

Ár 2012, föstudaginn 30. nóvember er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Guðlaug B. Ólafsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 136/2012**:

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

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

Málsaðilar eru M, hér eftir nefndur sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 1. ágúst 2012, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 31. júlí 2012. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 9. ágúst 2012, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dagsettu 3. september 2012. Var bréfið sent sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 18. september 2012, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 3. október 2012.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 30. nóvember 2012.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili rekur veitingastaðinn A.

Þann 2. apríl 2009 gerðu aðilar máls þessa með sér samstarfssamning nr. X. Samkvæmt samningnum var tegund uppgjöra vikulegt. Úttektartímabil var 18. til 17. næsta mánaðar. Þjónustuleiðir voru rafrænar almennar úttektir og debetkortaviðskipti. Með undirritun sinni á samninginn staðfesti B fyrir hönd sóknaraðila að hafa kynnt sér skilmála varnaraðila og samþykkti hann þá.

Þann 16. apríl 2009 gerðu aðilar máls þessa með sér samstarfssamning nr. Y. Samkvæmt samningnum var tegund uppgjöra mánaðarlegt. Úttektartímabil var 18. til 17. næsta mánaðar. Þjónustuleiðir voru rafrænar almennar úttektir og debetkortaviðskipti. Með undirritun sinni á samninginn staðfesti B fyrir hönd sóknaraðila að hafa kynnt sér skilmála varnaraðila og samþykkti hann þá.

Þann 27. október 2010 barst sóknaraðila endurkrafa vegna kortaúttektar frá varnaraðila. Fram kom að varnaraðila hefði borist beiðni um endurkröfu vegna viðskipta sem gerð hafi verið hjá sóknaraðila og greitt fyrir með greiðslukorti. Endurkrafan var gerð á þeirri forsendu að um sviksamlega færslu væri að ræða og að

örgjörvi kortsins hafi ekki verið lesinn við gerð færslunnar. Tekið var fram að seljandi bæri ábyrgð á því að lesa örgjörva á örgjörvakorti þegar færsla færi fram, en það hafi ekki verið gert í þessu tilviki. Korthafi hefði gert endurkröfu á færsluna þar sem færslan hefði verið gerð án hans vitundar og vilja. Samningsnúmer seljanda var X og fjárhæðin var annars vegar kr. 1.800 og hins vegar kr. 37.900.

Þann 23. júní 2011 barst sóknaraðila tilkynning um skuldfærslu frá varnaraðila. Samningsnúmer var X. Gerð var endurkrafa á færslu að fjárhæð kr. 16.900 og tekið var fram að hún yrði skuldfærð af næsta uppgjöri. Ástæða skuldfærslu var eftirfarandi: „*Heimildarbeiðnum synjað, korti rennt aftur í gegn.*“

Þann 26. júlí 2011 sendi þáverandi lögmaður sóknaraðila varnaraðila bréf. Í bréfinu kom fram að sóknaraðili væri með samning við varnaraðila vegna kortaviðskipta og bæri samningurinn númerið X. Undanfarið hefði fyrirtækið fengið á sig endurkröfur frá varnaraðila vegna kortaviðskipta viðskiptavina fyrirtækisins. Þannig hefðu verið bakfærðar endurkröfur á undanförunum sjö mánuðum samtals að fjárhæð ca. kr. 10.000.000 án þess að fyrir lægju haldbær rök fyrir þessum gerningum. Á bak við viðskiptin væru lögleg viðskipti sem viðkomandi kortaeigandi átti við sóknaraðila. Farið var fram á að varnaraðili endurgreiddi sóknaraðila greindar kröfur ella sendi fullnægjandi og lögmætar skýringar á endurkröfunum allt frá gildi samnings aðila. Þá var óskað eftir að send yrðu gögn sem vörðuðu endurkröfur sem og afrit af samningi nr. X.

Þann 5. ágúst 2011 bárust þáverandi lögmanni sóknaraðila skýringar á ferli varðandi fyrirspurnir og endurkröfur. Þá fylgdi yfirlit endurkrafna, yfirlit uppgjöra frá 1. janúar 2011 og undirritaður seljandasamningur. Lagði sóknaraðili fram þau gögn í máli þessu. Heildarendurkröfur voru kr. 5.380.200, unnar endurkröfur voru kr. 3.887.900 og skuldfært frá áramótum var kr. 1.492.300. Fyrirspurnir á færslur frá áramótum voru kr. 2.681.200.

