

Ár 2020, föstudaginn 8. maí er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Margrét A. Jónsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2019**:

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

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 22. ágúst 2019 með kvörtun sóknaraðila, dags. 10. ágúst 2019. Með tölvupósti nefndarinnar 22. 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. 11. október 2019 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti sama dag. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 31. október 2019 og viðbótarathugasemdir 21. nóvember 2019.

Kallað var eftir viðbótar gögnum frá F og M eftir fund nefndarinnar 21. febrúar 2020. Bárust þær í nokkrum tölvupóstum fyrri hluta mars.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 21. febrúar og 8. maí 2020.

### **II.**

#### **Málsatvik**

Á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018 framkvæmdi sóknaraðili færslur í tengslum við fjárfestingar á kreditkorti sínu að samtals fjárhæð USD 208.000 tilfyrirtækis, hér eftir nefnt N. Í tölvupósti, dagsettum 2. febrúar 2018, lofaði N sóknaraðila í það minnsta 20% gróða en að sóknaraðili gæti gert ráð fyrir 31-56% gróða. Sóknaraðili fékk endurgreidda fjárhæð USD 5.000 í apríl 2018, USD 15.000 í desember 2018 og USD 9.000 í janúar 2019. Hinn 4. mars 2019 barst tilkynning frá vefsíðunni um að starfsemi hafi verið hætt vegna rannsóknar fjármálayfirvalda og rofnuðu þar með allar samskiptaleiðir sóknaraðila við N.

Í kvörtun, dagsettri 17. maí 2019, til varnaraðila, gerði sóknaraðili athugasemdir við framangreindar færslur. Í kvörtuninni hakaði sóknaraðili við valmöguleikann að vara hafi verið pöntuð, en ekki móttækin. Með tölvupósti, hinn 14. júní 2019, hafnaði varnaraðili því að aðstoða sóknaraðila við að endurheimta framangreindar færslur.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili aðstoði sig við að endurheimta færslur í tengslum við fjárfestingar á kreditkorti sínu að samtals fjárhæð USD 179.000 til N á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018.

Sóknaraðili kvartar yfir túlkun varnaraðila á ákvæði 13.1 í skilmálum kreditkorts. Sóknaraðili telur fjárfestinguna vera þjónustu í skilningi reglunnar. Þá telur sóknaraðili að ákvæðið kveði á um að endurkröfurétturinn gildi í allt að 120 daga frá síðustu dagsetningu sem sóknaraðili mátti gera ráð fyrir að fá þjónustuna en að hámarki 540 dögum frá dagsetningu kortafærslunnar. Sóknaraðili heldur því fram að hann hafi búist við þjónustunni sem var lofað allt þar til tilkynning um lok starfsemi N var birt í mars 2019.

Þá heldur sóknaraðili því fram að N hafi rekið starfsemi sína frá árinu 2015 og að það hafi verið skráð af fjármálaeftirliti Kýpur. Af þeim ástæðum telji hann N hafa starfað undir lögum og reglum Evrópusambandsins. Sóknaraðili segir að þetta hafi ekki reynst rétt og að hafin hafi verið rannsókn á starfsemi N vorið 2019. Sóknaraðili segir að í kjölfarið hafi samband sitt við N reynst ómögulegt, netföng og símanúmer hafi verið óvirk, engin þjónusta veitt og ógerningur að nálgast innistæðureikning hjá N.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að hann geti fallist á að ganga út frá að ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkortsins eigi við um viðskipti sín á þeim grundvelli að ljóst sé að N villi á sér heimildir og standi ekki við loforð um þjónustu. Sóknaraðili túlkar endurkröfuregluna með þeim hætti að frestur til endurkröfu sé allt að 540 daga frá dagsetningu kortafærslunnar og að allar færslurnar séu innan þess tímaramma.

Þá vísar sóknaraðili til álits aðila frá vefsíðunni „MyChargeBack.com“ á málsatvikum. Þar segir að þar sem þjónusta N var viðvarandi og búist var við að þjónustan yrði veitt þar til N hætti rekstri og allar sambandsleiðir rofnuðu. Þá segir í álitinu að þar sem sóknaraðili hafði samband við fjármálafyrirtæki kreditkortsins og varnaraðila innan 120 daga frá síðasta þjónustudegi og 540 daga frá dagsetningum kortafærslunnar eigi ákvæði 13.1 í skilmálum VISA við. Einnig segir að ákvæði 13.3 í skilmálum kreditkorts geti átt við þar sem N auglýsti verðbréfamarkaðsþjónustu en skorti tilskilin leyfi til þess að veita þá þjónustu og ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkorts geti einnig átt við þar sem sóknaraðila var ekki heimilt að nálgast innistæðureikning sinn hjá N.

Loks vísaði sóknaraðili, með tölvupósti hinn 20. nóvember 2019, til þess að bæði SIX Payment Services í Lúxemborg og Banque Internationale à Luxembourg höfðu samþykkt endurkröfubeiðni sóknaraðila, sem hann lagði inn í ágúst 2019, um USD 20.000, sem hann hafði greitt til N á sömu forsendum og í máli nefndarinnar. Veltir sóknaraðili því upp hvernig varnaraðili geti hafnað beiðni sóknaraðila þegar tvö önnur kortafyrirtæki, sem sóknaraðili telur starfa undir sömu reglum og varnaraðili, hafa samþykkt endurkröfubeiðni hans. Máli sínu til stuðnings bendir sóknaraðili á þrjú fylgiskjöl.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til kvörtunar sóknaraðila, dags. 17. maí 2019, og að af henni sé ljóst að kortafærslurnar sem um ræðir voru framkvæmdar í tengslum við fjárfestingar sóknaraðila. Varnaraðili telur að þar sem hinar umdeildu færslur voru framkvæmdar á kreditkortu greiðslukorti gilda skilmálar kreditortafyrirtækisins um endurkröfurétt. Túlkun varnaraðila á ákvæði 13.1 í skilmálum kreditortafyrirtækis eigi aðeins við um hefðbundin vöru- og/eða þjónustukaup en ekki fjárfestingar.

Þá vísar varnaraðili til ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkorts, sem varnaraðili telur viðskipti sóknaraðila falla undir. Í reglunni segir varnaraðili að sóknaraðili eigi aðeins

endurkröfurétt í allt að 120 daga frá því að kortafærsla var framkvæmd. Einnig segir varnaraðili að samkvæmt fyrirmælum í skemareglum komi fram að í tilvikum þar sem korthafi hefur lagt fram staðfestingu á því að samningaviðræður við söluaðila hafi hafist innan 120 daga frá dagsetningu kortafærslu kunni frestur til endurkröfu að lengjast, að hámarki í 540 daga. Varnaraðili telur þessa undantekningu ekki eiga við í tilviki sóknaraðila þar sem varnaraðili heldur því fram að ekki liggi fyrir nein staðfesting þess efnis að sóknaraðili hafi verið í viðræðum við söluaðila innan frestsins.

Að lokum telur varnaraðili tilefni til þess að benda á að samningssambandi á milli varnaraðila og sóknaraðila sé ekki til að dreifa. Varnaraðili segir að sóknaraðili sé með greiðslukort útgefið af fjármálafyrirtæki en að varnaraðili aðstoði útgefandann við framkvæmd endurkröfubeiðna.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til athugasemdar sóknaraðila um að samskonar máli hafi lokið með fullri endurgreiðslu til korthafa frá Banque Internationale. Varnaraðili hafi engar forsendur til þess að meta hvers vegna Banque Internationale hafi ákveðið að endurgreiða sóknaraðila í því máli. Samkvæmt reglum kreditkorts sé ekki um bakfærslurétt að ræða þegar gerð er athugasemd við útgreiðslu af fjárvörslureikningi, en vera megi að Banque Internationale hafi tekið ákvörðun um að greiða korthafanum samt sem áður. Hafa beri í huga að varnaraðili sé ekki í sömu stöðu gagnvart korthafanum og Banque Internationale. Fjármálafyrirtæki sé útgáfubanki kortsins og hann geti tekið sjálfstæðar ákvarðanir um afskriftir þó að varnaraðili, sem þjónustuaðili fjármálafyrirtækis hvað varðar endurkröfur, hafi ekki bakfærslurétt í gegnum kortasamsteypurnar.

Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt reglum kreditkorts eigi korthafi, sem stundar fjárfestingar, sem séu viðskipti sem falli undir endurkröfureglu nr. 13.5, aðeins endurkröfurétt í allt að 120 daga frá því að kortafærsla var framkvæmd.

Einnig vísar varnaraðili til þess að samkvæmt reglum kreditkorts, varðandi kortafærslur sóknaraðila sem um ræðir, þá teljist varan eða þjónustan afhent þegar féð er komið í ávöxtun eða aðra sýslan hjá söluaðilanum, þess vegna gildi ekki endurkröfuréttur á þeim forsendum að þjónustan hafi ekki verið veitt innan 540 daga.

Þar að auki vísar varnaraðili til þess að þegar beiðni sóknaraðila, um endurgreiðslu kom fram hafi frestir til að gera endurkröfur verið liðnir og beiðni um endurkröfu því hafnað. Varnaraðili sé að fylgja reglum kreditkorts um endurkröfur og tímarammi í máli sóknaraðila sé 120 dagar frá því að færslan var gerð samkvæmt þeim.

Loks telur varnaraðili tilefni til að benda á að samningssamband milli varnaraðila og sóknaraðila sé ekki til að dreifa. Sóknaraðili sé með greiðslukort útgefið hjá fjármálafyrirtæki en varnaraðili aðstoði útgefandann við framkvæmd endurkröfubeiðna.

## V.

### Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur einkum að því hvert upphaf tímafrests til að krefjast endurgreiðslu sé.

Varnaraðili vísar til þess í athugasemdum sínum að ekki sé til að dreifa samningssambandi milli varnaraðila og sóknaraðila. Fyrir liggur að sóknaraðili var með kreditkort greiðslukort útgefið af fjármálafyrirtæki. Varnaraðili hefur umsjón með sölu og viðskiptatengslum við innlenda útgefendur greiðslukorta og er óumdeilt í málinu að það er hlutverk varnaraðila að aðstoða viðskiptavini íslenskra banka með deilur vegna kortafærslna á greiðslukortum á vegum varnaraðila. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hafði fyrst samband við viðskiptabanka sinn vegna hinna umdeildu færslna, en

viðskiptabankinn benti sóknaraðila á að hafa samband við varnaraðila. Er því ljóst að kröfu sóknaraðila er beint að réttum aðila, þar sem samningssamband er milli sóknaraðila og viðskiptabanka hans, og varnaraðili er raunverulegur útgefandi greiðslukorta þess banka og ber skylda til að aðstoða eigendur slíkra greiðslukorta að því leyti sem honum er kleift.

Óumdeilt er milli aðila að ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkorts eigi við um viðskipti þau sem sóknaraðili óskar eftir því að fá endurgreitt vegna. Í töflu 11-118 í ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkorts er fjallað um tímafresti þar sem fram koma tvö skilyrði sem kvörtun sóknaraðila þarf að uppfylla. Í fyrsta lagi þarf kvörtunin að hafa borist varnaraðila innan 540 daga frá framkvæmd færslanna. Af gögnum málsins er ljóst að þetta skilyrði er uppfyllt. Í öðru lagi þarf kvörtunin að hafa borist innan 120 daga frá því að annað hvort færslurnar voru framkvæmdar eða þeirrar dagsetningar sem sóknaraðili fékk þjónustuna. Samkvæmt gögnum málsins var síðasti þjónustudagur 4. mars 2019 þegar N tilkynnti á vefsíðu sinni að starfsemi hafi verið hætt. Kvörtun sóknaraðila barst 17. maí 2019 og er annað skilyrðið því einnig uppfyllt.

Af framangreindu má ráða að skilyrði þau, sem ákvæði 13.5 í skilmálum kreditkorts gerir, eru uppfyllt og ber varnaraðila því að aðstoða sóknaraðila að því leyti sem honum er kleift við að endurheimta færslur í tengslum við fjárfestingar sóknaraðila á kreditkortu hans vegna viðskipta hans við N.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð :**

Fallist er á kröfu sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, um að varnaraðili aðstoði sóknaraðila að því leyti sem honum er kleift við að endurheimta færslur í tengslum við fjárfestingar á kreditkortu sóknaraðila að samtals fjárhæð USD 179.000 til N á tímabilinu 31. janúar 2018 til 17. júlí 2018.

Reykjavík, 8. maí 2020.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson  
Magnús Fannar Sigurhansson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir  
Margrét A. Jónsdóttir