



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 31/2021

Viðskiptahættir Borgunar hf.

I.

Erindið

Með bréfi Rapyd Europe hf. (hér eftir „Rapyd“), dags. 4. desember 2020, barst Neytendastofu kvörtun vegna viðskiptahátta Borgunar hf. Í upphafi bréfsins er tekið fram að Rapyd hafi áður heitið Korta og sé greiðsluþjónustufyrirtæki sem einbeiti sér að greiðslumiðlun og greiðslulausnum og tengi saman söluaðila, útgáfubanka og korthafa. Félagið starfi samkvæmt lögum nr. 120/2011, um greiðsluþjónustu, og sé með útgefið starfsleyfi frá Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands og sé fullgildur aðili að VISA Europe og Mastercard International.

Borgun starfi einnig sem greiðsluþjónustufyrirtæki og sé samkeppnisaðili Rapyd á greiðslukortamarkaði. Starfsemi fyrirtækjanna felist í að gera samninga við söluaðila um að taka við greiðslukortum í viðskiptum og annast uppgjör við þá vegna notkunar kortanna. Þannig veiti þau söluaðilum heimild til að taka við greiðslum með greiðslukortum, annist heimildaröflun frá útgefanda við notkun kortanna, taki við viðskiptafærslum hjá söluaðilanum og greiði honum út viðskiptafjárhæðina að endingu.

Nýverið hafi Rapyd borist ábending frá fyrirtæki, sem hafi verið í viðskiptum við Rapyd um greiðsluþjónustu um árabíl, þess efnis að starfsmenn Borgunar hafi mætt fyrirvaralaust á starfsstöð viðskiptavinarins og skipt út greiðsluposum, sem fyrirtækið var með á leigu frá Rapyd, fyrir greiðsluposa sem Borgun leigi út. Aðspurðir hafi starfsmenn Borgunar sagt að Borgun hafi fest kaup á því greiðsluþjónustufyrirtæki sem viðskiptavinurinn ætti í viðskiptum við og því væru þeir mættir á staðinn til þess að bjóða honum betri kjör og hraðvirkari greiðsluposa. Starfsmenn Borgunar hafi ekki aflað skriflegs samþykkis viðskiptavinarins fyrir breytingunum og hafi ekki boðið honum að undirrita nýjan þjónustusamning við Borgun.

Umræddur viðskiptavinur hafi ekki gert sér grein fyrir að með því að skipta um greiðsluposa væri hann einnig að skipta um færsluhirði. Það hafi því komið flatt upp á hann þegar honum fóru að berast uppgjör frá Borgun í stað Rapyd enda hafi hann ekki verið upplýstur um það af starfsmönnum Borgunar. Viðskiptavinurinn hafi haft samband við Borgun til þess að kvarta og hafi óskað eftir að fá aftur greiðsluposana sem hann hafði verið með samkvæmt



Þjónustusamningi við Rapyd. Starfsmenn Borgunar hafi þá mætt öðru sinni til viðskiptavinarins og skipt um greiðsluposa en látið hann aftur hafa greiðsluposa frá Borgun. Þá hafi hann verið upplýstur um að Borgun byggði viðskiptasambandið á gömlum þjónustusamningi sem viðskiptavinurinn hafi gert við Borgun en sagt upp þegar hann hóf viðskipti við Rapyd.

Rapyd hafi einnig borist ábending frá öðrum viðskiptavini þess efnis að tveir menn hafi mætt á starfsstöð viðkomandi viðskiptavinar og kynnt sig sem starfsmenn Korta. Mennirnir hafi tjáð viðkomandi að síðastliðið sumar hafi orðið eigendaskipti að Rapyd og af þeirri ástæðu þyrfti viðskiptavinurinn að skipta um greiðsluposa. Að sögn viðskiptavinarins hafi mennirnir ekki nefnt að í þessu fælist að hann myndi skipta um færsluhirði og myndi með því hefja viðskipti við annað greiðslumiðlunarfyrtæki. Viðskiptavinurinn hafi haft varann á og haft samband við Rapyd til þess að leita staðfestingar á því að mennirnir væru raunverulega á vegum þess fyrirtækis. Þegar komið hafi í ljós að svo var ekki hafi viðskiptavinurinn stoppað mennina af við útskiptin. Rapyd hafi sterkan grun um að mennirnir sem um ræði séu starfsmenn Borgunar.

Til viðbótar við framangreint hafi Rapyd borist upplýsingar um fleiri tilvik þar sem Borgun hafi beitt viðskiptavini Rapyd blekkingum og óeðlilegum þrýstingi til þess að fá þá til að skipta um greiðsluþjónustuaðila og hafa þannig viðskiptavini af Rapyd með óréttmætum hætti.

Lög nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, taki til hvers konar atvinnustarfsemi, svo sem framleiðslu, verslunar og þjónustu, án tillits til þess hvort hún sé rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum, svo og til samninga, skilmála og athafna sem hafi eða ætlað sé að hafa áhrif hér á landi, sbr. 1. mgr. 1. gr. og 1. mgr. 2. gr. laganna. Starfsemi Borgunar og athafnir fyrirtækisins falli því ótvírætt undir gildissvið laganna.

Samkvæmt 5. gr. laganna þá séu óréttmætir viðskiptahættir bannaðir. Þá sé óheimilt að aðhafast nokkuð það sem brjóti í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir séu tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt sé gagnvart hagsmunum neytenda samkvæmt 1. mgr. 13. gr. laganna. Þá sé ljóst að háttsemi Borgunar falli að öllu leyti undir það ákvæði.

