

Ár 2025, mánudaginn 7. júlí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 26/2024**:

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 nefnt sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 22. október 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 21. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar samdægurs var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 11. nóvember 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar daginn eftir, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 19. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með tölvupósti 6. desember 2024. Með viðbótarathugasemdum varnaraðila fylgdu ný gögn og því voru sóknaraðila sendar viðbótarathugasemdirnar ásamt nýju gögnunum með tölvupósti 9. desember 2024. Viðbótarathugasemdir komu frá sóknaraðila 12. desember 2024.

Nefndin óskaði eftir viðbótarupplýsingum frá sóknaraðila með tölvupósti 2. júní 2025 og barst svar sóknaraðila með tölvupósti 10. s.m. Nefndin óskaði einnig eftir viðbótarupplýsingum frá varnaraðila með tölvupósti 2. júní 2025 og barst svar varnaraðila með tölvupósti 10. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar 26. s.m. var sóknaraðila gefinn kostur á að senda inn athugasemdir við svör varnaraðila og barst svar sóknaraðila með tölvupósti 2. júlí 2025.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 2. júní, 30. júní og 7. júlí 2025.

II.

Málsatvik.

Varnaraðili, sem er lánaþyrirtæki, annaðist færsluhirðingu greiðslna fyrir sóknaraðila, sem er almennt félag. Í því fólst að taka við og vinna úr greiðslum og yfirfæra þær til sóknaraðila, sbr. 9. tölul. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021. Samningur aðila um færsluhirðingu fannst ekki en fyrir liggja viðskiptaskilmálar

varnaraðila sem málsaðilar deila ekki um að gildi um málið. Óumdeilt er að frá júní 2021 gerði varnaraðila daglega upp við sóknaraðila.

Viðskiptabanki sóknaraðila lokaði fyrir greiðslur inn á reikning hans 6. febrúar 2023 því hann hafði ekki lokið áreiðanleikakönnun á grundvelli laga um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, nr. 140/2018. Varnaraðili gat því ekki staðið sóknaraðila skil á uppgjörsgreiðslu þann dag heldur barst villumelding um að greiðslur inn á viðkomandi reikning væru ekki leyfðar. Varnaraðili setti þá frekari uppgjörsgreiðslur til sóknaraðila í biðstöðu. Varnaraðili kveður að það sé gert þegar að til staðar er efnahindrun af þessum toga sem hann getur ekki leyst úr. Það sé gert því áframhaldandi tilraunir til útgreiðslu framkalli villu í öðrum uppgjörum sem tilheyra sama viðskiptabanka vegna tæknilegra takmarkana uppgjörsbanka og geti því haft smitáhrif á uppgjör við aðra viðskiptamenn. Viðskiptabanki sóknaraðila opnaði á ný fyrir greiðslur inn á reikning hans eftir að hann svaraði áreiðanleikakönnun 8. febrúar 2023.

Varnaraðili kveður að starfsmaður hans hafi rætt við starfsmann sóknaraðila í síma í kjölfar þess að ekki tókst að greiða inn á reikning sóknaraðila til að upplýsa hann um stöðuna. Í símtalinu hafi komið fram af hálfu sóknaraðila að hann væri meðvitaður um vandkvæði í tengslum við uppgjörsbanka sinn en hann hafi afþakkað boð varnaraðila um að fá uppgjórið inn á annan bankareikning. Varnaraðili lagði fram skjáskot úr viðskiptamannakerfi sínu um símtal í símanúmer sóknaraðila 7. febrúar 2023 þar sem starfsmaður varnaraðila ritaði „Tinna“, „Payment links“ og „skrifstofa@sidmennt.is“, en á þeim tíma var Tinna Jóhannsdóttir verkefnastjóri athafnaþjónustu hjá sóknaraðila. Þá kveður varnaraðili að sóknaraðili hafi á hverjum tíma haft aðgang að upplýsingum um uppsöfnuð uppgjör og daglegum uppgjörsyfirlitum á þjónustuvef varnaraðila auk þess sem sóknaraðila hafi borist mánaðarlegur tölvupóstur frá varnaraðila á skráð netfang sóknaraðila, skrifstofa@sidmennt.is, þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Varnaraðili lagði fram skjáskot úr þjónustuvef sínum þar sem sjá mátti greiðslur hvers uppgjörsdags og hvort þær hefðu verið inntar af hendi eður ei. Greiðslur með uppgjörsdegi frá 7. febrúar 2023 voru þar merktar með „Ógreitt“. Varnaraðili lagði einnig fram hluta daglegra og mánaðarlegra uppgjörsyfirlita frá því tímabili sem deilt er um. Á daglegu yfirlitunum var skýringin „Flutt á næsta uppgjör“. Mánaðarlegu yfirlitin báru ekki skýrlega með sér að greiðslum hefði verið haldið eftir.

