

Ár 2010, 12. júlí 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. 26/2009**:

**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 14. maí. 2009 með kvörtun sóknaraðila dagsettri 12. maí 2009. Var kvörtunin send varnaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 15. maí 2009 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi varnaraðila dagsettu 28. júlí 2009. Var bréfið sent sóknaraðila með bréfi dags. 30. júlí og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Bárust þær með bréfi sóknaraðila dags. 5. ágúst 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, 19. júní 2009, 26. mars, 20. apríl, 28. júní og 12. júlí 2010.

### II.

#### Málsatvik

Þann 7. og 8. október 2008 átti sóknaraðili a.m.k. fjögur símtöl við varnaraðila í símtölunum óskaði hann eftir upplýsingum um kaupgengi dollara sem hann átti á gjaldeyrisreikningi. Í kjölfar símtalanna óskaði sóknaraðili eftir því að selja alla dollara á gjaldeyrisreikningi sínum auk þess sem hann óskaði eftir sölu verðbréfa. Skömmu síðar voru lagðar inn á reikning sóknaraðila kr. 14.347.440 vegna sölu dollaranna og verðbréfanna.

### III.

#### Umkvörtunarefni

Sóknaraðili kveðst hafa átt fjölmörg samtöl við viðskiptastjóra varnaraðila. Í samtali þ. 8. október kl. 15:18 hafi sóknaraðili sértaklega óskað eftir upplýsingum um hvað hann gæti fengið fyrir dollara sem hann átti á gjaldeyrisreikningi. Hafi honum verið tjáð að gengið væri u.þ.b. kr. 120 og að hann myndi fá um 6.400.000.- Á grundvelli þessara upplýsinga hafi hann tekið ákvörðun um að selja alla dollara. Hafi honum verið tjáð að samtals yrðu lagðar kr. 16.000.000.- inn á reikning hans en inni í þeirri fjárhæð hafi einnig verið sala verðbréfa. Nokkrum mínútum síðar sama dag hafi verið lagðar inn á

sóknaraðila kr. 14.347.440. Hafi því munað kr. 1.700.000.- á þeirri upphæð sem honum hafi verið tjáð að yrði lögð inn á hann og þeirri fjárhæð sem síðar var lögð inn á hann. Innleggið hafi komið í tveimur hlutum og hafi andvirði hinna seldu dollara verið lögð inn í öðrum þeirra og hafi numið kr. 4.847.440.

Sóknaraðili kveðst hafa átt samtals 52.705,08 dollara. Miðað við gengi 120 hafi sóknaraðili átt kr. 6.324.610 sem hefði réttilega átt að vera sú fjárhæð sem lögð var inn á reikning sóknaraðila. Hins vegar liggi fyrir að varnaraðili keypti af sóknaraðili 52.000.- dollara og greiddi fyrir þá 4.487.440 sem þýði að gengi þeirra við sölu hafi verið 93,22 sem sé allt annað gengi og mun lægra en um hafi verið samið.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að varnaraðili viðurkenni kröfu um efndir in natura eða kr. 1.392.560 auk dráttarvaxta samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 38/2001 frá 8. október til greiðsludags.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að varnaraðili hafi gert honum tilboð um tiltekið verð á gjaldeyrinum sem hann samþykkti. Hafi þar með komist á bindandi samningur milli aðila. Á því er jafnframt byggt að gera verði þá kröfu að banki beri það undir viðskiptavini sína hvort þeir séu tilbúnir til að selja bankanum gjaldeyri á mun lægra gengi en samið hafi verið um. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi brotið meginreglu samningaréttarins er kveði á um skuldbindingargildi samninga þegar hann hafi ákveðið að selja gjaldeyrinn á 23% lægra verði en um hafi verið samið.

Til vara er þess krafist að viðurkennd verði bótaskylda varnaraðila vegna þess tjóns sem sóknaraðili varð fyrir og rekja má til rangra upplýsinga við sölu gjaldeyris, þann 8. október 2008.

Varakröfu sína byggir sóknaraðili á því að starfsmaður bankans hafi veitt honum rangar upplýsingar er hann ákvað að selja þá dollara sem hann átti hjá bankanum. Samkvæmt útskrift á samtölum sóknaraðila við varnaraðila hafi honum verið veittar þær upplýsingar að gengi dollara væri 123 kr. á þeim tímapunkti er hann ákvað að selja dollarana. Beri sérstaklega að hafa í huga að starfsmaður varnaraðila hafi tekið það sérstaklega fram að hann þyrfti að kynna sér hvert væri gengi gjaldmiðilsins. Sóknaraðili hafi því mátt treysta því, þegar starfsmaðurinn óskaði eftir gengi dollars að um réttar upplýsingar væri að ræða. Jafnframt hafi varnaraðili yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila í ljósi sérfræðikunnáttu sinnar og hvíli á bankanum svokölluð sérfræðiábyrgð. Í henni felist að ríkari kröfur séu gerðar til þeirra sérfræðinga sem veita ráðgjöf eða þjónustu innan síns fagsviðs. Með því að veita varnaraðila rangar upplýsingar um gengi dollarsins hafi varnaraðili sýnt af sér saknæma háttsemi. Beri hann því ábyrgð á því tjóni sem varnaraðili varð fyrir við sölu sem nemi kr. 1.392.560.-

#### IV.

#### **Athugasemdir varnaraðila**

Varnaraðili hafnar kröfum sóknaraðila og allri ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa átt samtals fjögur símtöl við viðskiptastjóra hjá varnaraðila. Viðskiptastjórinn hafi ítrekað tekið fram að hann vissi ekki hvert nákvæmt verð bandaríkjadollars (USD) væri. Viðskiptastjórinn hafi sagt að hann yrði að hringja í gjaldeyrisborð bankans til að fá upplýsingar(*e.quote*) um nákvæmt gengi. Hafi hann í símtölunum útskýrt að gengið flökki svo mikið að ekki væri ljóst hvað hann fengi fyrir dollarana á reikningi sínum en hann gæti komist að því. Hafi hann endurtekið það í síðari samtölum þann sama dag að hann þyrfti að kanna sérstaklega hvert gengið væri. Síðar í sama símtali hafi hann áætlað heildareign sóknaraðila í USD næmi um 6.500.000. kr. miðað við að gengi USD væri u.þ.b. 120, en það hafi legið fyrir að sóknaraðili hafi átt

rúmlega 52.000 USD. Hafi þetta augljóslega verið útreikningur viðskiptastjórans miðað við tiltekna forsendur en ekki tilboð um viðskipti.

Af samtölum aðila megi ráða að sóknaraðili hafi ekki mátt búast við að þær upplýsingar sem hann fékk frá varnaraðila um gengi USD væri tilboð bankans um kaup umræddra USD. Sóknaraðila hafi verið tjáð að miklar og hraðar breytingar væru á gengi USD og væri hann því grandsamur um að hann gæti aldrei átt réttilega von um að eign hans í USD væri miðuð við gengi kr. 120. Sóknaraðili hafi tekið sjálfstæða og upplýsta ákvörðun um að selja USD í sinni eigu þrátt fyrir þá staðreynd að hann vissi að áætlun viðskiptastjórans um að gengið gæti verið um 120, væri ekki byggð á upplýsingum frá gjaldeyrisborði bankans. Í framangreindum símtölum hafi margsinnis komið fram fyrirvari um að viðskiptastjórinn gæti ekki gefið sóknaraðila nákvæmar upplýsingar um gengið á USD án þess að afla sér slíkra upplýsinga frá gjaldeyrisborði bankans fyrst. Mátti sóknaraðili því vita með hvaða hætti viðskipti með gjaldmiðla fara fram og geti því ekki borið fyrir sig að hafa verið í góðri trú um að á milli hans og varnaraðila hafi komist samningur um fast sölugengi. Er því alfarið vísað á bug að samið hafi verið um ákveðið gengi.

Varnaraðili byggir einnig á að gríðarlegar sviptingar hafi verið á fjármálamörkuðum þá daga sem samtölin áttu sér stað og hafi það einnig átt við um gjaldeyrismarkaðinn. Af þeim sökum hafi viðskiptastjórinn ekki getað sagt til um hvert væri sölugengi USD á tilteknum tímapunkti og enn síður hafi sóknaraðili getað gengið út frá því að viðskiptastjórinn gæti samið við sóknaraðila um kaup f.h. bankans á tilteknu föstu verði.

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 aðallega efnda in natura vegna þess brots á samningi aðila og til vara bóta vegna þess tjóns sem hann hafi orðið fyrir vegna rangra upplýsinga af hálfu starfsmanna varnaraðila.

Eins og að framan greinir telur varnaraðili að vísa beri málinu frá 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.

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.

Aðila greinir á um hvers eðlis þær upplýsingar voru sem sóknaraðili fékk í samtölum við varnaraðila hafi verið.

Þau gögn sem liggja fyrir eru tekin saman af varnaraðila og eru ekki í fullri lengd. Varnaraðili hafnaði ósk nefndarinnar um að fá hljóðritun af öllum símtölum milli aðila. Nefndin getur eingöngu byggt á fyrirliggjandi gögnum málsins. Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili hringdi nokkur símtöl og spurði ítrekað um gengi dollarans gagnvart krónu. Það er óumdeilt að sóknaraðili ákvað í kjölfar síðasta símtalsins að selja dollarana. Í fyrirliggjandi gögnum um símtalið kemur fram að viðskiptastjórinn segir í síðasta símtalinu að sóknaraðili eigi um 6.500.000 í krónum og að aðspurður sé það miðað við gengi u.þ.b. 120. Af fyrirliggjandi gögnum má ráða að sóknaraðili hafi hringt í varnaraðila í því skyni að fá upplýsingar um gengi dollara. Nefndin telur að það verði ekki annað ráðið af gögnunum að sóknaraðili hafi mátt ætla að varnaraðili hafi kannað gengi hjá gjaldeyrisborði þar sem upplýsingar varnaraðila um gengið koma í beinu framhaldi af því að varnaraðili segist þurfa að athuga gengið og staðhæfir skömmu síðar, án fyrirvara, að varnaraðili eigi um 6.500.000 kr. Einnig bendir sú aðgerð sóknaraðila að óska í beinu framhaldi eftir sölu á gjaldeyrinum til þess að hann hafi talið að gengið f-væri nálægt 120. Í ljósi framangreinds fellst nefndin á að varnaraðila beri að greiða sóknaraðila bætur þar sem sóknaraðili hafi tekið ákvörðun um sölu í trausti þess að varnaraðili væri að veita honum upplýsingar byggðar á upplýsingum sem aflað hafi verið frá gjaldeyrisborði bankans. Nefndin telur einnig að varnaraðili hefði átt að kanna hjá sóknaraðila hver væru vikmörk hans í sambandi við sölu á gjaldeyrinum í ljósi fyrri samskipta þar sem sóknaraðili er greinilega að leita eftir hærra gengi en 90 -100. Hins vegar fellst nefndin ekki á að sóknaraðili hafi getað talið að kominn væri á samningur milli sín og bankans um fast gengi.

Í ljósi framangreindra atvika felst nefndin á varakröfu sóknaraðila um að viðurkennd verði bótaskylda varnaraðila á tjóni varnaraðila. Síðasta skráða opinbera gengi þann 8. október 2008 var 127.1 kr. en sóknaraðili ákvað að selja dollara miðað við 120 er því rétt að áætla tjón sóknaraðila mismun á þeirri upphæð sem hann fékk greitt og þeirri upphæð sem hann hefði fengið greitt miðað við gengi 120. Tjón sóknaraðila er því kr. 1.392.560.

#### ÚRSKURÐARORÐ:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M kr. 1.392.560.

Reykjavík, .12. júlí 2010