

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 18/2023**:

**Málskotsaðili 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 nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Í bréfi varnaraðila kom fram að ef sóknaraðili ætti almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með þeim degi á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. júní 2023 óskaði sóknaraðili eftir afriti allra gagna varnaraðila tengdum uppsögninni eða lista yfir þau gögn sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila, teldi varnaraðili sér óheimilt að afhenda sóknaraðila gögnin. Enn fremur óskaði sóknaraðili þess að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína og að sóknaraðila yrði heimilað að eiga bankaviðskipti við varnaraðila. Hinn 7. júní 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.

### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdom sóknaraðila kemur fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir aðeins á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig. Sóknaraðili telur það liggja augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna þessa. Sóknaraðili bendir á að í kjölfar uppsagnar varnaraðila hafi sóknaraðila reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu hjá öðrum bönkum á íslenskum markaði þar sem aðrir bankar hafi synjað honum um bankaþjónustu. Varnaraðili sé einn af ráðandi aðilum á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum og því auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til óhagræðis og viðbótarvinnu starfsmanna þess og þar með tjóns.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður að baki uppsögn viðskiptasambandsins en sóknaraðili telur ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkröfu sína byggir sóknaraðili á því að aðgengi að bankaþjónustu teljist til grundvallarréttinda hans, eins og ráða megi af ákvæðum laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stj.skr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæði sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Sóknaraðili áréttar að krafa hans um

afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning. Sóknaraðili sé óumdeilanlega neytandi í skilningi laganna og eigi hann því rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili vísar til þess að 2. mgr. 17. gr. fjalli um þau tilvik sem lánastofnun er heimilt að segja rammasamningi upp einhliða en í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila hafi komið fram að ætti sóknaraðili almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með dagsetningu bréfsins á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna. Sóknaraðili telur framangreinda tilvísun varnaraðila til lagaákvæða afar óskýra og telur óeðlilegt að varnaraðili geri ekki grein fyrir ástæðum uppsagnarinnar með skýrum hætti heldur vísi til annað hvort eins lagaákvæðis eða annars. Sóknaraðili segir varnaraðila að öðru leyti einungis vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á áhættu tengdri viðskiptasambandinu en veiti sóknaraðila engar frekari upplýsingar eða afrit af gögnum og eigi það sama við um það sem komi fram í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni sé til staðar. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi telur sóknaraðili *í fyrsta lagi* mega nefna að samkvæmt 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að upplýsa neytanda um ástæður og rök fyrir uppsögninni. *Í öðru lagi* mega nefna að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammasamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. *Í þriðja lagi* bendir sóknaraðili á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo hægt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambandsins.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé að lágmarki skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Sóknaraðili telur jafnframt að fyrst að varnaraðili reisi uppsögn viðskiptasambandsins á 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna, þá hljóti að hvíla á honum upplýsingaskylda varðandi forsendur þess að umrædd lagaákvæði geti átt við.

Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabævti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavinum. Sóknaraðili telur að í málinu liggji ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu en úrskurðarnefndin

geti að sama skapi ekki haft forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp með m.t.t. til veitingar upplýsinga.

Varðandi aðra bankaþjónustu en þá sem fellur undir gildissvið laga nr. 5/2023 en á þá undir lög nr. 114/2021, bendir sóknaraðili á að þó að í lögnum sé ekki að finna reglu sem beinlínis skyldar varnaraðila til að bjóða sóknaraðila upp á bankaþjónustu þá sé varnaraðila á grundvelli jafnræðissjónarmiða, sbr. m.a. 65. gr. stjkskr., óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Sóknaraðili kveður varnaraðila í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og telur að varnaraðila sé óheimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktu nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjón hans, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila, sem torveldað hefur þeim hagsmunum, valdi honum verulegu óhagræði í daglegu lífi. Honum sé gert erfðara að taka eðlilegan þátt í samfélaginu og leiði uppsögnin því bæði til miska og fjárhagslegs tjóns.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegur við 11. gr. samkeppnislaga um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktu nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktu nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr.

samþykktu nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu sóknaraðila né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfufólkiðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili telur ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði héraðs og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en hins vegar hvíli engin skylda á honum til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur

varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar auk þess viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er. Þaðan af síður verði réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 sé lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning og eigi hann því rétt á slíkum reikningi. Varnaraðili telur sóknaraðila hins vegar hafa láðst að nefna að í 3. mgr. 14. gr. laganna segir að lánastofnun sé óheimilt að samþykkja umsókn um stofnun almenns greiðslureiknings ef stofnun slík reiknings leiðir til brots gegn lögum nr. 140/2018. Varnaraðili telur því beinlínis gert ráð fyrir takmörkunum á þeim rétti sem sóknaraðili vísi til. Af þeim sökum sé einmitt heimilt að segja upp rammasamningi um aðgang að almennum greiðslureikningi ef neytandi notaði greiðslureikninginn í ólögum tilgangi af ásettu ráði sbr. 1. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 eða ef upplýsingar sem neytandi veitti við stofnun greiðslureiknings voru rangar og réttar upplýsingar hefðu leitt til synjunar sbr. 2. tölul. ákvæðisins. Ákvæði 3. mgr. 17. gr. laganna áskilji svo að ef lánastofnun segir samningi upp í samræmi við 1. eða 3. tölul. 2. mgr. skuli uppsögnin öðlast gildi án tafar. Varnaraðili segir liggja fyrir að uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafi verið gerð á grundvelli laga nr. 140/2018 og geti því röksemdir sóknaraðila sem að þessu líta ekki átt við í málinu.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu.

Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyrir ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili telur sóknaraðili ljóst að uppsögnin hafi valdið honum verulegu óhagræði í daglegu lífi, honum sé erfiðara að taka þátt í samfélaginu og að það hafi því valdið honum bæði fjárhagslegu tjóni og miska.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram

viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir  
Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson  
Magnús Fannar Sigurhansson