

Ár 2021, fimmtudaginn, 29. apríl, 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. 20/2020**:

M
gegn
Fjármálafyrirtæki 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 nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 1. desember 2020, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 3. desember 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. 29. desember 2020 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 5. janúar 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 4. febrúar 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 15., 21. og 29. apríl 2021

II.

Málsatvik

Sóknaraðili er félag staðsett í Tékklandi. Varnaraðili er greiðsluþjónustuveitandi félagsins á grundvelli samnings sem aðilar gerðu, dags. 9. október 2017. Starfsemi sóknaraðila felst í því að halda utanum „The Czech Hospital Placements Program“, sem snýst um að veita læknanemum tækifæri á að afla sér starfsreynslu á spítölum. Læknanemar sem sækja um starfsnám hjá sóknaraðila þurfa að samþykka samningsskilmála í gegnum heimasíðu sóknaraðila. Í IV. kafla samningsskilmálanna er kveðið á um aðstæður þar sem sóknaraðila ber ekki skylda til endurgreiðslu vegna uppsagnar á samningi. Samkvæmt ákvæði 8. í kafla IV. er sóknaraðila ekki skylt að endurgreiða vegna uppsagnar á samningi sem á rætur að rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Vegna Covid-19 þurfti sóknaraðili að fresta öllu starfsnámi læknanema til ársins 2021. Þrír læknanemar frá Bandaríkjunum kröfðust endurgreiðslu í stað þess að fresta starfsnámi sínu til ársins 2021. Sóknaraðili hafnaði öllum endurgreiðslukröfum vegna þessa.

Í kjölfarið sendi sóknaraðili gögn til varnaraðila í tengslum málsmeðferð endurgreiðslukrafanna fyrir gerðardómi A og B. Meðal málgagna var skjal, dags. 23. júlí 2020 með útskýringum á því hvernig samningsgerð færi fram í gegnum heimasíðu sóknaraðila, einkum hvernig skilmálar samningsins væru samþykktir á heimasíðunni. Þjónustufulltrúi varnaraðila tilkynnti sóknaraðila þann 14. júlí 2020 að

samningsskilmálar á heimasíðu hans, í tengslum við uppsögn á samningi, væru ekki birtir viðskiptavinum í samræmi við reglur A. Þjónustufulltrúi varnaraðila vísaði til þess að viðskiptavinur yrði samkvæmt reglum A að samþykkja samningsskilmálanna sérstaklega í tengslum við uppsögn á samningi með því að ýta á sérstakan „click to accept“ takka. Varnaraðili ítrekaði við sóknaraðila þann 22. júlí 2020 að samningsskilmálar hans væru ekki birtir í samræmi við reglur A. Tölvupóstsamskipti áttu sér stað á milli aðila frá 28. júlí til 5. ágúst 2020.

Þann 10. september 2020 sendi sóknaraðili fyrirspurn til varnaraðila um hver staðan væri á endurgreiðslukröfum gagnvart sóknaraðila hjá varnaraðila. Jafnframt tilkynnti sóknaraðili að hann teldi viðskiptahætti varnaraðila vera óréttmæta. Þá spurði sóknaraðili hvar framangreinda reglu væri að finna í reglum A. Varnaraðili svaraði þann 19. október 2020 og veitti sóknaraðila yfirlit yfir allar endurgreiðslukröfur á hendur sóknaraðila og lyktum þeirra fyrir gerðardómi A. Samkvæmt yfirlitinu væri átta málum lokið og bæri sóknaraðili ábyrgð í sex tilvikum og korthafi í einu. Í einu tilviki hafi varnaraðili ákveðið að bera ábyrgð á kostnaðinum vegna tækniörðugleika sem hefðu komið upp við málsmeðferð. Varnaraðili tók þá fram að það væri ólíklegt að A myndi komast að niðurstöðu í málunum sóknaraðila í hag þar sem aðferð hans væri ekki í samræmi við reglur A um birtingu og samþykkt samningsskilmála í tengslum við uppsagnir á samningi. Þá vísaði varnaraðili til þess að samkvæmt ákvæði 14.2 í skilmálum varnaraðila bæri söluaðili ábyrgð á öllum endurgreiðslum, og yrði að borga varnaraðila í samræmi við fjárhæð hverrar endurgreiðslukröfu. Sóknaraðili svaraði með bréfi, dags. 5. nóvember 2020 þar sem hann bað varnaraðila um að senda sér úrlausnir gerðardómanna. Sóknaraðili vildi jafnframt fá að vita hvar umrædda reglu væri að finna sem varnaraðili vísaði ítrekað í um birtingu samningsskilmála í tengslum við uppsögn á samningi. Þá vakti sóknaraðili athygli á því að málgögn vantaði í málunum fyrir gerðardómi. Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila að hann hygðist leggja fram kvörtun fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki í samræmi við heimild skilmála samkvæmt samningi aðila, dags. 9. október 2017.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili gerist ábyrgur fyrir úrlausnum gerðardóms í tengslum við endurgreiðslukröfur vegna frestunar starfsnáms læknanemanna.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi viðhaft óréttmæta viðskiptahætti gagnvart sér í tengslum við málsmeðferð endurgreiðslukrafna fyrir gerðardómi. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi veitt ófullnægjandi og örökstuddar upplýsingar til sóknaraðila, ásamt því að hafa ekki lagt fram öll nauðsynleg gögn í gerðardómsmálunum.

Sóknaraðili byggir á því að honum sé ekki skylt að endurgreiða fjárhæðir til nemenda sem kröfðust endurgreiðslu í stað þess að fresta starfsnámi sínu. Samkvæmt samningsskilmálum sóknaraðila sé sérstaklega tekið fram að honum beri ekki skylda að endurgreiða við uppsagnir á samningum sem rekja má til óviðráðanlegra aðstæðna.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi veitt örökstuddar upplýsingar, um að samningsskilmálar sóknaraðila hafi ekki verið samþykktir af viðskiptavinum hans í samræmi við reglur A. Á grundvelli þeirra upplýsinga hafi varnaraðili ráðlagt sóknaraðila að halda ekki með málin áfram fyrir gerðardómstólum A. Þessar upplýsingar gætu jafnframt orðið til þess að sóknaraðili kæmi til með að endurgreiða kröfurnar í stað þess að láta reyna á málin fyrir gerðardómi.

Sóknaraðili byggir á því að samkvæmt „Visa International Operating Regulations“ og „Dispute Management Guidelines for Visa Merchants“ sé ekki kveðið á um að samningsskilmála um uppsögn á samningi þurfi að samþykkja sérstaklega. Þá vísar sóknaraðili til þess að hafa ítrekað spurt varnaraðila hvar umrædda reglu sé að finna í lögum/reglugerðum, en honum hafi aldrei borist svör.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki lagt fram öll gögn sem sóknaraðili lét honum í té vegna málsmeðferðar endurgreiðslukrafnanna fyrir gerðardómi, eins og honum bar að gera. Vísar sóknaraðili til þess að skjalið, dags. 23. júlí 2020 hafi ekki verið lagt fram, en það innihélt útskýringar á því hvernig samningsskilmálarnir væru samþykktir af viðskiptavinum sóknaraðila í gegnum heimasíðu hans.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki tilkynnt sér um tiltekna endurgreiðslukröfu og ekki krafist álits sóknaraðila í tengslum við kröfuna. Þá hafi varnaraðili fallið frá málsmeðferð í öðru tilviki án þess að gefa sóknaraðila færi á að grípa inn í. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi afgang mál í tengslum við endurgreiðslukröfur á hendur sér fyrir gerðardómi með óréttmætum hætti.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila er vísað til þess að þótt varnaraðili ráði ekki niðurstöðu mála fyrir gerðardómi þá byggji útkoma þeirra á framlögðum gögnum af hálfu varnaraðila sem sóknaraðili hafi látið honum í té. Varnaraðili hafi brugðist sóknaraðila með því að leggja ekki fram öll gögn sem sóknaraðili lét hann fá. Í athugasemdum varnaraðila komi fram að á heimasíðu hans sé að finna sérstakar leiðbeiningar fyrir söluaðila í tengslum við það hvernig skilmálar varðandi uppsagnarrétt skuli birtast viðskiptavinum á netinu á meðan á greiðsluferlinu stendur. Sóknaraðili hafnar því að þær leiðbeiningar hafi verið til staðar á heimasíðu varnaraðila fyrir þann tíma er sóknaraðili lagði fram þessa kvörtun. Þá hafi sóknaraðili spurt varnaraðila a.m.k. fimm sinnum hvar títtnefnda reglu væri að finna, en honum hafi aldrei borist svör. Sóknaraðili byggir á því að þessar leiðbeiningar hafi verið búnar til sérstaklega í þeim tilgangi að bregðast við kvörtun sóknaraðila í máli þessu.

Að mati sóknaraðila hefur varnaraðili lagt huglægt mat á túlkun A reglnanna, sem eigi sér ekki stoð í reglunum sjálfum. Vísar sóknaraðili til þess að það sé jafnframt álit sérfræðings í áhættustýringu að reglan eigi sér ekki stoð í reglum A og að læknanemarnir hafi fyllilega samþykkt skilmála sóknaraðila, sbr. tölvupóst dags. 29. júlí 2020

Sóknaraðili byggir á því að skilmálar varðandi uppsagnarrétt hafi verið fyllilega skýrir í ákvæðum samningsskilmálanna gagnvart korthöfum. Þá hafnar sóknaraðili því að úrlausnir gerðardóms kortakerfanna og reglur þeirra séu trúnaðargögn sem varnaraðila sé óheimilt að birta. Sóknaraðili hafi haft samband við A, en honum verið tilkynnt að þar sem samningurinn væri á milli sóknaraðila og varnaraðila væri það á ábyrgð varnaraðila að veita upplýsingarnar. Að mati sóknaraðila eigi hann rétt á að fá úrlausnir gerðardómsmálana til þess að koma í veg fyrir frekari mistök í framtíðinni, enda sé sóknaraðili ekki meðvitaður um villur sínar.

Þá vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi aldrei tilkynnt um að myndbandsupptökur væru ótækar sem sönnunargögn í málsmeðferð gerðardóms. Þá hafi varnaraðili heldur ekki lagt fram sönnunargagn sem sóknaraðili lét honum í té, sem innihélt útskýringar í myndrænu formi um það hvernig samningi væri komið á milli sóknaraðila og læknanema í gegnum heimasíðu sóknaraðila.

Í viðbótarathugasemdum er þess krafist að varnaraðila sé skylt að bera ábyrgð á fjárhagslegu tjóni vegna endurgreiðslukrafna sem sóknaraðili þurfi annars að bera ábyrgð á.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili hafnar fullyrðingum sóknaraðila, um að varnaraðili hafi afgreitt mál í tengslum við endurgreiðslukröfur á hendur sóknaraðila með óréttmætum hætti. Vísar varnaraðili til þess að misskilnings gæti af hálfu sóknaraðila í tengslum við ferli endurgreiðslukrafna hjá sóknaraðila. Varnaraðili sé aðeins milligönguaðili og geti sem slíkur aldrei átt frumkvæði að því að hefja mál fyrir gerðardómi í tengslum við endurgreiðslukröfur. Varnaraðili annist aðeins milligöngu um greiðslur korthafa til söluaðila. Varnaraðili vísar til þess að korthafi þurfi í upphafi að leggja fram kvörtun hjá sínum viðskiptabanka, sem sér um að hefja endurgreiðsluferli í gegnum viðeigandi kortakerfi. Fjárhæð endurgreiðslukröfunnar væri afgreidd hjá viðkomandi milligönguaðila, í þessu tilviki varnaraðila. Samkvæmt skilmálum varnaraðila segi í ákvæði 14.1 að endurgreiðslukröfur séu afgreiddar í samræmi við staðla viðkomandi kortakerfis hverju sinni. Hafi varnaraðili þannig engin áhrif á niðurstöðu eða túlkun ákvarðanatöku í ferlinu. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili beri ábyrgð á endurgreiðslukröfum samkvæmt ákvæði 14.2 í skilmálum varnaraðila. Sóknaraðila beri samkvæmt því að greiða varnaraðila fjárhæð allra endurgreiðslukrafna sé þess krafist.

Varnaraðili vísar til þess að á heimasíðu varnaraðila sé að finna sérstakar leiðbeiningar fyrir söluaðila í tengslum við það hvernig skilmálar varðandi uppsagnarrétt skuli birtast viðskiptavinum á netinu á meðan á greiðsluferlinu stendur, í samræmi við reglur B, A og C. Skilmálar í tengslum við uppsagnarrétt sem birtast með því að flett sé niður lista teljast ófullnægjandi. Varnaraðili vísar til þess að skilmálum sóknaraðila um uppsagnarrétt hafi verið komið fyrir í almennum ákvæðum samningsskilmálanna. Væri það ófullnægjandi samkvæmt stöðlum alþjóðlegra kortakerfanna. Að mati varnaraðila eru þessar reglur í samræmi við sjónarmið um neytendavernd, þar sem korthafi er einstaklingur sem kaupir þjónustu af lögaðila. Þá bendir varnaraðili á að úrlausnir gerðardóms og reglur alþjóðlegra greiðslukortakerfa séu bundnar trúnaði og því sé varnaraðila óheimilt að birta slíkar upplýsingar.

Varnaraðili byggir á því að hafa ítrekað útskýrt fyrir sóknaraðila hvernig endurgreiðsluferlið virki og að varnaraðili ráði engu um niðurstöður í málunum. Þá hafi varnaraðili margsinnis bent sóknaraðila á að birting skilmála sóknaraðila, um uppsagnarrétt, væri ófullnægjandi samkvæmt reglum A.

Varnaraðili bendir á að þau málsgögn sem sóknaraðili vísar til að hafi skort við málsmeðferð gerðardóms hafi verið ótæk sönnunargögn í málunum. Um hafi verið að ræða myndbandsupptöku með útskýringum á því hvernig skilmálar sóknaraðila væru samþykktir á heimasíðu hans. Vísar varnaraðili til þess að myndbandið hefði hvort sem er ekki skipt neinu varðandi úrlausn málsins þar sem birting skilmálanna væri ekki í samræmi við reglur greiðslukortakerfanna.

Þá hafnar varnaraðili því að hann ætti að gerast ábyrgur fyrir útkomu gerðardómsmálanna. Framkvæmd varnaraðila í tengslum við endurgreiðslukröfunnar hafi verið réttmætar gagnvart söluaðila og í samræmi við viðeigandi endurgreiðslureglur. Varnaraðili hafi þannig ákveðið að ábyrgjast greiðslu í einu máli þar sem tækniörðugleikar hafi komið í veg fyrir rétta málsmeðferð á sönnunargögnum.

Að lokum krefst varnaraðili frávísunar á grundvelli 6. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar þar sem sóknaraðili hafi ekki uppi kröfu sem metin verði til fjár. Sóknaraðili hafi aðeins haft uppi athugasemdir í tengslum við framkvæmd verkferla hjá varnaraðila og krafist útskýringa og gagna.

**V.
Niðurstaða**

Ágreiningur málsaðila lýtur að endurkröfum á hendur sóknaraðila á grundvelli þjónustu sem ekki var veitt vegna Covid-19. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að greiða sér fjárhæð sem nemur fjárhæð endurkrafna sem sóknaraðili hefur þurft eða kemur til með að endurgreiða í samræmi við úrlausnir gerðardóms um endurkröfurnar. Sóknaraðili býður upp á þjónustu gagnvart einstaklingum sem stunda læknanám og vilja afla sér starfsreynslu á spítala í Tékklandi. Vegna Covid-19 þurfti sóknaraðili að fresta öllu starfsnámi til ársins 2021, en nokkrir viðskiptavinir kröfðust endurgreiðslu í staðinn.

Í ákvæði 14.1 í skilmálum varnaraðila er vísað til þess að skilmálar hvers kreditortafyrirtækis gildi um endurkröfurétt hverju sinni. Endurkröfureglur viðkomandi kreditortafyrirtækis gilda um allan ágreining söluaðila í tengslum við endurkröfur viðskiptavina. Samkvæmt ákvæði 14.2 í skilmálum varnaraðila ber söluaðili endanlega ábyrgð á öllum endurkröfum viðskiptavina sinna. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á hvers vegna líta ætti framhjá framangreindu ákvæði í skilmálum varnaraðila. Með hliðsjón af því verður ekki fallist á þau sjónarmið sóknaraðila að varnaraðili eigi að bera ábyrgð á endurkröfum viðskiptavina sóknaraðila. Af málgögnum verður ráðið að gerðardómur A hafi komist að niðurstöðu um ábyrgð sóknaraðila í tengslum við endurkröfurétt viðskiptavina hans. Af gögnum málsins telur nefndin ljóst að sóknaraðili er ábyrgur fyrir endurkröfum viðskiptavina sinna samkvæmt niðurstöðum gerðardóms þar sem varnaraðili hefur undanskilið sig ábyrgð á þeim í framangreindum skilmálum. Af þeim sökum verður ekki hjá því komist að hafna kröfu sóknaraðila í málinu.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, f, er hafnað.

Reykjavík, 29. apríl 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson