

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 11. júlí 2023 í máli nr. 50/2023

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmenirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 26. maí 2023 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili telur að vísvitandi skortur á upplýsingum frá varnaraðila varðandi yfirdráttarheimild á reikningi sóknaraðila hafi valdið honum tjóni og krefst þess að sér verði úrskurðaðar bætur vegna þeirrar vinnu sem af hafi hlotist.

II

Niðurstaða

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020. Nefndin tekur ekki til meðferðar ágreining sem heyrir ekki undir gildissvið framangreindra laga.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að þann 9. maí 2023 hafi varnaraðili sent sóknaraðila tilkynningu þess efnis að ótilgreindur reikningur hans hjá varnaraðila væri kominn yfir á yfirdráttarheimild. Hafi þetta komið sóknaraðila á óvart enda væri hann aðeins með einn reikning hjá varnaraðila með gilda yfirdráttarheimild en sú heimild rynni ekki út fyrr en í september 2023. Kveðst sóknaraðila því hafa hringt í varnaraðila og fengið þær upplýsingar að um „mistök“ hafi verið að ræða og að umrædd yfirdráttarheimild væri enn í gildi. Að sögn sóknaraðila hafi varnaraðili hins vegar dregið af fyrrnefndum reikningi gjald fyrir þjónustu sína vegna endurnýjunar yfirdráttarheimildar. Af kvörtun má ráða að aðilar áttu í nokkrum samskiptum í kjölfarið. Þann 16. maí 2023 hafi sóknaraðili mótttekið tölvupóst frá varnaraðila þar sem honum hafi tilkynnt að gjaldtakan hafi verið vegna annars reiknings sóknaraðila hjá varnaraðila, tengdri debetkorti. Hafi sá reikningur verið skuldfærður vegna endurnýjunar kortsins en við það hafi reikningurinn farið yfir á heimild. Sóknaraðili kveðst afar ósáttur við viðskiptahætti varnaraðila og telur varnaraðila vísvitandi hafa leynt sig upplýsingum um greiðslukröfu bankans á hendur sóknaraðila. Að mati sóknaraðila hafi umræddur reikningur farið yfir á yfirdráttarheimild vegna heimildarlausrar úttektar varnaraðila fyrir óumbeðinni þjónustu hans til sóknaraðila. Þá hafi varnaraðili einnig krafist greiðslu gjalds fyrir framlengingu á yfirdráttarheimild reikningsins sem sóknaraðili hafi ekki óskað eftir. Sökum alls framangreinds telur sóknaraðila að varnaraðili beri að bæta honum alla þá vinnu sem af hafi hlotist.

Samkvæmt 1. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála er markmið þeirra að tryggja neytendum aðgang að skilvirkri og faglegrri málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Lögin taka til ágreinings um samninga sem neytendur gera við seljendur um kaup á vöru eða þjónustu, sbr. 3. gr. Neytandi getur samkvæmt lögum óskað eftir úrlausn ágreinings hjá viðeigandi úrskurðaraðila sem getur verið viðurkenndur, sbr. 8. gr., eða lögbundinn samkvæmt 9. gr. laganna.

Í 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019 segir að neytendur geti óskað eftir úrskurði kærunefndar vöru- og þjónustukaupa vegna ágreinings sem rís af sölu- eða þjónustusamningi. Kærunefndinni ber þó að vísa frá kvörtunum sem heyrir undir eða er til meðferðar hjá öðrum lögbundnum eða viðurkenndum úrskurðaraðila.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki fjallar um ágreining viðskiptamanna við lánastofnanir, verðbréfafyrirtæki, eða dótturfyrirtæki þessara fjármálafyrirtækja. Hefur nefndin verið viðurkennd í samræmi við 8. gr. laga nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála. Í 1. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálaþjónustu segir að nefndin sé stofnuð á grundvelli samþykktanna sem jafnframt feli í sér samning á milli Fjármála- og efnahagsráðuneytisins, Neytendasamtakanna og Samtaka fjármálafyrirtækja. Varnaraðili er aðili að Samtökum fjármálafyrirtækja. Þá segir í 3. gr. samþykktanna um starfssvið nefndarinnar að hún taki til meðferðar mál sem m.a. varði þjónustu sem veitt sé á grundvelli starfsleyfis skv. lögum um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002. Varnaraðili veitir þjónustu á grundvelli starfsleyfis skv. framangreindum lögum. Varnaraðili og ágreiningsefni þessa máls heyrja þannig undir valdsvið úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Ágreiningur málsins heyrir samkvæmt framangreindu því undir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Verður því að vísa kvörtun sóknaraðila frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa með vísan til 2. málsl. 1. mgr. 16. gr. laga nr. 81/2019.

III

Úrskurðarorð

Kvörtun sóknaraðila, X, er vísað frá kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson