

Ár 2021, fimmtudaginn, 18. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2020**:

**M**  
**gegn**  
**fyrirtækinu F**

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 F, hér eftir nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. október 2020, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 16. október 2020, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. nóvember 2020 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 16. nóvember 2020. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 15. janúar 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11. og 18. mars 2021.

### **II.**

#### **Málsatvik**

Þann 17. mars 2015 undirritaði sóknaraðili rammasamning um greiðsluþjónustu við varnaraðila.

Þann 26. mars 2020 óskaði varnaraðili eftir upplýsingum frá sóknaraðila um fyrirframsölu hans til að geta lagt mat á endurkröfuáhættu. Með tölvupósti dags. 3. apríl 2020, veitti sóknaraðili upplýsingar úr bókunarkerfi um fyrirframgreiddar bókanir fyrirtækisins. Í tölvupóstinum óskaði sóknaraðili jafnframt eftir því að fá kortafærslur útgreiddar að fullu. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila um niðurstöðu nýs áhættumats með tölvupósti, dags. 6. apríl 2020. Í tilkynningunni kom fram að ákvörðun hafi verið tekin um að greiða sóknaraðila hið mánaðarlega uppgjör að undanskildum EUR 53.700 sem yrði haldið eftir tímabundið til að bregðast við endurkröfuáhættu. Sóknaraðili óskaði eftir því daginn eftir að sú fjárhæð sem haldið væri eftir yrði greidd út, og taldi engar haldbærar ástæður að baki aðgerðum varnaraðila. Þann 8. apríl sendi varnaraðili tölvupóst þar sem kom fram nánari útskýring á því hvers vegna fjárhæðinni hafi verið haldið eftir á grundvelli endurkröfuáhættu. Vísað var til þess að reglur greiðslukortafyrirtækja veittu korthöfum í ákveðnum tilvikum rétt á að endurheimta fé vegna þjónustu sem greitt hafi verið fyrir. Bent var á þann möguleika sem félögum stæði til boða að veita bankaábyrgð fyrir fjárhæð sem samsvari fyrirframsölu, gegn útgreiðslu fjár sem haldið væri eftir á vörslureikningi. Þá vísaði varnaraðili til þess að álit hafi verið fengið frá A dags. 8. apríl 2020, sem staðfesti að honum væri heimilt að halda eftir þessum fjárhæðum. Varnaraðili vakti athygli á því að fjármunirnir væru

tryggilega varðveittir á sérstökum vörslureikningum sem væru aðgreindir frá fjármunum félagsins og annarra söluaðila, í samræmi við lög um greiðsluþjónustu og reglur um tryggilega varðveislu fjármuna sem greiðslustofnun móttækur. Frekari tölvupóstsamskipti fóru fram á milli aðila frá 8. apríl til 9. október 2020.

Sóknaraðili sendi formlega kvörtun þann 8. maí 2020 og krafðist greiðslu að fjárhæð 53.700 EUR. Í kjölfarið fundaði varnaraðili með fyrirsvarsmönnum sóknaraðila þann 11. júní. Á fundinum var komist að samkomulagi þar sem varnaraðili samþykkti að greiða út hluta af inneign sóknaraðila um mánaðamótin júlí/ágúst. Þá yrði síðari helmingur greiddur út um mánaðamótin ágúst/september og ný uppgjör yrðu greidd úr að fullu í samræmi við gildandi uppgjörsfyrirkomulag. Þá samþykkti sóknaraðili að veita uppfærðar upplýsingar um fyrirframsölu sína, sem bárust varnaraðila 12. júní. Þann 26. júní 2020 tilkynnti varnaraðili sóknaraðila um áhættumatsgreiningu á grundvelli uppfærðra gagna. Vísað var til þess að heildarfjárhæð fyrirframsölu sóknaraðila á þeim tímapunkti hafi verið EUR 77.000 en inneign á vörslureikningi sóknaraðila væri EUR 32.393. Varnaraðili lagði til fyrirkomulag um greiðslu inneignar í þremur áföngum gegn 10% tryggingu í framtíðarfærslum sóknaraðila til sex mánaða.

Þann 1. september óskaði varnaraðili eftir uppfærðum upplýsingum um fyrirframsölu sóknaraðila til að leggja mat á endurkröfurétt korthafa. Þann 9. september krafðist sóknaraðili greiðslu á útstandandi vörslufé frá mars 2020 og vísaði til þess að greiðsla hefði átt að fara fram um mánaðamótin ágúst/september samkvæmt samkomulagi aðila. Þá sagði sóknaraðili upp samningi sínum við varnaraðila þann 13. september 2020. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila með tölvupósti 7. október 2020 að haldið væri eftir uppgjörum tímabundið þar sem uppfærðar upplýsingar hefðu ekki verið veittar um fyrirframsölu til að framkvæma nýtt áhættumat. Þann 9. október tilkynnti sóknaraðili að hann hygðist leggja málið fyrir úrskurðarnefndina.

### III.

#### Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að fá útgreidda fjármuni af vörslureikningi sínum hjá varnaraðila samtals að fjárhæð 67.384 kr. og EUR 15.529 ásamt mánaðarlegum dráttarvöxtum 8,75% frá 1. apríl 2020.

Kvörtun sóknaraðila byggir á því að varnaraðili hafi ekki gefið skýringar á eftirtöldum atriðum í tengslum við áhættumat á fyrirframsölu sóknaraðila. Í fyrsta lagi vildi sóknaraðili vita hvernig endurkröfuáhættan hefði verið metin gagnvart félaginu. Í öðru lagi hvernig upphæðin sem haldið er eftir var ákveðin. Í þriðja lagi hvenær og á hvaða forsendum sú upphæð yrði greidd út. Í fjórða lagi hvort sömu hlutföllum væri beitt jafnt á öll félög í svipaðri stöðu. Loks hvort endurkröfuáhættan myndi haldast sú sama þótt að endurkröfur færu sóknaraðila í vil. Sóknaraðili vísar til þess að hafa veitt varnaraðila upplýsingar um fyrirframgreiddar bókanir félagsins fyrir tímabilið 15. júní 2020 til 31. desember 2021. Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að engar fyrirfram greiddar bókanir hafi bæst við síðan þessi listi var sendur þann 12. júní 2020.

Í viðbótarathugasemdum byggir sóknaraðili á því að ekki hafi verið viðhafðir eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir af hálfu varnaraðila við áhættumat á fyrirframsölu sóknaraðila. Sóknaraðili telur áhættumat varnaraðila byggjast á því að sóknaraðili geti ekki veitt þjónustu til korthafa eða að rekstrarhæfi félagsins væri háð mikilli óvissu. Sóknaraðili telur forsendur áhættumatsins ekki trúverðugar þar sem sóknaraðili sé í heilbrigðum rekstri. Sóknaraðili bendir á að félagið væri á lista Creditinfo yfir framúrskarandi fyrirtæki og sé fjárhagslega sterkt með 49%

eiginfjárhlutfall. Félagið hafi því staðið vel þegar afleiðinga heimsfaraldursins fór að gæta vorið 2020, eins og ársreikningur 2019 staðfesti. Sóknaraðili hafi vissulega orðið fyrir tímabundnu tekjufalli eins og önnur fyrirtæki í ferðaþjónustu, en rekstur sóknaraðila hafi verið endurskipulagður í kjölfar heimsfaraldursins og dregið hafi verið tímabundið úr umfangi rekstursins.

Sóknaraðili byggir á því að ekki hafi verið staðið við samkomulag aðila, dags. 11. júní 2020 um greiðslu seinni helmings uppgjors sem átti að fara fram um mánaðamótin ágúst/september, þá hafi ný uppgjör heldur ekki verið greidd út að fullu.

Þá byggir sóknaraðili á því að félagið hafi staðið skil á öllum sínum skuldbindingum, þar með talið endurkröfum frá viðskiptavinum sem uppfylla skilyrði um rétt til endurgreiðslu. Þær bókanir sem varnaraðili hefur endurgreitt, að fjárhæð 1,7 milljón kr., nemi aðeins 3% af heildargreiðslum til sóknaraðila vegna sölu vorið 2020 sem fóru fram gegnum varnaraðila. Sóknaraðili telur endurgreiðsluáhættu varnaraðila ekki raunverulega. Aðeins muni reyna á ábyrgð varnaraðila ef fyrirtæki lokar starfsstöð sinni og geti ekki veitt umrædda þjónustu eða sé úrskurðað gjaldþrota.

Sóknaraðili vísar til þess að aðgerðir varnaraðila hafi verið íþyngjandi fyrir sóknaraðila. Óskar sóknaraðili eftir því að reglur vegna áhættumats greiðsluþjónustufyrirtækja verði gerðar skýrari og grundvöllur mats á áhættu verði sýnilegt þeim sem hlut eiga að máli.

#### IV.

##### Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir frávisunarkröfu sína á því að kröfugerð sóknaraðila sé vanreifud og ekki tæk til úrskurðar. Kröfu sinni til stuðnings vísar varnaraðili til e-liðar 1. mgr. 6. gr. og 7. gr. samþykktu nefndarinnar ásamt meginreglu einkamálaréttarfars um skýra kröfugerð, sbr. 80. gr. laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki gert grein fyrir því á hvaða lagagrundvelli krafa hans byggir. Þá sé málavaxtalýsing af skornum skammti, gagnaframlagning verulega ábótavant og rökstuðningur ófullnægjandi.

Varnaraðili byggir varakröfu sína um höfnun í fyrsta lagi á því að þær aðgerðir sem beindust að sóknaraðila og fólust í því að fresta tímabundið hluta uppgjors til sóknaraðila þar til endurkröfuáhætta vegna fyrirframgreiddra bókana hans hafi fallið niður, hafi verið lögmætar og í fullu samræmi við skilmála varnaraðila ásamt lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 (hér eftir lög um greiðsluþjónustu eða gþl.). Varnaraðili telur hið raunverulega ágreiningsefni snúast um það hvort heimildir varnaraðila til að kalla eftir upplýsingum frá sóknaraðila, og heimildir til að halda eftir uppgjöri eða hluta uppgjors, séu í samræmi við lög um greiðsluþjónustu. Í því sambandi bendir varnaraðili á að samkvæmt skilmálum varnaraðila sé áskilinn réttur til að kalla eftir upplýsingum frá söluaðilum og framkvæma áhættumat, á hverjum tíma á meðan á samningssambandinu stendur, til að meta endurkröfuáhættu, sbr. ákvæði 2.2, 4.2, 6 og 9 í skilmálum varnaraðila. Á grundvelli skilmálanna hefur varnaraðili einnig áskilið sér rétt til að halda tímabundið eftir hluta af uppgjöri eða breyta gildandi uppgjörstíðni sé þess talin þörf. Samningsskilmálar varnaraðila eru að hans mati í fullu samræmi við gþl. og jafnframt órofinn hluti af samningssambandi við sóknaraðila. Sóknaraðili hafi með undirritun sinni staðfest skilning sinn og samþykkt þá sem hluta rammasamnings hans við varnaraðila um greiðsluþjónustu. Varnaraðili vísar til þess að skilmálarnir geri félaginu kleift að hafa skýra yfirsýn yfir endurkröfuáhættu gagnvart viðskiptavinum og

takmarka þá áhættu. Varnaraðili sé færsluhirðir sem stundi greiðslumiðlun á milli seljanda og kaupanda þjónustu og starfar ekki sem lánafyrirtæki eða banki. Varnaraðili hafi hvorki viðhaft ólöglegt né saknæmt framferði sem greiðsluþjónustuveitandi í skilningi gþl. heldur þvert á móti starfað í samræmi við allar þær skyldur sem lögin leggja á herðar félagsins.

Varnaraðili vísar til þess að tafir á uppgjörum til sóknaraðila hafi byggst á vel ígrunduðu og málefnalegu áhættumati. Fjárhæðin sem haldið var eftir hverju sinni hafi ávallt takmarkast við fyrirliggjandi endurkröfuáhættu varnaraðila vegna fyrirframgreiddrar þjónustu sóknaraðila og hafi aðgerðir varnaraðila ekki gengið lengra en þörf krafði hverju sinni. Varnaraðili bendir á að endurkröfuáhættan haldist jafnvel þó sóknaraðili hafi fært einstaka bókanir korthafa fram í tíma eða gefið út inneign/gjafabréf, enda hafi korthafar ekki fyrirgert eða afsalað sér rétti sínum til endurgreiðslu fyrir þær sakir. Þær endurkröfur sem þegar hafi borist frá korthöfum á hendur sóknaraðila síðan 26. mars 2020, samtals 49, sýni að áhættan sé raunveruleg. Þá vísar varnaraðili til þess að útgreiðsla inneignar söluaðila í tilvikum þar sem fyrirframsala er til staðar, jafngildi í raun lánsfjármögnun án neinna trygginga og væri sem slík óásættanleg áhættutaka fyrir varnaraðila. Varnaraðili bendir á að samkvæmt reglum greiðslukortafyrirtækja getur varnaraðili borið beina fjárhagslega ábyrgð á þjónustu sem greitt hefur verið fyrir en ekki verið veitt. Því myndu allar endurkröfur, þegar til komnar og þær sem kunna að vera lagðar fram síðar, lenda á varnaraðila ef hann yrði við kröfu sóknaraðila um útgreiðslu tilgreindra fjárhæða á vörslureikningi hans, enda væri þá ekki inneign til staðar á vörslureikningi sóknaraðila til að standa skil á frekari endurgreiðslum. Þá vísar varnaraðili til þess að án uppfærðra upplýsinga um fyrirframsölu sóknaraðila sé ómögulegt fyrir varnaraðila að endurmeta endurkröfuáhættuna.

Varnaraðili byggir í öðru lagi á meginreglu fjármunaréttar sem gildi í viðskiptum. Samkvæmt henni eigi neytandi rétt til endurgreiðslu, eftir atvikum og að uppfylltum skilyrðum hverju sinni, hafi hann greitt fyrir vöru eða þjónustu sem hann fær ekki notið eða afhent. Sú regla sé áréttuð í skilmálum alþjóðlegra greiðslukortafyrirtækja sem varnaraðili er bundin við, og er grundvöllur þess trausts sem notkun greiðslukorta byggir á. Varnaraðili beri ábyrgð á mögulegum endurgreiðslum gagnvart viðskiptavinum söluaðila, burtséð frá því hvort bókanir séu með afbókunarrétti eða ekki.

Þá byggir varnaraðili á því að hafna beri kröfu sóknaraðila um dráttarvexti enda sé heimild til að krefjast dráttarvaxta hvorki fyrir hendi í rammamningi um greiðsluþjónustu milli aðila, eða öðrum órofa hlutum hans, né samkvæmt lögum nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu.

## VI.

### Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að greiða sóknaraðila hluta af uppgjöri sem varnaraðili hélt eftir á sérstökum vörslureikningi á grundvelli endurkröfuáhættu sóknaraðila.

Endurkröfuáhætta varnaraðila byggist á því að óvissa sé um hvort fyrirframseld þjónusta sóknaraðila verði veitt eða ekki vegna COVID-19. Til þess að meta endurkröfuáhættu sína kallaði varnaraðili eftir upplýsingum frá sóknaraðila um fyrirframsölu hans. Í ákvæði 4.2. í skilmálum varnaraðila kemur fram að félagið áskildi sér rétt til þess að framkvæma áhættumat á söluaðila, á hverjum tíma og án fyrirvara, þar með talið að afla skulda- og lánsþæfisupplýsinga, fara fram á að fá afhenta

ársreikninga og allar þær upplýsingar sem varnaraðili telur nauðsynlegar til að meta lánshæfi söluaðila og áhættu. Samkvæmt ákvæðinu er varnaraðila jafnframt m.a. heimilt að krefjast bankatryggingar eða halda eftir allri eða hluta af veltu söluaðila. Þá kemur fram að varnaraðila sé heimilt að halda eftir uppgjöri ef velta söluaðila stöðvast og/eða veruleg frávik verða á samningi söluaðila við varnaraðila. Af framangreindu leiðir að varnaraðili hefur áskilið sér rétt í skilmálum til að halda eftir hluta af uppgjöri sem nemur endurkröfuáhættu sóknaraðila. Sóknaraðili hefur ekki veitt varnaraðila uppfærðar upplýsingar um fyrirframsölu sína til að varnaraðili geti endurmetið áhættumat sitt. Sóknaraðili hefur þannig ekki sýnt fram á að hann eigi tilkall til þeirra fjármuna sem hann krefur varnaraðila um.

Samkvæmt 18. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 ber greiðslustofnun að varðveita með tryggum hætti fjármuni sem móttæknir hafa verið frá notendum greiðsluþjónustu. Sá hluti uppgjors sem varnaraðili hefur haldið eftir gagnvart sóknaraðila er haldið á sérgreindum vörslureikningi, sem er aðgreindur frá fjármunum varnaraðila og annarra söluaðila og er því varsla hans í samræmi við lög um greiðsluþjónustu.

Með vísan til alls framangreinds er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila um að fá útgreidda fjármuni af vörslureikningi sínum hjá varnaraðila samtals að fjárhæð 67.384 kr. og EUR 15.529 ásamt mánaðarlegum dráttarvöxtum 8,75% frá 1. apríl 2020 hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð :**

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 18. mars 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson  
Magnús Fannar Sigurhansson