Þann 31. október 2011 sendi núverandi lögmaður sóknaraðila varnaraðila bréf þar sem hann kvað sóknaraðila vera að kanna réttarstöðu sína og væntanlega hefja undirbúning að málsókn gegn korthöfum sem náð hefðu fram endurkröfum á kortaúttektum. Fram kom að nauðsynlegt væri að fá upplýsingar og gögn frá varnaraðila. Varnaraðili svaraði þann 10. nóvember 2011. Bent var á að þann 5. ágúst 2011 hefði varnaraðili sent þáverandi lögmanni sóknaraðila yfirlit yfir allar endurkröfur sem gerðar hefðu verið á sóknaraðila á árinu 2011 til þess dags. Farið hefði verið yfir upplýsingarnar á fundi með lögmanninum og fulltrúa sóknaraðila. Í bréfinu kom einnig fram að endurkröfur hefðu verið skuldfærðar af samningum sóknaraðila þannig: Samningur X: kr. 0 árið 2009, kr. 452.900 árið 2010 og kr. 1.492.300 árið 2011; Samningur Y: kr. 0 árið 2009, kr. 600.000 árið 2010 og kr. 0 árið 2011. Þá var tekið fram að ástæða tapaðra endurkrafna á sóknaraðila hefðu í öllum tilfellum verið vegna ábyrgðar seljanda sem lyti að viðtöku örgjörvakorta í búnaði sem ekki væri búinn örgjörvalesara.

Nokkur tölvupóstsamskipti áttu sér stað milli sóknaraðila og varnaraðila í lok árs 2011 og byrjun árs 2012.

Þann 20. febrúar 2012 sendi varnaraðili lögmanni sóknaraðila bréf með yfirliti yfir það hversu oft sóknaraðili hefði verið skuldfærður fyrir innlendum endurkröfum. Samkvæmt yfirlitinu var samningur X skuldfærður á eftirfarandi hátt: á árinu 2009 um kr. 0, á árinu 2010 um kr. 39.700 og á árinu 2011 um kr. 16.900. Samningur Y var skuldfærður um kr. 0 árin 2009, 2010 og 2011. Alls hafði sóknaraðili því verið skuldfærður vegna innlendra endurkrafna um kr. 56.600.

Þann 11. apríl 2012 sendi varnaraðili sóknaraðila bréf þar sem sagt var upp seljendasamningum sóknaraðila um færsluhirðingarþjónustu, nr. X og Y. Ástæða uppsagnar var brot á samningsskilmálum og sjónarmið um áhættustýringar. Fram kom í bréfinu að hlutfall sviksamlegra færslna hjá sóknaraðila væri nú yfir þeim mörkum sem MasterCard Worldwide teldi ásættanleg. Hlutfall hefði einnig mælst yfir áðurgreindum mörkum á síðasta ári og í tilefni af því hafi varnaraðili átt í nokkrum samskiptum við forsvarsmenn sóknaraðila og þáverandi lögmann veitingahússins. Varnaraðili hafi lagt fram tillögur um úrbætur sem komið gætu í veg fyrir að farið yrði aftur yfir mörk. Í ljós hefði komið að ekki hefði verið farið að leiðbeiningum varnaraðila auk þess sem ljóst væri að ákvæði 4.10 í seljendaskilmálum væri ítrekað brotið en ákvæðið væri mikilvægt með tilliti til áhættustýringa. Með vísan til seljendaskilmála varnaraðila, nánar tiltekið ákvæðis 18.2 sagði varnaraðili áðurgreindum samningum upp. Uppsagnarfrestur var tveir mánuðir frá næstu mánaðamótum að telja. Tekið var fram að lokað yrði fyrir alla móttöku færslna í gegnum áður nefnda samninga frá og með 1. júlí 2012. Fram kom að varnaraðili áskildi sér rétt til að segja samningum upp án frekari fyrirvara yrði veitingahúsið uppvíst að alvarlegum brotum gegn ákvæði gildandi viðskiptaskilmála.

Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 31. júlí 2012.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að viðurkennt verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að segja upp seljendasamningi sóknaraðila um færsluhirðingarþjónustu nr. X og Y. Einnig er þess krafist að varnaraðili veiti upplýsingar um allar endurkröfur vegna allra kortafyrirtækja sem félagið gætir hagsmuna fyrir, bæði innanlands og erlendis, í tengslum við viðskipti sóknaraðila. Jafnframt er þess krafist að félagið upplýsi um röksemdir á bak við endurkröfurnar. Sóknaraðili tekur fram að endanleg fjárhæð kröfu liggja ekki fyrir þar sem F hafi ekki veitt þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru.

Sóknaraðili vísar til þess að frá því samið hafi verið við varnaraðila um uppgjör á posum sóknaraðila hafi það verið vandamál. Varnaraðili hafi sett félaginu ýmis skilyrði og krafist félagið um verkferla sem gangi gegn því sem almennt er viðurkennt í skiptum manna á milli. Þannig hafi A verið uppálagt að færa aðeins inn ákveðinn fjölda færslna á hverri klukkustund, renna kortum ekki að nýju gegnum lesara o.fl. Flest skilyrðanna séu þannig sett fram að það skaði tekjumöguleika staðarins. Sóknaraðili bendir á að á staðnum sé fullkomið myndavélakerfi sem sýni allar færslur sem og hegðun gesta staðarins.

Sóknaraðili vísar til þess að í uppsagnartilkyningu varnaraðila segi að hlutfall sviksamlegra færslna hjá sóknaraðila sé nú yfir þeim mörkum sem MasterCard Worldwide telji ásættanlegt. Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi aldrei nokkru sinni kært sóknaraðila fyrir hinar meintu sviksamlegu færslur. Þá sé með öllu óljóst hvaða færslur varnaraðili telji hafa verið sviksamlegar. Því beri hins vegar að halda til haga að í eitt skipti hafi starfsmenn varnaraðila kannað ofan í kjölinn ásakanir um sviksamlegar færslur. Sú ásökun hafi komið frá Norðmanni. Rannsókn starfsmanna varnaraðila hafi þá leitt hið sanna í ljós og fallið hafi verið frá endurkröfu á hendur sóknaraðila.

Sóknaraðili hafnar því alfarið að hann hafi á nokkurn hátt brotið gegn skilmálum samninga þeirra sem gerðir hafi verið við varnaraðila. Þá hafi sóknaraðili reynt að fremsta megni að fara eftir óskum varnaraðila um breytta tilhögun á

framkvæmd kortaviðskipta sem þó brjóti gegn skilmálum í samningi og gangi gegn því sem almennt sé tíðkað. Beri að geta þess að samið hafi verið um hálfsmánaðarlegt uppgjör og hafi sóknaraðili greitt hærri þóknun vegna þessa en ef greitt yrði mánaðarlega. Einhliða hafi varnaraðili breytt þessu fyrirkomulagi og tekið upp á því að greiða út mánaðarlega án þess að það hafi haft áhrif á verð þjónustunnar.

Sóknaraðili kveður aðgerðir varnaraðila hafa valdið fyrirtækinu miklu fjárhagslegu tjóni. Varnaraðili hafi einhliða haldið eftir fjármunum sem með réttu hafi átt að renna til veitingahússins.

Sóknaraðili vísar til þess að hann eigi kröfu til þess að varnaraðili efni samning aðila eftir efni sínu. Sóknaraðili hafi ekki breytt starfsemi sinni frá því samningurinn hafi verið undirritaður. Þá hafi samningsskilmálar ekki verið brotnir né misnotaðir. Sóknaraðili vísar til gr. 3.1 í viðskiptaskilmálum varnaraðila sem banni notkun korta til að greiða fyrir klám, vændi, eiturlyf o.fl. Starfsemi veitingastaðarins falli ekki hér undir. Þá sé aðstaðan sem samstarfssamningurinn veiti ekki misnotuð. Bendir sóknaraðili á að engin heimild standi til þess að rifta samningi aðila vegna fyrirmæla frá alþjóðlegri kortasamsteypu hvers gögn hafi aldrei verið lögð fram.

Sóknaraðili hafnar því að hann hafi brotið gegn ákvæði 4.10 í viðskiptaskilmálum varnaraðila. Samkvæmt upplýsingum sem sóknaraðili hafi fengið frá varnaraðila þá séu ótal möguleikar sem geti komið upp þegar korti sé rennt í gegnum posa eða þegar PIN-númer örgjörva sé slegið inn. Þannig megi nefna að allir eftirtaldir möguleikar geti komið upp: „Heimilað, synjun, hafnað, ekki heimilað, 941 svarar ekki, kortarönd ólæsileg“. Sóknaraðili bendir á að ekki sé um endanlega upptalningu að ræða. Ennfremur hafi starfsmaður varnaraðila upplýst að villumeldingar geti bæði verið vegna atriða sem varði posann sjálfan ekki síður en kortið.

Bendir sóknaraðili á að korthafi beri ábyrgð á notkun kortsins samkvæmt viðskiptaskilmálum korthafa. Telji korthafi að færslur á kortið séu óeðlilegar þá hafi hann rétt til þess að gera athugasemdir við þær færslur. Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila segi: „... þegar hugtakið „sviksamleg færsla“ er notað er átt við færslu þar sem sá er framvísar korti veit eða mátti vita að útgefandi kortsins mun ekki samþykka og/eða ábyrgjast úttekt s.s. vegna vanskila korthafa og/eða þess að sá sem framvísar korti er ekki korthafi sjálfur.“ Sóknaraðili kveður varnaraðila með öðrum orðum segja að ástæða þess að tekið sé fyrir viðskipti við sóknaraðila sé vegna hegðunar viðskiptavina. Sóknaraðili tekur fram að hann búi yfir fullkomnu myndavélakrefi svo auðvelt sé fyrir útgefanda kortsins að staðreyna hvort sá er noti kortið sé eigandi þess eða ekki.

Sóknaraðili vísar til þess að þegar greinar 3.4 og 7.2 í skilmálum korthafa og gr. 4.1 í viðskiptaskilmálum séu lesnar saman þá megi draga niðurstöðuna þannig saman: „Viðskiptavinur ábyrgist greiðslu kortafærslna enda sé hann borgunarmaður fyrir þeim greiðslum en félagið geti hafnað að greiða úttektir með kortinu.“

Sóknaraðili telur að til þess að útgefandi korts geti hafnað því að greiða seljanda vöru/þjónustu þá þurfi með óyggjandi hætti að sýna fram á sviksamlega háttsemi seljanda. Að öðrum kosti fari fram uppgjör milli útgefanda kortsins og korthafa. Varnaraðili hafi hins vegar með aðgerðum sínum tekið sér stöðu sem sjálfskipaður umboðsmaður korthafa eða siðgæðisvörður. Ekki reyni á það að korthafi mótmæli uppgjöri enda hafi útgefandi kortsins einhliða ákveðið að borga ekki seljanda. Með þessu háttalagi hafi varnaraðili ákveðið að seljandi skuli reka einhvers konar góðgerðarstarfsemi þar sem skemmtun sé viðskiptavinum að kostnaðarlausu.

Sóknaraðili telur að allar endurkröfur sem sóknaraðili hafi gert athugasemdir við séu vegna einhliða ákvörðunar varnaraðila. Varnaraðili hafi hins vegar aldrei upplýst sóknaraðila um að athugasemdir hafi verið sendar korthafa, hann áminntur fyrir notkun sína á korti eða kort tekið af honum eins og áskilnaður sé um í reglum um notkun korta varnaraðila. Þá hafi varnaraðili ekki veitt sóknaraðila upplýsingar um eigendur korta þannig að varnaraðili geti beint kæru til lögreglu fyrir sviksamlega notkun á korti á staðnum.

Sóknaraðili vísar til þess að það sé meginregla í íslenskum rétti að sá aðili sem bjóði fram þjónustu sína í atvinnuskyni sé skyldugur til að veita þjónustu hverjum sem leiti til hans, nema brýnar og málefnalegar ástæður mæli því í mót. Þetta gildi ekki síst þegar um sé að ræða leyfisskylda starfsemi og þjónustu sem einungis fáir aðilar bjóði. Einkum eigi þessi sjónarmið við um greiðslukortafyrirtæki, en hafni þau viðskiptum geti það útilokað aðila frá því að stunda starfsemi sína. Sjónarmið um skyldu til samningsgerðar eigi við í þessu máli og verði beitt til takmörkunar á heimild til riftunar samnings.

