



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 26/2009

## Kvörtun vegna gengisútreikninga á kreditkortareikningi frá Visa Ísland

### I.

#### Erindið

Neytendastofu barst kvörtun Friðriks G. Friðrikssonar með bréfi, dags. 14. nóvember 2008, vegna gengisútreikninga á kreditkortareikningi hans frá Visa Ísland. Í bréfinu kemur fram að Friðrik starfi sem fararstjóri erlendis og eitt af hans hlutverkum sé að gefa ferðamönnum ráð hvernig hagstæðast sé að útvega sér gjaldeyri. Hingað til hafi það verið auðvelt og Friðrik hafi bent fólki á að nota hraðbanka erlendis í góðri trú um að eftirfarandi yfirlýsing kortafyrirtækjanna, sem fram komi á vefsíðum þeirra, standist: „*Kreditkort er greiðslumiðill líkt og seðlar. Samanburðarhæft gengi er seðlagengi banka og sparisjóða*“.

Í umrótinu í byrjun október hafi Friðrik verið staddur á Krít og heyrt að breyting hafi orðið á afgreiðslumáta kreditkortafyrirtækjanna. Til þess að hafa eitthvað í höndunum hafi hann tekið út 50 evrur. Þegar hann fékk reikninginn frá Visa kom fram að fyrrnefnd yfirlýsing stæðist ekki. Friðrik sendi tölvupóst og spurði hvort þetta yrði leiðrétt en svarið var nei. Í svarinu kom einnig fram að úttektir erlendis færist ekki fyrr en daginn eftir og taki því mið af gengi þann dag. Þegar kortafyrirtækin segi einfaldlega að fólk geti fylgst með genginu á netinu þá gagnist það lítið þegar gengi næsta dags sé haft til viðmiðunar. Þegar vara sé keypt, í þessu tilfelli erlendur gjaldmiðill, sé engin leið að vita á hvaða verði varan sé.

Með bréfi Samkeppniseftirlitsins, dags. 18. nóvember 2008, fékk Neytendastofa framsent sama erindi frá Friðriki.



## II.

### Málsmeðferð

Erindi Friðriks voru send Valitor hf., umboðsaðila Visa á Íslandi, til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 26. nóvember 2008. Þar sem ekki var vísað til lagaákvæða í erindinu benti Neytendastofa á að ákvæði 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu gætu komið til álita í málinu.

Svar barst með bréfi, dags. 18. desember 2008, þar sem því er hafnað að um brot á ákvæðum 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 sé að ræða. Í bréfinu kemur fram að það hafi ekki verið Valitor til hagsbóta að erlendar færslur væru innheimtar hjá Visa korthöfum dagana 7. og 8. október 2008. Það hrún sem boðað var 6. október 2008 hafi komið Valitor jafn mikið í opna skjöldu og öðrum og hafi félagið þurft tíma til að breyta því fyrirkomulagi sem í gangi var með erlend uppgjör. Atburðarásin sem hófst 6. október hafi valdið flestum landsmönnum tjóni með mismunandi hætti, en ljóst sé að tjón Visa korthafa sé fólgið í verðhruni krónunnar þann sama dag og lendir óafturkræft á þeim sem höfðu átt viðskipti erlendis og innheimt voru 7. og 8. dag þess mánaðar.

Valitor, eins og aðrir í þjóðfélaginu, hafi reynt að nýta sér þann vaxandi styrk og tiltrú sem hafi verið á íslensku krónunni undanfarin ár sem m.a. leiddi til þess að hún var talin gjaldgeng á alþjóðlegum gjaldeyrismarkaði. Það var þegar á árinu 2003 að Visa International samþykkti krónuna sem viðurkennda uppgjörsmýnt en á þeim tíma voru aðeins 18 gjaldmiðlar í þeim flokki. Með þessu hafi náðst að mestu að útrýma gjaldeyrisáhættu sem lengi hafi fylgt kortaviðskiptum og komið m.a. fram í því að beðið var í ofvæni fram á útskriftardag Visa reikninga hvert gengið yrði þann dag, allt að 45 dögum eftir að viðskipti höfðu átt sér stað. Frá 18. júlí 2003 hafi úttektarfjárhæðin hins vegar verið ljós innan örfárra daga. Gengisskráning Visa hafi allan þann tíma verið vel samkeppnisfær við seðlagengi banka og sparisjóða og aðra greiðslukosti.

Korthafinn telji sig ekki hafa vitað fyrr en í svari frá Valitor að færslan sé umreiknuð í íslenskar krónur þegar færslan er móttækin af Valitor sem að jafnaði sé daginn eftir að kaup áttu sér stað. Um sé að ræða kreditkort útgefna af Kaupþingi. Í greiðslukortaskilmálum bankans segi í h. lið 3. gr. að úttektir korthafa í erlendri mýnt séu umreiknaðar í íslenskar krónur á því gengi sem í gildi sé þegar færslan berist Visa í greiðsluskiptum milli landa. Það sé því skýrt tekið fram í korthafaskilmálum að miða skuli við það gengi þegar færslan berst til Valitor en ekki þegar kaup áttu sér stað. Á heimasíðu Valitor umrædda daga hafi komið fram eftirfarandi texti á gengissíðu: „Erlendar úttektir korthafa eru umreiknaðar beint úr kauplandsmynt yfir í íslenskar krónur á því gengi sem í gildi er hjá Visa International á þeim degi sem úttektin berst frá seljanda. Algengt sé að erlendar færslur berist VALITOR frá seljanda einum eða tveimur dögum eða kaupdag. [sic] Einnig ber að hafa í huga að bankafrídagar hérlendis eru ekki endilega frídagar erlendis og



*breytingar geta orðið þá daga á gengi krónunnar þó upplýsingar um það komi ekki fram t.d. á heimasíðum bankanna.“*

Leiðbeiningar á heimasíðu Valitor, þar sem fram komi að samanburðarhæft gengi sé seðlagengi banka og sparisjóða, undirstriki að korthafi skuli ekki að bera saman skráð gengi hjá banka og Visa gengi. Visa gengið hafi undanfarin ár verið ívið lægra en seðlagengi banka og sparisjóða. Áhætta korthafa hafi því ekki verið meiri en við kaup á gjaldeyri hjá bönkum. Korthafar hafi á ferðalögum bæði notið gengishagnaðar og gengistaps. Við venjulegar kringumstæður hafi því Visa gengi verið vel samanburðarhæft. Í máli þessu sé um að ræða verulega óvenjulegar kringumstæður þar sem íslenska krónan missti verðgildi sitt á erlendum mörkuðum. Ekki sé unnt að horfa framhjá þeirri staðreynd og krefjast þess að öll viðskipti á þessum dögum eigi að hafa farið fram eins og vanalega. Auk þess megi ekki gleyma að umrædda daga var skráð gengi íslenskra banka og sparisjóða lægra en á mörkuðum erlendis, vegna handstýringar íslensku krónunnar af hálfu Seðlabanka Íslands, en að sama skapi hafi kaup á gjaldeyri hjá íslensku viðskiptabönkunum verið háð verulegum takmörkunum þessa daga á meðan greiðslukortakerfið hafi gengi snurðulaust fyrir sig.

Til frekari upplýsingar fyrir korthafa, frá því sem segi í skilmálum um að gengi sem notað sé við að umreikna erlendan gjaldmiðil í íslenskar krónur sé gengi þess dags sem færslan er móttækin af Valitor, séu korthafar upplýstir á heimasíðu Valitor um hvaða gengi gildi í viðskiptum með Visakort erlendis. Visa International ákvarði gengið. Til frekari skýringar er í bréfi Valitor sett fram eftirfarandi dæmi:

*„Íslenskur korthafi í Bandaríkjunum verslar 6. október 2008 fyrir USD 50. Visa International greiðir færsluhirði verslunarinnar USD 50 þegar verslunareigandinn sendir inn færsluna. Til að kaupa USD 50 fær Visa International íslenskar krónur frá VALITOR en íslenska krónan var uppgjörsmýnt VALITOR gagnvart Visa til 9. október 2008. Visa International þarf því að komast að því hvert sé söluverð íslensku krónunnar á bandarískum dollaramarkaði. Samkvæmt svörum sem VALITOR hefur fengið frá Visa International, þá þann 6. október 2008 neituðu bankar á alþjóðlegum gjaldeyrismarkaði sem ávallt höfðu keypt krónur af Visa International að kaupa af þeim íslensku krónuna. Athuga ber að Kaliforníufylki þar sem Visa International er staðsett er 8 klst. á eftir íslenska tímanum og því atburðir 6. október á Íslandi orðnir ljósir. Visa International sérstaklega tiltekur að það gengi sem gefið var upp í Seðlabanka Íslands hafi einungis staðið íslenskum bönkum til boða. Gengisskráning á alþjóðlegum gjaldeyrismarkaði var mjög ólík skráningu Seðlabanka Íslands og skráð gengi Seðlabankans á þessum tímapunkti frekar fræðilegt enda framboð takmarkað og einvörðungu til handa íslenskum bönkum. Visa gengi þess dags sem birt var á heimasíðu VALITOR var því 166.57. Það er það gengi sem USD færslur voru umreiknaðar á. VALITOR þurfti að greiða í íslenskum krónum þá fjárhæð sem Visa International greiddi færsluhirði verslunarinnar en á því gengi sem Visa International ákvarðaði*



*fyrr íslensku krónuna. Visa International sætir engri gengisáhættu. Þann 7. október vildi enginn banki kaupa íslensku krónuna og ákvað Visa International að notast við sama gengi og deginum áður. Í framhaldinu var tekin sú ákvörðun af hálfu Visa International að íslenska krónan yrði ekki lengur uppgjörsmýnt við félagið. Í dag er uppgjörsmýnt VALITOR við Visa International bandaríkjadollar.*

Af dæminu sé ljóst að eðlilegt sé í öllum Visa viðskiptum hvar sem er í heiminum að gengið sem notað sé til umreiknings í þann gjaldmiðil sem tengdur sé viðkomandi korti sé gengið á móttökudegi færslunnar. Samkvæmt ströngustu túlkunum sé það rétt sem komi fram hjá kvartandanum að korthafar geti ekki vitað á hvaða verði varan sé keypt þegar sala fer fram en undir venjulegum kringumstæðum skapi gengi Visa korthafa ekki óþarfa gengisáhættu. Verslun í erlendum gjaldeyri feli í sér, eðli málsins samkvæmt, kaup á gjaldeyri og þar af leiðandi einhverja gengisáhættu. Umræddir viðskiptahættir séu í samræmi við alþjóðareglur Visa og jafnvel annarra alþjóðlegra greiðslukortafyrirtækja og teljist að mati Valitor ekki óheilbrigðir viðskiptahættir.

Af hálfu Valitor er því hafnað að 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 eigi við um viðskipti kvartanda. Hann hafi verið með umrætt kort frá 15. október 2001 og allan þann tíma hafi h.-liður 3. gr. kortaskilmálanna verið óbreyttur. Þá sé starf korthafa að vera með fararstjórn erlendis og því megi ætla að honum sé nokkuð töm notkun Visa kortsins erlendis og hvernig þau viðskipti fari fram. Aðstæður þær sem áttu sér stað með hruni íslensku krónunnar á gjaldeyrismörkuðum séu engu líkar og flokkast væntanlega með force majeure. Valitor hafi stöðugt sent út fréttatilkynningar sem birtust á vefmiðlum, í ljósvakamiðlum og á vef félagsins. Þá hafi strax þann 9. október 2008 verið skipt um uppgjörsmýnt við Visa International og þar með dregið úr gengisáhættum korthafa.

Bréf Valitor var sent Friðriki til upplýsinga með bréfi Neytendastofu, þann 22. maí 2009, og tilkynnt að gagnaöflun í málinu væri lokið. Í bréfinu kom einnig fram að vegna mikilla anna hjá stofnuninni hafi meðferð málsins tafist.

### **III.**

#### **Niðurstaða**

##### **1.**

Í máli þessu er kvartað yfir gengisútreikningum vegna viðskipta á kreditkortum frá Visa Ísland. Í kvörtuninni er vísað til þess að á vefsíðu Valitor komi fram að Visa gengi sé samanburðarhæft við seðlagengi banka og sparisjóða. Samkvæmt upplýsingum frá Valitor séu færslur umreiknaðar í réttan gjaldmiðil á þeim degi sem færsla berst fyrirtækinu og því fái fullyrðingin ekki staðist. Þá



sé korthöfum ómögulegt að fylgjast með verði vörunnar, gjaldmiðils, þegar varan sé keypt þar sem verð hennar ákvarðist almennt degi seinna.

Af hálfu Valitor er því hafnað að um brot á ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu sé að ræða þar sem gengi sé almennt samanburðarhæft en vegna hruns íslensku krónunnar á gjaldeyrismörkuðum, þann 6. október 2008, hafi skapast einstakar aðstæður sem gert hafi gjaldeyrisáhættu mun meiri en hún almennt sé. Þá er bent á að í skilmálum kortsins komi fram að reiknað sé gengi gjaldmiðla á þeim degi sem færsla berist Visa.

Í erindinu var ekki vísað til lagaákvæða en að mati Neytendastofa geta ákvæði 8. og 9. gr. laga nr. 57/2005 komið til álita í málinu. Ákvæðin eru bæði í III. kafla laganna, um vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda.

Ákvæði 8. gr. er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. sömu laga er um það fjallað að viðskiptahættir séu villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur eða séu með þeim hætti að neytendum séu veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti. Í ákvæðinu er m.a. nefnt að undir það falli rangar upplýsingar um verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði.

Þá er í 5. gr. sömu laga lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er skv. ákvæðinu nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

## 2.

Í skilmálum kreditkortsins, sem Friðrik hefur samþykkt með umsókn um kortið, kemur fram að erlendar úttektir séu umreiknaðar í íslenskar krónur á því gengi sem í gildi er þegar færslan berst Visa. Í skilmálunum er neytendum því greint frá því að einhver gengisáhætta geti falist í notkun kortsins. Friðrik hefur notað kortið frá árinu 2001 án þess að vandamál vegna þessa hafi áður



komið upp. Að mati Neytendastofu er samningsskilmálinn ekki ósanngjarn enda felst almennt ekki í því mikil eða ósanngjörn gengisáhætta fyrir neytendur að verð sé umreiknað í íslenskar krónur þann dag sem færslan berst Visa. Aðstæður þær sem leiða til hins mikla gengismunar dagana 6. til 8. október 2008, geta ekki talist annað en ófyrirsjáanlegar. Því telur Neytendastofa ekki ástæðu til að meta samningsskilmálann ósanngjarnan vegna þeirra.

Vegna fullyrðingar á vefsíðu Valitor um að kreditkort séu greiðslumiðill líkt og seðlar og að samanburðarhæft gengi sé seðlagengi banka og sparisjóða hefur Valitor lagt fram töflu yfir gengi Valitor, Borgunar, Glitnis, Landsbankans, Kaupþings og Seðlabanka, fyrir tímabilið 4. janúar 2007 til 11. desember 2008, þar sem sjá má að gengi Valitor hefur verið sambærilegt gengi hinna aðilanna. Að mati Neytendastofu er fullyrðingin því hvorki villandi né ósanngjörn gagnvart neytendum.

Með vísan til þess sem að framan er rakið er ekki um að ræða brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Er því ekki ástæða til frekari afskipta Neytendastofu af máli þessu.

#### IV. Ákvörðunarorð:

**„Í máli þessu er ekki ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu.“**

Neytendastofa, 25. september 2009

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir