

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

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Erla Arnardóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Þorvaldur E. Jóhannesson.

Fyrir er tekið **mál nr. 18/2019**:

M
gegn
fyrirtækið FF

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 24. október 2019, með kvörtun sóknaraðila, dags. 17. október 2019. Með bréfi nefndarinnar dags. 25. október 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. 22. nóvember 2019 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 3. desember 2019. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 25. desember 2019.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 21. og 26. febrúar og 8. maí 2020.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili leitaði árið 2010 til varnaraðila í því skyni að varnaraðili myndi sjá um greiðslumiðlunarþjónustu fyrir viðskiptavinum sóknaraðila. Samningur þess efnis komst á milli sóknaraðila og varnaraðila á grundvelli skilmála varnaraðila sem birtir voru á heimasíðu hans. Samstarf komst á og sá varnaraðili um að veita milligöngu um greiðslumiðlunarþjónustu á milli sóknaraðila og viðskiptavina hans. Í samræmi við ákvæði samnings aðila var það hlutverk varnaraðila að skila greiðslum viðskiptavina sóknaraðila til hans og var fyrirkomulag þeirra greiðslna það að varnaraðili millifærði uppsafnaðar greiðslur yfir á reikning sóknaraðila einu sinni í mánuði. Árið 2018 hætti varnaraðili einhliða og án viðvörðunar að millifæra greiðslur í evrum yfir á reikning sóknaraðila. Síðasta millifærsla í evrum var hinn 8. júní 2018. Í upphafi árs 2019 hætti varnaraðili svo að millifæra greiðslur í dollurum yfir á reikning sóknaraðila, síðasta millifærsla í þeirri mynt var hinn 8. janúar 2019. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi hætt að skila greiðslum viðskiptavina sóknaraðila til sóknaraðila þá hélt varnaraðili áfram að taka við greiðslum viðskiptavina sóknaraðila. Frá því að varnaraðili hætti að skila greiðslum til sóknaraðila hefur varnaraðili móttengið greiðslur sem nema €53.909,47 og \$15.557,13 sem hann hefur ekki skilað til sóknaraðila.

Í kjölfar þessara aðgerða varnaraðila hefur sóknaraðili sent varnaraðila ítrekaðar beiðnir um að fénu verði skilað. Hinn 19. ágúst 2010 sendi sóknaraðili varnaraðila bréf og fylgdi því bréfi á eftir með því að senda á varnaraðila bréf í gegnum tengslanetsvefsíðuna LinkedIn. Í ljósi þess að ofangreindar samskiptatilraunir hafa ekki

borið árangur og varnaraðili enn ekki skilað umþrættum greiðslum til sóknaraðila ákvað sóknaraðili að leita til úrskurðarnefndarinnar.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér EUR 53.909,47 og USD 15.557,13. Kvörtun sóknaraðila er í fjórum liðum. Í fyrsta lagi krefst sóknaraðili þess að nefndin fari yfir aðgerðir Ff og kanni hvort þær standist lög, reglur og góða viðskiptahætti. Í öðru lagi óskar sóknaraðili eftir því að lagaleg réttindi sóknaraðila verði vernduð. Í þriðja lagi óskar sóknaraðili eftir því að upplýsingar þær sem fylgja kvörtun sóknaraðila verði rannsakaðar í því skyni að gengið verði úr skugga um hvort að refsiverð háttsemi hafi átt sér stað af hálfu starfsmanna Ff í tengslum við við vanefnd á að afhenda greiðslur viðskiptavina Ff. Í fjórða lagi óskar sóknaraðili eftir því að gripid verði til aðgerða til að tryggja að Ff standi við skuldbindingar sínar við alla viðskiptavinini sína.

Sóknaraðili vísar máli sínu til stuðnings til þess að á átta tilteknum vefsíðum sem hann vísar í í kvörtun sinni megi finna frásagnir annarra fyrirtækja af því að hafa orðið fyrir sömu reynslu og sóknaraðili í viðskiptum við varnaraðila, þar sem varnaraðili hafi ekki staðið skil á eða hætt að skila greiðslum til fyrirtækjanna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila segir að kvörtun þessi sé ekki hluti af undirbúningi hans fyrir gerðardómsmeðferð hjá Viðskiptaráði Íslands. Tilgangur kvörtunarinnar er að vekja athygli eftirlitsstofnana á þeirri staðreynd að til sé fyrirtæki á markaðnum sem felur sig á bak við ýmis vörumerki til þess að reyna að komast hjá reglugerðum og stundar óheiðarlega viðskiptahætti. Samhliða sé sóknaraðili auðvitað að undirbúa gerðardómsmeðferð hjá Viðskiptaráði Íslands.

Þá vísar sóknaraðili til þess að hann hafi svarað öllum spurningum sem varnaraðili lagði fram í tölvupósti sínum dags. 9. september 2019 með fullnægjandi hætti í tölvupósti hinn 18. september 2019 og að engar frekari spurningar hafi borist frá varnaraðila. Sóknaraðili telur varnaraðila vísvitandi fresta í því skyni að komast hjá því að greiða sóknaraðila. Í bréfi dags. 9. september tilkynnti varnaraðili sóknaraðila að hann hafi enga fjármuni til að greiða sóknaraðila og lofaði að greiða litla profugreiðslu, annað hvort €500 eða €1000, sem aldrei var greidd.

Sóknaraðili telur að varnaraðili haldi fé eftir, með ólögumætum hætti, án nokkurra útskýringa eða viðbragða við fyrirspurnum sóknaraðila. Að mati sóknaraðila leiti varnaraðili sífellt að fleiri ástæðum til þess að greiða sóknaraðila ekki umþrætta fjármuni, sem sé merki um ósanngjarna fjármálastarfsemi andstætt góðum viðskiptaháttum.

Að mati sóknaraðila skiptir það ekki máli hvort um sé að ræða einstakling í áhættuhópi vegna stjórnmalalegra tengsla. Slíkt sé ekki glæpur og hafi ekki í för með sér nein viðurlög sem heimili varnaraðila að halda eftir fé. Sé varnaraðili ósáttur við sóknaraðila að einhverju leyti geti varnaraðili rift samningnum og skilað fénu til sóknaraðila.

Sóknaraðili segir hluta af kvörtun sinni snúa að því að varnaraðili sé að komast hjá lögum og framkvæmi ólögumætar aðgerðir. Þá túlki varnaraðili reglugerðir að vild og eigi við upplýsingar í þeim tilgangi að tefja greiðslu til sóknaraðila.

Sóknaraðili segir sig vel kunnugan um hve samvisskulausir aðilar á fjármálamarkaði séu með kennitölufلاك og reyni á sama tíma að flytja hugsanlegt tap af sinni starfsemi yfir á sóknaraðila og fleiri í hans stöðu. Svona komist varnaraðili hjá

bótaskyldu og því að fara fyrir gerðardóm. Slík hegðun sé andstæð góðum viðskiptaháttum fjármálafyrirtækja.

Um hugsanlegan aðildarskort vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili sé móðurfélag Ff og systurfélag Fx. Þá sé sú manneskja, sem hafi verið haft samband við á LinkedIn, skráð sem framkvæmdastjóri varnaraðila á heimasíðum Ff og Fx.

Að lokum mótmælir sóknaraðili þeirri fullyrðingu varnaraðila að hann hafi aðeins nýlega haldið eftir fé. Sóknaraðili segir varnaraðila hafa haldið fé lengur en ár og sé því misvísandi að segja að það sé nýlega haldið eftir fé.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili mótmælir ekki þeirri fullyrðingu sóknaraðila að sóknaraðili hafi verið söluaðili (e. supplier) fyrir varnaraðila, né er því mótmælt að á þessari stundu sé fé haldið eftir sem hafi ekki verið afhent sóknaraðila. Varnaraðili aftur á móti mótmælir formi og inntaki kvörtunar sóknaraðila, þar sem hinn rétti vettvangur, samkvæmt samningi milli Ff og sóknaraðila sé gerðardómsmeðferð frammi fyrir Viðskiptaráði Íslands, og að því loknu, að teknu tilliti til reglna þess ferlis, málarekstur fyrir dómstólum.

Varnaraðili lýsir því að honum sé misboðið vegna ýmissa ásakana sóknaraðila í kvörtun hans, og er þá sérstaklega vísað til þeirrar ásökunar að varnaraðili hafi gerst brotlegur við lög.

Að sögn varnaraðila er ákvörðun sú, að halda fé eftir, tekin á grundvelli viðeigandi lagareglna, og að meðalhófs hafi verið gætt, þar sem áhætta hafi verið fyrir hendi.

Varnaraðili telur að þrátt fyrir að tilraunir hafi átt sér stað til að upplýsa málið, síðast með tölvupósti hinn 9. september 2019 þá hafi fulltrúar sóknaraðila ekki getað veitt fullnægjandi svör við upplýsingabeidnum varnaraðila sem höfðu það að leiðarljósi að upplýsa staðreyndir um eignarhlut og stjórn náins fjölskyldumeðlims erlends einstaklings í áhættuhópi vegna stjórnmalalegra tengsla. Nánar tiltekið vísar varnaraðili til þess að fyrrverandi eigandi reikningsins hjá varnaraðila hafi orðið þingmaður á þjóðþingi, og að kjörtímabili þingmannsins hafi staðið til ágúst 2019. Þessar upplýsingar hafi komið upp við viðvarandi áreiðanleikakönnun viðskiptavina í lok árs 2017. Við mat sitt tók varnaraðili mið af uppfærðum Wolfsberg leiðbeiningum um einstaklinga í áhættuhópi vegna stjórnmalalegra tengsla.

Varnaraðili telur að á grundvelli ofangreinds megi leiða að því líkur að hinn skráði endanlegi raunverulegi eigandi og prókúruhafi reikningsins hjá Ff, í gegnum hið skoska félag með takmarkaðri ábyrgð, sé eða hafi verið maki einstaklingsins í áhættuhópi vegna stjórnmalalegra tengsla á þessu tímabili. Varnaraðili byggir þetta á opinberum upplýsingum útgefnum af yfirvöldum í Úkraínu. Varnaraðili telur að söluaðilareikningurinn hafi ekki verið nýttur í tengslum við peningaþvætti og tengda refsiverða háttsemi, svo sem spillingu eða mútuþægni, bæði vegna eðlis söluaðilasamninganna og þeirra takmarkana sem varnaraðili hafi yfir að ráða.

Aftur á móti vísar varnaraðili til þess að hann hafi verið meðvitaður um nauðsyn þess að afla réttra gagna frá söluaðilum, og þá sér í lagi frá sóknaraðila, þar sem varnaraðili væri eftirlitsskyldur aðili, áður en unnt væri að gera upp greiðslur til söluaðila fyrir þá þjónustu vefsíðna sóknaraðili sem varnaraðili var endursöluaðili fyrir.

Varnaraðili lýsir því að ein ástæðna þess að hann gat ekki gert upp greiðslur til sóknaraðila með tímanum hafi verið að sóknaraðili hafi lokað reikningum hjá bönkum

og greiðslustofnunum oftast en Ff fannst ásættanlegt. Það hafi hins vegar ekki verið eina ástæðan.

Varnaraðili vísar til þess að þar sem einstaklingurinn í áhættuhópi vegna stjórnámálalegra tengsla hafði hætt sem þingmaður í ágúst 2019 hafi varnaraðili hafið endurskoðun ferlisins um einstaklinga með slík tengsl, en að á sama tíma hafi kvartanaferli þetta hafist, skömmu eftir að varnaraðili hafði sett fram nýjustu kröfu sína í fylgiskjali A, sem hafi ekki verið svarað efnislega.

Varnaraðili tekur fram að eins og hafi komið fram, og áhersla lögð á, í bréfi í júní 2018 undirrituðu af yfirmanni áhættustýringar hjá varnaraðila, þá hafi Ff verið endursöluaðili fyrir þjónustu sóknaraðila. Varnaraðili hafi ekki verið í hlutverki greiðslumiðlunaraðila fyrir kortafærslur. Að sögn varnaraðila komi þetta skýrlega fram í söluaðilasamningi sem sóknaraðili vísi í í gögnum málsins.

Hvað varðar þær kvartanir sem sóknaraðili vísi til þá vísar varnaraðili til þess að þar sé um að ræða óheppileg atvik, en þær kvartanir beinist ekki að Ff, heldur öðru vörumerki varnaraðila, Fx, og séu sögulegar í eðli sínu, réttmætar og ósanngjarnar færslur í bland. Enn séu í gangi deilur á milli tiltekinna söluaðila Fx og varnaraðila sem sé miður þó svo að Fx hafi hætt störfum.

Að lokum vill varnaraðili taka fram að sú manneskja sem hafi verið haft samband við á LinkedIn hafi ekki verið framkvæmdarstjóri varnaraðila síðan 2018, og að sú manneskja hafi upplýst yfirmann áhættustýringar Ff um skilaboðin, en sá sé sá einstaklingur í æðstu stjórn varnaraðila sem hafi það hlutverk með höndum að vinna að deilu þeirri sem hér er til umfjöllunar.

Varnaraðili vitnar til skýrslu FATF um sameiginlegt mat frá því í apríl 2018 sem hafi að geyma umfjöllun um verklag við tilteknar aðstæður í störfum fjármálafyrirtækja, en ekki er þörf á að rekja þá umfjöllun hér, enda er ekki rökstutt af hálfu varnaraðila hvernig eða hvaða atriði í þeirri skýrslu skipta máli varðandi ágreining aðila

Varnaraðili óskar eftir að það komi fram að að þó svo varnaraðili sé ekki eftirlitsskyldur aðili þá taki hann slíkar skyldur og áhættu alvarlega.

Varnaraðili tekur einnig fram að þó svo að hið óleysta mál sem varðaði einstaklinginn í áhættuhópi vegna stjórnámálalegra tengsla hafi ekki verið eina ástæðan fyrir því að greiðslum hafi nýlega verið haldið eftir þá hafi það verið aðalástæðan fyrir því að svo var gert. Loks vill varnaraðili koma því á framfæri að hér sé um fyrstu svör þeirra að ræða við þessu máli, en vonandi séu þessi svör fullnægjandi á þessu stigi ferlisins.

V.

Niðurstaða

Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, dags. 8. júní 2000, fjallar nefndin ekki um kröfur viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Þá fjallar nefndin ekki um þau mál sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar, sbr. e-lið greinarinnar.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér EUR 53.909,47 og USD 15.557,13. Umkvörtunarefni sóknaraðila er í fyrsta lagi að nefndin fari yfir aðgerðir Ff og kanni hvort þær standist lög, reglur og góða viðskiptahætti. Í öðru lagi að lagaleg réttindi sóknaraðila verði vernduð. Í þriðja lagi að upplýsingar þær sem fylgja kvörtun sóknaraðila verði rannsakaðar í því skyni að gengið verði úr skugga um hvort að refsiverð háttsemi hafi átt sér stað af hálfu starfsmanna Ff í tengslum við við vanefnd á

að afhenda greiðslur viðskiptavina Ff. Í fjórða lagi að gripið verði til aðgerða til að tryggja að Ff standi við skuldbindingar sínar við alla viðskiptavini sína.

Starfssvið nefndarinnar er einkum að kveða upp úrskurði um einkaréttarlegar fjárkröfur. Nefndin hefur á hinn bóginn ekki eftirlitshlutverk eða heimildir til þess að úrskurða um framangreint umkvörtunarefni sóknaraðila. Þá er sú krafa sem sóknaraðili heldur uppi verulega óljós, illa upplýst, svo óskýr og verður ekki ráðið af kröfugerðinni á hvaða lagaákvæðum krafan er byggð á.

Að öllu framangreindu virtu er óhjákvæmilegt að vísa máli þessu frá nefndinni með vísan til b- og e-liðar 6. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Máli sóknaraðila, M, gegn varnaraðila, FF, er vísað frá úrskurðarnefndinni.

Reykjavík, 8. maí 2020.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Erla Arnardóttir
Þorvaldur E. Jóhannesson