Bendir sóknaraðili á að stjórnarskrárvarinn réttur sóknaraðila til atvinnu sé í húfi en varnaraðili hafi með aðgerðum sínum torveldað mjög að sóknaraðili reki starfsemi sína. F sé annar stærstu aðila á markaði og þjónusti þau kortafyrirtæki sem einna algengust séu erlendis. Því séu ávirðingar sem þessar mjög alvarlegar og til þess fallnar að varpa rýrð á fyrirtæki.

Sóknaraðili vísar til laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, almennra reglna samninga- og kröfuréttar og laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að fyrirtækið hafi í öllum samskiptum við sóknaraðila verið innan ramma samningsskilmála og engum fjármunum hafi verið haldið eftir sem með réttu hafi verið sóknaraðila.

Varðandi uppsögn viðskiptasamnings telur varnaraðili rétt að benda á að einhvers misskilnings virðist gæta hjá sóknaraðila um að samningi hafi verið sagt upp á grundvelli ákvæðis 3.1 í seljandasamningnum, en svo sé ekki. Umfjöllun um eðli starfsemi sóknaraðila eða breytingar á henni á samningstíma eigi ekki við.

Varnaraðili bendir á að ákvæði 4.10 sé mikilvægt sökum áhættustýringa þar sem auknar líkur séu á að hægt sé að „þvinga í gegn“ færslur á kort þegar ákvæðið sé brotið. Í samskiptum varnaraðila og sóknaraðila hafi varnaraðili ítrekað bent sóknaraðila á brot og hugsanlegar afleiðingar þeirra. Í kvörtun komi fram það sjónarmið sóknaraðila að ábendingar varnaraðila þess efnis gangi gegn því sem almennt sé viðurkennt í viðskiptum. Varnaraðili getur ekki fallist á að brot gegn almennum viðskiptaskilmálum séu viðurkennd sem venjulegir viðskiptahættir.

Varnaraðili telur að einhvers misskilnings virðist gæta hjá sóknaraðila varðandi önnur samskipti hans við varnaraðila vegna fjölda sviksamlegra færslna. Í fyrsta lagi sé rétt að taka fram að þegar hugtakið „sviksamleg færsla“ sé notað sé átt við færslu þar sem sá er framvísi korti viti eða mátti vita að útgefandi kortsins myndi ekki samþykkja og/eða ábyrgjast úttekt s.s. vegna vanskila korthafa og/eða þess að sá sem framvísi korti sé ekki korthafi sjálfur.

Bendir varnaraðili á að hjá sóknaraðila hafi hlutfall sviksamlegra færslna mælst yfir þeim mörkum sem heimiluð séu af alþjóðlegu kortafélögunum og geti slíkt, ef ekki sé brugðist við, orðið til þess að kortafélögin leggi á sektir. Einnig sé vitað að hlutfall sviksamlegra færslna og hlutfall endurkrafna haldist gjarnan í hendur. Til þess að verja sig gegn hugsanlegu fjártjóni hafi varnaraðili fært tíðni uppgjóra til seljanda aftur yfir í mánaðarleg uppgjör eins og upphaflegur samningur aðila hafi kveðið á um og hafi þjónustuþóknun sem seljandi greiddi varnaraðila af viðskiptunum verið lækkuð til samræmis við þá breytingu.

Varnaraðili vísar til þess að haldnir hafi verið fundir með sóknaraðila þar sem honum hafi verið kynnt hver væru mörk sviksamlegra færslna og honum gefnar ráðleggingar um breytingar á verklagi sem hafi miðað að því að draga úr fjölda þeirra. Ráðleggingarnar hafi lotið að eftirfarandi atriðum: Að ekki væri aftur reynt að leita heimildar eftir að korti hefði verið hafnað, sbr. ákvæði 4.10 í viðskiptaskilmálum; Hafður væri vari á þegar sama kortið væri notað mjög oft á ákveðnu tímabili. En athuganir hafi sýnt að verið væri að nota sama kortið stundum yfir 15 sinnum á klukkutíma. Verði að telja slíkt óeðlilegt jafnvel þótt eðli starfsemi sóknaraðila kalli á tíðari notkun korta innan sama dags en flest önnur starfsemi; Notaður yrði örgjörvaposi þegar örgjörvakortum væri framvísað, úttektir væru staðfestar með pinni í stað undirskriftar.

Varnaraðili telur rétt að gefnu tilefni að taka fram að engar tæknilegar ráðstafanir hafi verið gerðar af hálfu varnaraðila til að tryggja fylgni við ofangreind fyrirmæli og geti varnaraðili lagt fram gögn úr heimildarkerfum félagsins því til sönnunar sé þess óskað.

Varnaraðili kveður sóknaraðila ekki hafa brugðist við ábendingum varnaraðila þrátt fyrir ítrekuð fyrirmæli þar um. Af þessum sökum hafi áhætta varnaraðila af sóknaraðila verið meiri en ásættanlegt gæti talist. Varnaraðili hafi ekki talið sig eiga annan kost en að segja upp viðskiptum og hafi sóknaraðila verið tilkynnt um uppsögn með samningsbundnum fyrirvara.

Varðandi endurkröfur vísar varnaraðili til þess að rétt sé að taka fram að niðurstöður endurkrafna byggja á reglum kortafyrirtækjanna en ekki ákvörðun varnaraðila. Endurkröfur séu aldrei skuldfærðar af seljanda nema að undangengnum bréfaskriftum vegna viðkomandi endurkröfumáls þar sem m.a. komi skýrt fram um hvaða færslu sé að ræða, dagsetning hennar og fjárhæð. Einnig komi fram á yfirliti seljanda fjárhæð skuldfærslu vegna endurkröfu. Seljandi fái send yfirlit vegna hvers uppgjörs auk þess sem þau séu aðgengileg honum á seljandavef varnaraðila. Fjallað sé um endurkröfurétt í viðskiptaskilmálum, ákvæði 18.6.

Varnaraðila þykir rétt að gefnu tilefni að leiðrétta nokkur atriði í reifun sóknaraðila á endurkröfumáli sem lýst sé í kvörtun. Það sé ekki rétt sem þar komi fram að korthafi hafi fallið frá endurkröfu sinni. Rétt sé að útgefandi kortsins hafi ákveðið að falla frá endurkröfu þrátt fyrir að vera það ekki skylt, í ljósi gagna sem varnaraðili hafi aflað með rannsókn sem félagið hafi framkvæmt þrátt fyrir að slíkt sé umfram þá þjónustu sem félaginu sé skylt að veita samkvæmt viðskiptasamningi. Varnaraðili bendir á að í endurkröfu segi korthafi að korti hans hafi verið stolið og að úttektir hafi verið gerðar af öðrum en honum sjálfum. Í málinu hafi endurkrafa unnist af hálfu korthafa samkvæmt reglum alþjóðlegu kortafélaganna. Hafi reyndir starfsmenn varnaraðila þó talið að eitthvað væri ekki sem skyldi og því hafi málið verið kannað betur. Í ljós hafi komið að viðkomandi hafi notað kort sitt á öðrum stað síðar sama sólarhring. Viðtakandi korts hafi getað staðfest að um korthafa hafi verið að ræða. Þessi gögn hafi verið lögð fyrir útgefanda kortsins sem hafi dregið

endurkröfu til baka án þess að slíkt væri honum í raun skylt. Varnaraðili vill benda á að hér sé um einstakt mál að ræða en endurspegli ekki endurkröfur á hendur sóknaraðila almennt.

Vísar varnaraðili til þess að mikil samskipti hafi verið milli varnaraðila og sóknaraðila í tengslum við niðurstöður endurkröfumála eins og sjá megi af gögnum sem lögð hafi verið fram af sóknaraðila. Varnaraðili leggur þeim til viðbótar fram bréf lögmanns sóknaraðila til varnaraðila, dags. 26. júlí 2011, þar sem því sé haldið fram að varnaraðili hafi ranglega skuldfært sóknaraðila fyrir ISK 10.000.000, en ekki séu frekari gögn til stuðnings þeirri fullyrðingu. Sóknaraðili hafi því hvorki á þeim tíma né síðar með nokkrum hætti sýnt fram á réttmæti þessarar fullyrðingar. Eins og sjá megi af fylgiskjölum hafi varnaraðili lagt nokkra vinnu í sérstaka samantekt fyrir sóknaraðila um endurkröfur og fyrirspurnir sem gerðar hafi verið á hendur honum og niðurstöður þeirra. Minna megi á að seljandi hafi sjálfur yfirlit yfir allar færslur sem sendar séu inn úr afgreiðslutækjum staðarins, bréfaskriftir um endurkröfur sem og yfirlit yfir öll uppgjör sem honum séu greidd. Sóknaraðili hafi aldrei sýnt fram á misræmi þarna á milli.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að uppsögn varnaraðila á samstarfssamningum nr. X og Y milli sóknaraðila og varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili upplýsinga í tengslum við endurkröfur og röksemdir að baki endurkröfum.

Í upphafi verður fjallað um kröfu sóknaraðila er lýtur að því að varnaraðila hafi verið óheimilt að segja upp samstarfssamningum við sóknaraðila nr. X og Y.

Sem fyrr greinir byggir sóknaraðili á því að það sé meginregla í íslenskum rétti að sá aðili sem bjóði fram þjónustu sína í atvinnuskyni sé skyldugur til að veita þjónustu hverjum sem leiti til hans, nema brýnar og málefnalegar ástæður mæli því í mót. Á þetta getur úrskurðarnefndin ekki fallist, enda hefur sóknaraðili ekkert fært fram þessari fullyrðingu til stuðnings. Ekki fæst séð að varnaraðili beri neina skyldu til að semja við sóknaraðila.

Samkvæmt gr. 19.2 í viðskiptaskilmálum sem gilda um framangreinda samninga er þjónustusamningurinn ótímabundinn en uppsegjanlegur af beggja hálfu með tveggja mánaða fyrirvara, miðað við mánaðamót. Varnaraðili sagði upp samningum nr. X og Y þann 11. apríl 2012, með tveggja mánaða uppsagnarfresti frá næstu mánaðarmótum að telja. Tók uppsögnin gildi 1. júlí 2012. Verður samkvæmt þessu ekki hjá því komist að hafna kröfu sóknaraðila um að varnaraðila hafi verið óheimilt að segja upp seljendasamningi sóknaraðila um færsluhirðingarþjónustu nr. X og Y. Af framangreindu leiðir að ekki þarf að taka afstöðu til þess hvort fyrir hendi voru ástæður til að rifta samningnum með vísan til vanefnda sóknaraðila eða framferðis hans að öðru leyti.

Í kvörtun sóknaraðila er ekki gerð nein fjárkrafa. Á hinn bóginn kemur þar fram að endanleg fjárhæð kröfu liggja ekki fyrir þar sem varnaraðili hafi ekki veitt umbeðnar upplýsingar. Gerir sóknaraðili sérstaka kröfu um að varnaraðili veiti upplýsingar um allar endurkröfur vegna allra kortafyrirtækja sem félagið gætir hagsmuna fyrir, bæði innanlands og erlendis í tengslum við viðskipti við sóknaraðila. Jafnframt gerir hann kröfu um röksemdir að baki endurkröfunum.

Í 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki er fjallað um þau mál sem nefndin fjallar ekki um. Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Í máli þessu fer sóknaraðili fram á að honum verði veittar upplýsingar um tilteknar endurkröfur og röksemdir að baki þeim. Sóknaraðili hefur ekki uppi beina fjárkröfu á hendur varnaraðila og verður framangreind beiðni sóknaraðila ekki metin til fjár eins og hún er sett fram. Er það því utan verksviðs nefndarinnar að fjalla um beiðni sóknaraðila, með þeim hætti sem óskað er eftir. Verður því ekki hjá því komist að vísa kröfu sóknaraðila varðandi veitingu upplýsinga um ofangreindar endurkröfur og röksemdir að baki þeim frá nefndinni.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, um að viðurkennt verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að segja upp seljandasamningi sóknaraðila um færsluhirðingarþjónustu nr. X og Y, er hafnað.

Kröfu sóknaraðila um að varnaraðili veiti upplýsingar um allar endurkröfur vegna allra kortafyrirtækja sem félagið gætir hagsmuna fyrir, bæði innanlands og erlendis, í tengslum við viðskipti við sóknaraðila og um að varnaraðili upplýsi um röksemdir að baki endurkröfunum, er vísað frá.

Reykjavík, 30. nóvember 2012.

---

Haukur Guðmundsson

---

Geir Arnar Marelsson

---

Jóhann Tómas Sigurðsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

---

Guðlaug B. Ólafsdóttir