Hvað varði fyrri ábendinguna þá hafi starfsmenn Borgunar nálgast viðskiptavini Rapyd undir fölskum formerkjum og talið honum trú um að Borgun væri búíð að kaupa greiðsluþjónustufyrirtækið sem viðskiptavinurinn væri í viðskiptum við. Í öðru lagi hafi starfsmenn Borgunar mætt fyrirvaralaust og óumbeðið á starfsstöð viðskiptavinarins og skipt um greiðsluposa án þess að afla fyrirfram skriflegs samþykkis og án þess að gera við hann þjónustusamning með viðskiptaskilmálum. Með háttsemi sinni hafi Borgun blekkt viðskiptavin Rapyd, með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum, til að þess að skipta út greiðsluposum, án vilja og samþykkis viðskiptavinarins og án þess að upplýsa hann nægjanlega um hvað það hefði í för með sér að skipta um greiðsluposa. Hvað varði seinni ábendinguna þá hafi Borgun beitt sömu óheiðarlegu aðgerðum en í það skipti hafi viðskiptavinurinn haft samband við Rapyd áður en skipt var um greiðsluposa.



Rapyd telji að Borgun hafi með þessu brotið gegn 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 enda geti framangreindir viðskiptahættir ekki talist annað en óréttmætir. Með erindinu leggi Rapyd fram formlega kvörtun til Neytendastofu vegna háttseminnar og krefjist þess að Borgun verði gert að láta af háttseminni.

Meðfylgjandi bréfi Rapyd voru þrjú fylgiskjöl þar sem var að finna samskipti starfsmanna Rapyd og tvær ábendingar viðskiptavina Rapyd.

II. Málsmeðferð

1.

Erindi Rapyd var sent Borgun til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 6. janúar 2021. Í bréfi Neytendastofu kom fram að til viðbótar við 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 telji stofnunin að 14. gr. sömu laga kunni að eiga við um erindið.

Svarbréf Borgunar barst Neytendastofu sem viðhengi tölvupósts, móttæknum 26. janúar 2021. Í tölvupóstinum er rakin trúnaðarskylda starfsfólks fjármálafyrirtækja sbr. 58. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, og þess óskað að starfsmenn Neytendastofu gæti trúnaðar og miðli ekki eins og kostur sé upplýsingum sem leyndar skuli vera og þá einkum er lýtur að nánar tilgreindum fylgiskjölum með svari Borgunar.

Í upphafi bréfs Borgunar er tekið fram að lítill gaumur sé gefinn að sanngildi þeirra fullyrðinga sem fram komi í erindi Rapyd. Borgun hafni máltilbúnaði Rapyd að öllu leyti sem röngum og ósönnuðum. Hinn 25. ágúst 2020 hafi hafist söluáttak Borgunar sem hafi tekið til gjörvals félagsins þar sem starfsmenn hafi heimsótt núverandi og nýja seljendur. Tilhvöt átaksins megi að mestu leyti rekja til nýrrar vöru og þjónustu sem henni tengdist á íslenskum færsluhirðingarmarkaði. Hin nýja vara sé ný tegund greiðsluposa sem bjóði upp á tækninýjungar ásamt því að stuðla að öryggi í viðskiptum. Ásamt hinni nýju vöru hafi verið tekin til reynslu ný hugbúnaðarlausn sem nýtast skyldi í hvoru tveggja útskiptingu posa hjá núverandi viðskiptamönnum og til stofnunar viðskiptasambanda við nýja seljendur. Í þeim efnum hafi bæði verið hringt í núverandi og nýja seljendur og þeir heimsóttir á sínum starfsstöðvum og við þá rætt ef aðstæður og vilji leyfðu. Slíkt framferði fyrirtækis, að gefa sig á tal við sína viðskiptamenn og nýja, í því skyni að afla viðskipta, verði að telja eðlilegan hluta af starfsemi allra fyrirtækja.

Framkvæmd stofnun nýrra viðskiptasambanda fyrir tilstuðlan nýju hugbúnaðarlausnarinnar sé alfarið rafræn. Sé lýst yfir vilja til viðskiptasambands af hálfu nýs seljenda og Borgunar sé fyrirvarsmanni seljanda send rafræn auðkenningarbeiðni í farsíma viðkomandi þar sem honum gefist kostur á að kynna sér efni færsluhirðingarsamnings við Borgun og undirrita hann með rafrænni undirskrift fyrir tilstilli rafrænna skilríkja. Í rafrænu auðkenningarbeiðninni komi skýrt



og greinilega fram að um undirritun samnings við Borgun sé að ræða. Sé rafrænum skilríkjum ekki til að dreifa sé ljósmynd tekin af persónuskilríkjum viðkomandi fyrirsvarsmanns í því skyni að ganga úr skugga um að aðilinn hafi heimild til að skuldbinda viðkomandi fyrirtæki. Í kjölfar undirritunar samnings sé afrit hans sent sjálfkrafa á netfang seljanda.

Í seljendasamningi Borgunar leiki enginn vafi á því hver samningsaðilinn sé, þ.e. færsluhirðirinn. Þannig komi skýrlega fram í upphafsorðum samningsins nafn og kennitala færsluhirðis og nafn, kennitala og aðsetur viðskiptamanns og hvað samningur sé um, þ.e. færsluhirðingarþjónustu. Í bréfi Borgunar var að finna útdrátt úr seljendasamningi þar sem framangreint kemur fram. Í heildina komi nafn Borgunar fyrir á alls 12 mismunandi stöðum í samningnum. Af þeirri ástæðu sé torvelt og jafnvel ómögulegt að villast um hver viðsemjandinn sé.

Þá sé hugbúnaðarlausnin jafnframt þannig úr garði gerð að ómögulegt sé að virkja posa hjá nýjum seljanda nema fullgildur samningur liggja þar að baki og þar með undirskrift fyrirsvarsmanns seljanda. Enn fremur sé grundvallarforsenda fyrir stofnun eða virkjun nýs samningssambands að upp sé gefið gilt reikningsnúmer sem samsvari kennitölu viðkomandi lögaðila ásamt netfangi. Af þeirri ástæðu sé auðsætt að eigi sé unnt að stofna til færsluhirðingasambands við Borgun nema að höfðu samráði við viðkomandi seljanda.

Í ljósi þess sem hafi verið rakið um aðdraganda söluáttaks Borgunar sem hleypt var af stokkunum síðsumars 2020 og ferlið að baki stofnun viðskiptasambanda við nýja seljendur sé því sem næst ógerningur að missjá hver viðsemjandinn sé og því síður að starfsmönnum Borgunar sé kleift að villa á sér heimildir með þeim hætti sem aðdróttanir Rapyd beri með sér. Þess megi geta að síðastliðið sumar hafi Borgun verið keypt af Salt Pay Co Ltd. og séu posar Borgunar meðal annars merktir Salt Pay ásamt því að starfsmenn Borgunar hafi klæðst peysum merktum Salt Pay við umrætt söluáttak. Umræddan misskilning megi því mögulega rekja til þess möguleika að starfsmenn Borgunar hafi upplýst viðkomandi seljendur um sölu Borgunar til Salt Pay.

Í kvörtun Rapyd sé þess getið að ábendingar hafi borist félaginu þess efnis að seljendur þess hafi orðið fyrir þeirri háttsemi starfsmanna Borgunar að mætt hafi verið af þeirra hálfu á starfsstöð viðkomandi seljanda og viðhaft m.a. það háttalag að skipta út posum fyrirvaralaust, farið orðum um kaup Borgunar á Rapyd og látið undir höfuð leggjast að falast eftir gerð nýs samnings. Líkt og getið sé að framan sé framangreindum dylgjum alfarið hafnað.

Í kvörtun Rapyd sé vísað til tölvupósts sem starfsmaður Rapyd sendi öðrum starfsmanni félagsins um meint samskipti seljanda Rapyd við starfsmenn Borgunar. Sérkennilegt sé að skjal sem stafar frá eigin starfsmönnum Rapyd sé lagt til grundvallar sem einhvers konar staðfesting á atburðarrás en ekki staðfesting frá hlutaðeigandi aðila. Umræddur seljandi hafi ákveðið að koma í þjónustu hjá Borgun. Misræmis gæti í málatilbúnaði Rapyd að því leyti að í kvörtuninni sjálfri sé því borið við að starfsmenn Borgunar hafi haft orð á því að Borgun væri nýlega búð



að festa kaup á greiðsluþjónustufyrirtækinu sem seljandinn var í viðskiptum við, þ.e. Rapyd. Hins vegar sé svo kveðið í tölvupósti sem gekk á milli starfsmanna Rapyd að starfsmenn Borgunar hafi mælt svo að Borgun væri búið að festa kaup á posafyrirtækinu. Hvað sem framangreindu misræmi líði sé það víðs fjarri að starfsmenn Borgunar hafi villt á sér heimildir með slíkum ósannindum sem haldið sé fram í kvörtuninni. Sé því aðdróttunum af því tagi alfarið hafnað.

Í kvörtun Rapyd sé því haldið fram að starfsmenn Borgunar hafi skipt út posum án þess að fá undirskrift. Líkt og áður hafi verið rakið standi ómöguleiki því í vegi að hefja færsluhirðingu fyrir nýjan seljanda án nauðsynlegrar upplýsingagjafar af hálfu viðkomandi seljanda og að samningur um færsluhirðingarþjónustu liggi þar að baki. Í tilviki viðkomandi seljanda liggi fyrir samningur sem undirritaður hafi verið 31. ágúst 2020, sbr. meðfylgjandi skjal. Í umræddum samningi séu tilgreindar upplýsingar sem stafi frá seljanda sjálfum sem nauðsynlegar séu til að unnt sé að veita umbeðna þjónustu, þ.m.t. reikningsnúmer og netfang tengiliðar. Á umrætt netfang hafi einnig verið sent afrit framangreinds samnings frá netfangi Borgunar. Með vísan til framangreinds sé málátilbúnaður Rapyd að því leyti að eigi hafi verið falast eftir nýjum samningi og undirritun við umræddan seljanda ósannur.

Þá sé fullyrt að starfsmenn Borgunar hafi upplýst seljandann um að Borgun sé að notast við samning sem hann hafi verið með þar fyrir mörgum árum síðan. Framangreind fullyrðing sé sama marki brennd og flestar aðrar þær er komi fram í kvörtuninni, þ.e. ósönn. Þann 15. janúar 2004 sé gengið frá samningi milli Borgunar og viðkomandi seljanda. Þeim samningi hafi verið lokað vegna óvirkni þann 12. júní 2020. Sá samningur sem seljandinn hafi gengist undir 31. ágúst 2020 hafi því verið nýr samningur sem hafi ekki falið í sér endurvakningu hins eldri líkt og hjálögð gögn beri með sér.

Í kvörtun Rapyd sé einnig vísað til tölvupósts sem virðist stafa frá forsvarsmanni nafngreinds seljanda. Í umræddum tölvupósti sé að finna atvikalýsingu sem taki til þess að tveir menn hafi komið í afgreiðslu seljanda og sagst vera frá Korta. Þeir hafi sagt að eigendaskipti hafi orðið um sumarið og nú þyrfti að skipta um posa en ekki talað um annað fyrirtæki eða það væri verið að bjóða skipti á þjónustuveitanda. Í því tilviki hafi tveir starfsmenn Borgunar gefið sig á tal við starfsmann seljanda og hafi umræðuefnið verið hin nýja vara Borgunar sem og hvar umræddur seljandi væri í færsluhirðingu. Starfsmaðurinn hafi talið að seljandinn væri í þjónustu hjá Borgun. Vegna annríkis hafi þó frekari viðræðum verið slegið á frest og ákveðið að starfsmenn Borgunar myndu snúa aftur degi síðar. Í seinni heimsókninni hafi komið í ljós að seljandinn væri ekki í þjónustu hjá Borgun og því eðli málsins samkvæmt ómögulegt að skipta um posa enda ekkert samningssamband til staðar og þar með útskipti á posa með öllu þýðingarlaus án færsluhirðingarsamningssambands. Að framangreindri uppgötvun lokinni hafi starfsmenn Borgunar yfirgefið starfsstöð seljanda og því hafi eingöngu verið um samtal milli starfsmanns seljanda og starfsmanna Borgunar að ræða auk þess sem ekki hafi verið stofnað til neins samningssambands.



Í tilviki þriðja seljandans sem vísað sé til í kvörtun Rapyd sé að finna lýsingu á atburðum líkt og þeir horfi frá sjónarhorni fyrirsvarsmanns seljanda. Athygli sé vakin á því að ekki sé höfð uppi sú aðdróttun um óheiðarleika starfsmanna Borgunar líkt og í tilvikum hinna tveggja framangreindu seljenda. Í þessu tilviki virðist einkum gæta misskilnings er lúti að ferlinu að baki stofnun færsluhirðingarsambands við Borgun. Slíkur misskilningur sé sérkennilegur í ljósi þess ferlis sem áður hafi verið gerð grein fyrir og þær upplýsingar sem nauðsynlegt sé að veita í aðdraganda samningsgerðarinnar og þess tölvupósts sem seljandi móttaki frá Borgun í kjölfar undirritunar. Þá hafi Borgun undir höndum myndbandsupptöku, sem fyrirsvarsmaður seljanda hafi veitt heimild fyrir í þeim tilgangi að safna fræðsluefni fyrir starfsmenn Borgunar, af hluta af samskiptum fyrirsvarsmanns seljanda við starfsmenn Borgunar. Af myndbandinu að dæma sé enginn vafi fyrir hendi að um starfsmenn Borgunar sé að ræða enda sé Borgun nefnt upphátt þrisvar í umræddu myndbroti.

Með vísan til alls þess sem að framan sé rakið sé auðsætt að þau lagaákvæði sem vísað sé til af hálfu Rapyd og Neytendastofu eigi ekki við í málinu enda sé efnislegur grundvöllur þeirra enginn með tilliti til hvoru tveggja þeirra röksemda sem rakin hafi verið og reifuð og þeirra efnislegu gagna sem liggi fyrir. Af hálfu Borgunar sé því hafnað að starfsmenn félagsins hafi beitt óréttmætum viðskiptaháttum sbr. 5. gr., 1. mgr. 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 í samskiptum við þá seljendur sem vísað sé til að framan. Það sé ótækt að leggja málalíbúnað Rapyd til grundvallar gegn andmælum Borgunar og án nokkurrar skírskotunar til hlutlausra gagna. Þá sé þess jafnframt óskað að við mat á trúverðugleika Rapyd, sem og þeirra gagna sem félagið byggi á, verði tekið tillit til þess hve ríkulega fullyrðingar félagsins hafi verið hraktar í bréfi Borgunar. Með hliðsjón af öllu framangreindu sé þess krafist að erindi Rapyd verði hafnað og málið látið niður falla.

Meðfylgjandi bréfi Borgunar voru eftirfarandi fylgiskjöl með þeim heitum sem þeim var gefið í bréfi Borgunar:

1. Skjáskot af rafrænni auðkenningarbeiðni sem seljandi móttækur í aðdraganda undirritunar samnings um færsluhirðingarþjónustu við Borgun hf.
2. Skjáskot af tölvupósti sem seljandi móttækur í kjölfar undirritunar samnings um færsluhirðingarþjónustu við Borgun hf.
3. Afrit af færsluhirðingarsamningi við Borgun hf.
4. Afrit af færsluhirðingarsamningi milli Borgunar hf. og nafngreinds seljanda, dags. 31. ágúst 2020.
5. Afrit af færsluhirðingarsamningi milli Borgunar hf. og nafngreinds seljanda, dags. 15. janúar 2004.
6. Afrit af færsluhirðingarsamningi milli Borgunar hf. og nafngreinds seljanda, dags. 18. nóvember 2020.



2.

Bréf Borgunar var sent Rapyd til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 28. janúar 2021. Í bréfi Neytendastofu var tekið fram að á grundvelli 17. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, 58. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, og kröfu Borgunar um trúnað um þau fylgiskjöl sem fylgdu með bréfi félagsins, dags. 26. janúar 2021, og lutu að afritum af færsluhirðingarsamningum milli Borgunar og nafngreindra seljanda, hafi stofnunin tekið ákvörðun um að afhenda Rapyd ekki framangreind fylgiskjöl.

Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 19. febrúar 2021. Í bréfinu segir að Rapyd hafi vakið athygli á háttsemi Borgunar gagnvart þremur seljendum. Rétt sé að nefna að þessir seljendur séu allir í viðskiptum við Rapyd í dag. Lýsingar á málsatvikum séu aðeins byggðar á upplýsingum sem viðskiptavinir Rapyd hafi veitt félaginu og hafi upplýsingarnar verið veittar að frumkvæði seljenda í þeim tilgangi að annars vegar upplýsa færsluhirðinn sem þeir voru í samningssambandi við um óréttmæta starfshætti annars færsluhirðis og hins vegar til að standa vörð um fjárhagslega hagsmuni sína.

Af þessum ástæðum vilji Rapyd benda á að það sé óþarfi að draga tölvupóstssamskipti starfsmanna Rapyd í efa sem beri skýrlega með sér að starfsmaður Rapyd hafi fengið tilteknar upplýsingar frá fyrirvarsmanni seljanda og að starfsmaðurinn hafi upplýst forstjóra Rapyd um þær viðskiptaaðferðir sem keppinautur Rapyd hafi beitt.

Þá telji Rapyd ekki ljóst af útskýringum Borgunar frá hvaða heimsókn tiltekin myndbandsupptaka sé, sem Borgun hafi aflað frá fyrirvarsmanni eins seljanda, af hluta af samskiptum fyrirvarsmannsins við starfsmenn Borgunar. Eins og fram komi í samskiptum fyrirvarsmanns seljanda við starfsmenn Rapyd hafi starfsmenn Borgunar komið nokkrum sinnum á starfsstöð seljanda. Af þessu leiði að ekki sé hægt að draga frásögn seljanda í efa enda ekki ljóst af útskýringum Borgunar hvort myndbandið sem Borgun vísi til sé frá fyrstu heimsókninni 16. nóvember 2020, annarri heimsókninni 18. nóvember s.á. eða þriðju heimsókninni 19. nóvember s.á. Þá gæti myndbandið jafnvel sýnt samskipti milli aðila eftir 24. nóvember er fyrirvarsmanni seljanda var orðið ljóst að greiðslur vegna uppgjörs væru að berast frá Borgun en ekki Rapyd, félaginu sem seljandi væri í samningssambandi við. Eins og fram hafi komið hafi seljandi fært sig samstundis aftur í viðskipti við Rapyd og af því megi ráða að viðkomandi hafi ekki ætlað sér að færa viðskipti til Borgunar.

Af lýsingum frá viðskiptavinum Rapyd sé ljóst að starfsmenn Borgunar hafi í nokkrum tilvikum villt á sér heimildir, blekkst viðskiptavinum Rapyd með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum og þar með viðhaft háttsemi sem geti haft áhrif á traust og trúverðugleika Rapyd og viðskiptasamband félagsins við núverandi sem og framtíðar viðskiptavinum. Viðskiptahættir Borgunar, sem feli í sér brot á lögum og reglum sem gildi um starfsemi félagsins, varði þó ekki aðeins hagsmuni Rapyd heldur hagsmuni seljenda, annarra fjármálastofnana á markaðnum, fjármálamarkaðarins og þjóðfélagsins í heild sinni. Rapyd ítreki að félaginu hafi borist upplýsingar um fleiri tilvik en þau þrjú sem hafi verið nefnd í erindi Rapyd þar sem Borgun



hafi beitt viðskiptavini Rapyd blekkingum og óeðlilegum þrýstingi til þess að fá þá til að skipta um greiðsluþjónustuaðila og hafi þannig viðskiptavini af Rapyd með óréttmætum hætti.

Í bréfi Rapyd eru reifuð ákvæði laga nr. 57/2005 og tekið fram að félagið sé sammála því sem fram komi í bréfi Borgunar er lýtur að því að gefa sig á tal við söluaðila í því skyni að afla viðskipta megi telja eðlilegan hluta af starfsemi fyrirtækja en Rapyd taki þó fram að fyrirtæki verði að viðhafa réttmæta viðskiptahætti áður en viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta sé veitt. Enn fremur skuli viðskiptaaðferðir fyrirtækja ekki vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum.

Strangt lagaumhverfi gildi um greiðsluþjónustu sem feli í sér heildstæðar reglur um notkun og veitingu greiðsluþjónustu. Þá sé krafa um að fjármálafyrirtæki viðhafi ávallt eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur og ljóst að ríkari kröfur séu gerðar til slíkra fyrirtækja en annarra. Viðskiptahættir Borgunar séu ekki í samræmi við þær kröfur sem gerðar séu til aðila sem veita greiðsluþjónustu sem hafi leitt til þess að seljendur hafi ekki verið réttilega upplýstir um að greiðslufyrirmæli yrðu framkvæmd á réttan hátt eða með hvaða hætti greiðsluþjónustuveitandi varðveiti fjármuni þeirra. Viðskiptahættir Borgunar hafi leitt til þess að seljendur hafi ekki getað tekið upplýsta ákvörðun um að eiga viðskipti við færsluhirði sem varði verulega fjárhagslega hagsmuni seljenda. Með framferði sínu gagnvart viðskiptavinum Rapyd hafi Borgun ekki starfað á heiðarlegan og réttlátan hátt og hafi ekki annast viðskipti af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptavina og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.

Þar sem ekki hafi skýrlega verið greint frá upplýsingum sem skipta söluaðila máli sem hafi áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti við færsluhirði hafi viðskiptahættir Borgunar verið villandi. Umræddir söluaðilar hafi fengið óljósar og misvísandi upplýsingar um þjónustuna, enda hafi þeim ekki verið veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varði viðskiptasambandið. Þar af leiðandi hafi viðeigandi upplýsingar um vöru og þjónustu ekki verið veittar á skýran og skiljanlegan hátt áður en viðskipti fóru fram. Viðskiptahættir Borgunar séu enn fremur taldir ágengir og sé slík háttsemi til þess fallin að hafa áhrif á ákvörðun söluaðila sem hann hefði ella ekki tekið.

Af lýsingum seljenda sé ljóst að háttsemi Borgunar hafi ekki falið í sér réttmæta viðskiptahætti og telji Rapyd að Borgun hafi með háttsemi sinni brotið gegn 5. gr. og 1. mgr. 13 gr. laga nr. 57/2005. Rapyd telji að Neytendastofa verði við úrlausn málsins að taka mið af því að hér sé um að ræða atvinnustarfsemi sem háð sé ströngu lagaumhverfi. Þrátt fyrir að Borgun hafi tilskilin leyfi til þess að veita greiðsluþjónustu beri Borgun að viðhafa eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og fylgja því lagaumhverfi sem gildi um starfsemina. Rapyd ítreki kröfu sína um að Borgun verði gert að láta af háttseminni.



3.

Bréf Rapyd var sent Borgun til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 22. febrúar 2021. Svar barst Neytendastofu með bréfi, dags. 12. mars 2021. Í bréfinu segir að ljóst sé að huglæg afstaða þeirra seljanda sem Rapyd vísi til, án tillits til hvort hún sé á rökum reist eða raunverulegrar tilurðar hennar sem og mögulegra mótandi áhrifa þriðja aðila, geti ekki notið slíks vægis að hún trompi hvoru tveggja andmæli og framlögð gögn. Sé slíkur háttur á sé ljóst að málatilbúnaðurinn sé ósannaður eða í versta falli beri með sér ósannandi og þar með ótilhlýðilegar aðdróttanir um heilindi starfsmanna Borgunar.

Í svarbréfi Rapyd sé að því ýjað að myndbandsupptakan og þar með heimsókn fulltrúa Borguna til seljanda hafi átt sér stað eftir að til samningssambands hafi verið stofnað. Því sé hafnað enda hafi umrædd myndbandsupptaka átt sér stað 18. nóvember 2020 og hafi verið framkvæmd í því skyni að festa á filmu stofnun viðskiptasambands við seljanda og því ómögulegt að umrædd heimsókn hafi farið fram eftir að umræddur seljandi hafi verið kominn í þjónustu hjá Borgun. Þá sé enn fremur staðhæft að umræddur seljandi hafi umsvifalaust fært viðskipti sín að nýju til Rapyd. Hvað sem sannleiksgildi þeirrar staðhæfingar áhræri verði meintur rangskilningur umrædds seljanda um viðsemjanda sinn ekki lagður til jöfnu við óheiðarleika og óréttmæta viðskiptahætti af hálfu Borgunar.

Í bréfi Rapyd sé fullyrt að Borgun viðhafi þá háttsemi að villa á sér heimildir og blekkja viðskiptavinum Rapyd með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum. Því sé alfarið hafnað. Það sé ljóst að sú háttsemi sem Borgun sé gefið að sök samræmist ekki grundvallarhlutverki sérhvers fyrirtækis, þ.e. að halda áfram rekstri, vaxa og dafna, enda auðsætt að háttsemi af því tagi sé fyrst og fremst til þess fallin að grafa undan því fyrirtæki sem stundi slíka háttsemi.

Ekkert sé fram komið í málatilbúnaði Rapyd sem sýni fram á með fullnægjandi hætti að Borgun hafi á einhvern hátt brugðist þeim skyldum og kröfum sem um starfsemi félagsins gildi. Fyrri andmæli séu ítrekuð og að enginn raunverulegur efnislegur grundvöllur ásakana sé fyrir hendi.

Þá sé vísað til þess að sama kvörtunarefni hafi verið borið undir Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands af hálfu Rapyd. Niðurstaða þess máls hafi verið að Fjármálaeftirlitið hafi ekki talið tilefni til frekari aðgerða. Því liggi fyrir afstaða annars opinbers eftirlitsaðila sem feli í sér afdráttarlausu ályktun að málatilbúnaður Rapyd standist ekki. Með vísan til framangreinds sé því hafnað að Borgun hafi viðhaft þá háttsemi sem félaginu sé gefið að sök. Þá sé þess óskað að Neytendastofa taki viðhlítandi tillit til afstöðu annars eftirlitsaðila vegna kvörtunar Rapyd við úrlausn þessa máls.

4.

Bréf Borgunar var sent Rapyd til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. mars 2021. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.



Með bréfi Neytendastofu til Borgunar, dags. 19. mars 2021, óskaði stofnunin eftir gögnum vegna málsmeðferðar Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands. Rapyd var sent afrit af framangreindu bréfi. Umbeðin gögn voru send Neytendastofu af hálfu Borgunar sem viðhengi tölvupósts, mótttekinn 31. mars 2021.

5.

Þau gögn sem Borgun sendi Neytendastofu og lutu að málsmeðferð Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands voru send Rapyd til upplýsingar með bréfi, dags. 27. apríl 2021. Með bréfinu var aðilum málsins tilkynnt um lok gagnaöflunar og að málið yrði tekið til ákvörðunar stofnunarinnar.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 15. júlí 2021, var aðilum málsins tilkynnt um fyrirsjáanlegar tafir á afgreiðslu málsins vegna fjölda fyrirbyggjandi mála hjá stofnuninni.

III.

Niðurstaða

1.

Mál þetta lýtur að kvörtun Rapyd Europe hf. vegna viðskiptahátta Borgunar hf. Að mati Rapyd hafi Borgun viðhaft villandi og óréttmæta viðskiptahætti á þann hátt að starfsmenn Borgunar hafi nálgast þrjá nafngreinda viðskiptamenn Rapyd undir fölskum formerkjum og talið þeim trú um að Borgun væri búíð að kaupa greiðsluþjónustufyrirtækið sem viðskiptamennirnir væru í viðskiptum við. Starfsmenn Borgunar hafi mætt fyrirvaralaust og óumbeðið á starfsstöð viðskiptamannanna og skipt eða reynt að skipta um greiðsluposa án þess að afla fyrirfram skriflegs samþykkis og án þess að gera við þá þjónustusamning með viðskiptaskilmálum. Með háttsemi sinni hafi Borgun blekk't viðskiptamenn Rapyd, með röngum, ófullnægjandi og villandi upplýsingum, til að þess að skipta út greiðsluposum, án vilja og samþykkis og án þess að upplýsa nægjanlega um hvað það hefði í för með sér að skipta um greiðsluposa. Með framangreindri háttsemi telji Rapyd Borgun hafa brotið gegn 5. gr. og 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Borgun hafnar málatilbúnaði Rapyd að öllu leyti sem röngum og ósönnuðum. Félagið hafi verið í söluátaki þar sem starfsmenn hafi heimsótt núverandi og nýja seljendur. Slíkt framferði fyrirtækis, að gefa sig á tal við sína viðskiptamenn og nýja, í því skyni að afla viðskipta, verði að telja eðlilegan hluta af starfsemi allra fyrirtækja. Framkvæmd stofnunar nýrra viðskiptasambanda fari þannig fram að fyrirvarsmanni seljanda sé send rafræn auðkenningarbeiðni í farsíma viðkomandi þar sem honum gefist kostur á að kynna sér efni færsluhirðingarsamnings við Borgun og undirrita hann með rafrænni undirskrift fyrir tilstilli rafrænna skilríkja. Í rafrænu auðkenningarbeiðninni komi skýrt og greinilega fram að um undirritun samnings við Borgun sé að ræða. Í seljendasamningi Borgunar leiki enginn vafi á



Því hver samningsaðilinn sé, þ.e. færsluhirðirinn. Þannig komi skýrlega fram í upphafsorðum samningsins nafn og kennitala færsluhirðis og nafn, kennitala og aðsetur viðskiptamanns og hvað samningurinn sé um. Þá sé ómögulegt að virkja posa hjá nýjum seljanda nema fullgildur samningur liggi þar að baki og þar með undirskrift fyrirsvarsmanns seljanda. Enn fremur sé grundvallarforsenda fyrir stofnun eða virkjun nýs samnings sambands að upp sé gefið gilt reikningsnúmer sem samsvari kennitölu viðkomandi lögaðila ásamt netfangi. Af hálfu Borgunar sé því hafnað að starfsmenn félagsins hafi beitt óréttmætum viðskiptaháttum sbr. 5. gr., 1. mgr. 13. gr. og 14. gr. laga nr. 57/2005 í samskiptum við þá seljendur sem vísað sé til í kvörtun Rapyd.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað telst til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 segir:

„Óheimilt er að hafast nokkuð það að sem brýtur í bága við góða viðskiptahætti í atvinnustarfsemi eins og þeir eru tíðkaðir eða eitthvað það sem óhæfilegt er gagnvart hagsmunum neytenda.“

Ákvæði 1. mgr. 13. gr. er matskennt og háð mati Neytendastofu eða dómstóla hverju sinni að meta hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Við það mat hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um starfsemina, þar sem það á við.

Í V. kafla sömu laga er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar og aðrar upplýsingar sem fram koma í auglýsingum og öðru kynningarefni mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinautum auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.



3.

Rapyd hefur lagt fram útprentun þriggja tölvupóstssamskipta sem að mati félagsins sýna fram á óréttmæta og villandi viðskiptahætti Borgunar. Í fyrsta lagi er um að ræða tölvupóstssamskipti milli tveggja starfsmanna Rapyd þar sem rakið er að sölumenn Borgunar hafi mætt á starfsstöð seljanda, sagt Borgun vera búíð að kaupa posafyrirtækið og hafi því næst skipt út greiðsluposum sem samkvæmt kvörtun Rapyd var gert án vilja eða vitneskju seljanda. Í öðru lagi er um að ræða tölvupóst sem stafar frá öðrum nafngreindum seljanda þar sem fram kemur að tveir menn hafi komið á starfsstöð seljanda, sagt eigendaskipti hafa orðið og nú þurfi að skipta um posa en ekki upplýst að um annað fyrirtæki væri að ræða, þ.e. að seljandi væri með því að skipta um færsluhirði. Þá kemur fram að umræddir menn muni koma daginn eftir og skipta um posa. Í þriðja lagi leggur Rapyd fram tölvupóstssamskipti milli annars nafngreinds seljanda við starfsmann Rapyd þar sem m.a. kemur fram að maður hafi komið á starfsstöð seljanda þann 16. nóvember 2020 og tjáð starfsmönnum seljanda að hann hygðist skipta út greiðsluposum. Starfsmenn seljanda hafi hins vegar óskað eftir að haft yrði samband við eiganda áður en útskipti myndu fara fram. Eigandi hafi svo heyrt í umræddum sölumanni 17. nóvember og talið að einungis væri fyrirhugað að skipta út greiðsluposum. Þann 18. nóvember hafi menn komið og skipt um greiðsluposa. Þá hafi eigandinn jafnframt gefið upp upplýsingar um bankareikning og staðfest tilkynningu í síma sínum með rafrænum skilríkjum. Eigandi seljanda hafi svo tekið eftir að uppgjör hafi byrjað að berast frá Borgun en ekki Korta (nú Rapyd) og þá skipt aftur yfir til Korta. Þá gerir seljandinn athugasemdir við vinnubrögð Borgunar enda virðist seljandinn ekki hafa áttað sig á að ekki einvörðungu hafi verið um útskipti á greiðsluposum að ræða heldur einnig færslu á viðskipum við færsluhirði.

Í tilviki fyrsta seljandans heldur Rapyd því fram að starfsmenn Borgunar hafi ekki aflað skriflegs samþykkis umrædds seljanda fyrir breytingunum og hafi ekki boðið honum að undirrita nýjan þjónustusamning við Borgun. Borgun hefur aftur á móti lagt fram seljendasamning um færsluhirðingarþjónustu á milli umrædds seljanda og Borgunar sem virðist undirritaður með rafrænum skilríkjum og er dagsettur 31. ágúst 2020 eða rúmlega mánuði fyrir tölvupóstssamskipti starfsmanna Rapyd. Í samningnum kemur fram hverjir samningsaðilar séu og um hvað samningur er og það með skýrum hætti að mati Neytendastofu. Þá hefur Borgun lagt fram skjáskot af rafrænni auðkenningarbeiðni sem seljandi almennt móttækur í aðdraganda undirritunar samnings og skjáskot af tölvupósti sem seljandi móttækur almennt í kjölfar undirritunar samnings um færsluhirðingarþjónustu. Bera öll þau gögn með sér að nafn færsluhirðingaraðila, þ.e. Borgunar, komi skýrt fram á nokkrum stöðum og ætti mótaðili Borgunar að vera ljóst hver viðsemjandi hans sé. Þá eru að mati Neytendastofu innanhússamskipti starfsmanna Rapyd og huglæg afstaða þeirra til viðskiptahátta Borgunar ekki fullnægjandi sönnun sem hægt er að leggja til grundvallar niðurstöðu um að Borgun hafi viðhaft villandi eða óréttmæta viðskiptahætti. Með hliðsjón af framlögðum gögnum og án annarra hlutlægra gagna sem styðja ásakanir Rapyd í tilviki þess seljanda sem um er rætt í samskiptum starfsmanna Rapyd er það mat Neytendastofu að ekki hafi verið sýnt fram á að Borgun hafi viðhaft þá viðskiptahætti sem fyrirtækinu er gefið að sök í kvörtun Rapyd.



Í tilviki annars seljandans er ljóst að starfsmenn Borgunar gáfu sig á tal við starfsmann seljanda og virðast hafa ákveðið útskipti á posum. Þó aðilum málsins greini á um með hvaða hætti starfsmenn Borgunar hafi nálgast starfsmann seljanda, þ.e. hvort þeir hafi beitt blekkingum eða veitt villandi og ófullnægjandi upplýsingar, er það mat Neytendastofu að ámælisvert sé af hálfu Borgunar að nálgast viðskiptamann keppinautar án þess að hafa fullnægjandi upplýsingar um hvar sá aðili sé í viðskiptum og án þess að hafa samband við fyrirsvarsmann seljanda. Slík háttsemi starfsmanna Borgunar er þó ekki að mati Neytendastofu þess eðlis að um sé að ræða villandi eða óréttmæta viðskiptahætti enda bera gögn málsins það með sér að útskipti greiðsluposa hafi verið stöðvuð af þegar upp kemst að seljandinn var í viðskiptum við Rapyd en ekki Borgun og því var aldrei stofnað til viðskiptasambands milli seljanda og Borgunar. Líkt og í tilviki fyrsta seljandans er það álit Neytendastofu að ekki hafi verið sýnt fram á að Borgun hafi beitt villandi eða óréttmætum viðskiptaháttum í skilningi ákvæða laga nr. 57/2005.

Að lokum er um að ræða tilvik þar sem seljandi færir viðskipti sín frá Rapyd og yfir til Borgunar en virðist ekki hafa áttað sig á að hann væri að skipta um færsluhirði. Það er þó álit Neytendastofu að ekki sé við Borgun að sakast þó seljandi hafi fyrir misskilning fært viðskipt yfir til Borgunar. Eigandi seljanda hefur upplýst um að hafa að minnsta kosti í tvígang rætt við þann sölumann sem stóð að skiptunum og undirritað með rafrænum hætti skjöl sem honum voru send. Borgun hefur lagt fram seljendasamning um færsluhirðingarþjónustu sem virðist undirritaður með rafrænum skilríkjum af hálfu seljanda og er dagsettur 18. nóvember 2020 eða sex dögum áður en seljandi sendir Rapyd þann tölvupóst sem Rapyd hefur lagt fram. Gera verður þær kröfur til aðila sem hafa með höndum atvinnurekstur að þeir kynni sér efni og innihald þeirra samninga sem undirritaðir eru vegna atvinnurekstursins, þ.m.t. hver viðsemjandi viðkomandi samnings sé. Þá kemur hvergi fram í tölvupósti þeim sem Rapyd lagði fram að umræddur sölumaður hafi villt á sér heimildir eða á annan hátt gefið villandi upplýsingar.

Ágreiningur sá er liggur fyrir í máli þessu hefur einnig verið lagður fyrir Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands enda hefur Fjármálaeftirlitið eftirlit með starfsemi eftirlitsskyldra aðila og báðir aðilar þessa máls eru eftirlitsskyldir aðilar, sbr. lög nr. 87/1998, um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi. Í erindi því er lagt var fyrir Fjármálaeftirlitið kom m.a. fram að kvartandi teldi starfshætti Borgunar brjóta í bága við 19. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, sem tekur til góðra viðskiptahátta og venja, sbr. 4. gr. reglna 1001/2018, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja. Niðurstaða Fjármálaeftirlitsins í því máli var að eftir yfirferð á innsendum gögnum teldi Fjármálaeftirlitið ekki tilefni til frekari aðgerða að svo stöddu. Þó Neytendastofa sé ekki bundin af niðurstöðum annarra eftirlitsaðila hefur stofnunin m.a. litið til sjónarmiða annarra laga sem eiga við um viðkomandi starfsemi við túlkun ákvæða laga nr. 57/2005 og við mat á því hvort viðskiptahættir samræmist góðum viðskiptaháttum á hverjum tíma. Í því máli er hér liggur fyrir er ljóst að Fjármálaeftirlitið taldi starfshætti Borgunar ekki gefa tilefni til frekari aðgerða á grundvelli framangreindra ákvæða en inntak ákvæða 19. gr. laga nr. 161/2002 er það sama og ákvæða 1. mgr. 13. gr. laga nr. 57/2005 og styður það þá niðurstöðu Neytendastofu að ekki hafi verið sýnt



fram á að viðskiptahættir Borgunar hafi brotið í bága við ákvæði 1. mgr. 13. gr. og 14. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005.

Það liggur fyrir að bæði Rapyd og Borgun hafa nýverið gengið í gegnum eigendaskipti og því samhliða nafnaskipti, Rapyd hét áður Korta og Borgun heitir nú Salt Pay. Að mati Neytendastofu má leiða líkum að því að sá misskilningur sem seljendur virðast hafa upplifað í framangreindum tilvikum megi rekja til umræddra eigenda- og nafnaskipta. Neytendastofa hvetur bæði fyrirtæki til að gæta þess í samskiptum sínum við viðskiptamenn og aðra aðila að vera skýr í allri upplýsingagjöf og kynningarefni og gæta í hvívetna að ákvæðum laga nr. 57/2005 og þá sérstaklega að ákvæðum 6. gr. og 14. gr. þeirra laga er taka til auglýsinga og kynningarefnis.

Með vísan til alls framangreinds telur Neytendastofa að ekki sé tilefni til aðgerða af hálfu stofnunarinnar í máli þessu.

IV. Ákvörðunarorð:

„Ekki er ástæða til aðgerða af hálfu Neytendastofu í máli þessu.“

Neytendastofa, 16. september 2021

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir