögð var til að frumkvæði bankans milli tegundar þess reiknings sem upphaflega yrði til þess að seinka því að innlausn færi fram hefði starfsmaður varnaraðila átt að upplýsa sóknaraðila um það. Sóknaraðili byggir á því að verkferlar þeir sem bankinn beri nú fyrir sig hafi ekki verið við líði í fyrri viðskiptum milli aðila.

Af hálfu sóknaraðila er meint tjón vegna mistaka varnaraðila kr. 10.157.759 sem er sú upphæð sem óskað var eftir að innleyst yrði að frádreginni þeirri fjárhæð sem sóknaraðili fékk við uppgjör á skammtímasjóðnum þ. 31. október 2008, kr. 7.626.263.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sóknaraðila mismuninn kr. 2.531.496 auk hæstu innlánsvaxta.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila um bætur.

Varnaraðili byggir á því að samkvæmt verkferli varnaraðila þurfi samþykki veðhafa fyrir losun handveðs en veðhafi í þessu tilviki hafi verið viðskiptabankasvið varnaraðila. Því hafi bæði starfsmaður í lánadeild og útbússtjóri þurft að samþykkja losun handveðsins. Samþykki þessara aðila hafi verið fengið og í kjölfarið hafi beiðni verið send frá þjónustustjóra varnaraðila til þjónusturáðgjafa um að útbúa nýtt handveð. Að morgni 3. október hafi starfsmaður varnaraðila kynnt sóknaraðila bankareikning í einkabankaþjónustu sem gaf hærri innlánsvexti en markaðsreikningur sá sem sóknaraðili hafði óskað eftir að

lagt væri inn á. Hafi sóknaraðili þegið boð um að leggja fremur á bankareikning í einkabankaþjónustunni. Í kjölfarið hafi starfsmaður varnaraðila haft samband við útibú sóknaraðila og látið vita að varnaraðili hafi ákveðið að andvirði af innlausn skammtímasjóðsins ætti ekki að leggjast inn á markaðsreikning heldur bankareikning hjá einkabankaþjónustunni. Hafi starfsmaður varnaraðila þá fengið þær upplýsingar frá útibúinu að ekki væri hægt að útbúa nýtt handveð á hinn nýja bankareikning og losa það handveð sem var á skammtímasjóðnum, fyrr en reikningsnúmer á nýja bankareikninginn væri komið. Í kjölfarið hafði starfsmaður varnaraðila samband við starfsmann í einkabankaþjónustu með upplýsingar sem þurftu til að fá útbúið nýtt handveð í útibúinu. Kl. 15.00 föstudaginn 3. október hafi svo sóknaraðili skrifað undir eignastýringu vegna opunar reiknings í einkabankaþjónustu bankans. Snemma morguns mánudaginn 6. október 2008 hafi verið búið að stofna reikning fyrir sóknaraðila hjá einkabankaþjónustunni og um kl. 11.20 hafi handveðið verið losað af skammtímasjóðnum, flutt yfir á reikning hjá einkabankaþjónustunni og sá hluti sjóðsins sem var handveðsettur hafi verið innleystur. Að morgni 6. október hafi legið fyrir ákvörðun Fjármálaeftirlitsins um að stöðva tímabundið viðskipti með alla fjármálagerninga tilgetinna félaga í NASDAQ OMX Iceland hf. Skömmu eftir birtingu hafi frestun á innlausn hlutdeildarskírteina flestra sjóða hjá rekstrarfélagi varnaraðila þ.á.m. í skammtímasjóði verið frestað tímabundið. Til þess að gæta fyllsta jafnræðis hafi innlausnir hlutdeildarskírteina, sem gerðar voru 6. október verið bakfærðar. Þann 31. október 2008 hafi svo allir þeir sem áttu hlutdeildarskírteini í skammtímasjóði greitt út úr sjóðunum. Þá hafi verið ljóst að verðmæti sjóðanna hafi rýrnað. Fyllsta jafnræðis hafi verið gætt við útborgun og fengu allir eigendur hlutdeildarskírteina í viðkomandi sjóði greitt í hlutfalli við eign sína í sjóðnum þ. 6. október 2008.

Varnaraðili byggir höfnun sína á því að þ. 2. október 2008 þegar varnaraðili óskaði eftir innlausn hlutdeildarskírteina í skammtímasjóði sem hafi að stærstum hluta verið handveðsettur hafi starfsmaður varnaraðila byrjað á því að hlutast til um stofnun markaðsreiknings fyrir sóknaraðila og senda beiðni um að handveðinu yrði aflétt. Til þess að unnt sé að flytja handveð af sjóði sem er á vörslusafni yfir á einkareikning í útibúi (en þá sé handveðið flutt af einu safni yfir á annað) þurfi að liggja fyrir reikningsnúmer á þeim reikningi sem flytja á handveðið yfir á, til þess að unnt sé að útbúa nýjan handveðssamning. Þegar handveð er flutt milli sjóða innan sama vörslusafns sé hægt að gera slíkt án þess að útbúa nýjan handveðssamning og taki slíkt ferli talsvert skemmri tíma. Þegar leyfi hafi verið fengið fyrir flutningi handveðs og hinn nýi reikningur stofnaður sé hægt að gera nýjan handveðssamning sem viðkomandi veðsali þurfi að undirrita. Eins og sjáist í gögnum málsins hafi strax farið í gang ferli þ. 2. október 2008 að fá heimild fyrir handveðsflutningum og stofnun markaðsreiknings.

Varnaraðili byggir á því að þegar sóknaraðili hafi ákveðið að breyta áformum um innleggsreikninginn þá hafi vinnan stöðvast í útibúinu þar sem ekki hafi verið unnt að gera nýjan handveðssamning fyrr en númer á þeim reikningi sem handveðið skyldi flutt á liggi fyrir. Sóknaraðili hafi undirritað samning síðdegis á föstudegi um eignastýringu vegna opunar hins nýja reiknings. Það hafi því ekki verið tími til að selja hinn handveðsetta hlut sóknaraðila fyrr en á mánudagsmorgni.

Varnaraðili byggir á því að þegar litið er á málið í heild sinni sé ekki hægt að fallast á að starfsfólk hans hafi gert mistök eða sýnt af sér vanrækslu.

Varnaraðili hefur krafist þess að málinu verði vísað frá nefndinni þar sem sóknaraðili hafi þegar lýst kröfu í bú varnaraðila í samræmi við innköllun slitastjórnar varnaraðila vegna þeirra atvika sem fjallað er um í málinu. Byggir varnaraðili frávísunarkröfu sína á d- lið 6. gr. og 7. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar, sbr. 6. mgr. 117. gr. laga nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti og fl.

## V. Niðurstaða

Sóknaraðili krefst í máli þessu bóta vegna þess tjóns sem hann hafi orðið fyrir vegna mistaka og vanrækslu starfsmanna varnaraðila.

Eins og að framan greinir telur varnaraðili að þar sem sóknaraðili hafi þegar lýst kröfu í bú varnaraðila í samræmi við innköllun slitastjórnar varnaraðila vegna þeirra atvika sem fjallað er um í málinu beri að vísa málinu frá nefndinni. Byggir varnaraðili frávísunarkröfu sína á d-lið 6. gr. og 7. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar, sbr. 6. mgr. 117. gr. laga nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti og fl.

Varnaraðili vísar til 6. mgr. 117. gr., þar sem segir að kröfulýsingu fyrir skiptastjóra fylgi sömu áhrif og ef mál hefði verið höfðað um kröfuna á þeirri stund sem hún berst honum. Með starfsemi úrskurðarnefndar um viðskipti með fjármálafyrirtæki er stefnt að því að viðskiptavinir fjármálafyrirtækja geti fengið úrlausn mála sinna á skjótan og ódýran hátt án þess að vísa þurfi málum til dómstóla. Varnaraðili sagði upp aðild sinni að nefndinni þann 4. mars 2010 og tekur uppsögnin gildi 6 mánuðum síðar, samkvæmt samþykktum nefndarinnar eða 4. september 2010. Varnaraðili er enn með starfsleyfi Ekki liggur fyrir að ágreiningi um kröfu sóknaraðila hafi verið vísað til héraðsdóms. Úrskurðarnefndin lítur svo að henni sé heimilt að taka til meðferðar ágreining aðila í máli þessu meðan svo er ekki og verður málið því tekið til efnislegrar úrlausnar.

Óumdeilt er í málinu að sóknaraðili óskaði eftir innlausn á hlutdeildarskírteinum í skammtímasjóði að morgni 2. október og að samþykki varnaraðila um millifærslu hinna hinnar handveðsettu kröfu hafi legið fyrir þann sama dag.

Aðila greinir á um hvort venjubundnu ferli hafi verið fylgt við innlausn hinna handveðsettu hluta. .

Samkvæmt reglum skammtímasjóðs varnaraðila skal afgreiðsla úr sjóðnum ekki taka lengri tíma en sólarhring. Af gögnum málsins má ráða að í fyrri viðskiptum aðila hafi innlausn hinna handveðsettu hluta í verið lokið samdægurs frá því að eftir því var óskað. Nefndin telur því með vísan til fyrirliggjandi gagna að sóknaraðili hafi haft réttmætar væntingar til þess að viðskiptin færu fram á sama hraða í þessu tilviki. Af gögnum málsins liggur ekkert fyrir um að starfsmenn varnaraðila hafi upplýst sóknaraðila um að verkferli bankans um færslu handveðs og breytinga á tegund reiknings yrðu til þess að tefja framgang málsins.

Ágreiningslaust er með aðilum að sóknaraðili hafi hinn 2. október 2008 óskað eftir innlausn hlutdeildarskírteina sinna í skammtímasjóði varnaraðila. Þegar sóknaraðili setti fram ósk sína um innlausn hlutdeildarskírteina sinna hafði ekki verið tekin ákvörðun um frestun innlausnar þeirra. Þá hafði ákvörðun þar að lútandi hvorki verið tilkynnt Fjármálaeftirlitinu né birt opinberlega. Samkvæmt 1. mgr. 18. gr. laga um verðbréfavíðskipti nr. 108/2007 hvíldi sú skylda á varnaraðila að leita allra leiða til að tryggja bestu mögulegu niðurstöðu fyrir sóknaraðila, m.a. með tilliti til hraða, svo og að gera ráðstafanir sem miðuðu að sanngjarnri og skjótri framkvæmd fyrirmæla sóknaraðila, sbr. 1. mgr. 19. gr. laganna.

Með hliðsjón af öllu framanrituðu, svo og meginreglu 5. gr. laga nr. 108/2007, 18. og 19. gr. laga nr. 30/2003 og 19. gr. laga nr. 161/2002, verður að gera varnaraðila að bæta sóknaraðila það tjón sem hann hefur orðið fyrir af þeim sökum að ekki var orðið við beiðni hans um innlausn hlutdeildarskírteina hans í skammtímasjóði innan þess frests sem reglur skammtímasjóðs kveða á um.

Óumdeilt er í málinu að hinn veðsetti hluti skammtímasjóðs sóknaraðila hafi numið kr. 10.157.759. Sóknaraðila voru þ. 31. október greiddar kr. 7.626.263. Mismunurinn er kr. 2.531.496 sem varnaraðila verður gert að bæta sóknaraðila. Rétt þykir að sóknaraðili verði

eins settur og ef innlausn hlutdeildarskírteina hans hefði farið fram 3. október 2008 í samræmi við beiðni hans. Rétt þykir að greiða sóknaraðila vexti samkvæmt 8. gr., sbr. 4. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 frá 6. október 2008 til 12. 6. 2009, en þá var liðinn mánuður frá því lagði fram þau gögn sem þörf var á til að meta fjárhæð bóta. Verður varnaraðila gert að greiða sóknaraðila dráttarvexti frá þeim tíma eins og nánar greinir í úrskurðinum.

**ÚRSKURÐARORÐ:**

Varnaraðili F greiði sóknaraðila kr. 10.157.759, ásamt vöxtum samkvæmt 8.gr., sbr. 4. gr., laga um vexti og verðtryggingu nr. 38, 2001 frá 6. október 2008 til 15. júní 2009, en með dráttarvöxtum samkvæmt 9. gr., sbr. 1. mgr. 6. gr. sömu laga frá þeim degi til greiðsludags, að frádregnum innborgunum kr. 7.626.263 sem greiddar voru þ. 31. október 2008.

Reykjavík, 28. júní 2010.