

Ár 2019, föstudaginn 22. nóvember er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Hjörleifur Gíslason, varaformaður, Erla Arnardóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Þorvaldur E. Jóhannesson.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2019**:

M
gegn
fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefnd sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar. Málið barst úrskurðarnefndinni 6. ágúst 2019 með kvörtun sóknaraðila, dags. 2. ágúst 2019. Með tölvupósti nefndarinnar 9. ágúst 2019 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 20. september 2019 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 23. september 2019. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust samdægurs.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 22. nóvember 2019.

II.

Málsatvik

Aðilar hafa gert fjóra samninga sín á milli um rafræna birtingu gagna frá 6. febrúar 2008. Í lið 2.3. allra samninganna segir að sóknaraðili greiði varnaraðila þóknun vegna birtingar gagna samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma. Í liðum 4.1., 4.2. og 4.5. kemur fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sem verður vegna: utanaðkomandi atburða án þess að starfsmenn varnaraðila hafi átt þar hlut að máli, s.s. tæknibilana eða annars konar truflana; óþæginda, kostnaðar eða annars fjártjóns, beinu eða óbeinu, sem stafar af lokun, bilun, truflun eða annarri röskun á starfsemi varnaraðila, gildir þá einu þótt truflunin stafi af uppfærslu eða endurbótum á búnaði bankans, en þegar þess sé kostur skuli bankinn tilkynna sóknaraðila og/eða starfsmönnum sóknaraðila um slíkar truflanir með fyrirvara; ófyrirsjáanlegra ytri atvika sem koma í veg fyrir að varnaraðili geti staðið við skuldbindingar sínar um birtingu gagna.

Frá september 2018 fóru skuldfærslur ekki í gegn vegna innheimtuþjónustunnar. Þetta gerði það að verkum að kvittanir vegna þjónustugjalda, dags. 1. september 2018, 1. október 2018, 1. nóvember 2018, 1. desember 2018, 1. janúar 2019 og 1. febrúar 2019 að fjárhæð 0 kr.

Sóknaraðila var tilkynnt um villuna þann 5. apríl 2019 og að unnið væri að lausn hennar. Þá var honum einnig tjáð að þjónustugjöld væru vangoldin vegna rafrænnar birtingar gagna. Framkvæmdastjóri sóknaraðila nefndi þá, við starfsmann útibús varnaraðila, að starfsmaður sinn hefði áður minnst á að ekki væri skuldfært af reikningum sóknaraðila vegna hinnar keyptu þjónustu.

Þá hefur varnaraðili tekið fram að þar sem skuldfærslur fóru ekki í gegn vegna kerfisvanda hjá varnaraðila hafi ekki verið gerð krafa um dráttarvexti eða vanskilakostnað af fjárhæðinni.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að þær kvittanir, sem eru að fjárhæð 0 kr. frá og með 1. september 2018 til og með 1. febrúar 2019, sem hún fékk frá varnaraðila, standi sem fullnaðarkvittanir, þannig að henni verði ekki gert að greiða þjónustugjöld fyrir það tímabil.

Til stuðnings kröfu sinni, um að kvittanirnar teljist fullnaðarkvittanir þrátt fyrir að á þeim standi fjárhæð 0 kr., vísar sóknaraðili til þess hún telji að frá upphafi samningssambands aðila, um rafræna birtingu gagna, hafi ávallt verið gefnar út sambærilegar kvittanir og þær verið metnar fullnaðarkvittanir. Þá vísar sóknaraðili til þess að hluti þjónustugjaldanna skuldfærðist en ekki allur hlutinn.

Til stuðnings kröfu sinni, um að verða ekki gert að greiða þjónustugjöld fyrir framangreint tímabil, vísar sóknaraðili til þess að hún telji mistök starfsmanna varnaraðila hafa leitt til þess að þjónustugjöld voru ekki skuldfærð af reikningi sóknaraðila líkt og hafi verið gert frá upphafi samningssambandi aðila um rafræna birtingu gagna. Þá vísar sóknaraðili til þess að hafi varnaraðili ekki áttað sig á að um mistök á innheimtu eigin gjalda var að ræða, vegna breytinga sem varnaraðili var að gera á eigin tölvukerfum, og innheimt lægri þóknun en ætlunin var, séu það alfarið mistök starfsmanna varnaraðila sem varnaraðili einn ber ábyrgð á. Auk þess telur sóknaraðili ekki eðlilegt að varnaraðili krefjist greiðslu aftur í tímann fyrir mistök sem hún telur vera varnaraðila.

Í viðbótarathugasemdum tekur sóknaraðili fram að hún hafi verið upplýst mjög seint um villu kerfisins.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili telur ekki unnt að fallast á að útprentanir á birtingarmynd úr fyrirtækjabanka, af kvittun vegna þjónustugjalda, feli í sér fullnaðarkvittun, þar sem þær bera ekki með sér að nokkur greiðsla hafi átt sér stað. Þá tekur varnaraðili fram að fullnaðarkvittanir, að hans mati, leysi greiðanda almennt ekki undan greiðsluskyldu hafi hann greitt minna en honum bar. Varnaraðili telur það einungis vera í undantekningartilvikum og að uppfylltum ríkum skilyrðum, svo sem að skuldari hafi við móttöku kvittunar fengið í hendur yfirlýsingu kröfuhafa um að greiðslu væri lokið. Þá telur varnaraðili að umþrættar útprentanir feli ekki í sér neina slíka yfirlýsingu og vísar til þess að það sé meginregla í kröfurétti að kröfuhafi, sem fengið hefur minna greitt en hann átti rétt á í lögskiptum aðila, eigi kröfu á hendur skuldara um það sem vangreitt er, sbr. dóm Hæstaréttar frá 15. febrúar 2012 í máli nr. 600/2011. Varnaraðili vísar til þess að í dómnum komi fram að frá meginreglunni séu undantekningar, m.a. um að fullnaðarkvittun kröfuhafa geti að vissum skilyrðum fullnægðum valdið því að hann glati frekari kröfu. Þá hvíli áherslan á því, að skuldari hafi við móttöku kvittunar fengið í hendurnar viljayfirlýsingu kröfuhafa um að greiðslu sé lokið og þar með réttmæta ástæðu til að ætla að hann sé búinn að gera upp að fullu greiðslu sína á viðkomandi gjalddaga og geti treyst því að ekki komi til frekari kröfu síðar.

Þá vísar varnaraðili til þess að jafnframt þyki vert að nefna að fullnaðarkvittun feli í sér staðfestingu á móttöku greiðslu en umræddar útprentanir gefi skýrlega til kynna að engin greiðsla hafi átt sér stað og geti því ekki verið sönnun þess að greiðsla hafi farið fram. Í reynd feli útprentanirnar í sér sönnun á því að engin greiðsla hafi farið fram og því beri sóknaraðila að greiða vangoldin þjónustugjöld. Af því leiði að varnaraðili fallist ekki á að útprentanirnar feli í sér að þjónustugjöld fyrir tilgreind tímabil séu fallin niður svo ekki verði krafist frekari greiðslu. Þá hafi varnaraðili reynt að skuldfæra reikninga sóknaraðila fyrir hinum vangoldnu gjöldum vegna rafrænnar birtingar en reikningar sóknaraðila hafi reynt án innstæðu.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili skuldbindi sig til þess að greiða þóknun vegna rafrænnar birtingar skv. verðskrá bankans á hverjum tíma, sbr. áðurnefnda 2.3. grein samninga aðilanna um rafræna birtingu gagna. Um lagarök fyrir fullar efndir vísar varnaraðili til grundvallarreglu fjármunaréttar um skuldbindingargildi samninga og réttar kröfuhafa til að fá efndir kröfu sinnar. Að mati varnaraðila væri um að ræða óréttmæta auðgun af hálfu sóknaraðila á kostnað varnaraðila ef greiðsluskylda hins fyrrnefnda væri ekki viðurkennd.

Varnaraðili telur að sóknaraðila hafi verið með fullu ljóst að gjald yrði tekið fyrir birtingu rafrænna gagna. Jafnframt hafi sóknaraðila verið ljóst að um augljósa kerfisvillu hafi verið að ræða, enda hafi hann verið upplýstur um hana án tafar þegar villunnar var vart, og hefði ekki getað búist við því að villan fæli í sér eftirgjöf kröfunnar um greiðslu þjónustugjalds. Þá megi telja að sóknaraðili hafi verið grandsamur um að fullar efndir hefðu ekki átt sér stað fyrir veitta þjónustu en kröfu varnaraðila til stuðnings fyrir fullar efndir megi vísa til dóms Hæstaréttar frá 4. desember 1997 í máli nr. 252/1997. Í þeim dómi hafi krafa um viðbótargreiðslu verið tekin til greina á hendur grandsömum skuldara þótt að ástæða þess að greitt hafi verið of lítið yrði rakin til mistaka kröfuhafa. Varnaraðili byggir á því að þrátt fyrir að hér sé um að ræða kerfisvillu í kerfum varnaraðila hafi sóknaraðili ekki haft ástæðu til þess að ætla að innheimtuþjónustan væri gjaldfrjáls og því ekki verið í góðri trú um að engin greiðsla væri fullnægjandi, sbr. 2.3. grein samninganna.

Hvað varðar ábyrgð bankans vísar varnaraðili til þess að skýrlega komi fram í 4.2. grein samninga á milli aðila að bankinn skuli í engu tilfelli vera ábyrgur fyrir óþægindum, kostnaði, eða öðru fjártjóni, beinu eða óbeinu, sem stafar af lokun, bilun, truflun eða annarri röskun á starfsemi bankans. Það gildi einu þótt truflunin stafar af uppfærslu eða endurbótum á búnaði bankans, en þegar þess sé kostur skuli bankinn tilkynna fyrirtækinu og/eða starfsmönnum fyrirtækisins um slíkar truflanir með fyrirvara. Af framansögðu telur varnaraðili ljóst að hann beri ekki ábyrgð á því að skuldfærslurnar fóru ekki í gegn sem skyldi.

Varnaraðili vill áréttta að ekkert hafi komið fram í málinu sem sýni að varnaraðili hafi ekki sýnt af sér góða viðskiptahætti eða vandað vinnubrögð sín í samræmi við meginreglur og lög um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 og kröfu sinni til stuðnings vísar varnaraðili til meginreglu samningaréttar um að samninga skuli halda.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort tiltekna kvittanir séu almennar kvittanir eða fullnaðarkvittanir. Ef þær teljast fullnaðarkvittanir lýtur ágreiningur aðila einnig að því hvort þær feli í sér staðfestingu á eftirgjöf kröfu varnaraðila á hendur sóknaraðila.

Sóknaraðili telur kvittanirnar fullnaðarkvittanir og að henni verði því ekki gert að greiða þjónustugjöld fyrir tímabil kvittananna.

Með fullnaðarkvittun kröfuhafa er átt við kvittun sem felur í sér staðfestingu þess efnis að krafan er endanlega fallin niður og að ekki verði krafist frekari greiðslu. Slík kvittun getur því verið skrifleg sönnun þess að skuldari hafi innt af hendi greiðslu með fullnægjandi hætti og að kröfuhafi eigi ekki frekari kröfu á hendur skuldara vegna viðkomandi viðskipta og yfirlýsing kröfuhafa um eftirgjöf skuldar. Sú háttsemi skuldara að inna af hendi greiðslu eða að efna skuld gegn útgáfu slíkrar fullnaðarkvittunar, getur haft þau réttaráhrif, að kröfuhafi geti ekki krafist skuldara um viðbótargreiðslu sem nemur því er vangreitt var.

Það er meginregla í kröfurétti að kröfuhafi, sem fengið hefur minna greitt en hann átti rétt til í lögskiptum aðila, á kröfu á hendur skuldara um það sem vangreitt er. Í dómi Hæstaréttar frá 15. febrúar 2012 í máli nr. 600/2011 sem fjallaði meðal annars um fullnaðarkvittun kröfuhafa kom fram að frá meginreglunni um fullar efnir eru þó undantekningar, meðal annars um að slík kvittun geti að vissum skilyrðum fullnægðum valdið því að kröfuhafi glati frekari kröfu. Samkvæmt dómnum hvílir áherslan þá á því, að skuldari hafi við móttöku kvittunar fengið í hendur viljayfirlýsingu kröfuhafa um að greiðslu sé lokið og þar með réttmæta ástæðu til að ætla að hann sé búinn að gera upp að fullu greiðslu sína á viðkomandi gjalddaga og geti treyst því að ekki komi til frekari kröfu síðar. Í dómnum var einnig áréttað að af meginreglunni leiðir að einungis við sérstakar aðstæður verður tilkalli kröfuhafa um viðbótargreiðslu hafnað.

Í fyrirliggjandi samningi aðila um rafræna birtingu gagna kemur fram í 2.3. gr. að varnaraðili veiti sóknaraðila tiltekna þjónustu sem hún skuli greiða þóknun fyrir. Í samningnum kemur einnig fram í 4.2. gr. að varnaraðili sé ekki ábyrgur fyrir óþægindum, kostnaði eða öðru fjártjóni, beinu eða óbeinu, sem stafar af lokun, bilun, truflun eða annarri röskun á starfsemi varnaraðila.

Af gögnum málsins og framangreindu verður ekki ráðið að umþrættar kvittanir beri með sér eiginleika fullnaðarkvittana. Þvert á móti kemur skýrlega fram að engin fjárhæð hafi verið greidd sem ekki samræmist samningsbundnum skyldum aðila.

Ekki verður ráðið að sóknaraðili hafi við móttöku kvittananna fengið í hendur slíka viljayfirlýsingu varnaraðila um að greiðslu sé lokið eða að hún hafi með öðrum hætti haft réttmæta ástæðu til að ætla að hún sé búin að gera upp að fullu greiðslu sína á viðkomandi gjalddaga og geti treyst því að ekki komi til frekari kröfu síðar. Þegar litið er til þess að varnaraðili hefur um langt skeið veitt sóknaraðila þjónustu sem hún hefur staðið skil á greiðslum fyrir með þjónustugjöldum, telur nefndin að sóknaraðili hafi vitað eða mátt vita að fullnaðargreiðsla hafi ekki farið fram. Hinar umþrættu kvittanir geta ekki talist til fullnaðarkvittana og á varnaraðili því rétt á greiðslu sem nemur kröfunni.

Að teknu tilliti til alls framangreinds er kröfum sóknaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er hafnað.

Reykjavík, 22. nóvember 2019.

Hjörleifur Gíslason

Erla Arnardóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Þorvaldur E. Jóhannesson