Sóknaraðili kveður aftur á móti að vanhöld á greiðslum frá varnaraðila hafi komist upp í tengslum við uppgjör ársins 2023 hjá sóknaraðila. Ekkert liggi fyrir um að starfsmaður sóknaraðila hafi tekið á móti upplýsingum frá varnaraðila í síma. Sóknaraðili hafi raunar ekki vitað af því að viðskiptabanki sinn hefði lokað á greiðslur inn á reikning sóknaraðila 6. til 8. febrúar 2023 fyrr en við skoðun á því á árinu 2024 af hverju varnaraðili hafi ekki verið búinn að gera upp við sóknaraðila.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila 12. janúar 2024 og fór fram á greiðslu uppsafnaðra uppgjöra auk vaxta og dráttarvaxta. Sóknaraðili kveður að um hafi verið að ræða 183 færslur, samtals að fjárhæð 23,3 millj. kr. á árinu 2023 auk nokkurra færslna 2024. Varnaraðili greiddi sóknaraðila uppsöfnuð uppgjör 15. janúar 2024 en hafnaði kröfu um greiðslu vaxta.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að viðurkennt verði að varnaraðili skuli greiða dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili hafi ekki staðið sóknaraðila skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um

sig til greiðsludags. Til vara krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að varnaraðili skuli standa sóknaraðila skil á innlánsvöxtum af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili hafi ekki staðið sóknaraðila skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024, frá samningsbundnum uppgjörsdegi hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags. Til þrautavara krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að stöðva uppgjörsgreiðslur til sóknaraðila tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024. Í öllum tilvikum krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi.

Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi í síðasta lagi 9. febrúar 2024 borið að leggja inn á reikning sóknaraðila uppgjör síðustu daga. Varnaraðila hafi eftir það borið sjálfstæð skylda til að gera upp við sóknaraðila á hverjum uppgjörsdegi eftir það, en þeir hafi verið 182 á árinu 2023 eftir 6. febrúar 2023 og nokkrir á árinu 2024.

Sóknaraðili hafnar því að hann hafi sýnt af sér tómlæti eða vanrækt aðgæsluskyldu. Ef athafnaskyldan hvíldi ekki á þjónustuveitanda byði það hættunni heim á að hann héldi að sér höndum í því skyni að ávaxta fjármuni seljanda í eigin þágu. Um sé að ræða fjármuni sem hafi verið í eigu sóknaraðila sem sóknaraðili hafi ekki getað ávaxtað þann tíma sem varnaraðili hélt þeim eftir.

Sóknaraðili kveður að varnaraðili hafi ekki tilkynnt sóknaraðila um að hann hafi ákveðið að stöðva öll uppgjör við sóknaraðila og ástæðu þess eftir þeim boðleiðum sem varnaraðili hafi sjálfur ákveðið samkvæmt 37. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila. Símtöl hafi ekki verið þeirra á meðal. Varnaraðili beri ábyrgð á því að hafa ekki farið eftir eigin samskiptaleiðum og með því tryggt sér sönnun fyrir fullyrðingum sínum. Einhliða frásögn varnaraðila af ætluðum samskiptum verði ekki lögð til grundvallar. Hafi almennur starfsmaður sóknaraðila tekið á móti upplýsingum frá varnaraðila, sem ekkert liggi fyrir um, þá hafi það ekki verið á hans ábyrgð að koma þeim áfram heldur hafi stjórnendur sóknaraðila mátt treysta því að varnaraðili hefði samband eftir þeim boðleiðum sem varnaraðili ákvað sjálfur. Ekki verði annað ráðið af skjáskoti úr viðskiptamannakerfi varnaraðila en að starfsmaður sóknaraðila sem hafi tekið við símtalinu hafi bent starfsmanni varnaraðila á að senda tölvupóst á netfang sóknaraðila um efni símtalsins og lokið símtalinu í trausti þess, sem skýri að líkindum þá staðreynd að upplýsingar hafi ekki borist á rétta staði innan félagsins frá starfsmanninum. Fyrir liggi að varnaraðili hafi ekki sent slíkan tölvupóst. Engin tilkynning um stöðvun greiðslna eða að haldið yrði eftir uppgjöri hafi verið send á innri vef varnaraðila. Þá virðist sem varnaraðili hafi ekki reynt aftur að hafa samband við sóknaraðila til að greiða þau uppgjör sem hafi safnast upp. Þetta geti ekki talist samræmast hlutverki varnaraðila sem færsluhirðis eða trúnaðarskyldu hans. Sóknaraðili kveður það umdeilt atriði hvort nota hafi átt netfangið skrifstofa@sidmennt.is í samskiptum aðila.

Sóknaraðili telur að dráttarvextir eigi að leggjast á hverja uppgjörsgreiðslu þegar til greiðslu hennar hefði átt að koma og fram til greiðslu samkvæmt 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu, nr. 38/2001. Hann hafnar því að 7. gr. laganna eigi við um málið. Greinin sé túlkuð þröngt og eigi einkum við um viðtökudrátt kröfuhafa. Tímabundin lokun bankareiknings, á þremur uppgjörsdrögum, geti ekki talist viðtökudráttur sem réttlæti að varnaraðili stöðvi greiðslu allra uppgjöra. Þessi sjónarmið geti í besta falli átt við um tímabilið 6. til 8. febrúar 2023 en ekki sé gerð krafa um dráttarvexti vegna þess tímabils.

Sóknaraðili rökstyður varakröfu sína um innlánsvexti með því að varnaraðila hafi borið að halda fjármunum sóknaraðila aðgreindum og ávaxta þá samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laga um greiðsluþjónustu og almennum reglum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Til vara krefst hann þess að fjárkrafa sóknaraðila verði stórlega lækkuð. Í báðum tilvikum krefst hann þess að hvor aðili um sig beri eigin kostnað vegna málskotsins.

Varnaraðili kveður að hann hafi ekki getað staðið skil á greiðslum til sóknaraðila 6. febrúar 2023 vegna aðstæðna sem voru varnaraðila óviðkomandi og ekki á hans færi að greiða úr. Hann hafi tafarlaust upplýst sóknaraðila um stöðuna með símtali auk þess sem sóknaraðili hafi haft aðgang að upplýsingum um stöðuna á þjónustuvef varnaraðila og fengið mánaðarlegan tölvupóst þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Varnaraðili hafi samkvæmt 37. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila mátt senda sóknaraðila tilkynningar með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef. Sóknaraðila hafi í ljósi þessa ekki getað dulist að uppgjör eftir 6. febrúar 2023 hafi verið ógreidd vegna ómöguleika við útgreiðslu sem hafi komið upp þann dag. Varnaraðili hafi gert upp við sóknaraðila þegar sóknaraðili hafi loks, 12. janúar 2024, upplýst varnaraðila um að opnað hefði verið á ný fyrir greiðslur inn á reikning sóknaraðila. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að hafa ekki upplýst varnaraðila um það fyrr. Ekki eigi að reikna dráttarvexti þann tíma sem greiðsla fer ekki fram vegna atvika sem varða kröfuhafa og skuldara verður ekki um kennt samkvæmt 7. gr. laga um vexti og verðtryggingu.

Varnaraðili hafnar því að 1. mgr. 10. gr. laga um greiðsluþjónustu eigi við í málinu þar sem málsgreinin gildi aðeins um greiðslustofnanir, en hann sé ekki greiðslustofnun heldur lánaðafyrirtæki. Tilkall sóknaraðila til greiðslna frá varnaraðila hafi verið kröfuréttindi. Samkvæmt 3. gr. laga um vexti og verðtryggingu skuli aðeins greiða vexti af peningakröfum að það leiði af samningi, venju eða lögum, en hvorki leiði af samningum málsaðila, venju né lögum að greiða eigi slíka vexti þegar viðskiptavinur getur ekki tekið á móti uppgjörsgreiðslum.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðila hafi verið heimilt að halda eftir greiðslum til sóknaraðila á tímabilinu 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 og hvort honum beri að greiða dráttar- eða innlánsvexti af greiðslum sem haldið var eftir.

Samkvæmt 2. og 3. mgr. 14. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila bar honum að greiða á reikning sem sóknaraðili tilgreindi andvirði allra óuppgerðra gildra færslna sem gerðar höfðu verið á uppgjörstímabili á uppgjörssdegi, en fyrir liggur að frá júní 2021 gerði varnaraðila daglega upp við sóknaraðila. Þetta ætti þó ekki við ef til staðar væri eitthvað það sem heimilaði varnaraðila að halda eftir uppgjöri samkvæmt 19. gr. skilmálanna. Svo virðist sem ákvæðið hafi átt að vísa til 20. gr. skilmálanna sem greindi frá atvikum sem heimiluðu varnaraðila að halda uppgjörum eftir. Þess var ekki getið þar að viðskiptabanki lokaði fyrir greiðslur inn á reikning viðskiptavinar. Eðli máls samkvæmt hlýtur varnaraðila þó að hafa verið heimilt að halda greiðslu eftir á meðan að ekki var unnt að leggja hana inn á reikning sóknaraðila. Í 3. mgr. 20. gr. skilmálanna greinarinnar sagði að þegar þær aðstæður væru ekki lengur fyrir hendi sem leyfðu varnaraðila að halda eftir greiðslu bæri honum að greiða uppgjör á næsta uppgjörssdegi, að því tilskildu að engar aðstæður væru þá fyrir hendi að varnaraðili héldi eftir greiðslunni (svo í skilmálunum).

Samkvæmt þessu bar varnaraðila ekki að gera upp við sóknaraðila á meðan ekki var unnt að greiða inn á uppgjörreikning hans 6. til 8. febrúar 2023, og er ekki um það

deilt í málinu. Aftur á móti bar varnaraðila að gera upp við sóknaraðila á næsta uppgjörssdegi eftir að þær aðstæður voru ekki lengur fyrir hendi samkvæmt 3. mgr. 20. gr. viðskiptaskilmálanna, það er 9. febrúar 2023. Þá réttlætir lokun greiðslna inn á reikning sóknaraðila 6. til 8. febrúar 2023 ekki að varnaraðili hafi ekki gert upp við varnaraðila vegna uppgjörstímabila með uppgjörsdaga eftir 8. febrúar 2023, enda voru þá ekki lengur fyrir hendi aðstæður sem hindruðu uppgjör. Tæknileg vandkvæði og möguleg áhrif á aðra viðskiptavinum sem varnaraðili rekur sem eru sóknaraðila óviðkomandi geta ekki hnikað þeirri skyldu.

Varnaraðili kveður að hann hafi strax upplýst sóknaraðila um stöðuna með símtali auk þess sem sóknaraðili hafi haft aðgang að upplýsingum um stöðuna á þjónustuvef varnaraðila og fengið mánaðarlegan tölvupóst þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Sóknaraðila hafi í ljósi þessa ekki getað dulist að uppgjör eftir 6. febrúar 2024 hafi verið ógreidd vegna ómöguleika við útgreiðslu sem hafi komið upp þann dag. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að hafa ekki upplýst varnaraðila fyrr en 12. janúar 2024 um að opnað hefði verið á ný fyrir greiðslur inn á reikning sóknaraðila.

Samkvæmt 2. mgr. 20. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila bar honum að tilkynna sóknaraðila um greiðslur sem haldið væri eftir og ástæðu þess. Í 1. mgr. 37. gr. skilmálanna kom fram að varnaraðila væri heimilt að senda sóknaraðila tilkynningar með pósti á heimilisfang sóknaraðila, með tölvupósti á netfang sóknaraðila eða með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef.

Ekki liggur fyrir hljóðritun eða önnur gögn um efni símtals starfsmanns varnaraðila við starfsmann sóknaraðila 7. febrúar 2023 önnur en fyrrgreindar athugasemdir sem starfsmaður varnaraðila ritaði hjá sér sem bera ekki skýrlega með sér efni símtalsins. Gegn andmælum sóknaraðila verður því ekki lagt til grundvallar að starfsmaður varnaraðila hafi upplýst starfsmann sóknaraðila í símtalinu um að greiðslum yrði haldið eftir og ástæðu þess. Jafnvel þótt fallist væri á að í símtalinu hefði starfsmaður varnaraðila rætt við starfsmann sóknaraðila um vandkvæði við að leggja fé inn á reikning sóknaraðila, sem telja verður líklegt, verður ekki hjá því litið að varnaraðila bar samkvæmt 2. mgr. 20. gr. og 1. mgr. 37. gr. viðskiptaskilmála sinna að tilkynna sóknaraðila um greiðslur sem haldið væri eftir og ástæðu þess með pósti, tölvupósti eða með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef. Sóknaraðili mátti því treysta því að slíkum tilkynningum yrði komið á framfæri með þeim hætti. Á yfirlitum sem sóknaraðili gat nálgast á þjónustuvef varnaraðila mátti ráða að greiðslur með uppgjörsdag frá 7. febrúar 2023 höfðu ekki verið inntar af hendi. Þar kom þó ekki fram að ástæða þess væri sú að lokað hefði verið fyrir greiðslur á reikning sóknaraðila 6. febrúar 2023. Raunar liggur ekki fyrir að sóknaraðili hafi á tímabilinu 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 verið meðvitaður um að lokað hefði verið fyrir greiðslur inn á reikning hans 6. til 8. febrúar 2023 eða að það væri ástæða þess að varnaraðili hefði ekki innt af hendi greiðslur til sóknaraðila um næstum árs skeið. Óneitanlega sýndi sóknaraðili af sér nokkurt aðgæsluleysi með því að kanna ekki í næstum því ár af hverju varnaraðili hefði ekki gert upp við hann á uppgjörsdögum. Aftur á móti sýndi varnaraðili líka af sér aðgæsluleysi með því að leitast ekki frekar eftir því að gera upp við sóknaraðila eftir 6. febrúar 2023 heldur láta við það sitja í næstum ár að halda eftir öllum greiðslum til sóknaraðila. Í ljósi alls þessa verður sóknaraðili ekki talinn hafa glatað rétti gagnvart varnaraðila sökum tómlætis eða aðgæsluleysis.

Hafi gjalddagi kröfu verið fyrir fram ákveðinn er kröfuhafa heimilt að krefja skuldara um dráttarvexti sem reiknast af ógreiddri peningakröfu frá og með gjalddaga fram að greiðsludegi, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu. Nefndin fellst því á aðalkröfu sóknaraðila um að viðurkennt verði að varnaraðili skuli greiða dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili stóð sóknaraðila ekki skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags. Samkvæmt framangreindu var gjalddagi krafna með uppgjörsdag á tímabilinu 6. til 8. febrúar 2023 9. s.m. og gjalddagi síðari krafna á uppgjörsgreiðsludegi þeirra.

Úrskurðarnefndin fjallar ekki um kröfu um málskostnað, sbr. j-lið 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi er því vísað frá.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Viðurkennt er að varnaraðili F skuli greiða sóknaraðila M dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili stóð sóknaraðila ekki skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags.

Kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi er vísað frá.

Reykjavík, 7. júlí 2025.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Fura Sóley Hjálmarsdóttir Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson Jóhann Tómas Sigurðsson