

Ár 2021, 22. janúar, 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. 9/2020**:

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 3. september 2020, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 10. september 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. 22. október 2020 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 23. október 2020. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 4. nóvember 2020.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 12. og 17. desember 2020 og 15. og 22. janúar 2021

II.

Málsatvik

Á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018 framkvæmdi sóknaraðili færslur í tengslum við fjárfestingar á kreditkorti sínu að samtals fjárhæð 208.000 USD til „broker fyrirtækisins A“, hér eftir nefnt A. Í tölvupósti, dagsettum 2. febrúar 2018, lofaði A sóknaraðila í það minnsta 20% gróða en að sóknaraðili gæti gert ráð fyrir 31-56% gróða. Sóknaraðili fékk endurgreidda 5.000 USD í apríl 2018, 15.000 USD í desember 2018 og 9.000 USD í janúar 2019. Hinn 4. mars 2019 barst tilkynning frá vefsíðunni um að starfsemi hafi verið hætt vegna rannsóknar fjármálayfirvalda og rofnuðu þar með allar samskiptaleiðir sóknaraðila við A.

Í kvörtun, dagsettri 17. maí 2019, til X gerði sóknaraðili athugasemdir við framangreindar færslur. Í kvörtuninni hakaði sóknaraðili við valmöguleikann að vara hafi verið pöntuð, en ekki móttækin. Með tölvupósti, hinn 14. júní 2019, hafnaði X því að aðstoða sóknaraðila við að endurheimta framangreindar færslur.

Sóknaraðili beindi kvörtun á hendur X til úrskurðarnefndarinnar hinn 22. ágúst 2019. Krafðist hann þess að X aðstoðaði sig við að endurheimta framangreindar færslur en samtals að fjárhæð 179.000 USD. Með úrskurði nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 féllst úrskurðarnefndin á kröfu sóknaraðila, þ.e. að X skyldi aðstoða sóknaraðila að því leyti sem því væri kleift að endurheimta færslur í tengslum við

fjárfestingar á kreditkortu sóknaraðila að samtals 179.000 USD til A á tímabilinu 31. janúar 2018 til 17. júlí 2018.

X ákvað að una ekki úrskurðinum með vísan til forsendna, á grundvelli 2. mgr. 12. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki frá 8. júní 2000, og var sú tilkynning send innan fjögurra vikna frests frá undirritun úrskurðarins.

Í kjölfar úrskurðarins setti sóknaraðili sig í samband við varnaraðila. Með tölvupósti, hinn 8. júlí 2020, tilkynnti varnaraðili sóknaraðila að hann teldi ljóst að fullreynt hefði verið að ná fram endurkröfu hjá Y vegna framangreindra færslna. Sóknaraðili svaraði og gerði tillögur að hugsanlegum sáttum 9. júlí, 6. ágúst og 13. ágúst 2020 en engin svör bárust frá varnaraðila.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 179.000 USD, vegna færslna á kreditkortu sínu í tengslum við fjárfestingar að samtals fjárhæð 179.000 USD til A á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á ákvæðum 13.1 og 13.5 í skilmálum Y. Sóknaraðili kvartar yfir þeirri túlkun varnaraðila að fjárfestingarþjónusta teljist veitt um leið og fjármunir eru lagðir inn á fjárfestingarreikning. Í fyrsta lagi telur sóknaraðili að slík þjónusta sé viðvarandi og í öðru lagi skorti A tilskilin leyfi til að stofna slíkan fjárfestingarreikning. Telur sóknaraðili það því ekki eiga við að fjárfestingarþjónusta teljist vera veitt um leið og fjármunir eru lagðir inn á fjárfestingarreikninginn. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til tveggja skjáskota þar sem fjallað er um að A hafi ekki haft leyfi til að stunda slík viðskipti.

Sóknaraðili telur að í úrskurði nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 hafi verið staðfest að í ákvæði 13.5 í skilmálum Y hafi hann 540 daga endurkröfurétt frá dagsetningu kortafærslunnar en ekki 120 daga. Þá vísar sóknaraðili til þess að samningaviðræður hafi verið á milli hans og A. Nánar tiltekið hafi sóknaraðili ítrekað reynt að krefjast endurgreiðslu frá A og eigi því aukinn frestur um 60 daga við samkvæmt skilmálum Y.

Sóknaraðili vísar enn fremur til þess að þar sem fordæmi sé stór þáttur í vestrænu réttarkerfi, vilji korthafi minna á sambærilegt mál sem rekið var á hans vegum gagnvart Z í Luxembourg á sama tíma og úrskurður nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 gagnvart Y. Málavextir hafi verið þeir sömu og kvartað hafi verið yfir við Banque Internationale á Luxembourg í ágústmánuði 2019 í gegnum Six Payment Services, sem sjá um kortamál bankans, svipað og X fyrir varnaraðila. Rannsókn og vinnsla málsins hafi tekið þrjá mánuði og hafi yfirfærslan til A verið endurgreidd til korthafa af Banque Internationale í nóvemberlok. Vandséð sé hvernig varnaraðili og X hafi endalaust tekist að leggja stein í götu viðskiptamanna með einhvers konar rýmkandi lögskýringu sem fáist ekki staðist.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að hann telji varnaraðila beita þrengjandi lögskýringu með því að miða endurkröfurétt eingöngu við innborgun á fjárfestingarreikning. Sóknaraðili túlki skilmála Y hins vegar samkvæmt orðanna hljóðan. Með vísan til úrskurðar nefndarinnar 8. maí 2018 í máli nr. 14/2019 sé auðsætt að nefndin túlki skilmála Y sóknaraðila í vil. Þessu vilji varnaraðili ekki una, en segist samt líta á mál þetta sem framhald af úrskurði nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 og að ákvæði 13.5 í skilmálum Y eigi ekki við um málið. Í sambandi við síðarnefnda atriðið vísar sóknaraðili til fylgiskjals þar sem bandarískur fjármálasérfræðingur, Aaron R. Sigal, CFA, FRM, lýsi því yfir að A hafi alls ekki og

engan veginn getað opnað tilskilinn eða löglegan fjárfestingarreikning og hafi því aðeins verið um sýndarviðskipti að ræða. Samkvæmt því hafi engin umsamin þjónusta getað átt sér stað, þ.e.a.s. greiðsla á hagnaði fjárfestinga í afleiðum á bandarískum hlutabréfamarkaði. Hafi útborganir, sem áttu sér stað á umræddu tímabili, raunverulega verið endurgreiðsla á litlum hluta af því fé, sem sóknaraðili hafi greitt inn á svikinn sýndarreikning hjá A. Þar af leiðandi standist ekki sú fullyrðing varnaraðila, að umsamin þjónusta hafi verið veitt með innborgun á fjárfestingarreikning. Af því leiði að korthafi eigi rétt á endurgreiðslu þess fjár, sem svikið hafi verið út á fölskum forsendum, en hann hafi greitt í góðri trú, enda hafi öll önnur tímamörk verið virt samkvæmt skilmálum Y.

Varnaraðili segi upplýsingar ófullnægjandi um viðskiptasamband sóknaraðila við A. Bendi sóknaraðili því á nýtt fylgiskjal þar sem A geri ráð fyrir að sóknaraðili leggi fram 150.000 EUR, sem framlag fyrir síðastnefndan fjárfestingarreikning. Séu slíkir reikningar algengir meðal evrópskra banka, með lágmarksinnstæðu 500.000 EUR, til dæmis hjá F í Luxembourg á árum áður. Samkvæmt skjalinu lofi A strax í marsmánuði 2018 stórra útborgun á hagnaði af svonefndum ársfjórðungshagnaði, þ.e. hagnaði af fjárfestingum í afleiðum í amerískum hlutafélögum á fyrsta ársfjórðungi. Þar sem lítið hafi verið um efndir á slíkri þjónustu, þ.e. útborgun hagnaðar, sem sóknaraðili hafi gert kröfu til, samtals útborgun til ársloka hafi aðeins verið 20.000 USD, hafi sóknaraðili því farið fram á útborgun í tvennu lagi, þ.e. 75.000 USD tvisvar í desembermánuði, en því hafi verið hafnað af sjóðsstjóra. Loks hafi verið greiddir 9.000 USD í janúar 2019 eða samtals 29.000 USD, enda hafi sóknaraðili dregið þetta frá þeirri fjárhæð, sem öll hafi verið greidd með Y kreditkorti F.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili mótmælir öllum málsástæðum og lagarökum sóknaraðila og telur að engin þeirra eigi að leiða til þess að krafa hans verði tekin til greina.

Óumdeilt sé í málinu að sóknaraðili hafi framkvæmt umræddar kortafærslur. Með fyrstu notkun kreditkortsins hafi sóknaraðili samþykkt að fylgja í hvívetna viðskiptaskilmálum varnaraðila fyrir Y kreditkort frá febrúar 2016, sbr. 4. gr. skilmálanna.

Y kreditkort séu gefin út undir merkjum Y Europe og gildi um þau alþjóðlegar reglur kortasamsteypunnar. Um endurkröfur gildi því alþjóðlegir skilmálar Y. Af úrskurði nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 megi ráða að sóknaraðili hafi fallist á að ákvæði 13.5 í skilmálum Y gildi um þær færslur sem um ræði. Sé því óumdeilt að hin undirliggjandi viðskipti teljist vera vegna fjárfestinga. Y telji fjárfestingarþjónustu veitta um leið og fjármunir séu lagðir inn á fjárfestingarreikning. Hafi framkvæmd kortafærslu og afhending þjónustu því fram samtímis samkvæmt skilmálum Y.

Í ákvæðinu komi fram að korthafi eigi endurkröfurétt í allt að 120 daga frá framkvæmd kortafærslu eða frá móttöku vöru eða þjónustu. Ekki fáið séð af gögnum málsins að samningaviðræður milli sóknaraðila og A hafi hafist innan 120 daga frá því að síðasta kortafærsla var framkvæmd. Telji varnaraðili því ljóst að aukinn 60 daga frestur til endurkröfu frá móttöku athugasemdar korthafa eigi ekki við. Þar sem sóknaraðili hafi ekki gert athugasemd við færslurnar fyrr en 301 degi eftir að síðasta kortafærsla hafi verið gerð telji varnaraðili ljóst að tilkynning sóknaraðila hafi ekki

verið send innan 120 daga frestsins. Í skilmálum Y segi að korthafi geti átt framlengdan 540 daga frest í þeim tilvikum sem vara eða þjónusta væri ekki afhent. Það eigi ekki við í þessu tilviki þar sem varan eða þjónustan væri veitt samkvæmt skilmálum Y þegar kortafærlurnar séu framkvæmdar.

Sóknaraðili hafi ekki með fullnægjandi hætti upplýst um viðskiptasamband sitt við A, til dæmis með því að leggja fram undirritaðan samning við A. Sé því ekki hægt að líta til neins annars tímamarks en þess þegar kortafærlurnar voru framkvæmdar. Geti varnaraðili ekki fallist á úrskurð nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 um að tímafrestur ákvæðis skilmála Y byrji ekki að líða fyrir en á síðasta starfsdegi A. Jafnvel þótt ekki yrði litið til framkvæmdar kortafærlunnar sé ljóst af gögnum málsins, sbr. til dæmis tölvupósti starfsmanns A til sóknaraðila frá 2. febrúar 2018, að sóknaraðili hafi vitað í mars/apríl 2018 að hann myndi ekki fá þá þjónustu frá A, sem hann hafi talið sig hafa keypt. Fáir það stoð í viðbótarathugasemdum sóknaraðila í máli nefndarinnar 8. maí 2020 í máli nr. 14/2019 þar sem hann staðhæfi að hann hafi átt að fá þjónustuna á næstu vikum frá febrúar 2018 að telja. Þá megi einnig vera ljóst af gögnum málsins að sóknaraðili hafi litið á greiðsluna að fjárhæð 5.000 USD í apríl 2018 sem endurgreiðslu. Sá sem hafi krafist endurgreiðslu sé ekki samtímis að vonast eftir að fá þjónustu frá mótaðila. Verði því ekki betur séð en að rúmt ár hafi liðið frá því að sóknaraðili hafi talið ljóst að hann fengi ekki þá þjónustu sem hann hafi talið sig hafa keypt af A þangað til hann hafi gert athugasemd við kortafærlurnar hjá X, sem hafi hafnað því að aðstoða sóknaraðila við að endurheimta færslurnar, enda hefði félagið fullkannað möguleika til endurkröfu færslunnar. Verði sóknaraðili að bera hallann af því að hafa ekki gert athugasemd fyrir.

Um þetta atriði vísi varnaraðili einnig til greinar 8.4. í þágildandi viðskiptaskilmálum sínum fyrir Y kreditkort. Komi þar fram að sé söluaðili ófús eða ófær um að inna af hendi þá þjónustu sem korthafi hafi greitt fyrir, atburði sé aflýst eða söluaðili hætti rekstri, geti korthafi sent skriflega kvörtun til útgefanda allt að 90 dögum eftir að afhending vöru eða þjónustu hafi átt að eiga sér stað. Með vísan til framangreinds sé ljóst að tímafrestur ákvæðis þessa hafi verið löngu liðinn þegar varnaraðili hafi skilað athugasemdum til X. Sé því ljóst, hvernig sem á málið sé litið, að hafna beri kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila.

Þá megi einnig benda á að Fjármálaeftirlitið hafi varað almenning sérstaklega við viðskiptum með sýndarfé hinn 31. janúar 2018 og að breska FCA hafi varað við viðskiptum við A hinn 14. maí 2018. Hafi sóknaraðili því átt að sýna meiri aðgát og skila athugasemdum til X mun fyrir en hann gerði.

Varnaraðili mótmælir því að samskipti sóknaraðila við Banque Internationale hafi einhverja þýðingu fyrir úrlausn þessa máls.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 179.000 USD vegna færslna sinna í tengslum við fjárfestingar á kreditkorti sínu að samtals fjárhæð 179.000 USD til A á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018.

Í máli nefndarinnar nr. 14/2019 krafðist sóknaraðili þess að X hf. myndi aðstoða sig við að endurheimta tiltekna færslur í tengslum við fjárfestingar en gerði ekki beina fjárkröfu á hendur X hf. Niðurstaða nefndarinnar var að á grundvelli ákvæðis 13.5 í skilmálum Y bæri X að aðstoða sóknaraðila, að því leyti sem því væri það kleift, við að endurheimta framangreindar færslur í tengslum við fjárfestingar á kreditkorti sóknaraðila. Af gögnum málsins má ráða að X hf. hafi nú þegar reynt til hins ýtrasta að

endurheimta fyrrnefndar færslur. Mál þetta er því annars eðlis en fyrrgreint mál nr. 14/2019 því nú er um að ræða fjárkröfu sóknaraðila en ekki aðeins kröfu um aðstoð.

Í grein 8.4. í þágildandi viðskiptaskilmálum varnaraðila, sem gilda um viðskiptasamband aðila, er kveðið á um að sóknaraðili geti átt rétt á endurgreiðslu hafi hann sent skriflega kvörtun til varnaraðila innan 90 daga eftir að afhending þjónustu átti að eiga sér stað, að því gefnu að A sé ófúst eða ófært um að inna af hendi þá fjárfestingarþjónustu sem sóknaraðili hefur þegar greitt fyrir. Fyrir liggur að A er ófært um að inna af hendi þá fjárfestingarþjónustu sem sóknaraðili hefur þegar greitt fyrir. Á hinn bóginn verður að líta til þess að í fyrrnefndri grein 8.4. er kveðið á um að 90 daga fresturinn byrji að telja eftir að afhending átti að eiga sér stað. Vegna eðlis fjárfestingarþjónustu er ljóst að slík þjónusta er viðvarandi. Af því leiðir að fjárfestingarþjónusta sú, sem sóknaraðili hefur þegar greitt fyrir, átti að eiga sér stað frá og með þeim dögum sem sóknaraðili framkvæmdi millifærslurnar. Færslurnar voru framkvæmdar á tímabilinu 31. janúar til 17. júlí 2018. Í ljósi skýrs orðalags framangreinds ákvæðis greinar 8.4. byrjaði tímafresturinn að mati nefndarinnar að líða í síðasta lagi 17. júlí 2018. Kvörtun sóknaraðila barst síðan hinn 17. maí 2019 en þá voru liðnir 304 dagar frá 17. júlí 2018.

Þegar af þeirri ástæðu er ekki unnt að fallast á kröfur sóknaraðila, sbr. grein 8.4. í þágildandi viðskiptaskilmálum varnaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila er hafnað.

Reykjavík, 22. janúar 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Magnús Fannar Sigurhansson