

2021

Í þessu skjali er að finna samantekt úrskurða 2021. Allir úrskurðir eru í einu skjali, til að auðvelda leit í þeim að einstaka efnisorðum en hægt er að fá þá staka senda í tölvupósti. Vinsamlegast hafið samband við fjarmal@nefndir.is

Samið var í málum 3 og 11 áður en til úrskurðar kom.

Síðast uppfært 11. júlí 2022

Ár 2021, fimmtudaginn, 8. júlí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 1/2021**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F1
og
greiðsluþjónustufyrirtækinu F2

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 F1 og F2 hér eftir nefnd varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 3. mars 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. 2. mars 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 4. mars 2021, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila, F2 bárust með bréfi dags. 24. mars 2021 og athugasemdir varnaraðila F1 bárust með bréfi dags. 29. mars 2021. Voru athugasemdirnar sendar sóknaraðila í tölvupósti 6. apríl 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust samdægurs.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 10. og 24. júní og 8. júlí 2021.

II.

Málsatvik

Hinn 27. desember 2020 fékk sóknaraðili tölvupóst varðandi sendingu sem hann átti von á, sem virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í tölvupóstinum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða tiltekna fjárhæð til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á slóð sem fylgdi póstinum, annars yrði sendingin endursend. Sóknaraðili virðist hafa farið inn á slóðina og gefið upp kortaupplýsingarnar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og cvc númer. Sóknaraðili fékk síðan send smáskilaboð í farsíma sinn með sérstökum öryggiskóða (e. Secure code) til að nota til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Málsaðilar eru ekki sammála um það hvort sóknaraðili hafi staðfest greiðslu að fjárhæð 138.335 kr. með öryggiskóðanum.

Sóknaraðili virðist hafa verið í samskiptum við varnaraðila F2 innan við einni klukkustund frá því að færslan var framkvæmd en meðal málsgagna er tölvupóstur dags. 27. desember 2020 þar sem sóknaraðili sendir skjáskot til að útskýra hvað hann hafi verið að borga þegar hann hafi gefið upp kreditkortaupplýsingarnar sínar.

Sóknaraðili sendi hinn 29. desember 2020 endurkröfubeiðni, sem var dags. 28. desember 2020, vegna kortafærslunnar til varnaraðila F1, sem sendi kreditkortafyrirtækinu endurkröfuna til umfjöllunar.

Hinn 12. febrúar 2021 tilkynnti varnaraðili F1 sóknaraðila um að seljandi hefði mótmælt endurkröfunni á þeim grundvelli sóknaraðili hefði staðfest færsluna með öryggiskóða.

Fyrir liggur í málinu að um svikapóst var að ræða en ekki pósti frá DHL.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að kreditkortafærsla að fjárhæð 138.335 kr. verði felld niður.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hún hafi verið framkvæmd án þess að hann hafi slegið inn öryggiskóðann til staðfestingar. Einnig vísar hann til þess að varnaraðili F2 hafi verið of lengi að bregðast við, en hann hafi sent upplýsingar um málið án tafar sama kvöld og færslan var framkvæmd. Öryggiskóðun og varnir við svindli séu ekki nægar hjá varnaraðilum.

Í viðbótarathugasemdum sínum áréttar sóknaraðili að öryggiskóðarnir sem væru sendir í farsíma hans hafi aldrei verið staðfestir af honum, heldur hafi úttekt strax komið. Þetta hafi hann verið búinn að upplýsa neyðarsíma varnaraðila F2 um innan nokkurra mínútna frá færslunni.

Einnig vilji hann koma á framfæri að hann hafi gert samning við varnaraðila F2 á sínum tíma um annað kreditkort, en hafi aldrei gert samning um greiðslumiðlun, þ.e. kreditkort, við varnaraðila F1.

IV.

Athugasemdir varnaraðila F1

Varnaraðili F1 krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem varnaraðili F1 geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili sýni ekki nægilega aðgát í viðskiptum á netinu með kreditkort.

Varnaraðili F1 mótmælir því að hafa sýnt af sér seinagang og sleifarlag, enda hafi hann sent endurkröfubeiðni til kortafyrirtækis um leið og hún hafi borist 29. desember 2020. Þá hafi seljandi 60 daga til að svara endurkröfunni og hafi tilkynning til sóknaraðila hinn 12. febrúar sl. því rúmast vel innan frests seljanda til að svara kröfu.

Þá mótmælir varnaraðili F1 jafnframt þeirri staðhæfingu að hafa ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum, enda sé öryggiskóði ein helsta öryggisvörn korta. Gögn málsins sýni að sérstakur öryggiskóði hafi verið sendur með smáskilaboðum í símanúmer skráð á sóknaraðila sem handhafa kortsins, þar sem fram komi nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð umþrættar greiðslu en hún hafi verið í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi engu að síður staðfest færsluna með því að slá öryggiskóðann inn. Fjárhagslegt tjón sóknaraðila megi því rekja til sóknaraðila og eigi varnaraðili F2 enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á því tjóni.

Háttsemi sóknaraðila sé ekki í samræmi við 51. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 og beri því allt tjónið samkvæmt 56. gr. sömu laga, enda hafi sóknaraðili látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi, sbr. og greinar 3.1., 6.10. og 11.2. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F1.

Framangreindu til viðbótar birti varnaraðili F1 ítarlega umfjöllun og leiðbeiningar á heimasíðu sinni um netöryggi og hafi m.a. nýlega, þegar atvik sóknaraðila hafi átt sér stað, birt frétt á heimasíðu sinni þar sem varað væri við stuldi á kortanúmerum.

Athugasemdir varnaraðila F2

Varnaraðili F2 kveðst ekki vera aðili að viðskiptasambandi við sóknaraðila. Félagið sé aðeins vinnsluaðili endurkrafna fyrir varnaraðila F1, sem sé útgefandi umrædds korts. F2 annist samskipti við færsluhirða og útgefendur sem tengist endurkröfukerfi kreditkortsins. Enn fremur veiti F2 ráðgjöf varðandi endurkröfur sé þess óskað en ákvörðun um hvernig skuli fara með slíkar kröfur sé á valdi útgefanda hverju sinni, í þessu tilfelli varnaraðila F1.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á kortafærslu sem framkvæmd var á kreditkorti sóknaraðila hinn 27. desember 2020 að fjárhæð 138.335 kr. en sóknaraðili krefst þess að færslan verði felld niður.

Sóknaraðili byggir niðurfellingarkröfu sína í fyrsta lagi á því að varnaraðili F1 hafi verið of lengi að bregðast við, enda hafi hann veitt upplýsingar um færsluna eins fljótt og auðið var en af gögnum málsins má sjá að tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðilans F2 barst tæpri klukkustund eftir að öryggiskóðinn var staðfestur.

Meðal málgagna er ekki staðfesting á því að varnaraðili F1 hafi sent endurkröfubeiðnina sama dag og sóknaraðili sendi hana til varnaraðila F1 en hins vegar liggur fyrir að afstaða seljandans barst í síðasta lagi 12. febrúar 2021, sem nefndin telur innan eðlilegra marka. Nefndin fellst því ekki á að varnaraðilar hafi verið of lengi að bregðast við.

Í öðru lagi byggir sóknaraðili á því varnaraðilar hafi ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum, enda kveður sóknaraðili færsluna hafa verið framkvæmda án þess að hann hafi slegið inn öryggiskóðann til staðfestingar.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila F1 gilda kreditkortaskilmálar varnaraðila F1, ChargeBack Guide og lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 51. gr. laganna.

Að beiðni nefndarinnar hafa varnaraðilar lagt fram frekari málgögn. Þau málgögn sýna að öryggiskóði var sendur í farsímanúmer sóknaraðila og að öryggiskóðinn hafi verið sleginn inn áður en færslan var framkvæmd. Varnaraðili F1 hefur því fullnægt skyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, um að sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað. Í 2. mgr. sömu greinar er kveðið á um að það fari eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skrái, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. Þessum gögnum hefur sóknaraðili ekki hnekkt og hvorki fært rök fyrir hinu gagnstæða eða lagt fram önnur gögn í því skyni. Að teknu tilliti til þeirra gagna sem liggja fyrir nefndinni, þ. á m. viðbótargagna að beiðni nefndarinnar, telst því sannað að sóknaraðili hafi bæði mótttekið öryggiskóðann og slegið öryggiskóðann inn.

Samkvæmt 55. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 er að finna þá meginreglu að þegar um óheimilaða greiðslu sé að ræða skuli greiðsluþjónustuveitandi þegar í stað endurgreiða notandanum fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef óheimilaða greiðslan hefði ekki átt sér stað. Málgreinin gerir þó þann áskilnað að skilyrði 53. gr. laganna, sem fjallar um tilkynningu notanda um óheimilaða eða ranglega

framkvæmda greiðslu, séu uppfyllt og að tekið sé tillit til annarra ákvæða IV. kafla laganna.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Í 2. mgr. greinarinnar segir að notandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann meðal annars látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í 2. mgr. þeirrar greinar er kveðið á um að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá segir í 3. mgr. greinarinnar að notandi skuli tilkynna án óþarfa tafar um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fyrir liggur að sóknaraðili uppfyllti kröfur 3. mgr. en eftir stendur 2. mgr. Í grein 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F1 er persónubundinn öryggisþáttur skilgreindur sem hvers konar auðkenning sem bundinn sé við viðkomandi einstakling eingöngu og hann einn geti notað til að sanna á sér deili í viðskiptum samkvæmt skilmálunum, svo sem rafræn skilríki, PIN númer og fingrafar, sbr. og 20. tölul. 8. gr. laganna. Í grein 6.10. kreditkortaskilmálanna eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og er mælt fyrir um að varðveiti hann þá ekki í samræmi við greinina teljist það stórfellt gáleysi. Í grein 11.2. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verður að líta til þess að samkvæmt framangreindu staðfesti sóknaraðili færsluna með öryggiskóðanum þar sem meðal annars kom fram nafn söluaðila sem ekki var DHL.

Að teknu til alls framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hann hafi látið ógert að uppfylla skyldu sína samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, þ.e. að varðveita persónubundna öryggisþætti á korti sínu, af stórfelldu gáleysi. Þá hefur varnaraðili F1 uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 54. gr. laganna. Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F1 er því hafnað. Þegar af þeirri ástæðu er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F2 einnig hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila, F1 er hafnað.

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila F2 er hafnað.

Reykjavík, 8. júlí 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hrannar Jónsson

Ár 2021, fimmtudaginn, 24. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 2/2021**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 8. mars 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. 7. mars 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 9. mars 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. apríl 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 15. apríl 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 13. maí 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 10. og 24. júní 2021.

II.

Málsatvik

Þann 22. október 2010 undirritaði sóknaraðili samning við váttryggingafélagið V um beiðni um rafrænan greiðslumáta. Samkvæmt beiðninni var óskað eftir því að iðgjöld A yrðu skuldfærð af sama reikningi. Sóknaraðili tilkynnti V þann 7. júlí 2016 að tryggingariðgjöld A skyldu ekki lengur vera skuldfærð á kreditkort sóknaraðila. Frá þeim tíma eru bara tryggingariðgjöld sóknaraðila skuldfærð á kreditkort hans, þangað til í apríl 2018. Þann 16. apríl 2018 gefur A upp kortanúmer sóknaraðila við V sem byrjar í kjölfarið að skuldfæra tryggingariðgjöld hennar aftur af kreditkorti sóknaraðila þangað til 1. febrúar 2020.

Sóknaraðili bar fram kvörtun við varnaraðila þann 8. júlí 2020. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila þann 4. september 2020. Sóknaraðili krafðist endurskoðunar á ákvörðun varnaraðila með tölvupósti dags. 21. desember 2020. Varnaraðili neitaði að endurskoða ákvörðun sína með tölvupósti til sóknaraðila þann 20. janúar 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér tryggingariðgjöld sem skuldfærð voru án heimildar á kreditkort sóknaraðila á tímabilinu 16.04.2018-01.02.2020, samtals að fjárhæð 246.707 kr. Um sé að ræða tryggingariðgjöld A sem sóknaraðili skildi við í júní 2016.

Sóknaraðili byggir á því að þann 7. júlí 2016 hafi hann tilkynnt V að tryggingariðgjöld A skildu ekki lengur vera skuldfærð af hans kreditkorti. Frá þeim tíma hafi einungis tryggingariðgjöld sóknaraðila verið skuldfærð á kreditkort hans, en þann 16. apríl 2018 hafi A gefið upp kreditkortanúmer sóknaraðila hjá V sem í kjölfarið byrjar að skuldfæra hennar tryggingariðgjöld á kreditkort sóknaraðila þangað til í febrúar 2020. Sóknaraðili krafðist þess við varnaraðila að fá endurgreiddar heimildarlausar skuldfærslur tryggingariðgjalda A sem gerðar hafi verið á kreditkort sóknaraðila en varnaraðili neitað honum um endurgreiðslu.

Sóknaraðili vísar til þess að í kreditkortaskilmálum varnaraðila sé skýrt tekið fram að korthafi hafi einn heimild til að nota kortið. Þá vísar sóknaraðili til þess að í kreditkortaskilmálum varnaraðila komi fram að um samninga um boðgreiðslur gildi sérskilmálar sem gangi framur skilmálum bankans. Sóknaraðili byggir á því að engin boðgreiðslusamningur sé til staðar með þeim upplýsingum sem krafist er varðandi slíka samninga og þá hafi hann aldrei staðfest neinar boðgreiðslur. Sóknaraðili vísar til þess að árið 2010 hafi hann undirritað skjal sem bar yfirskriftina „beiðni um rafrænan greiðslumáta“ en þar hafi ekki komið fram að um boðgreiðslur af kreditkorti væri að ræða, auk þess sem engin kortanúmer væru tilgreind.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila vísar hann til þess að á heimasíðu varnaraðila komi fram að viðskiptavinir sem hafi athugasemd að gera við kortafærslur skuli fyrst reyna að leysa málin með söluaðila. Gangi það ekki þá aðstoði varnaraðili viðskiptavini með endurkröfufurlið. Á heimasíðu kortafyrirtækisins FF komi fram að korthafi skuli fyrst gera athugasemd hjá sínum útgáfubanka, nema ef um sé að ræða færslu vegna kaupa á vöru eða þjónustu, í þeim tilvikum skuli korthafi snúa sér fyrst til söluaðilans. Sóknaraðili byggir á því að hann hafi gert athugasemdir við V án árangurs og því beini hann kröfum sínum nú að varnaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að ekki sé gerð krafa um formlega uppsögn á boðgreiðslusamningum í skilmálum FF um boðgreiðslusamninga. Þá vísar sóknaraðili til þess að honum hafi ekki verið tilkynnt í samræmi við ákvæði 1.7 í skilmálum FF um að boðgreiðslur yrðu færðar sem úttekt á kreditkorti á ný. Sóknaraðili byggir einnig á því að V hafi boðið A að láta skuldfæra af kortinu hans þegar hún fór til þeirra 16. apríl 2018 enda hafi A ekki haft aðgang að kreditkorti hans á þessum tíma.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá nefndinni. Aðalkrafa um frávísun byggir á því að varnaraðili sé ekki réttur aðili að kröfu sóknaraðila. Ágreiningur málsins snúi að samningssambandi sóknaraðila við V og varnaraðili sé ekki aðili að því.

Til vara krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að kreditkortaskilmálar varnaraðila gildi um samningssamband milli aðila. Samkvæmt i. lið 4. kafla skilmálanna sé kveðið á um það að korthafi hafi einn heimild til að nota kreditkort sitt. Varnaraðili vísar jafnframt til vi. liðar sem kveður á um að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það. Varnaraðili telur ljóst að sóknaraðili hafi veitt A heimild til að nota kreditkort sitt eða að hún hafi haft upplýsingar um kortanúmer hans. Með því hafi sóknaraðili brotið framangreind ákvæði í skilmálum varnaraðila og verði sóknaraðili sjálfur að bera ábyrgð á því. Þá vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi gert samning við V um rafrænan greiðslumáta þann 22. október 2010 en þeim samningi hafi aldrei verið sagt formlega upp. Um framkvæmd boðgreiðslna V gildi

sérstakir skilmálar FF um boðgreiðslur gagnvart söluaðilum sem gangi framur skilmálum varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 8. kafla kreditkortaskilmálanna beri korthafa að tilkynna útgefanda tafarlaust um athugasemdir við reikningsyfirlit, í síðasta lagi innan 10 daga frá eindaga greiðslu. Eftir 30 daga frá eindaga greiðslu sé útgefandi ekki lengur ábyrgur fyrir leiðréttingu á færslu, sbr. ii. liður. Þá sé kveðið á um í lið iii. að þrátt fyrir framangreint ákvæði hafi korthafi að hámarki 13 mánuði til að gera athugasemdir við reikningsyfirlit. Hinn lengdi tímafrestur gildi þó aðeins ef korthafi geti sannað að útgefandi hafi ekki uppfyllt skilyrði skilmálanna um aðgengi korthafa að reikningsyfirliti. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi fyrst haft samband við varnaraðila í júlí 2020 og óskað eftir endurgreiðslu á færslum frá tímabilinu 17. apríl 2018 til 6. janúar 2020. Þar sem umsamin frestur til að tilkynna um óheimilaða færslu var liðinn þegar sóknaraðili gerði kröfu um endurgreiðslu hafi beiðni hans verið hafnað. Með vísan til framangreinds telur varnaraðili að hafna beri kröfum sóknaraðila.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort að sóknaraðili eigi rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna skuldfærslu tryggingariðgjalda fyrirverandi eiginkonu hans á kreditkort sóknaraðila án heimildar.

Sóknaraðili gerði samning við V þann 22. október 2010 varðandi beiðni um rafrænan greiðslumáta. Samkvæmt beiðninni var óskað eftir því að iðgjöld A, þáverandi eiginkona sóknaraðila, yrðu jafnframt skuldfærð á kreditkort sóknaraðila. Sóknaraðili óskaði síðan eftir því þann 7. júlí 2016 við V að tryggingariðgjöld hennar yrðu ekki lengur skuldfærð á kreditkort hans. Tryggingariðgjöld hennar voru þá ekki lengur skuldfærð af hans korti fyrr en í apríl 2018. Á þeim tíma hafði kortanúmer sóknaraðila aftur verið gefið upp við V vegna iðgjalda A og byrjaði V í kjölfarið að skuldfæra tryggingariðgjöld hennar aftur af kreditkort sóknaraðila þangað til í febrúar 2020. Sóknaraðili beinir nú kröfum sínum að varnaraðila vegna framangreindra færslna.

Í skilmálum varnaraðila kemur fram að korthafi hafi einn heimild til að nota kreditkort sitt, sbr. i. liður 4. kafla. Þá er korthafi jafnframt ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, sbr. vi. liður 4. kafla. Af gögnum málsins er ljóst að kortanúmer sóknaraðila var gefið upp í tengslum við skuldfærslu á tryggingariðgjöldum fyrrum eiginkonu sóknaraðila og byggja kröfur sóknaraðila á því að hann hafi ekki veitt samþykki sitt fyrir þeirri skuldfærslu. Samkvæmt skilmálum varnaraðila ber korthafa að tilkynna það án tafar til útgefanda telji korthafi að kort hans hafi verið notað með sviksamlegum hætti og skal korthafi gera athugasemdir við færslu í síðasta lagi innan 10 daga frá eindaga greiðslu. Þar kemur enn fremur fram að eftir 30 daga frá eindaga greiðslu sé útgefandi ekki ábyrgur fyrir leiðréttingu á færslu. Af gögnum málsins er ljóst að sóknaraðili gerði ekki athugasemdir við hinar umdeildu færslur innan þess tíma og er óumdeilt að sú þjónusta sem greidd var fyrir með kortinu var innt af hendi. Með hliðsjón af skilmálum varnaraðila verður því ekki fallist á að varnaraðili beri ábyrgð á endurgreiðslu á hinum umdeildu færslum. Telur nefndin því óhjákvæmilegt að hafna kröfum sóknaraðila.

Nefndin telur þó rétt að taka fram að með þessari niðurstöðu verður ekki tekin afstaða til hugsanlegra krafna sóknaraðila á hendur V eða fyrrum eiginkonu sóknaraðila vegna hinna umdeildu kortafærslna enda heyrir það ekki undir starfssvið nefndarinnar. Lögsaga nefndarinnar nær ekki til ágreiningsmála milli viðskiptamanna og seljanda vöru og þjónustu.

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa er sjálfstæð úrskurðarnefnd sem úrskurðar í ágreiningsmálum milli neytenda og seljanda um flestar gerðir samninga um kaup á vöru og þjónustu. Rétt er að benda á að sóknaraðili kann að geta beint mögulegri kröfu sinni á hendur V til framangreindrar úrskurðarnefndar.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 24. júní 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2021, miðvikudaginn 1. september, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 4/2021:a**

**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 nefndur sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. apríl 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 16. apríl 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. maí 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 14. maí 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 11. júní 2021.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 12. ágúst og 1. september 2021.

II.

Málsatvik

Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila um uppsögn á viðskiptum hans við bankann hinn 9. mars 2021. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats bankans á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018. Niðurstaða endurmatsins var sú að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn var reiðubúinn að taka.

Sóknaraðili óskaði í kjölfarið eftir skýringum á ákvörðun varnaraðila. Þá andmælti sóknaraðili því sérstaklega að varnaraðili hafi lokað fyrir aðgang sóknaraðila að hreyfingum á reikningi hans. Varnaraðili svaraði með þeim hætti að uppsögnin hafi byggst á 14. gr. skilmála bankans. Enn fremur hafi ákvörðunin verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdu viðskiptasambandinu í samræmi við lög um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018. Frekari samskipti áttu sér stað á milli aðila sem enduðu með því að sóknaraðili skaut málinu til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess í fyrsta lagi að varnaraðili veiti upplýsingar um það hvaða atvik, ef einhver, hafi leitt til þess að bankinn sagði upp viðskiptum við sóknaraðila í samræmi við heimildir bankans samkvæmt stöðluðum viðskiptaskilmálum sínum, sbr. lög nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og

fjármögnun hryðjuverka. Í öðru lagi krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun sína um að segja upp viðskiptunum. Í þriðja lagi krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað vegna kvörtunar þessarar.

Kvörtun sóknaraðila byggir á því að um ólögmdæta uppsögn hafi verið að ræða af hálfu varnaraðila og að varnaraðili hafi jafnframt neitað að veita upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi ekki haldið neinum upplýsingum leyndum í tengslum við áreiðanleikakannanir, sbr. 4. gr. skilmála bankans. Þá sé ekki um að ræða breytingar á áður veittum upplýsingum. Sóknaraðili vísar til þess að hann stundi hvorki peningaþvætti, né fjármögnun hryðjuverka. Þá hafi sóknaraðili með engum hætti gerst sekur um brot gegn skilmálum bankans. Sóknaraðili vísar til þess að ákvæði 58. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, sem mælir fyrir um þagnarskyldu starfsmanna banka og annarra fjármálastofnana, eigi bara við gagnvart þriðja manni en ekki gagnvart viðskiptamanni sjálfum. Sóknaraðili vísar til þess að ekki sé að finna í lögum eða reglum, sem varnaraðili hefur vísað til, að banka sé óheimilt að láta viðskiptavinum í té upplýsingar um atvik er búa að baki uppsögn viðskipta. Þá vísar sóknaraðili til þess að engin lögreglurannsókn sé í gangi á hendur honum sem réttlætt geti afstöðu varnaraðila um að upplýsa ekki um atvik að baki uppsögn viðskiptanna. Sóknaraðili byggir á því að þar sem viðskiptaskilmálar geri ráð fyrir að tilteknar ástæður þurfi að liggja að baki einhliða uppsögn viðskipta eigi hann rétt á því að vita hvaða atvik búa að baki uppsögn viðskiptanna. Sóknaraðili telur ljóst að uppsögn varnaraðila á viðskiptum gagnvart sér byggi ekki á ákvæðum viðskiptaskilmála bankans. Vísar sóknaraðili til þess að um sé að ræða ærumeiðingu í verki, auk þess sem þetta skaði viðskipti hans. Því áskilur sóknaraðili sér rétt til að krefja varnaraðila um greiðslu skaðabóta.

Í viðbótarathugasemdum vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi ekki gert grein fyrir ástæðum viðskiptaslitanna. Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi hvorki upplýst um til hvers af átta forsendum ákvæðis 14. gr. skilmálanna ákvörðun varnaraðila hafi byggst á. Þá hafi varnaraðili heldur ekki upplýst um hvaða atvik það hafi verið sem olli því að bankinn taldi eitt eða fleiri hinna átta atriða 14. gr. skilmálanna eiga við. Þá telur sóknaraðili það blasa við að það valdi viðskiptavinum banka fjártjóni, þegar honum er sagt upp viðskiptum. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðila beri skylda til, samkvæmt sínum eigin reglum, að auðvelda viðskiptavinum flutning í aðra viðskiptastofnun. Gögn varnaraðila til sóknaraðila hafi hins vegar verið afhent með þeim hætti að þær fjármálastofnanir sem flytja átti viðskipti til töldu gögnin ófullnægjandi og tóku þau ekki gild. Þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir sóknaraðila um betri aðgang að gögnum hafi þeim verið hafnað með þeim afleiðingum að erlendur banki sé nú að slíta viðskiptum við hann.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir í fyrsta lagi á því að uppsögn viðskiptanna hafi verið lögmæt. Varnaraðili telur óljóst hvaða lög eða samningsskilmála uppsögnin eigi að hafa brotið gegn. Vísar varnaraðili til þess að uppsögnin byggi á 14. gr. skilmála bankans, en samkvæmt ákvæðinu hafi varnaraðili áskilið sér rétt til að binda enda á alla þjónustuþætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar, að eigin frumkvæði vegna ástæða sem tilgreindar séu í ákvæðinu. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðila hafi verið sannanlega tilkynnt um uppsögnina í kjölfar endurmats bankans á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga um aðgerðir gegn peningaþvætti og

fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018. Niðurstaða endurmatsins hafi leitt í ljóst að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka. Vísar varnaraðili til þess að áhættuvilji bankans hafi dregist saman samhliða strangari lagakröfum og viðurlagaheimildum. Því væri algengara en áður að bankinn gripi til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin var gagnvart sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að færst hafi í aukana, bæði hérlandis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Þetta sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili byggir í öðru lagi á því að á honum hvíli ekki skylda til að útlista nánar ástæður uppsagnarinnar. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðila hafi verið gerð grein fyrir ástæðum viðskiptaslita í fyrrnefndu uppsagnarbréfi. Fjármálafyrirtækjum beri ekki skylda til að veita umræddar upplýsingar og þarfnist ekki sérstakrar heimildar til að synja slíku erindi. Slík synjun brjóti á engan hátt í bága við gildandi kröfur er varða gagnsæi í bankakerfinu. Þá hafi varnaraðili aldrei borið við þagnarskyldu skv. 58. gr. laga um fjármálafyrirtæki. Varnaraðili vísar til þess að verklag í þessum efnum sé trúnaðarmál, enda aukin hætta á því að eftirlitið myndi bera minni árangur ef það væri alkunna hvaða þættir það væru sem bankinn vaktaði. Varnaraðili vekur þó athygli á að bankinn geti veitt upplýsingar og gögn sem styðja niðurstöðu áhættumatsins og ákvörðunina um uppsögn, verði honum skylt að gera það.

Varnaraðili byggir að lokum á því að kröfur sóknaraðila verði ekki metnar til fjár. Samkvæmt 6. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar fjalli nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Vísar varnaraðili til þess að í kvörtun sóknaraðila sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né nokkuð sem gefi til kynna að ákvörðun varnaraðila hafi valdið sóknaraðila tjóni.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um að segja upp viðskiptum við sóknaraðila á grundvelli nýs áhættumats tengdu viðskiptasambandinu, sbr. 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Samkvæmt framangreindu ákvæði er áskilinn réttur varnaraðila til að binda enda á alla þjónustuþætti að eigin frumkvæði, svo sem ef bankinn telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættumati bankans. Ákvörðun varnaraðila um lok viðskiptasambandsins var samkvæmt gögnum málsins tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdu viðskiptasambandinu, í skilningi laga um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnum hryðjuverka nr. 140/2018.

Sóknaraðili krefst þess fyrir úrskurðarnefndinni að varnaraðila verði gert að upplýsa sóknaraðila um þau atvik sem ákvörðun varnaraðila byggði á, ásamt því að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun sína. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða allan kostnað í tengslum við kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að ákvörðun varnaraðila hafi leitt til fjártjóns fyrir sig, og vísar í því samhengi til þess að erlent fjármálafyrirtæki sé að slíta viðskiptum við sig. Engin gögn hafa þó verið lögð fram í tengslum við meint fjártjón sóknaraðila, né meinta uppsögn erlenda fjármálafyrirtækisins. Þá hefur sóknaraðili ekki gert fullnægjandi grein fyrir því hvernig fjártjón hans hafi atvikast eða í hverju það felist, heldur einungis vísað til þess að fjártjón blasi við þegar viðskiptavin banka sé sagt upp. Í ljósi þess að sóknaraðili tefldi fram viðbótarathugasemdum um meint fjártjón í kjölfar þess að athugasemdir bárust frá varnaraðila, þess efnis að krafa

sóknaraðila yrði ekki metin til fjár, verður að telja fullt tilefni hafa staðið til þess að ávarpa nánar þennan þátt ágreinings aðila. Þótt nefndin geti vissulega fallist á að það fylgi því ákveðið óhagræði fyrir viðskiptavin að þurfa að flytja viðskipti sín annað, verður það ekki talið liggja í augum uppi, eins og sóknaraðili heldur fram, að slíkt feli í sér fjártjón, enda verður ekki séð að sóknaraðili hafi lagt fram neina tölulega kröfu fyrir nefndinni eða fjárhagsleg gögn því til stuðnings. Þá vísar sóknaraðili til þess gögn af hálfu varnaraðila hafi verið ófullnægjandi og ekki verið tekin gild af hálfu annarra fjármálastofnanna. Sóknaraðili hefur hins vegar enga tilraun gert til að rökstyðja það nánar né hafa umrædd gögn verið lögð fram því til stuðnings.

Samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Samkvæmt e-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um þau mál sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar. Í ljósi framangreinds hefur sóknaraðili enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum verður ekki hjá því komist að vísa kröfu sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 6. gr. samþykktu nefndarinnar.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F, er vísað frá.

Reykjavík, 1. september 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Lilja Jensen
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2021, 28. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 5/2021**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F
og
greiðslumiðluninni G

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefndsóknaraðili, annars vegar og F og G, hér eftir nefnd varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 8. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2021, var kvörtunin send varnaraða G sem var gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila G bárust með bréfi dags. 22. júní 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 24. júní 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 15. júlí 2021 og í framhaldinu var málið sent til F 3. ágúst 2021. Athugasemdir varnaraðila F bárust 1. og 2. september 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 2. september 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 9. september 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. september og 7. 21. og 28. október 2021.

II.

Málsatvik

Laugardaginn 24. apríl 2021 fékk sóknaraðili smáskilaboð vegna sendingar sem hún virðist hafa átt von á og virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í smáskilaboðunum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða 1,99 evrur til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á tiltekna vefslóð. Sóknaraðili virðist hafa farið inn á vefslóðina og gefið þar upp kortaupplýsingar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili fékk síðan send önnur smáskilaboð með sérstökum öryggiskóða sem notaður er til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Til viðbótar öryggiskóðanum kom þar fram að greiðslan sé að fjárhæð 1.099 evrur og að viðtakandi hennar, þ.e. seljandi, sé Saturn Online GmbH. Sóknaraðili staðfesti greiðsluna að fjárhæð 1.099 evrur með öryggiskóðanum. Fyrir liggur í málinu að um svikapóst var að ræða en ekki póst frá DHL.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila G tveimur mínútum eftir að hafa staðfest greiðsluna með öryggiskóðanum til að láta loka kortinu og að það eina sem henni hafi verið ráðlagt að gera hafi verið að senda beiðni um endurkröfu til varnaraðila F við næsta opnunardag, það er mánudaginn 26. apríl 2021, sem hún og

gerði. Sóknaraðili sendi varnaraðila F tölvupóst til staðfestingar síðar sama dag um að hún hefði fyllt út endurkröfuskýrslu bæði á netinu og í næsta útibúi.

Varnaraðili F segist hafa sent endurkröfuna til kreditkortafyrirtækið í kjölfar þess að hafa móttækið beiðni sóknaraðila um endurkröfu. Að sögn varnaraðila F var endurkröfunni mótmælt af seljanda á þeim grundvelli að sóknaraðili ætti ekki endurkröfurétt þar sem færslan hafi verið staðfest með öryggiskóða.

Meðal málgagna eru ekki öll samskipti sóknaraðila við báða varnaraðila en aftur á móti liggur fyrir að hinn 10. maí 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila F þar sem hún áframsendi samskipti hennar við seljanda og óskaði eftir því að bankinn myndi einnig senda tölvupóst á seljandann til að flýta fyrir ferlinu.

Svar varnaraðila F barst hinn 12. maí 2021 en þar sagði að bankinn ynni eftir ströngum endurkröfureglum frá kreditkortafyrirtækinu og að hann mætti ekki fara út fyrir þær reglur, en téðar endurkröfureglur kveði á um að bankinn fari í gegnum kreditkortafyrirtækið til að hafa samband við færslusafnarann, sem síðan tali við sinn seljanda, en aðrar leiðir megi ekki fara. Í viðhengi fylgdi svar seljanda þar sem endurkröfunni var mótmælt. Þá kveðst varnaraðili F hafa gert endurkröfuna á þeirri forsendu að viðskiptin hefðu ekki klárast að fullu. Þar sem færslan hafi hins vegar verið staðfest með sérstökum öryggiskóða þá hafi korthafi samþykkt færsluna og þar með hafi bankinn ekki endurkröfurétt. Seljandi hafi mótmælt bankanum og sendi afrit af kvittun fyrir kaupunum, staðfestingu á sendingunni og því að varan hafi verið afhent. Bankinn hafi ekkert meira í höndunum til að mótmæla seljanda og því verði að loka málinu hjá bankanum. Færslan verði sett aftur inn á kort sóknaraðila.

Varnaraðili F útskýrir nánar þá leið sem bankinn fór í tölvupósti til sóknaraðila hinn 17. maí 2021, en þar segir að bankinn hafi reynt að fara krókaleið með því að nota þá forsendu fyrir endurkröfunni að viðskiptin hafi ekki klárast að fullu, en því seljandi haf svarað með gögnum og segi að viðskiptin hafi klárast að fullu. Þess vegna geti bankinn því miður ekki haldið mótmælum sínum til streitu, seljandi hafi svarað og sýnt fram á að færslan hafi farið rétt í gegnum kerfin hjá sér. Seljandi sé grandlaus um það hver sé á bak við viðskiptin en um leið og færslan sé staðfest með sérstökum öryggiskóða sé gengið út frá því að það sé handhafi kortsins sem eigi í viðskiptunum. Ef bankinn haldi áfram að mótmæla eigi bankinn á hættu að brjóta reglur kreditkortafyrirtækisins sem geti haft alvarlegar afleiðingar fyrir bankann.

Frá framangreindu svari varnaraðila F áttu sér stað nokkur samskipti milli aðila en hinn 30. maí 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila G þar sem hún hafnaði greiðsluskyldu á grundvelli þess að upplýsingagjöf félagsins hafi ekki verið fullnægjandi og að varnaraðili G hefði sérfræðikunnáttu á þessu sviði.

Eftir að athugasemdir varnaraðila G við kvörtun sóknaraðila bárust nefndinni hinn 22. júní 2021 sendi sóknaraðili sambærilegan tölvupóst um að greiðsluskyldu væri hafnað til varnaraðila F hinn 14. júlí 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að kreditkortafærsla að fjárhæð 171.000 kr. verði felld niður.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hún hafi ekki fengið viðunandi leiðbeiningar og þjónustu í tæka tíð frá varnaraðila G þegar hún lokaði kortinu sínu á laugardeginum 24. apríl 2021. Þannig hefði sóknaraðili nauðsynlega þurft að fá upplýsingar um það hver hennar fyrstu viðbrögð ættu að vera til þess að lágmarka

tjón af slíkum svikum en hafi engar slíkar leiðbeiningar fengið, heldur aðeins að hún ætti að senda beiðni um endurkröfu til varnaraðila F á mánudeginum 26. apríl 2021.

Að mati sóknaraðila hefði auðveldlega verið hægt að koma í veg fyrir allt tjónið, enda hafi færslan ekki verið framkvæmd fyrr en tveimur dögum eftir að svikin áttu sér stað. Sóknaraðili hafi fengið leiðbeiningar frá varnaraðila G á mánudeginum 26. apríl 2021 um að leita að færslunni á korti sóknaraðila á leitarvélinni Google og þar með komast að því hvaðan færslan stafaði. Sóknaraðili telur að í sínu tilfelli hefði hún sjálf auðveldlega getað hringt í seljandann í Þýskalandi og stöðvað kaupin eða í það minnsta hætt við kaupin þar sem verið væri að nota kortið hennar en ekki búið að afhenda vöruna ef hún hefði fengið þessar upplýsingar strax og hún lokaði kortinu hinn 24. apríl 2021.

Það sem veki athygli sóknaraðila er að 24. apríl 2021 sé varan keypt að því virðist í gegnum netfærslu. Varan sé síðan ekki afgreidd fyrr en á mánudeginum 26. apríl 2021 klukkan 14:54.

Þá byggir sóknaraðili á því að kortanúmer hennar komi ekki fram á þeirri ítarlegu greiðslukvittun sem varnaraðili F hafi fengið í hendurnar 12. maí 2021. Greiðslukvittunin sé aukinheldur með karlmannsnafni og heimilisfangi í Berlín í Þýskalandi.

Einnig byggir sóknaraðili á því að varnaraðilar séu báðir sérfræðingar í kortaviðskiptum en hún ekki og því hefði þeim staðið nær að veita henni nauðsynlegar leiðbeiningar um það hvernig hún ætti að bregðast við í kringumstæðum sem þessum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila G

Varnaraðili G kveðst ekki vera aðili að viðskiptasambandi við sóknaraðila. Félagið sé aðeins vinnsluaðili endurkrafna fyrir varnaraðila F, sem sé útgefandi umrædds kort. Varnaraðili G annist samskipti við færsluhirða og útgefendur sem tengist endurkröfukerfi kreditkortafyrirtækisins. Enn fremur veiti varnaraðili G ráðgjöf varðandi endurkröfur sé þess óskað en ákvörðun um hvernig skuli fara með slíkar kröfur sé á valdi útgefanda hverju sinni, í þessu tilfelli varnaraðila F. Í máli sóknaraðila hafi verið um að ræða samþykka færslu með sérstökum öryggiskóða en slík staðfesting feli í sér yfirfærslu ábyrgðar vegna færslu frá seljanda til korthafa. Af þeirri ástæðu sé enginn endurkröfuréttur fyrir hendi.

Með vísan til framangreinds hafni varnaraðili G alfarið ábyrgð vegna máls sóknaraðila.

Athugasemdir varnaraðila F

Varnaraðili F krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem bankinn geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili sýni ekki nægilega varúð í viðskiptum á netinu með kreditkortu.

Varnaraðili F byggir í fyrsta lagi á því að bankinn hefði ekki getað aðhafst frekar eftir að sóknaraðili var búin að gefa upp kortaupplýsingar sínar og samþykkja greiðsluna með því að slá inn sérstaka öryggiskóðann sem hún fékk sendan í smáskilaboðum.

Í öðru lagi byggir varnaraðili F á því að skilyrði 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. grein 11.2. kreditkortaskilmála bankans, séu uppfyllt en samkvæmt ákvæðinu skuli korthafi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila F leggi 1. mgr. 51. gr. sömu laga þá skyldu á sóknaraðila að nota kreditkortu í samræmi við

kreditkortaskilmála varnaraðila F, sbr. og grein 3.1. skilmálanna. Í grein 11.2. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannanlega aðild að ef hann hafi látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Þar sé mælt fyrir um þær skyldur korthafa að varðveita persónubundna öryggisþætti sína og að það teljist stórfellt gáleysi að gera það ekki. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verði til þess að líta að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóðanum þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðli en ekki DHL í íslenskum krónum. Telja verði að tjón sóknaraðila megi því rekja til þess að hún hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri því ábyrgð á færslunni, enda um stórfellt gáleysi að ræða.

Í þriðja lagi byggir varnaraðili F á því að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi þjónustu, leiðbeininga, varna eða öryggis varnaraðila F heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í viðskiptum á netinu. Varnaraðili F eigi enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að hún væri orsök tjóns sóknaraðila. Það hafi ekki verið gert. Þá hafi varnaraðili F veitt ítarlegar leiðbeiningar og upplýsingar um netvarnir til viðskiptavina sinna á heimasíðu sinni.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðilar beri ábyrgð á kortafærslu að fjárhæð 171.000 kr. sem var framkvæmd á kreditkorti sóknaraðila hinn 24. apríl 2021.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila F gilda kreditkortaskilmálar varnaraðila F og lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 51. gr. laganna.

Í 55. gr. laga um greiðsluþjónustu er að finna þá meginreglu að þegar um óheimilaða greiðslu sé að ræða skuli greiðsluþjónustuveitandi þegar í stað endurgreiða notandanum fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef óheimilaða greiðslan hefði ekki átt sér stað. Málsgreinin gerir þó þann áskilnað að skilyrði 53. gr. laganna, sem fjallar um tilkynningu notanda um óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu, séu uppfyllt og að tekið sé tillit til annarra ákvæða IV. kafla laganna.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Í 2. mgr. greinarinnar segir að notandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann meðal annars látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í 2. mgr. 51. gr. laganna er kveðið á um að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá segir í 3. mgr. sömu greinar að notandi skuli tilkynna án óþarfa tafar um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fyrir liggur að sóknaraðili uppfyllti kröfur 3. mgr. 51. gr. en eftir stendur 2. mgr. greinarinnar. Í ákvæði 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F er persónubundinn öryggisþáttur skilgreindur sem hvers konar auðkenning sem bundinn sé við viðkomandi einstakling eingöngu og hann einn geti notað til að sanna á sér deili í viðskiptum samkvæmt skilmálunum, svo sem rafræn skilríki, PIN númer og fingrafar, sbr. og 20. tölul. 8. gr. laganna. Í grein 6.10. kreditkortaskilmálanna eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og er mælt fyrir um

að varðveiti hann þá ekki í samræmi við greinina teljist það stórfellt gáleysi. Í grein 11.2. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verður að líta til þess að samkvæmt framangreindu staðfesti sóknaraðili færsluna með öryggiskóðanum þar sem meðal annars kom fram nafn söluaðila sem ekki var DHL.

Að teknu tilliti til framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hún hafi látið ógert að uppfylla skyldu sína samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, þ.e. að varðveita persónubundna öryggisþætti á korti sínu, af stórfelldu gáleysi. Þá hefur varnaraðili F uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 54. gr. laganna. Er því ekki unnt að fella skaðabótaábyrgð á hendur varnaraðila á grundvelli laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Kemur því næst til skoðunar hvort byggja megi bótagrundvöll fyrir skaðabótakröfu sóknaraðila á ólögfestu sakarreglunni. Sóknaraðili hefur einkum byggt skaðabótakröfu sína á því að koma hefði mátt í veg fyrir tjón hefði varnaraðili G veitt henni viðunandi upplýsingar þegar hún hringdi í kortafyrirtækið í kjölfar þess að hafa slegið inn öryggiskóðann og áttað sig á svikunum.

Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila virkist, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til ólögmatrar og saknæmrar háttsemi, það er ásetnings eða gáleysis, orsakasamband sé fyrir hendi og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Við sakarmatið ber að líta til þess að varnaraðilar eru að selja sérfræðiþjónustu á þessu sviði og bera því sérfræðiábyrgð í skilningi skaðabótaréttar, sem leiðir til þess að ströngu sakarmati er beitt gegn þeim. Í því felst í fyrsta lagi að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um hlutlæga þætti sakarreglunnar, svo sem um aðgæslu og vandvirkni í vinnubrögðum. Í annan stað að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um huglæga þætti sakarreglunnar, svo sem hvort varnaraðilar vissu eða máttu vita um þær afleiðingar sem gæti leitt af athöfnum þeirra. Loks í þriðja lagi að sönnunarreglur geta sætt afbrigðilegri beitingu, sóknaraðila í hag, það er með frávikum frá sönnun um atvik að tjóni, frávikum frá sönnun um tjón og frávikum frá sönnun um orsakatengsl.

Fallast má á með sóknaraðila að varnaraðili G hefði mátt benda sóknaraðila fyrir á þann möguleika að leita að færslunni á leitarvélinni Google og þar með komast að því hvaðan færslan væri að koma. Slíkt athafnaleysi eitt og sér getur þó ekki verið grundvöllur skaðabótaábyrgðar varnaraðila í ljósi þess að með öllu er ósannað að sóknaraðili hefði yfir höfuð getað komið í veg fyrir tjón sitt ef hún hefði fengið fyrirnefndar upplýsingar fyrir. Þá verður ekki fram hjá því litið að sú háttsemi sóknaraðila, að gefa upp kortaupplýsingar sínar og síðar öryggiskóða, verður að telja frumorsök tjóns sóknaraðila.

Framangreindu til viðbótar er vert að nefna að skyldur greiðsluþjónustuveitenda í tengslum við greiðslumiðil eru taldar upp í 52. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Að mati nefndarinnar fæst ekki séð af gögnum málsins að varnaraðilar hafi vanrækt skyldur sínar samkvæmt téðu ákvæði. Þá hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðilar hafi brotið í bága við aðrar skráðar eða óskráðar háttennisreglur sem gilda um starfsemi varnaraðila. Athafnaleysi varnaraðila getur því ekki talist saknæmt í skilningi sakarreglunnar.

Að framangreindu virtu telur nefndin sóknaraðila ekki hafa leitt nægar líkur að því að hafa orðið fyrir tjóni sökum téðs athafnaleysis eða að háttsemi varnaraðila hafi talist saknæm í skilningi sakarreglunnar. Skilyrði sakarreglunnar eru því ekki uppfyllt og bera varnaraðilar ekki skaðabótaábyrgð á þeim grundvelli.

Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F er því hafnað. Þegar af þeirri ástæðu er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila G einnig hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila, F, er hafnað.

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila G, er hafnað.

Reykjavík, 28. október 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Ár 2021, 7. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson

Fyrir er tekið **mál nr. 6/2021**:

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 nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 15. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. 13. júní 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2021, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 1. júlí 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 6. júlí 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 10. september 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. september og 7. október 2021.

II.

Málsatvik

Samkvæmt ódagsettu skjáskoti frá sóknaraðila reyndi sóknaraðili að sækja um stuðningslán á grundvelli laga um fjárstuðning til minni rekstraraðila vegna heimsfaraldurs kórónuveiru nr. 38/2020 inni á vefnum Ísland.is. Í þeim skilaboðum segir að samkvæmt 12. gr. laga nr. 38/2020 skuli rekstraraðili staðfesta við umsókn að hann uppfylli skilyrði laganna fyrir því að fá stuðningslán. Samkvæmt upplýsingum sem sóttar hafi verið fyrir hönd félagsins, eða félagið hefur fyllt inn, uppfylli sá rekstraraðili sem sótt sé um fyrir ekki skilyrðin og því sé ekki unnt að ljúka umsókninni. Sérstaklega er tekið fram að upplýsingar um umsókn hafi ekki verið sendar lánastofnun.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila vegna framangreinds en segir varnaraðila hafa sagt að hann gæti ekkert gert þar sem upplýsingarnar komi beint frá vefnum Ísland.is við útfyllingu umsóknarinnar.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili veiti sér stuðningslán að því marki sem eðlilegt þyki, að hámarki 5.000.000 kr.

Sóknaraðili kveður ástæðuna fyrir því að félagið uppfylli ekki skilyrði laga nr. 38/2020 vera að fyrirtækið hafi verið stofnað í desember 2019 og að stjórnendur félagsins hafi ákveðið að vera eingöngu með verktaka fyrstu tvo mánuðina í því skyni

að forðast óparfa skuldsetningu. Félagið hafi ekki byrjað að greiða laun fyrir en í mars 2020.

Í ljósi framangreinds langi sóknaraðila að kanna hvort unnt sé að taka tillit til framangreinds við mat á því hvort sóknaraðili uppfylli skilyrði laga nr. 38/2020 til að verða veitt stuðningslán.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá nefndinni en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili bendir á að fram komi í kvörtun sóknaraðila að sóknaraðili hafi sótt um stuðningslán í gegnum vefinn Ísland.is en hafi ekki uppfyllt skilyrði fyrir veitingu lánsins. Allar umsóknir sem varnaraðili móttaki um veitingu stuðningslána séu skráðar í gagnagrunn varnaraðila, en umsókn sóknaraðila sé ekki þar á meðal.

Aðalkröfu sína, um frávísun, byggir varnaraðili á því að það skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndarinnar, að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns, sé ekki uppfyllt, sbr. 5. gr. samþykkta úrskurðarnefndarinnar. Í kvörtun sóknaraðila sé hvergi tiltekið eða útskýrt hvenær eða með hvaða hætti varnaraðili hafi hafnað kröfu sem sóknaraðili eigi að hafa gert.

Um stuðningslán sé fjallað í III. kafla laga nr. 38/2020. Í 12. gr. laganna komi fram að umsókn um stuðningslán skuli beint í gegnum miðlæga þjónustugátt á vefnum, til lánastofnunar sem hafi samið við Seðlabanka Íslands og skuli rekstraraðili staðfesta við umsókn að hann uppfylli skilyrði fyrir veitingu stuðningsláns, sem útlistuð séu í 10. gr. laganna. Ákvæði 13. gr. laganna mæli svo fyrir um að lánastofnun afgreiði stuðningslán til rekstraraðila sem fullnægi skilyrðum 10. gr. laganna.

Miðlæga þjónustugáttin sem vísað sé til í lögnum sé vefurinn Ísland.is en samkvæmt upplýsingum af vefnum fái lánastofnun umsókn um stuðningslán rafrænt til afgreiðslu ef fyrirtæki sem sækir um stuðningslán skráir öll viðeigandi gögn í umsóknarferlinu á vefnum og uppfyllir skilyrði fyrir veitingu láns.

Líkt og fyrir sé rakið virðist sem sóknaraðili hafi ekki uppfyllt skilyrði fyrir veitingu stuðningsláns og hafi varnaraðili því ekki fengið umsókn sóknaraðila til afgreiðslu. Þannig liggja fyrir að varnaraðili hafi á engu stigi málsins hafnað kröfu sóknaraðila, líkt og áskilið sé í 5. gr. samþykkta fyrir úrskurðarnefndina.

Með vísan til alls þessa telji varnaraðili óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni.

Varakrafa varnaraðila, um að kröfu sóknaraðila sé hafnað, byggir á sömu rökum og aðalkrafan, um frávísun, og vísist um það til fyrri umfjöllunar. Áréttað sé að varnaraðili hafi ekki veitt stuðningslán nema að undangengnu umsóknarferli í gegnum vefinn Ísland.is þar sem áskilið var að skilyrði III. kafla laga nr. 38/2020 séu væru uppfyllt. Varnaraðili hafi því ekki tekið efnislega afstöðu til þess hvort skilyrðin hafi verið uppfyllt og hvort stuðningslán skyldi veitt. Lokað hafi verið fyrir umsóknir um veitingu stuðningslána 31. maí sl. Í ljósi ofangreinds sé varnaraðili ekki í aðstöðu til að verða við beiðni sóknaraðila.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila snýr að því hvort varnaraðila sé skylt að veita sóknaraðila stuðningslán á grundvelli laga nr. 38/2020.

Í 1. mgr. 10. gr. laga nr. 38/2020 er kveðið á um að ríkissjóður ábyrgist, eftir því sem nánar greini í 2. mgr. 11. gr., stuðningslán sem lánastofnun sem hefur samið við Seðlabanka Íslands samkvæmt 2. mgr. 20. gr. veiti fyrir lok maí 2021 til rekstraraðila sem uppfylla nánar tilgreind skilyrði.

Samkvæmt því var lokað fyrir umsóknir um veitingu stuðningslána 31. maí sl. en kvörtun sóknaraðila barst úrskurðarnefndinni eftir það tímamark. Þegar af þeirri ástæðu er kröfum sóknaraðila hafnað, enda ómögulegt fyrir varnaraðila að verða við kröfum hans um veitingu stuðningsláns í skilningi laga nr. 38/2020 vegna skorts á lagastoð.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila, M, um að varnaraðili, F, veiti sér sér stuðningslán að því marki sem eðlilegt þyki að hámarki 5.000.000 kr., er hafnað.

Reykjavík, 7. október 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson
Hrannar Jónsson

Ár 2021, fimmtudaginn, 23. september, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 7/2021**:

**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 nefndur sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 21. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. júní 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 29. júlí 2021 og voru þær áframsendar sóknaraðila þann 3. ágúst 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 25. ágúst 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 16. og 23. september 2021

II.

Málsatvik

Sóknaraðili er ásamt sambýliskonu sinni eigandi einnar íbúðar í fjöleignarhúsi við A í Reykjavík. Árið 2020 greiddu íbúðareigendur inn á reikning í eigu húsfélagsins vegna framkvæmda sem samþykktar höfðu verið á aðalfundi húsfélagsins. Framkvæmdum við húsið lauk í október árið 2020.

Í maí 2021 sendi sóknaraðili beiðni á varnaraðila og krafðist þess að fá afhent yfirlit yfir reikninga húsfélagsins þar sem sóknaraðili taldi framkvæmdir ekki hafa verið gerðar upp og óljóst hvernig fjármunum hafi verið ráðstafað af húsfélaginu. Varnaraðili hafnaði beiðni sóknaraðila þann 28. maí 2021 þar sem bankinn taldi slíka beiðni þurfa að koma frá þar til bærum aðila innan stjórnar viðkomandi húsfélags.

Sóknaraðili skaut málinu til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki þann 21. júní 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili veiti sér yfirlit yfir færslur á bankareikningi nr. X, sem er í eigu húsfélagsins við A.

Sóknaraðili telur sig og sambýliskonu sína hafa greitt tiltekna fjárhæð inn á framangreindan bankareikning vegna framkvæmda húsfélagsins við A á árinu 2020. Sóknaraðili vísar til þess að greiðslan hafi verið séreign samkvæmt álitum kærufundar húsamála. Sóknaraðili vísar til þess að framkvæmdum hafi lokið í október 2020, en þær hafi aldrei verið gerðar upp af hálfu húsfélagsins og að stjórn húsfélagsins hafi ekki gert

grein fyrir því hvernig þeim fjármunum sem íbúðareigendur lögðu inn hafi verið ráðstafað. Sóknaraðili vísar til þess að, þrátt fyrir skýr ákvæði fjöleignarhúsalaga um aðgang eigenda að reikningum, hafi honum verið meinaður aðgangur að reikningsyfirlitum og reikningum húsfélagsins.

Sóknaraðili telur ljóst að þar sem hann eigi innstæður inni á bankareikningi húsfélagsins, sem sé hans séreign, þá beri bankanum að veita honum aðgang að reikningi til skoðunar eða yfirlit yfir færslur af reikningnum. Sóknaraðila grunar að vafasamt athæfi hafi átt sér stað, sem hann telur vera næga ástæða fyrir varnaraðila til að veita sér skoðunaraðgang að reikningnum.

Sóknaraðili byggir á því að samkvæmt 54. gr. fjöleignarhúsalaga nr. 26/1994 beri hann ásamt öðrum eigendum in solidum ábyrgð á skuldum húsfélagsins út á við. Sóknaraðili óttast að þeir sem farið hafa með fjárráð húsfélagsins séu að valda tjóni á einn eða annan veg og sér sóknaraðili sér ekki fært um annað en að fara yfir fjármál húsfélagsins með yfirlit frá bankanum. Sóknaraðili telur heildartjón geta numið allt að 15.000.000 kr. en séreign sóknaraðila nemi 10,06% af fjárhæðinni.

Í viðbótarathugasemdum byggir sóknaraðili á því að hann og sambýliskona hans séu viðskiptavinir varnaraðila, þar sem peningar þeirra séu geymdir hjá bankanum. Þá byggir sóknaraðili á því að umboð stjórnar húsfélagsins til að koma fram fyrir þeirra hönd í viðskiptum við bankann sé ógilt þar sem sóknaraðili telur hluta fjárens hafa verið stolið. Þá byggir sóknaraðili á því að ef stjórn húsfélags vanrækir lagaskyldur sínar um upplýsingagjöf samkvæmt fjöleignarhúsalögum, þá falli skylda á bankann til að sýna fram á hvernig fjármunum sem hann tók til vörslu hafi verið varið.

Sóknaraðili vísar til þess að stjórn félagsins hafi neitað sér um aðgang að reikningum og bankayfirliti húsfélagsins. Sóknaraðili treysti aftur á móti ekki yfirlitum sem fari í gegnum stjórn húsfélagsins þar sem þeim kunni að hafa verið breytt í meðförum stjórnar. Þá vísar sóknaraðili til þess að reikningar húsfélagsins hafi hvorki legið frammi á aðalfundi né fyrir fund.

Sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni vegna meðferðar umboðsmanna á fjármunum og að varnaraðili kunni að vera fundinn ábyrgur fyrir því tjóni seinna meir. Þá telur sóknaraðili bankann ekki gera greinarmun á sameign í sjóði húsfélagsins annars vegar og séreign í sjóði húsfélagsins hins vegar.

Sóknaraðili hafnar athugasemdum varnaraðila um að ágreiningur málsins eigi aðeins undir kærunefnd húsamála, enda sé í lögnum að finna heimild til þess að bera ágreiningsmál undir nefndina en ekki skyldu. Þá vísar sóknaraðili til þess að samkvæmt fordæmum kærunefndar húsamála sé skýrt að félagsmenn eigi að vera með óheftan aðgang að reikningum húsfélaga.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kvörtun sóknaraðila verði vísað frá nefndinni. Til vara krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir kröfu sína um frávisun á því að samkvæmt a-lið 3. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar taki nefndin til meðferðar kvartanir sem varða réttarágreining milli fjármálafyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband á milli aðila. Byggir varnaraðili á því að þar sem kvörtunin stafi ekki frá viðskiptamanni bankans, þ.e. húsfélagi A, heldur frá sóknaraðila persónulega, stafi kvörtunin ekki frá þar til bærum aðila, enda lúti ágreiningsefnið ekki að samningssambandi á milli varnaraðila og sóknaraðila.

Þá byggir varnaraðili á því að úrskurðarnefndin fjalli ekki um ágreining sem samkvæmt lögum heyri undir stjórnvöld, sbr. a-lið 6. gr. samþykktar nefndarinnar. Vísar varnaraðili til þess að ágreiningsefnið lúti ekki að viðskiptum sóknaraðila við varnaraðila, heldur ágreining á milli sóknaraðila og húsfélagsins A. Byggir varnaraðili á því að samkvæmt 1. mgr. 80. gr. laga um fjöleignarhús nr. 26/1994 heyri ágreiningur um réttindi og skyldur eigenda fjöleignarhúsa undir kærunefnd húsamála. Ágreiningsefnið heyri því ekki undir valdsvið úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki heldur kærunefnd húsamála.

Varnaraðili byggir jafnframt á því að samkvæmt b-lið 6. gr. samþykktar nefndarinnar fjalli nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Vísar varnaraðili til þess að krafa sóknaraðila sé ekki fjárkrafa, heldur krefjist sóknaraðili þess að fá yfirlit og/eða aðgang að bankareikning í eigu húsfélags síns. Byggir varnaraðili á því að þar sem sóknaraðili hafi enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila í máli þessu, verði krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár.

Varakrafa varnaraðila, um höfnun, byggir á því að varnaraðila sé ekki í sjálfsvald sett hverjum bankinn veitir aðgang að reikningsupplýsingum húsfélaga. Slík beiðni þurfi að koma frá þar til bærum aðila innan stjórnar viðkomandi húsfélags, sem samkvæmt framlögðum gögnum sýni fram á umboð viðkomandi. Samkvæmt ákvæðum fjöleignarhúsalaga fari kjörin stjórn húsfélags með málefni þess milli funda og séu stjórnarmenn húsfélags því í forsvari fyrir viðkomandi húsfélag og koma fram fyrir hönd þess gagnvart þriðja aðila, enda hafi þeim verið veitt slíkt umboð af félagsmönnum húsfélagsins. Með vísan til ákvæða fjöleignarhúsalaga hefur varnaraðili aðeins veitt stjórnarmönnum húsfélaga upplýsingar um fjárhagsmálefni slíkra félaga, en ekki einstökum íbúðaeigendum, og sé gjaldkeri alla jafna í forsvari fyrir viðkomandi húsfélag og tengiliður félagsins við varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að réttur almennra félagsmanna til að fá upplýsingar um efnahag og fjárhagsstöðu, reikninga og annað tengt viðkomandi húsfélagi sé tryggður í 6. mgr. 69. gr. fjöleignarhúsalaga. Samkvæmt framangreindu ákvæði sé stjórn og framkvæmdastjóra skylt að veita eigendum upplýsingar og skýringar um öll atriði er varða málefni húsfélagsins, rekstur þess, sameiginlegt viðhald, efnahag og fjárhagsstöðu. Þá hafi eigendur rétt á að skoða bækur félagsins, reikninga og fylgiskjöl með hæfilegum fyrirvara en þó jafnan að viðstöddum stjórnarmanni. Vísar varnaraðili til þess að kærunefnd húsamála hafi skýrt framangreint ákvæði fjöleignarhúsalaga á þann veg að félagsmaður, sem hvorki sé gjaldkeri húsfélags né skoðunarmaður reikninga, eigi engan frekari rétt á aðgangi að gögnum félagsins en aðrir húseigendur, sbr. álit kærunefndar húsamála nr. 24/2013. Varnaraðili vísar jafnframt til álits kærunefndar húsamála nr. 75/2018 sem að mati bankans styður þá niðurstöðu að upplýsingagjöf til einstakra aðila fari í gegnum stjórn húsfélagsins. Varnaraðili byggir á því að framangreind álit staðfesti sannanlega rétt félagsmanna til aðgangs að fjárhagsupplýsingum og yfirlitum yfir reikninga viðkomandi húsfélags skv. 6. mgr. 69. gr. fjöleignarhúsalaga. Hins vegar sé ekki fjallað um skyldu fjármálastofnana til að veita slíkar upplýsingar til hvers íbúa fyrir sig enda kveði lagaákvæðið skýrt á um að upplýsingaskylda samkvæmt ákvæðinu hvíli á stjórn og framkvæmdastjóra viðkomandi húsfélags og fari slík skoðun og/eða aðgangur að fjárhagsupplýsingum því ekki beint í gegnum viðskiptabanka húsfélags án atbeina stjórnar félagsins.

Varnaraðili byggir á því að ósk um yfirlit bankareikninga í eigu húsfélaga þurfi samkvæmt ofangreindu að koma frá gjaldkera eða öðrum stjórnarmönnum félagsins og sé það á ábyrgð stjórnarmanna en ekki varnaraðila að veita einstökum félagsmönnum aðgang að slíkum upplýsingum.

VI. Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort að íbúðareigandi í fjöleignarhúsi eigi rétt á að fá aðgang að reikningum húsfélagsins við A beint frá varnaraðila.

Sóknaraðili telur sig eiga rétt á aðgengi að reikningum húsfélagsins þar sem samningssamband sé til staðar á milli hans og varnaraðila á grundvelli séreignar sóknaraðila í fjármunum húsfélagsins hjá bankanum.

Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. fjöleignarhúsalaga nr. 26/1994 gilda lögin um réttindi og skyldur eigenda fjöleignarhúsa. Samkvæmt 13. gr. laganna ber eigendum skylda til að vera í húsfélagi og fara eftir löglegum ákvörðunum húsfélagsins og virða þær. Þá ber eigendum jafnframt skylda til að greiða hlutdeild í sameiginlegum kostnaði. Réttindi og skyldur þátttöku í húsfélagi eru órjúfanlega tengd eignarrétti að einstökum eignarhlutum. Enginn eigandi getur synjað þátttöku í húsfélagi eða sagt sig úr því nema með sölu eignarhluta síns, sbr. 2. mgr. 56. gr. fjöleignarhúsalaga. Á aðalfundi húsfélags skulu lagðir fram ársreikningar til samþykktar og umræður um þá, sbr. 61. gr. fjöleignarhúsalaga. Stjórn húsfélagsins sér um að bókhald húsfélags sé fært og haldið á réttan og fullnægjandi hátt. Efnahags- og rekstrarreikningar skulu glögglega færðir á tíðkanlegan hátt, sbr. 72. gr. fjöleignarhúsalaga. Þá skal endurskoðandi endurskoða reikninga húsfélagsins og hefur hann aðgang að öllu bókhaldi og getur krafist allra upplýsinga sem hann þarf fyrir starf sitt, sbr. 73. gr. fjöleignarhúsalaga. Samkvæmt 80. gr. laganna geta eigendur fjöleignarhúsa lagt ágreining um réttindi sín og skyldur samkvæmt lögnum undir kærunefnd húsamála, sbr. húsaleigulög, nr. 36/1994, og óskað eftir álitsgerð um ágreiningsefnið.

Af framangreindu leiðir að stjórn húsfélags og endurskoðandi hafa aðgang að reikningum húsfélagsins. Íbúðareigendum er skylt að greiða mánaðarlega til húsfélagsins samkvæmt fjöleignarhúsalögum, en sjóðurinn er óskiptur sameiginlegur sjóður sem íbúðareigendur greiða í í hlutfalli við eignarhald sitt. Verður því ekki litið á greiðslu hvers eiganda sem séreign hans í sjóðinum. Af því leiðir að samningssamband hefur ekki myndast milli hvers íbúðareiganda og bankans, þar sem húsfélagið er lögaðilinn í samningssambandi við bankann og kemur stjórn fram fyrir hönd húsfélagsins.

Samkvæmt a. lið 3. gr. samþykktar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki tekur nefndin til meðferðar kvartanir sem varða réttarágreining milli fjármálafyrirtækis og viðskiptamanns, enda sé samningssamband milli aðila. Samkvæmt b. lið 6. gr. samþykktar nefndarinnar fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár.

Að ofangreindu virtu verður ekki hjá því komist að vísa kröfu sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni á grundvelli a. liðar 3. gr. samþykktar nefndarinnar annars vegar, þar sem ekki er samningssamband á milli aðila, og b. liðar 6. gr. samþykktar nefndarinnar hins vegar enda lýtur krafa sóknaraðila að afhendingu gagna og verður krafan því ekki metin til fjár.

Sóknaraðila er bent á að leggja ágreining málsins undir kærunefnd húsamála, sbr. 80. gr. fjöleignarhúsalaga og húsaleigulög nr. 36/1994. Þá getur sóknaraðili jafnframt beint kæru til lögreglu ef hann telur rökstuddan grun til staðar um auðgunarbrot.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila F, er vísað frá.

Reykjavík, 23. september 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Lilja Jensen

Ár 2021, fimmtudaginn, 23. september er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2021**:

**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 nefnd sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 22. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. júní 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 15. júlí 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 3. ágúst 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 14. ágúst 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 16. og 23. september 2021.

II.

Málsatvik

Þann 25. febrúar 2021 fékk sóknaraðili tölvupóst, sem leit út fyrir að vera frá Póstinum, þess efnis að hennar biði sending sem hún yrði að greiða 399 kr. fyrir. Tölvupóstinum fylgdi hlekkur sem flutti sóknaraðila yfir á greiðslusíðu, þar sem hún gaf upp allar greiðslukortaupplýsingar sínar, þ.e. kortanúmer, gildistíma og CVV númer. Í kjölfarið fékk sóknaraðili sent öryggisnúmer, eða Secure Code, í SMS skilaboðum til að staðfesta greiðslu upp á EUR 800,00 til seljanda að nafni Revolut. Sóknaraðili staðfesti í tvígang færslu fyrir EUR 800,00 á þessari tilteknu síðu og voru því tvær færslur skuldfærðar á kort sóknaraðila upp á EUR 800,00 hver.

Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila, sem tilkynnti henni að ekki væri til staðar endurkröfuréttur vegna færslunnar þar sem hún hefði framkvæmt þær sjálf og jafnframt staðfest með innslætti öryggisnúmers, eða Secure Code, í tengslum við færslurnar. Varnaraðili tilkynnti færslurnar til kortafyrirtækisins FF og ráðlagði sóknaraðila að reyna að hafa samband við Revolut til þess að fá færslurnar bakfærðar. FF sendi fyrirspurn á færsluhirði Revolut, sem að staðfesti að þarna væri um svik að ræða, og var hann beðinn um að vera með milligöngu um að endurheimta féð. Engin endurgreiðsla fékkst hins vegar á kortareikning sóknaraðila frá Revolut, þar sem að þeir sem svikapóstinn sendu höfðu að öllum líkindum verið búnir að leysa til sín fjárhæðina.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili viðurkenni ábyrgð sína í tengslum við ofangreindar svikafærslur, þar sem hún greiddi samtals EUR 1600,00 inn á erlendan aðila, sem hún taldi vera í nafni Póstsins.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ítrekað fengið SMS skilaboð með vitlausum fjárhæðum og að hún sé hætt að taka mark á þeim. Vísar sóknaraðili til þess að hún hafi áður fengið SMS skilaboð frá FF þar sem upphæðin hafi verið tilgreind með tveimur núllum of mikið. Því hafi hún gert ráð fyrir því sama í þessu tilviki, að upphæðin væri tilgreind með tveimur núllum of mikið og hún væri að greiða EUR 8,00.

Í viðbótarathugasemdum hafnar sóknaraðili því að úrskurður nefndarinnar í máli nr. 16/2020 eigi við, enda séu málin frábrugðin hvert öðru.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að kreditkortaskilmálar bankans gildi um viðskiptasamband aðila og samningur um útgáfu kreditkorts gildi um samningssambandið. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt kafla 4 grein ii í kreditkortaskilmálunum skuli korthafi í netviðskiptum og við símgreiðslu gefa upp nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer sé þess óskað af söluaðila og jafngildi slík upplýsingagjöf samþykki korthafa fyrir viðskiptunum. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðila hafi ekki geta dulist að umræddar færslur ættu ekki uppruna sinn að rekja til Póstsins, enda hafi komið skýrt fram í báðum SMS skilaboðunum að söluaðili væri Revolut. Í SMS skilaboðunum sé jafnframt tekið fram að korthafi skuli ekki staðfesta færslu nema upplýsingar um færsluna reynist réttar.

Varnaraðili vísar til þess að krafa sé gerð til korthafa um varkárni í viðskiptum á netinu, ásamt því að deila ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að umrædd greiðsla sé réttmæt. Varnaraðili segist ítrekað minnst á þetta í tölvupóstum til korthafa og með almennum auglýsingum. Þá sé á heimasíðu varnaraðila að finna upplýsingar um hvað öryggisvottun netfærslu þýði og áréttað mikilvægi þess að gengið sé úr skugga um að upphæð, mynt og nafn seljanda stemmi við viðskiptin, því að staðfesting með öryggisnúmeri á netinu jafngildi því að staðfesta viðskipti með PIN-númeri.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga með því að ýta á hlekk meðfylgjandi tölvupóstinum, þar sem greina hefði mátt af lestri svikapóstsins að um vefveiðar (e. Phising) væri að ræða, einnig með því að gefa upp greiðslukortaupplýsingar og öryggiskóða á umræddri vefsíðu.

Máli sínu til stuðnings vísar varnaraðili í úrskurð Úrskurðarnefndarinnar nr. 16/2020, þar sem reynt hafi á samskonar svindl. Í því máli hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að korthafinn hafi ekki gætt með nægjanlegum hætti að persónubundnum öryggisþáttum á korti sínu, þar sem hann staðfesti í tvígang færslur með 3-D secure öryggiskóða þar sem kom fram nafn erlends söluaðila og fjárhæð kortafærslu í erlendum gjaldmiðli.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að svikafærslu sem framkvæmd var á greiðslukort sóknaraðila þann 25. febrúar 2021.

Lög um greiðslubjónustu nr. 120/2011 gilda um greiðslubjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Um samningssamband aðila gilda skilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Samkvæmt framangreindu ákvæði skal notandi greiðslubjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils ber notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laganna. Varnaraðili hefur gefið út kreditkortaskilmála sem gilda um viðskiptasamband aðila. Í 4. kafla kreditkortaskilmálanna er kveðið á um varðveislu og notkun korts. Samkvæmt grein ii. segir að í netviðskiptum og við símgreiðslu skuli korthafi gefa upp nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer sé þess óskað af söluaðila og jafngildir slík upplýsingagjöf samþykki korthafa fyrir viðskiptunum.

Sú krafa er gerð til korthafa að sýna varkárni í viðskiptum sínum á netinu. Varnaraðili hefur áréttað mikilvægi þess að korthafar deili ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að umrædd greiðsla sé réttmæt. Þá er á heimasíðu varnaraðila að finna sérstakar upplýsingar um öryggisvottun netfærslu, sem á sér stað þegar korthafi notar kreditkort sitt í viðskiptum á netinu. Áréttað er mikilvægi þess að korthafi gangi úr skugga um að upphæð, mynt og nafn seljanda stemmi við viðskiptin, því staðfesting með öryggisnúmeri á netinu jafngildir því að staðfesta viðskipti með PIN-númeri. Þar sem öryggisnúmer sem korthafi fær sent í SMS skilaboðum jafngildir PIN-númeri er mikilvægt að korthafi varðveiti farsímamann og persónubundna öryggisþætti svo að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að SMS skilaboðunum. Áréttað er að netfærslur sem framkvæmdar eru með öryggisnúmeri Vottun Visa séu á ábyrgð korthafa.

Þótt fallast megi á að um svikafærslur hafi verið að ræða, verður að líta til þess að sóknaraðili staðfesti í tvígang færslur með öryggiskóða þar sem kom fram nafn erlends söluaðila og fjárhæð kortafærslu í erlendum gjaldmiðli. Í því ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki hjá því komist en að hafna kröfu sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 23. september 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Lilja Jensen
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2021, 9. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 9/2021**:

**Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

M hér eftir nefnd sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 12. júlí 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 12. júlí 2021 kvörtunin send varnaraðila sem var gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust í tölvupósti 30. ágúst, með bréfi dags. 21. júlí 2021 og viðbótar athugasemdir 2. september 2021. Voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 2. september 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 12. október 2021, þar sem hún óskar eftir frekari gögnum frá varnaraðila. Viðbótargögn bárust 14. október 2021 og voru send sóknaraðila í tölvupósti samdægurs. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 28. október og 4. nóvember 2021. Kallað var eftir frekari athugasemdum og gögnum frá Íslandsbanka og bárust þau 24. nóvember 2021. Voru þau kynnt sóknaraðila.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11. nóvember og 2. og 9. desember 2021.

II.

Málsatvik

Hinn 18. apríl 2021 fékk sóknaraðili smáskilaboð vegna sendingar sem hún virðist hafa átt von á og virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í smáskilaboðunum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða 1,99 evrur til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á tiltekna vefslóð. Sóknaraðili fór inn á vefslóðina og gaf þar upp kortaupplýsingar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili fékk síðan send önnur smáskilaboð með sérstökum öryggiskóða sem notaður var til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Til viðbótar öryggiskóðanum kom þar fram að greiðslan sé að fjárhæð 78.315 kr. og að viðtakandi hennar, þ.e. seljandi, sé Blockchain.com. Sóknaraðili staðfesti greiðsluna að fjárhæð 78.315 kr. með öryggiskóðanum. Fyrir liggur í málinu að um svika smáskilaboð var að ræða en ekki smáskilaboð frá DHL.

Daginn eftir, hinn 19. apríl 2021, sendi sóknaraðili endurkröfubeiðni til varnaraðila og tvo tölvupósta þar sem óskað var eftir því að greiðslan yrði stöðvuð og kortinu lokað. Sama dag virðist sóknaraðili einnig hafa hringt í varnaraðila en í síðari

tölvupóstinum óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi staðfesta skriflega við sig að hann teldi 99% líkur á því að hún myndi fá þessa greiðslu leiðrétta.

Sóknaraðili ítrekaði kröfur sínar með tölvupósti 23. apríl 2021 og bætti því við að hún teldi færsluna óheimila þar sem að með skuldfærslu hennar hafi verið farið yfir hámarksheimild kortsins. Þá ítrekaði sóknaraðili kröfur sínar aftur með bréfi dags. 26. apríl 2021.

Varnaraðili svaraði tölvupósti sóknaraðila frá 23. apríl 2021 hinn 27. apríl s.á. og benti m.a. á að þar sem færslan hafi verið samþykkt með öryggiskóðanum væri endurkröfuréttur, sbr. endurkröfubeiðni sóknaraðila, dags. 19. apríl 2021, takmarkaður. Jafnframt beindi varnaraðili þeim tilmælum til sóknaraðila að tilkynna slík svik til lögreglunnar á netfangið cybercrime@lrh.is.

Frá framangreindu svari varnaraðila áttu sér stað nokkur samskipti milli aðila en hinn 16. júní 2021 barst svar varnaraðila þess efnis að endurkröfunni hafi verið hafnað á þeim grundvelli að sóknaraðili hefði staðfest færsluna með öryggiskóða.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst aðallega skaðleysis eða eftir atvikum endurgreiðslu á sviksamlegri kreditkortafærslu á korti hennar, dags. 18. apríl 2021, að fjárhæð 78.315 kr. Í viðbótarathugasemdum sínum bætti sóknaraðili við þeirri kröfu til vara að ábyrgð hennar takmarkist við 150 evrur í íslenskum gjaldmiðli.

Í fyrsta lagi byggir sóknaraðili á því að ákvæði 11.2. í skilmálum varnaraðila um kreditkort eigi við. Þar komi fram að korthafi beri ekki tjón vegna úttekta sem hann eigi ekki sannarlega aðild að, sem sé augljóst að eigi ekki við í þessu tilviki, enda um svik að ræða. Þá eigi undantekningin frá þessu ákvæði ekki við þar sem hún hafi hvorki sýnt af sér sviksamlega háttsemi né stórfellt gáleysi. Sóknaraðili hafi aðeins sýnt af sér einfalt gáleysi með því að varðveita ekki persónubundna öryggisþætti á kreditkorti sínu.

Í öðru lagi byggir sóknaraðili á því að einfalt gáleysi hennar hafi ekki valdið tjóninu sem hún varð fyrir, heldur þeir öryggisþættir sem varnaraðili viðhafi í dag við framkvæmd færslna á kreditkortum, sem sé verulega ábótavant. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hægt hafi verið að nota sama öryggiskóðann oftast en einu sinni í tæpa klukkustund, sem sé mun lakara öryggi en hjá öðrum aðilum, t.d. PayPal, þar sem hver öryggiskóði gildi aðeins í tíu mínútur. Þetta hafi haft þær afleiðingar að svikarinn hafi getað notað þann öryggiskóða sem hún sló inn í aðra færslu en þá sem hún samþykkti. Einnig bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki gefið út viðvörðun um netsvindl í nafni Póstsins og DHL á heimasíðu sinni fyrr en 29. apríl 2021, eftir að svikin áttu sér stað.

Í þriðja lagi byggir sóknaraðili á því að heimildarstaða hafi ekki verið fyrir hendi á kreditkorti sínu þegar umþrætt færsla var framkvæmd. Staða á kortinu hafi verið 23.616 kr. fyrir úttekt og færslan því fært stöðuna yfir 100.000 kr. hámarksheimildina eða í 101.931 kr. Varnaraðila hafi þar af leiðandi ekki verið heimilt að framkvæma færsluna.

Í viðbótarathugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2021 séu ófrávíkjanleg, að skilmálar varnaraðila víki fyrir þeim og að handbók Mastercard geti ekki gilt um viðskipti aðila því hún sé útgefin 4. maí 2021, eftir að umþrætt svik hafi átt sér stað.

Til viðbótar við framangreint byggir sóknaraðili á því að ákvæði 25. gr. laga um greiðsluþjónustu, sem fjalli um skaðabótaábyrgð greiðslustofnunar, eigi við. Af því ákvæði sé ljóst að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig í einhliða skilmálum að í öllum

tilvikum sé um að ræða stórkostlegt gáleysi af hálfu korthafa við aðstæður sem þessar, enda gangi lög um greiðsluþjónustu framur skilmálum varnaraðila.

Í tengslum við tilvísun varnaraðila til 1. og 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu bendir sóknaraðili á að hún hafi uppfyllt af fremsta megni 3. mgr. greinarinnar, um að tilkynna án óþarfa tafar um misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Varnaraðili beri því einnig ábyrgð á greiðslunni samkvæmt 55. gr. laganna. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að greiðslan sé óheimil í skilningi ákvæðisins og fyrir liggi að sóknaraðili hafi uppfyllt skilyrði 3. mgr. 53. gr. laganna með því að tilkynna um tjónið án tafar.

Sé ekki á það fallist byggir varnaraðili til vara á því að hámark þess tjóns sem hún geti borið ábyrgð á sé 150 evrur í íslenskum krónum, sbr. 1. mgr. 56. gr. sömu laga. Þá eigi 2. mgr. 56. gr. laganna ekki við þar sem hún hafi aðeins sýnt af sér einfalt gáleysi, sbr. fyrri umfjöllun, en ekki ásetning eða stórfellt gáleysi.

Þá mótmælir sóknaraðili því sem röngu og villandi, að fimm ólíkir öryggiskóðar hafi verið sendir með smáskilaboðum til sóknaraðila. Staðreyndin sé sú að sóknaraðili hafi fengið send svika smáskilaboð með tilkynningu um DHL sendingu og greiðslutilkynningu að fjárhæð 1,99 evrur. Þannig sé mótmælt að nafn söluaðila og sú fjárhæð sem hafi átt að draga af korti hennar hafi komi fram áður en greiðslan hafi farið fram. Þá sé það röng sú fullyrðing varnaraðila að svikarinn hafi getað notað fimm ólíka öryggiskóða. Eins og sjáist í fyrirliggjandi gögnum hafi svikarinn misnotað kortið með því að stimpla inn sama öryggiskóðann í sex skipti, en ekki fimm, og í tæpa klukkustund, eða frá því kl. 16:41 til 17:26. Af óútskýrðum ástæðum hafi þau sex smáskilaboð horfið og sóknaraðili því þurft að kalla eftir læsilegum gögnum frá varnaraðila.

Sóknaraðili byggir jafnframt á því að varnaraðili hafi ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína samkvæmt 35. gr. laga um greiðsluþjónustu né heldur sönnunarbyrði fyrir því að hafa uppfyllt þá upplýsingaskyldu, sbr. 30. gr. laganna.

Einnig bendir varnaraðili á að varnaraðili hafi breytt verklagi sínu eftir að svikin áttu sér stað og sé m.a. farinn að senda smáskilaboð þegar grunur vaknar um sviksamlegar færslur, sem sýni að háttsemi varnaraðila hafi ekki verið tilhlýðileg.

Loks vísar sóknaraðili til þess að í frumvarpi því sem varð að lögum um greiðsluþjónustu segi að samkvæmt reglum neytendaréttar sé almennt lagt til grundvallar að í vafamálum gildi sú túlkun sem er neytandanum hagfelldust.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem bankinn geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilegrar varúðar í viðskiptum á netinu.

Varnaraðili vísar sérstaklega til þess að ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði, sem sé persónuleg auðkenning korthafa með sérstökum öryggiskóða. Þá mótmælir varnaraðili þeirri staðhæfingu að hann hafi ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum en ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði, sem sé persónuleg auðkenning korthafa með sérstökum öryggiskóða. Gögn málsins sýni að fimm ólíkir öryggiskóðar væru sendir með smáskilaboðum í farsímanúmer í eigu sóknaraðila. Í umræddum smáskilaboðum komi fram nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð greiðslunnar, sem verið væri að staðfesta, í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi samþykkt tvo af öryggiskóðunum, þ.e. færsluna sem gerð var endurkrafa á að 78.315

kr. og aðra færslu að fjárhæð 125.304 kr., en ekki hafi ekki verið heimild fyrir þeirri síðarnefndu og því ekki farið í gegn.

Varnaraðili byggir kröfur sína í fyrsta lagi á því að ákvæði 11.2. í kreditkortaskilmálum varnaraðila eigi ekki við. Ljóst sé að sóknaraðili hafi sannarlega átt aðild að greiðslunni sem um ræði, enda komi skýrt fram í bréfi sóknaraðila til varnaraðila þann 11. maí 2020 að sóknaraðili hafi veitt dóttur sinni heimild til að gefa upp kortaupplýsingar sínar ásamt því að samþykkja greiðsluna með öryggiskóða sem hún hafi fengið sendan í smáskilaboðum.

Varnaraðili byggir í öðru lagi á því að skilyrði 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. grein 11.2. kreditkortaskilmála bankans, séu uppfyllt en samkvæmt ákvæðinu skuli korthafi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila leggi 1. mgr. 51. gr. sömu laga þá skyldu á sóknaraðila að nota kreditkortid í samræmi við kreditkortaskilmála varnaraðila, sbr. og grein 3.1. skilmálanna. Í grein 11.2. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannanlega aðild að ef hann hafi látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Þar sé mælt fyrir um þær skyldur korthafa að varðveita persónubundna öryggisþætti sína og að það teljist stórfellt gáleysi að gera það ekki. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verði til þess að líta að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóðanum þar sem fram kæmi nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðli en ekki DHL í íslenskum krónum. Telja verði að tjón sóknaraðila megi því rekja til þess að hún hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri því ábyrgð á færslunni, enda um stórfellt gáleysi að ræða.

Í þriðja lagi byggir varnaraðili á því að næg heimild hafi verið á korti sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að kreditkort sé ekki bankareikningur heldur einkonar lánalína. Færslur safnist upp í skuld sem svo sé greidd og gerð upp um næstu mánaðamót. Með notkun á kreditkortinu séu korthafar að eyða peningum lánuðum frá bankanum. Bakfærðar færslur komi til lækkunar á stöðu á korti og heimildin aukist sem bakfærslunni nemi. Staðan sem birtist í netbanka og appi varnaraðila geti því breyst daglega. Hún sýni allar færslur á kreditkortinu hvort sem einungis sé um að ræða heimild til færslu eða endanlega færslu. Þegar seljandi óskar eftir heimild til færslu á kort þá taki heimildakerfið mið af stöðu heimildar kortsins á þeim tímamarki. Leiðréttingar eða bakfærslur á kort lækki stöðu á kreditkortinu og auki þar með heimild þess. Þann 18. apríl 2021, þegar sótt hafi verið um heimild fyrir hinni umþrættu færslu hafi verið næg heimild á kortinu og hún því samþykkt. Eftir þá færslu hafi staða kortsins verið 95.977 kr. Á gjalddaga komi fram að skuld vegna tímabilsins hafi verið 74.486 kr.

Í fjórða lagi byggir varnaraðili á því að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi varna eða öryggis varnaraðila heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í viðskiptum á netinu. Varnaraðili eigi enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að hún væri orsök tjónsins. Það hafi ekki verið gert. Þvert á móti sé það sök sóknaraðila að hafa ekki gætt nægilega að sér þegar hún hafi slegið inn sérstaka öryggiskóðann og staðfest þar með færsluna og stórkostlegt gáleysi að grípa ekki til þeirra ráðstafana sem mælt er fyrir um á heimasíðu varnaraðila í leiðbeiningum um netöryggi og vörn gegn netsvikum en þar sé sérstaklega varað við svonefndum vefveiðum, þar sem óþekktir erlendir aðilar hafi verið að senda út skeyti í nafni stofnanna og fyrirtækja eins og DHL á Íslandi.

Að beiðni nefndarinnar lagði varnaraðili fram viðbótarathugasemdir með frekari gögnum og skýringum á kortastöðu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því aðallega hvort varnaraðili beri ábyrgð á kortafærslu að fjárhæð 78.315 kr. sem var framkvæmd á kreditkorti sóknaraðila hinn 18. apríl 2021, en einnig hvort ábyrgð sóknaraðila á færslunni takmarkist við 150 evrur í íslenskum gjaldmiðli.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda kreditkortaskilmálar varnaraðila, og lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 51. gr. laganna.

Í 55. gr. laga um greiðsluþjónustu er að finna þá meginreglu að þegar um óheimilaða greiðslu sé að ræða skuli greiðsluþjónustuveitandi þegar í stað endurgreiða notandanum fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef óheimilaða greiðslan hefði ekki átt sér stað. Málsgreinin gerir þó þann áskilnað að skilyrði 53. gr. laganna, sem fjallar um tilkynningu notanda um óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu, séu uppfyllt og að tekið sé tillit til annarra ákvæða IV. kafla laganna.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 56. gr. laga um greiðsluþjónustu. Í 2. mgr. greinarinnar segir að notandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann meðal annars látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í 2. mgr. 51. gr. laganna er kveðið á um að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá segir í 3. mgr. sömu greinar að notandi skuli tilkynna án óþarfa tafar um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fyrir liggur að sóknaraðili uppfyllti kröfur 3. mgr. 51. gr. en eftir stendur 2. mgr. greinarinnar. Í ákvæði 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila er persónubundinn öryggisþáttur skilgreindur sem hvers konar auðkenning sem bundinn sé við viðkomandi einstakling eingöngu og hann einn geti notað til að sanna á sér deili í viðskiptum samkvæmt skilmálunum, svo sem rafræn skilríki, PIN númer og fingrafar, sbr. og 20. tölul. 8. gr. laganna. Í grein 6.10. kreditkortaskilmálanna eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og er mælt fyrir um að varðveiti hann þá ekki í samræmi við greinina teljist það stórfellt gáleysi. Í grein 11.2. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verður að líta til þess að samkvæmt framangreindu staðfesti sóknaraðili tvær færslur með tveimur öryggiskóðum þar sem meðal annars kom fram nafn söluaðila sem ekki var DHL.

Að teknu tilliti til framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hún hafi látið ógert að uppfylla skyldu sína samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu, þ.e. að varðveita persónubundna öryggisþætti á korti sínu, af stórfelldu gáleysi. Því ekki unnt að fella skaðabótaábyrgð á hendur varnaraðila á grundvelli laga um greiðsluþjónustu. Kemur þar af leiðandi ekki heldur til skoðunar hvort takmarka megi tjón sóknaraðila við 150 evrur í íslenskum krónum samkvæmt 1. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. 2. mgr. sömu greinar.

Kemur því í öðru lagi til skoðunar hvort byggja megi bótagrundvöll fyrir skaðleysiskröfu sóknaraðila á ólögfestu sakarreglunni. Sóknaraðili hefur einkum byggt skaðleysiskröfu sína á því að öryggisþættir sem varnaraðili viðhafi í dag við framkvæmd færslna á kreditkortum sé verulega ábótavant.

Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila virkist, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til ólögmætrar og saknæmrar háttsemi, það er ásetnings eða gáleysis, orsakasamband sé fyrir hendi og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Við sakarmatið ber að líta til þess að varnaraðili er að selja sérfræðipjónustu á þessu sviði og ber því sérfræðiábyrgð í skilningi skaðabótaréttar, sem leiðir til þess að ströngu sakarmati er beitt gegn honum. Í því felst í fyrsta lagi að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um hlutlæga þætti sakarreglunnar, svo sem um aðgæslu og vandvirkni í vinnubrögðum. Í annan stað að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um huglæga þætti sakarreglunnar, svo sem hvort varnaraðili vissi eða mátti vita um þær afleiðingar sem gæti leitt af athöfnum hans. Loks í þriðja lagi að sönnunarreglur geta sætt afbrigðilegri beitingu, sóknaraðila í hag, það er með frávikum frá sönnun um atvik að tjóni, frávikum frá sönnun um tjón og frávikum frá sönnun um orsakatengsl.

Jafnvel þótt fallist yrði á með sóknaraðila að varnaraðili hefði mátt viðhafa sterkari öryggisþætti, þá gæti það eitt og sér þó ekki verið grundvöllur skaðabótaábyrgðar varnaraðila í ljósi þess að með öllu er ósannað að sóknaraðili hefði ekki orðið fyrir tjóni, enda sýna málgögn að sú ályktun sóknaraðila að svikarinn hafi notað sama öryggiskóðann í tæpa klukkustund er ekki í samræmi við framlögð gögn, heldur virðist hann hafa slegið farsímanúmer hennar inn nokkrum sinnum til þess að fá nýja öryggiskóða senda. Þannig sést af gögnum málsins að sérstakur öryggiskóði var sendur fyrir hverja tilraun svikarans til að nota kort sóknaraðila og liggur fyrir að hún hafi látið svikaranum í té öryggiskóða að minnsta kosti tvisvar. Þá verður ekki fram hjá því litið að sú háttsemi sóknaraðila, að gefa upp kortaupplýsingar sínar og síðar öryggiskóða, verður að telja frumorsök tjóns sóknaraðila.

Framangreindu til viðbótar er vert að nefna að skyldur greiðsluþjónustuveitenda í tengslum við greiðslumiðil eru taldar upp í 52. gr. laga um greiðsluþjónustu. Að mati nefndarinnar fæst ekki séð af gögnum málsins að varnaraðili hafi vanrækt skyldu sína samkvæmt téðu ákvæði. Þá hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi brotið í bága við aðrar skráðar eða óskráðar háttensisreglur sem gilda um starfsemi varnaraðila. Háttsemi varnaraðila, eða ætlaðir vankantar á öryggisþáttum varnaraðila, getur því ekki talist saknæm í skilningi sakarreglunnar.

Að framangreindu virtu telur nefndin sóknaraðila ekki hafa leitt nægar líkur að því að hafa orðið fyrir tjóni sökum háttsemi varnaraðila eða að hún hafi talist saknæm í skilningi sakarreglunnar. Skilyrði sakarreglunnar eru því ekki uppfyllt og ber varnaraðili ekki skaðabótaábyrgð á þeim grundvelli.

Í þriðja og síðasta lagi kemur til skoðunar hvort framkvæmd færslunnar hafi fært stöðu kortsins yfir hámarksúttektarheimild, og ef svo er hvort það valdi því að sóknaraðili beri ekki ábyrgð á greiðslu færslunnar.

Samkvæmt þeim gögnum sem varnaraðili lagði fram, að beiðni nefndarinnar um frekari gögn og skýringar á kortastöðu sóknaraðila, er ljóst að þegar umþrætt færsla var framkvæmd hafði sóknaraðili 100.000 kr. heimild á korti sínu og var búin að nota 17.662 kr. Sóknaraðili átti því til ráðstöfunar 82.338 kr. sem nægði fyrir umþrætta færslu að fjárhæð 78.315 kr.

Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 9. desember 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Lilja Jensen

Ár 2021, fimmtudaginn, 21. október er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 10/2021**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 5. ágúst 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 6. ágúst 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. september 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 16. september 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 20. september 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 7. og 21. október 2021.

II.

Málsatvik

Þann 2. apríl 2007 gaf sóknaraðili út veðskuldabréf nr. x til fjármálafyrirtækisins FF að jafnvirði 4.000.000 kr., í eftirtöldum myntum og hlutföllum: 70% í svissneskum frönskum og 30% í japönskum jenum. Samkvæmt skilmálum veðskuldabréfsins var gjalddagi fyrstu afborgunar 2. maí 2007. Lánið skyldi bera vexti samkvæmt nánari útlístu á skuldabréfinu. Þá skyldi sóknaraðili endurgreiða lánið með 480 mánaðarlegum afborgunum. Til tryggingar greiðslu lánsins var fasteignin að A í Reykjavík, sett að veði með þriðja veðrétti og uppfærslurétti.

Samkomulag um tímabundna breytingu á greiðslutilhögun skuldarinnar var gert árið 2009 og aftur 2011, þannig að gjaldföllnum afborgunum, vöxtum, dráttarvöxtum og kostnaði var skeytt við höfuðstól lánsins í myntum lánsins miðað við gengi mynta hjá Seðlabanka Íslands.

Þann 31. desember 2013 var veðskuldabréfið framselt til varnaraðila F, sbr. áritun á bakhlið veðskuldabréfsins.

Árið 2011 var skuld samkvæmt láninu endurreiknuð í samræmi við 18. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu, þar sem skuldabréfið innihélt ólögmdæta gengistryggingu í bága við VI. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Skuldin var endurreiknuð með hliðsjón af dómum Hæstaréttar í málum nr. 600/2011 og 464/2012 er vörðuðu endurútreikning gengistryggðra lána.

Þann 22. maí 2014 var sóknaraðila tilkynnt um niðurstöðu endurútreiknings. Samkvæmt endurútreikningi nam höfuðstóll skuldarinnar 4.972.288 kr. Sóknaraðili

greiddi ekki af skuldinni eftir endurútreikning og var skuldin því gjaldfelld vegna vanskila miðað við 2. júní 2014, með heimild í skilmálum veðskuldabréfsins.

Þann 25. nóvember 2015 var fasteignin A seld á nauðungaruppboði og lýsti varnaraðili kröfu við uppboðið vegna skuldabréfsins. Verðmæti eignarinnar dugði ekki til uppgreiðslu á skuldum samkvæmt fyrsta og öðrum veðrétti og fékkst því takmarkað greitt inn á skuldabréf nr. x á þriðja veðrétti.

Þann 27. nóvember 2017 sendi varnaraðili aðfararbeiðni til sýslumanns og lauk henni með því að árangurslaust fjárnám var gert hjá sóknaraðila þann 11. desember 2017.

Þann 2. júní 2021 óskaði sóknaraðili eftir því að skuldin yrði felld niður vegna fyrningar. Varnaraðili hafnaði þeirri beiðni með tölvupósti þann 11. júní 2021. Í kjölfarið sendi sóknaraðili kvörtun til úrskurðarnefndarinnar.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á því að skuld samkvæmt veðskuldabréfi nr. x sé fyrnd. Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili felli skuldina niður og láti af öllum frekari innheimtum kröfunnar.

Sóknaraðili vísar til bráðabirgðaákvæðis XIV. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu, sbr. 2. gr. breytingarlaga nr. 151/2010, kröfu sinni til stuðnings. Þá vísar sóknaraðili til dóms Landsréttar í máli nr. 741/2019. Byggir sóknaraðili á því að í málinu hafi Landsréttur slegið því föstu að með umræddu ákvæði hafi kröfum sem þessum verið markaður sérstakur fyrningarfrestur sem gangi frammar almennum fyrningarreglum. Því geti kröfulýsing og aðfararbeiðni varnaraðila ekki hafa framlengt fyrningartímann lengur en til 16. júní 2018. Sóknaraðili bendir á í því sambandi að sérreglur gangi frammar almennum reglum og yngri lög gangi frammar eldri lögum samkvæmt almennum lögskýringarreglum. Bráðabirgðaákvæði XIV. sé bæði sértækara og yngra en hin almennu ákvæði laga nr. 14/1905 um fyrningu skulda og annarra kröfuréttinda, sem giltu þegar lánið var tekið. Sama eigi við um ákvæði 2. mgr. 12. gr. og 3. mgr. 49. gr. laga nr. 90/1991 um nauðungarsölu og 52. gr. laga nr. 90/1989 um aðför, en þau kveði ekki sérstaklega á um lengd fyrningartíma. Þá bendir sóknaraðili á að fleiri fordæmi séu fyrir sérákvæðum laga um styttri fyrningartíma en myndi annars leiða af almennum fyrningarreglum, sbr. t.d. 165. gr. laga nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti.

Sóknaraðili byggir á því að kröfulýsing varnaraðila við nauðungarsöluna og árangurslausa fjárnámið breyti engu um slit á fyrningu þar sem hvorugt geti hafa lengt fyrningartíma hinnar meintu kröfu umfram það tímamark sem leiða megi af bráðabirgðaákvæði XIV. laga nr. 38/2001, eða 16. júní 2018.

Í viðbótarathugasemdom byggir sóknaraðili á því að varnaraðili telji sig hafa komið kröfunni undan gildissviði bráðabirgðaákvæðis XIV. laga nr. 38/2001, með árangurslausu fjárnámi þann 11. desember 2017. Sóknaraðili hafnar þeim málalíbúnaði. Auk þess hafnar sóknaraðili tilvísun varnaraðila til 10. gr. laga nr. 14/1905 um fyrningu skulda og annarra kröfuréttinda.

Sóknaraðili telur varnaraðila ekki gera nógu skýran greinarmun á reglum um fyrningarslit annars vegar og reglum um fyrningartíma hins vegar.

Þá mótmælir sóknaraðili afstöðu varnaraðila þess efnis að málsatvik séu ekki sambærileg þeim sem uppi voru í Landsréttarmáli nr. 741/2019. Að mati sóknaraðila hefur dómurinn ótvírætt fordæmisgildi. Í málinu hafi sérregla bráðabirgðaákvæðis XIV. laga nr. 38/2001 ráðið bæði upphafi og endalokum fyrningartíma kröfuréttindanna.

Upphaf fyrningartíma kröfunnar sé því 16. júní 2010 og endalok 16. júní 2018, en sá tími sé liðinn.

Sóknaraðili áréttar að engu gildi hvort fyrningu hafi verið slitið með fjárnámi þann 11. desember 2017, af þeirri ástæðu að endalok fyrningartímans hafi verið þann 16. júní 2018 í samræmi við bráðabirgðaákvæði XIV. laga nr. 38/2001. Þess vegna teljist hin umþrættu kröfuréttindi fyrnd.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Byggir varnaraðili á því að fyrningu skuldarinnar hafi verið slitið með innheimtuaðgerðum. Vísar varnaraðili til þess að bráðabirgðaákvæði XIV. laga nr. 38/2001 takmarki ekki rétt varnaraðila til að slíta fyrningu kröfunnar samkvæmt öðrum ákvæðum laga. Samkvæmt bráðabirgðaákvæði XIV. reiknist fyrningafrestur uppgjörskrafna vegna ólögmastrar verðtryggingar lánsamninga í formi gengistryggingar frá 16. júní 2010 og skuli vera átta ár þeim tíma.

Varnaraðili vísar til þess að ýmis sjónarmið hafi legið til grundvallar lagasetningu sem meðal annars vörðuðu stöðugleika fjármálakerfisins, sbr. greinargerð með frumvarpi til laga nr. 38/2014. Samkvæmt greinargerð með frumvarpi til laganna væri kveðið á um almenn viðmið í tengslum við það hvernig standa bæri að endurútreikningi lána þegar ákvæði um vexti og verðtryggingu reyndust ógild. Að mati varnaraðila hafi ætlun löggjafans ekki staðið til þess að hrófla við almennum reglum um fyrningarslit, heldur hafi ætlunin verið að setja sérstakar reglur um fyrningartíma fyrir afmarkaða tegund krafna. Vísar varnaraðili til þess að ef ætlunin hafi verið að takmarka möguleika kröfuhafa við að slíta fyrningu á nefndum kröfum, eftir að uppgjör hafi farið fram með endurútreikningi, hefði það verið tekið fram með afdráttarlausum hætti í lögnum. Af því leiði að almennar reglur um fyrningarslit gildi um kröfuna.

Varnaraðili byggir á því að krafa samkvæmt skuldabréfi nr. 715071 fyrnist á tíu árum, sbr. 10. gr. laga nr. 14/1905 og 1. mgr. 5. gr. laga nr. 150/2007. Á grundvelli bráðabirgðaákvæðis XIV. laga nr. 38/2001 hafi krafan fyrst geta talist fyrnd þann 16. júní 2018. Fyrningu kröfunnar hafi hins vegar verið slitið þann 27. nóvember 2017, með því að varnaraðili sendi sýslumanni beiðni um aðför hjá sóknaraðila sem lauk með árangurslausu fjárnámi þann 11. desember 2017, sbr. 52. gr. laga nr. 90/1989 um aðför. Samkvæmt nýjum fyrningarfresti fyrnist krafan að öllu óbreyttu þann 11. desember 2027. Þá vekur varnaraðili athygli á því að í millitíðinni hafi bankinn lýst kröfu sinni við fyrrnefnt uppboð á fasteigninni A.

Varnaraðili byggir á því að málsatvik í þessu máli séu ekki sambærileg málsatvikum í dómi Landsréttar frá 13. nóvember 2020, í máli nr. 741/2019. Í því máli hafi krafa stefnda verið fyrnd við málshöfðun þar sem kröfuhafi hafi ekki rofið fyrningu kröfunnar fyrir það tímamark.

Þá vísar varnaraðili til þess að ákvæði 165. gr. laga nr. 21/1991 hafi að geyma fyrirmæli um bæði fyrningartíma og slit fyrningar. Sambærileg fyrirmæli komi ekki fram í bráðabirgðaákvæði XIV. laga nr. 38/2001, sem leiði til þess að almennar reglur gildi um slit fyrningar fyrir þá tegund krafna.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort að skuld samkvæmt veðskuldabréfi nr. x teljist fyrnd á grundvelli bráðabirgðaákvæðis XIV. laga nr. 38/2001, eða hvort varnaraðili teljist hafa slitið fyrningu með innheimtuaðgerðum sínum í nóvember 2017. Aðilar deila ekki um það að skuldabréfið teljist innihalda ólögmdæta gengistryggingu sem brjóti í bága við ákvæði VI. kafla laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá er jafnframt óumdeilt að bráðabirgðaákvæði XIV. laga nr. 38/2001 gildi um fyrningartíma kröfunnar.

Lög nr. 151/2010 tóku gildi 28. desember 2010, en samkvæmt bráðabirgðaákvæði nr. XIV skyldi fyrningarfrestur uppgjörskrafna vegna ólögmdætrar verðtryggingar lánessamninga í formi gengistryggingar reiknast frá 16. júní 2010. Upphaf fyrningarfrests samkvæmt lögnum miða við þann dag er niðurstaða Hæstaréttar um ólögmdæti gengistryggingar varð kunn, þ.e. 16. júní 2010. Þann 26. maí 2014 tóku svo gildi lög nr. 38/2014, en í þeim var kveðið á um að fyrningarfrestur þessara uppgjörskrafna skyldi vera átta ár frá tímamarkinu 16. júní 2010, þ.e. til 16. júní 2018. Í greinargerð sem fylgdi síðarnefndu lögnum er ítarlega farið yfir forsögu og markmið lagasetningarinnar. Af greinargerð með frumvarpi til laganna má ráða að til grundvallar lagasetningunni hafi ýmis sjónarmið legið að baki sem meðal annars vörðuðu stöðugleika fjármálakerfisins. Umrædd lagasetning var talin nauðsynleg til að tryggja samræmda, sanngjarna og skilvirka meðferð ólögmdætra gengislána, meðal annars þannig að fjármálafyrirtækjum og skuldurum gæfist ákveðið svigrúm til þess að taka afstöðu til endurútreiknings án þess að það kynni að leiða til fyrningar endurgreiðslukrafna lántaka.

Af umfjöllun frumvarps í tengslum við framangreint bráðabirgðaákvæði má ráða að með ákvæðinu sé verið að marka tilteknum kröfum sérstakan fyrningarfrest sem gangi framur almennum fyrningarfresti. Ákvæðið fjallar hins vegar ekki sérstaklega um slit á fyrningu á þessum tilteknu kröfum. Ganga verður út frá því að það hafi ekki verið ætlun löggjafans með lagasetningunni að hrófla við almennum reglum sem gilda um fyrningarslit. Ef ætlunin hefði verið að takmarka möguleika kröfuhafa við að slíta fyrningu á þessum tilteknu kröfum, eftir að uppgjör hafi farið fram með endurútreikningi, má ætla að það hefði verið tekið fram með skýrum og afdráttarlausum hætti í lögnum. Af þessu leiðir að almennar reglur um fyrningarslit gilda um kröfuna.

Samkvæmt 52. gr. laga nr. 90/1989 um aðför er fyrningu aðfararhæfrar kröfu slitið, ef aðfararbeiðni berst héraðsdómara eða sýslumanni fyrir lok fyrningartíma og gerðinni er síðan fram haldið án ástæðulauss dráttar. Þann 27. nóvember 2017 sendi varnaraðili sýslumanni beiðni um aðför hjá sóknaraðila, sem lauk með árangurslausu fjárnámi hjá sóknaraðila þann 11. desember 2017. Að mati sóknaraðila voru framangreindar innheimtuaðgerðir varnaraðila ekki til þess fallnar að slíta fyrningu kröfunnar í ljósi bráðabirgðaákvæðis XIV. sem markaði endalok fyrningartímans þann 16. júní 2018. Ekki er unnt að fallast á framangreinda málsástæðu sóknaraðila, enda myndi sá skilningur leiða til þess að fjármálafyrirtæki hefðu enga möguleika á að slíta fyrningu uppgjörskrafna sem féllu undir bráðabirgðaákvæðið og að þær myndu allar fyrnast þann 16. júní 2018 óháð því hvaða aðgerðir voru framkvæmdar fyrir lok fyrningartímans. Í dómi Landsréttar í máli nr. 741/2019, sem sóknaraðili vísar til í kvörtun sinni, slær Landsréttur því föstu að með umræddu bráðabirgðaákvæði hafi kröfum sem þessum verið markaður sérstakur fyrningarfrestur sem gildi framur almennum reglum um fyrningartíma. Í því máli hafði bankanum hins vegar ekki tekist að rjúfa fyrningu fyrir lok sérstaka fyrningarfrestsins, þann 16. júní 2018. Bankinn í því

máli taldist fyrst hafa rofið fyrningu þann 1. nóvember 2018 þegar stefna málsins var birt og var þá hinn sérstaki fyrningarfrestur liðinn. Getur málið því ekki haft fordæmisgildi fyrir fyrirbyggjandi ágreining þar sem innheimtuaðgerðir varnaraðila voru framkvæmdar fyrir 16. júní 2018.

Samkvæmt almennum reglum telst aðfararhæfri kröfu slitið ef aðfararbeiðni berst sýslumanni fyrir lok fyrningartíma og gerðinni haldið fram án ástæðulauss dráttar. Þar sem innheimtuaðgerðir varnaraðila voru framkvæmdar þann 27. nóvember 2017, fyrir lok fyrningartíma kröfunnar, telst varnaraðili hafa slitið fyrningartíma kröfunnar fyrir lok hins sérstaka fyrningarfrests.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 21. október 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Lilja Jensen

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2022, föstudaginn, 21. janúar er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2021**:

**Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M eftir nefnd sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 29. september 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 28. september 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 1. október 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. nóvember 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti sama dag. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 2. desember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 13. og 21. janúar 2022.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili átti í viðskiptum við aðila á netinu sem stunduðu sviksamlega háttsemi og gáfu sig út fyrir að vera löggiltir verðbréfamiðlarar undir merkinu Greenfield Capital. Sóknaraðili taldi sig vera að stunda fjárfestingar á netinu og framkvæmdi fjölda færslna í gegnum heimabanka sinn til erlendra aðila sem svo reyndust vera svikafærslur. Sóknaraðili var jafnframt svikin af félagi að nafni Stainway Financials sem hafði samband við sóknaraðila í kjölfar svika Greenfield Capital undir þeim formerkjum að félagið gæti aðstoðað hana við að endurheimta tapað fé. Sóknaraðili tilkynnti málið til lögreglu þann 23. janúar 2020. Hvorki náðist að endurheimta fjármuni sem sóknaraðili greiddi til félagsins Greenfield Capital né félagsins Stainway Financials.

Þann 22. júní 2021 sendi sóknaraðili kröfubréf á varnaraðila þar sem hún fór fram á endurgreiðslu á færslum sem hún hafði millifært á framangreinda aðila í gegnum netbanka sinn og reyndust vera svik. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila þann 16. júlí 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili bæti sér tjón sem hún varð fyrir vegna sviksamlegrar háttsemi aðila sem hún átti í viðskiptum við á netinu.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi orðið fórnarlamb svindlara sem hafi tekist að hafa af henni samtals EUR 307.706,96 og USD 30.200. Sóknaraðili byggir á því að fjárhæðirnar hafi verið millifærðar í gegnum netbanka varnaraðila og því eigi varnaraðili hlut að máli í svikunum. Sóknaraðili vísar til þess að svindlararnir Greenfield Capital hafi gefið sig út fyrir að vera verðbréfamiðlarar sem stunduðu viðskipti með verðbréf á netinu með lítilli sem engri áhættu. Sóknaraðili vísar til þess að viðkomandi hafi verið mjög ágengir og sannfærandi. Þannig hafi þeim tekist að sannfæra sóknaraðila um að eyða aleigu sinni í fjárfestingar. Sóknaraðili vísar til þess að hún sé í viðkvæmri stöðu þar sem hún hafi tapað aleigu sinni, ásamt því hafi hún orðið fyrir andlegu áfalli vegna svikanna. Sóknaraðili byggir á því að svikararnir hafi notfært sér vanþekkingu á hlutabréfaviðskiptum og sakleysi sitt til þess að hafa af henni fjármuni.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki aðstoðað sig við að endurheimta fjármunina eða tekið mál sitt til nánari skoðunar. Að mati sóknaraðila hafi varnaraðili brotið gegn skilmálum sínum og lögum um peningþvætti þar sem viðtökureikningur færslanna hafi aldrei verið kannaður. Að mati sóknaraðila tók varnaraðili þátt í svikunum með því að heimila færslurnar.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ekki fengið neina viðvörðun af hálfu varnaraðila í tengslum við viðskiptin þrátt fyrir að aðilarnir sem hún átti í viðskiptum við hafi verið búnir að fá nokkrar viðvaranir frá mismunandi fjármálayfirvöldum. Byggir sóknaraðili á því að hún hefði ekki framkvæmt færslurnar ef varnaraðili hefði varað hana við mögulegum svikum. Vísar sóknaraðili til þess að þeir tölvupóstur sem varnaraðili hafi sent í tengslum við færslur sóknaraðila hafi ekki varpað ljósi á þá áhættu sem raunverulega var til staðar. Þá hafi varnaraðili aðeins sent tölvupóst í tveimur tilvikum, en aðilarnir sem sóknaraðili átti í viðskiptum við hafi verið fleiri.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá nefndinni en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Til stuðnings frávísunarkröfu sinni vísar varnaraðili til þess að kröfur sóknaraðila séu svo óskýrar að þær séu ekki tækar til úrskurðar, sbr. e-liður 6. gr. samþykkta fyrir úrskurðarnefndina. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki sett fram neina fjárhæð í kröfugerð sína heldur aðeins gert kröfu um að varnaraðili bæti sér að öllu leyti eða að hluta til það tjón sem hún varð fyrir. Þá verði ekki ráðið á hverju sóknaraðili byggir kröfur sínar. Að mati varnaraðila er umfjöllun sóknaraðila ómarkviss og óljós þannig að ómögulegt sé að átta sig á hvaða kröfum og málsástæðum sóknaraðili teflir raunverulega fram. Með vísan til framangreinds beri að vísa málinu frá.

Til stuðnings varakröfu sinni vísar varnaraðili til þess að millifærslur sem framkvæmdar væru í gegnum netbanka varnaraðila séu alfarið á ábyrgð notanda netbankans, sbr. 7. gr. netbanka skilmála varnaraðila. Þá vísar varnaraðili til 10. gr. sömu skilmála um mikilvægi þess að notandi kynni sér áhrif þeirra aðgerða sem framkvæmdar væru í netbankanum. Varnaraðili byggir á því að bankinn geti á engan hátt borið ábyrgð á þeim aðgerðum sem sóknaraðili framkvæmdi í netbanka sínum þar sem notandi netbankans beri sjálfur ábyrgð á þeim millifærslum sem hann framkvæmir.

Varnaraðili byggir á því að eina röksemd sóknaraðila fyrir kröfu sinni sé sú að bankinn hefði átt að vara hana við að móttakendur færslanna væru mögulegar svikasíður. Varnaraðili bendir á að sú fullyrðing eigi ekki við rök að styðjast þar sem varnaraðili hafi sannanlega varað sóknaraðila við og liggi fyrir tölvupóstsamskipti milli

sóknaraðila og starfsmanna bankans þar sem erlend færsla hafi verið endursend vegna mögulegra svika. Sóknaraðili hafi hins vegar kosið að framkvæma færslurnar engu að síður og ekki haft áhuga á að fá leiðbeiningar eða viðvaranir bankans. Með hliðsjón af því beri að hafna kröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að ætluðum fjársvikum sem sóknaraðili varð fyrir af hálfu erlendra aðila í gegnum netið.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili eigi hlut að máli í því tjóni sem hún varð fyrir þar sem millifærslurnar hafi verið framkvæmdar í gegnum netbanka varnaraðila. Sóknaraðili byggir einnig á því að hafa ekki fengið fullnægjandi viðvaranir af hálfu varnaraðila í tengslum við færslurnar sem reyndust vera svik.

Varnaraðili byggir aðallega á því að málatilbúnaður sóknaraðila sé óskýr og kröfur hennar ekki tækar til úrskurðar, sbr. e-liður 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina. Til vara byggir varnaraðili á því að hafna beri kröfum sóknaraðila þar sem millifærslur sem framkvæmdar væru í gegnum netbanka varnaraðila væru alfarið á ábyrgð notanda netbankans. Þá hafi varnaraðili sannanlega varað sóknaraðila við mögulegum svikum og liggja fyrir tölvupóstsamskipti milli málsaðila því til stuðnings.

Málatilbúnaður sóknaraðila er ekki að öllu leyti svo glöggur sem æskilegt væri. Þrátt fyrir þetta þykir málið nægilega skýrt til að taka meg það til úrskurðar og fjalla um kröfur sóknaraðila. Af því leiðir að ekki er fallist á með varnaraðila að vísa málinu frá.

Af gögnum máls leiðir að sóknaraðili framkvæmdi millifærslur í gegnum netbanka sinn hjá varnaraðila. Í 7. gr. skilmála netbanka varnaraðila er fjallað um ábyrgð notanda. Þar segir m.a. að notandi ber fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að netbankinn hefur verið virkjaður, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda. Samkvæmt 10. gr. skilmálanna er kveðið á um mikilvægi þess að notandi kynni sér áhrif þeirra aðgerða sem hann ætlar að framkvæma í netbankanum ef notandi þekkir ekki til þeirra eða er óviss um hvað í þeim felst. Þá segir m.a. að bankinn verði ekki gerður ábyrgur fyrir tjóni sem hlotist getur af vanþekkingu, misskilningi eða misnotkun notanda eða annars aðila með eða án hans umboðs á notkunarreglum bankans. Af tölvupóstsamskiptum sem liggja fyrir í málinu dags. 28. nóvember 2019 leiðir að færsla sóknaraðila var stöðvuð í eftirliti og endurgreidd inn á reikning sóknaraðila vegna þess að um svikareikning væri að ræða hjá móttakanda greiðslunnar. Þrátt fyrir viðvörun bankans um að um svikareikning væri að ræða gaf sóknaraðili afdráttarlaus fyrirsmáli um að greiðslan skyldu endurtekin engu að síður.

Þá er ljóst að skyldur varnaraðila til að þekkja deili á viðskiptamönnum sínum og kanna áreiðanleika upplýsinga um þá samkvæmt lögum nr. 40/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka eiga við um þá sem eru í viðskiptasambandi við varnaraðila en nær ekki til viðskiptamanna annarra fjármálastofnanna sem kunna að vera móttakendur millifærslna sem að viðskiptamenn bankans framkvæma. Verður því ekki fallist á að varnaraðili hafi brotið gegn skilmálum bankans eða lögum nr. 40/2018 með þeim hætti sem sóknaraðili heldur fram.

Af ofangreindu leiðir að sóknaraðili ber ábyrgð á þeim millifærslum sem hún framkvæmdi í gegnum heimabanka sinn. Af þeim sökum verður ekki hjá því komist að hafna kröfum sóknaraðila í málinu.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 21. janúar 2022

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2022, fimmtudaginn, 17. febrúar er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2021**:

**Málskotsaðilarnir M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M hér eftir nefndir sóknaraðilar, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 7. október 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 4. október 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 8. október 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 11. nóvember 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti þann 12. nóvember 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 26. nóvember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 3. og 17. febrúar 2022.

II.

Málsatvik

Hinn 11. maí 2021 sendu sóknaraðilar fyrirspurn á varnaraðila um tilhögun greiðslumats vegna íbúðarláns þegar umsækjandi væri með tekjur í erlendri mynt. Með tölvupósti varnaraðila hinn 26. maí 2021 var sóknaraðilum bent á að fara í gegnum rafrænt greiðslumat inn á heimasíðu bankans. Í tölvupóstinum kom fram að greiðslumatið yrði uppfært með tilliti til gagna framlögðum af hálfu sóknaraðila.

Þann 20. september fóru sóknaraðilar í gegnum rafrænt greiðslumatsferli og var því lokið með handvirku ferli hjá starfsmanni varnaraðila þann 27. september 2021. Lánsúmsókn sóknaraðila var samþykkt með tölvupósti dags. 30. september 2021.

Hinn 1. október 2021 barst sóknaraðilum tölvupóstur frá varnaraðila með upplýsingaskjölum til rafrænnar undirritunar. Þar á meðal var fullunnið greiðslumat sem tilgreindi lántökugjald að fjárhæð 149.000 kr.

Hinn 4. október gerðu sóknaraðilar athugasemd við varnaraðila um fjárhæð lántökugjaldsins og fóru fram á að það yrði lagfært til samræmis við það sem auglýst var í greiðslumatsgáttinni. Samdægurs benti varnaraðili sóknaraðilum á að samkvæmt verðskrá bankans væri lántökugjald vegna íbúðarlána tengd erlendum gjaldmiðli 149.000 kr.

Sóknaraðilar mótmæltu með vísan til þess að í greiðslumats- og umsóknarferli vegna lánsins hafi lántökugjaldið verið tilgreint 58.995 kr. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila um leiðréttingu lántökugjaldsins með tölvupósti þann 4. október 2021.

Samdægurs féllust sóknaraðilar á að greiða lántökugjaldið með fyrirvara um lögmæti þess.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðilar krefjast greiðslu mismunar á auglýstu lántökugjaldi og innheimtu lántökugjaldi vegna íbúðarláns, samtals að fjárhæð 90.005 kr.

Sóknaraðilar vísa til þess að hafa sótt um íbúðarlán hjá varnaraðila í tengslum við endurfjármögnun og farið í gegnum rafrænt greiðslumat á vefsíðu varnaraðila í samræmi við leiðbeiningar af hálfu starfsmanns bankans. Sóknaraðilar vísa til þess að þeim hafi gefist kostur á að velja á milli verðtryggðs, blandaðs eða óverðtryggðs láns í vefgátt bankans, en allir valkostirnir hafi tilgreint lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr. Sóknaraðilar vísa til þess að hafa valið óverðtryggt lán til 40 ára, með föstum vöxtum til þriggja ára og jöfnum greiðslum, með lántökugjaldi upp á 58.995 kr.

Sóknaraðilar byggja á því að með útlistun á lánakjörum, þar sem sóknaraðilum hafi verið heimilt að velja lán með því lántökugjaldi hafi falist tilboð af hálfu varnaraðila, sem sóknaraðilar hafi tekið sem gildum valmöguleika við umsókn og varnaraðili samþykkt. Að mati sóknaraðila breyti það engu að varnaraðili haldi úti undirsíðu á vefsíðu sinni, sem innihaldi hlekk á aðra undirsíðu, þar sem hægt sé að nálgast verðskrá, þar sem fram komi að lántökugjald vegna íbúðalána einstaklinga tengd erlendri mynt sé hærra en almennt lántökugjald. Vísa sóknaraðilar til þess að þeir hafi enda ekki vitað af tilvist umræddrar undirsíðu.

Sóknaraðilar byggja á því að tilboð varnaraðila í gegnum lántökugátt sé í öllu falli sértækara en almennar upplýsingar sem fram komi á vefsíðu varnaraðila, og því beri að miða við sértækara tilboðið. Sóknaraðilar geri athugasemdir við það að varnaraðili, sem búi yfir sérþekkingu á sínu sviði, geri neytendum tilboð og þrefaldi síðan verðið á lokastigum lántökunnar.

Að mati sóknaraðila breyti það engu að sú gátt sem sóknaraðilar notuðu til lántökunnar hafi ekki verið hönnuð fyrir lán tengd erlendum gjaldmiðlum, enda hafi þeim verið leiðbeint af hálfu starfsmanns varnaraðila að nota umrædda lántökugátt. Byggja sóknaraðilar á því að galli í greiðslumats- og lánaferlum varnaraðila geti ekki verið á ábyrgð sóknaraðila. Sóknaraðilar krefjast þess að varnaraðili standi við tilboð sitt um lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr.

Í viðbótarathugasemdum vísa sóknaraðilar til þess að skuldabréfinu hafi verið þinglýst og upphæðin verið greidd út að frádregnu lántökugjaldi og því sé til staðar samningssamband milli aðila. Þá áréttar sóknaraðilar að óskað sé eftir viðurkenningu á rétti til endurgreiðslu. Sóknaraðilar telja ljóst að í kvörtun sé vísað til þess að sóknaraðilar líti á töflu varnaraðila, þar sem sóknaraðilar völdu lán með lántökugjaldi að fjárhæð 58.995 kr. sem bindandi tilboð. Sóknaraðilar byggja þannig kröfugerð sína á meginreglu samningaréttar um að samninga skuli halda.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá, en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Frávísunarkrafa varnaraðila byggir á því að kröfugerð sóknaraðila feli ekki í sér viðurkenningu á réttindum, heldur endurgreiðslukröfu vegna lántökugjalds sem ekki hefur verið greitt úr hendi varnaraðila og því sé ómöguleiki að framkvæma endurgreiðslu. Þá byggir varnaraðili á því að ekki sé samningssamband milli aðila þar

sem veðskuldabréfið hafi ekki enn borist bankanum úr þinglýsingu né hafi veðskuldabréfið sem beri hið umdeilda lántökugjald verið greitt út til sóknaraðila. Að mati varnaraðila fellur ágreiningur aðila því utan starfsviðs nefndarinnar, sbr. a-lið 3. gr. samþykktar nefndarinnar. Þá byggir varnaraðili frávísunarkröfu sína jafnframt á því að kröfugerð sóknaraðila sé óskýr, þar sem ekki sé vísað til þess á hvaða grundvelli varnaraðila beri að endurgreiða hið umdeilda lántökugjald og geti varnaraðili því ekki varist kröfunni, sbr. e-lið 6. gr. samþykktar nefndarinnar.

Til vara byggir varnaraðili á því að hafna beri kröfum sóknaraðila. Varnaraðili mótmælir því að hafa gert sóknaraðilum tilboð í lántökugjald að fjárhæð 58.995 kr., í greiðslumats- og umsóknarferli bankans.

Varnaraðili bendir á að lög um fasteignalán til neytenda nr. 118/2016 (hér eftir „lfl.“) gildi um viðskiptasamband aðila. Varnaraðili vísar til þess að í greiðslumats- og umsóknarferli bankans sé upplýsinga aflað frá neytanda, sbr. 24. gr. lfl. Í því rafræna umsóknarferli séu engin tilboð gerð um fasteignalán en lánaforsendur sem þar birtist séu val umsækjanda. Varnaraðili bendir á að sóknaraðilum hafi verið bent á rafrænt umsóknarferli bankans þar sem það væri ódýrari valkostur fyrir sóknaraðila en greiðslumat sem unnið væri í útibúi varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að upplýsingar um fasteignalán skuli afhenda neytanda eftir að hann hefur veitt nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 24. gr. lfl. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 13. gr. lfl. sé bankanum ekki skylt að afhenda neytanda upplýsingar, um tiltekna samninga um fasteignalán eða bindandi tilboð, fyrr en eftir að neytandi hefur veitt nauðsynlegar upplýsingar í samræmi við 24. gr. lfl. áður en neytandi telst bundinn af samningi eða tilboði. Varnaraðili vísar til þess að hafa afhent sóknaraðilum upplýsingar á stöðluðu eyðublaði, í samræmi við 13. gr. lfl. þann 30. september 2021. Þar hafi eiginleikar lánsins komið fram og fjárhæð lántökugjaldsins tilgreind 149.000 kr. Varnaraðili byggir á því að tilboð um lántökugjald hafi ekki getað legið fyrir áður en sóknaraðilar fengu afhent upplýsingaskjölin þann 30. september 2021.

Varnaraðili hafnar því að hafa veitt sóknaraðilum upplýsingar um að lántökugjald íbúðaláns tengt erlendum gjaldmiðli væri 58.995 kr. Varnaraðili bendir á að fjárhæð lántökugjalds í almennu umsóknarferli væri nefnt í dæmaskyni sem almennt lántökugjald. Að mati varnaraðila uppfyllti hann upplýsingaskyldu sína gagnvart sóknaraðilum um lántökukostnað lánsins með afhendingu staðlaðra upplýsinga um lánið með góðum fyrirvara.

Varnaraðili bendir á að upplýsingar um vexti eða kostnað lána tengdum erlendum gjaldmiðlum komi ekki fram í auglýsingum né markaðsefni, heldur séu þær að finna á heimasíðu bankans þar sem viðskiptavinum er jafnframt bent á að sækja sér nánari upplýsingar með því að senda tölvupóst til varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að upplýsingar um lántökugjald megi finna í verðskrá bankans. Samkvæmt lið 1.1.5 sé lántökugjald vegna íbúðalána einstaklinga tengd erlendri mynt tilgreint 149.000 kr.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðilar hafi fengið allar upplýsingar um lánið sem varnaraðila hafi verið skylt að afhenda, til þess að geta kynnt sér eiginleika lánsins áður en þau hafi tekið ákvörðun um hvort þau myndu ganga að samningnum.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðilar eigi rétt á greiðslu mismunar á innheimtu lántökugjaldi og auglýstu lántökugjaldi vegna íbúðarláns, samtals að fjárhæð 90.005 kr.

Ágreining málsaðila má rekja til þess að sóknaraðilar sóttu um íbúðarlán hjá varnaraðila í tengslum við endurfjármögnun íbúðarláns. Varnaraðili leiðbeindi sóknaraðilum að fara í gegnum rafrænt greiðslumat á vefsíðu varnaraðila. Í greiðslumatinu kom fram að lántökugjald vegna lánsins væri 58.995 kr. Eftir að lánsúmsókn var samþykkt af varnaraðila voru sóknaraðilar beðnir um að undirrita upplýsingaskjöl vegna lánsins og kom þá fram að lántökugjald vegna lánsins væri 149.000 kr.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði vísað frá þar sem kröfur sóknaraðila séu svo óskýrar að þær séu ekki tækar til úrskurðar, sbr. e. lið 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina.

Í e. lið 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina kemur fram að nefndin fjalli ekki um mál, sem séu það óljós, illa upplýst eða kröfur sóknaraðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar. Af málalíbúnaði sóknaraðila verður ráðið að sóknaraðilar krefjast viðurkenningar á rétti til endurgreiðslu vegna atvika sem sóknaraðilar reifa skýrlega í kvörtun sinni. Af því leiðir að ekki verður fallist á frávisunarkröfu varnaraðila með vísan til þess að krafa sóknaraðila sé of óskýr. Verður því tekið efnislega á atriðum málsins.

Um atvik við samningsgerðina má vísa til þess að sóknaraðilar settu sig í samband við varnaraðila til þess að afla leiðbeininga um umsóknarferli íbúðalána í íslenskum krónum, tengt erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðilar vöktu sérstaklega athygli á því að annar umsækjenda væri með tekjur í erlendri mynt. Starfsmaður varnaraðila vísaði sóknaraðilum á rafrænt umsóknarferli bankans þar sem fram kom að fjárhæð lántökugjalds væri 58.995 kr.

Um viðskiptasamband aðila gilda lög um fasteignalán til neytenda nr. 118/2016 (hér eftir „lfl.“). Í III. kafla laganna er fjallað um upplýsingagjöf um fasteignalán. Samkvæmt 11. gr. lfl. skulu auglýsingar og markaðssetning fasteignalána ekki vera villandi. Samkvæmt 1. mgr. 12. gr. lfl. skal lánveitandi tryggja að neytendur hafi ávallt aðgang að skýrum og skiljanlegum almennum upplýsingum um lánaframboð. Samkvæmt 9. tl. 12. gr. lf. er m.a. vísað til þess að í almennum upplýsingum skuli koma fram skýringardæmi um heildarfjárhæð láns, heildarlántökukostnað neytanda og heildarfjárhæð sem neytandi skal greiða. Þá er í 10. tl. 12. gr. lfl. kveðið á um að neytandi skuli hafa aðgang að skýrum og skiljanlegum upplýsingum um annan hugsanlegan kostnað sem ekki er tekinn með í útreikningi heildarlántökukostnaðar neytanda en honum ber að greiða í tengslum við lánið. Lánveitandi skal á vef sínum hafa lánareiknivél þar sem neytandi getur m.a. sett inn mismunandi forsendur og borið saman heildarfjárhæð sem neytandi skal greiða samkvæmt lánaframboði lánveitanda. Í athugasemdum með frumvarpi til laga nr. 118/2016 segir um 11. gr. að hliðsjón skuli höfð af ákvæðum laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Samkvæmt lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu teljast viðskiptahættir villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur eða eru með þeim hætti að neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um viðskipti, sbr. 9. gr. laganna. Í d. lið sama ákvæðis er vísað til þess að með röngum upplýsingum sé átt við rangar upplýsingar um

verð vöru eða þjónustu eða aðferð við útreikning á verði og hvort um sértíloboð eða annað verðhagræði sé að ræða og hvort það sé háð skilyrðum.

Lög nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda og lög nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum gera ríkar kröfur um skýrleika og birtingu á verði til neytenda. Af gögnum málsins þykir ljóst að sóknaraðilar spurðust sérstaklega fyrir um tilhögun greiðslumats þegar umsækjandi væri með tekjur í erlendri mynt og var þeim leiðbeint af hálfu varnaraðila á rafræna gátt sem sóknaraðilar notuðu til að undirgangast greiðslumat. Sú gátt var ekki hönnuð fyrir lán tengd erlendum gjaldmiðli, en sóknaraðilum var engu að síður bent á að nota hana án þess að hafa fengið frekari upplýsingar um sérstakar reglur sem giltu um íbúðalán tengd erlendum gjaldmiðli. Leiðbeiningarskyldu varnaraðila var ekki sinnt með fullnægjandi hætti þar sem varnaraðili veitti sóknaraðilum ekki upplýsingar um sérstakt lántökugjald vegna íbúðalána tengt erlendri mynt fyrr en eftir að sóknaraðilar kröfðust leiðréttingar á lántökugjaldinu við undirritun upplýsingaskjalanna. Á varnaraðila hvílir skylda samkvæmt 12. gr. 1fl. um að hafa á vef sínum lánareiknivél og tryggja aðgang neytenda að skýrum og skiljanlegum upplýsingum. Verður því að líta svo á að sóknaraðilar hafi fengið villandi upplýsingar á grundvelli þess að lánareiknivélin var ekki hönnuð fyrir lán tengt erlendum gjaldmiðli og varnaraðili gerði enga fyrirvara í þeim efnum gagnvart sóknaraðilum. Verður varnaraðili að bera hallann af því að hafa ekki haft nógu skýra framsetningu í tengslum við mismunandi lántökugjald tengt erlendum gjaldmiðli í lánareiknivél bankans. Með hliðsjón af ofangreindu yrði það andstætt góðri viðskiptavenju að láta viðskiptavini fjármálafyrirtækisins bera hallann af ófullnægjandi upplýsingagjöf þess.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Fallist er á kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F um endurgreiðslu 90.005 kr.

Reykjavík, 17. febrúar 2022.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2021, föstudaginn, 17. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2021**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 11. október 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. 10 október 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 14. október 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 9. nóvember 2021 og voru þær áframsendar sóknaraðila samdægurs. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 26. nóvember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 9. og 17. desember 2021

II.

Málsatvik

Þann 18. ágúst 2020 átti sóknaraðili í viðskiptum við fyrirtæki á netinu með greiðslukorti sínu. Viðskipti sóknaraðila voru við fyrirtæki sem ber nafnið A, en á heimasíðu þess kemur fram að fyrirtækið stundi viðskipti á netinu, m.a. með hlutabréf. Alls átti sóknaraðili viðskipti við framangreint fyrirtæki í fjögur skipti. Færslurnar áttu sér stað á tímabilinu 18. ágúst til 3. nóvember 2020 samtals að fjárhæð EUR 4.750. Fyrstu tvær færslurnar, dags. 18. ágúst og 22. september 2020 voru ekki staðfestar með öryggiskóða (e. Secure Code) en síðari færslurnar, dags. 14. október og 3. nóvember 2020 staðfesti sóknaraðili með öryggiskóða.

Þann 16. mars 2021 sendi sóknaraðili kröfubréf til varnaraðila þar sem hann krafðist endurgreiðslu á framangreindum fjórum færslum samtals að fjárhæð EUR 4.750 þar sem hann taldi sig hafa orðið fórnarlamb svika vegna framangreindra viðskipta. Varnaraðili hafnaði kröfum sóknaraðila þann 19. mars 2021 á þeim grundvelli að kröfurnar væru of seint fram komnar, auk þess sem tvær af færslunum hefðu verið samþykktar með öryggiskóða. Varnaraðili benti sóknaraðila á þann möguleika að tilkynna svikin til lögreglu.

II

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér EUR 4.750.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi verið svikinn í viðskiptum á netinu við fyrirtækið A. Að mati sóknaraðila ber varnaraðili ábyrgð á því fjárhagslega tjóni sem sóknaraðili varð fyrir í tengslum við svikin. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína sem hvílir á fjármálafyrirtæki gagnvart viðskiptavinum sem verða fyrir svikum. Að mati sóknaraðila hefði varnaraðili ekki átt að framfylgja greiðslufyrirmælum fyrr en bankinn gat fullvissað sig um að lögmætur grundvöllur hafi verið fyrir greiðslunni. Framangreind skylda gangi frammar almennri skyldu fjármálafyrirtækis um að framkvæma fyrirmæli viðskiptavina án tafar og myndast þegar greiðslufyrirmæli viðskiptavinarins benda til þess að um misnotkun sé að ræða. Sóknaraðili byggir á því að engar viðeigandi varúðarráðstafanir hafi verið framkvæmdar af varnaraðila. Þá þykir sóknaraðila ljóst að varnaraðili búi ekki yfir fullnægjandi vörnum gegn svikum. Að mati sóknaraðila þurfi eftirlitsdeildir að tryggja að starfsfólk búi yfir viðhlítandi þekkingu og bregðist við grunsamlegum færslum.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila hefði mátt vera ljóst að eitthvað grunsamlegt væri í gangi. Vísar sóknaraðili til þess að þar sem bankinn hafi greitt heimildarlaust af reikningi sóknaraðila verði að líta svo á að varnaraðili hafi verið að greiða af fjármunum bankans, ekki sóknaraðila. Sóknaraðili fer fram á að varnaraðili skuldfæri til baka fjárhæðina inn á reikning sóknaraðila og greiði jafnframt skaðabætur fyrir fjárhagslegt tjón.

Í viðbótarathugasemdum bendir sóknaraðili á að athugasemdir varnaraðila brjóti gegn sjónarmiðum um neytendavernd. Þá áréttar sóknaraðili að hann hafi verið beittur svikum af glæpasamtökum. Sóknaraðili byggir á því að um misneytingu hafi verið að ræða þar sem fyrirtækið beitti sálfræðilegum aðferðum til að fá samtals EUR 4.750 frá sóknaraðila. Í viðbótarathugasemdum vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili sé betur í stakk búinn til að greina áhættu tiltekinnar viðskipta og hefði því átt að grípa inn í viðskipti sóknaraðila. Bendir sóknaraðili á að varnaraðili búi yfir sérþekkingu á þessu sviði og hafi því mátt vera ljóst að sóknaraðili væri að eiga í viðskiptum við svindlara. Sóknaraðili byggir á því að þar sem varnaraðili hafi heimilað og framkvæmt millifærslurnar, sé varnaraðili beinlínis að taka þátt í sviksamlegri starfsemi.

Í viðbótarathugasemdum byggir sóknaraðili á því að varnaraðili þurfi að grípa til frekari aðgerða til að tryggja viðskiptavinum sínum vernd gagnvart líklegu fjárhagslegu tjóni. Í viðbótarathugasemdum vekur sóknaraðili athygli á atriðum sem hann telur að hefði mátt kveikja á viðvörunarbjöllum hjá starfsfólki eða í kerfum varnaraðila. Þá bendir sóknaraðili á atriði sem hann telur vera dæmi um vandaða viðskiptahætti sem varnaraðili þurfi að taka tillit til í sinni starfsemi.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilegrar varúðar í viðskiptum sínum á netinu. Varnaraðili mótmælir staðhæfingu sóknaraðila um að bankinn hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína og ekki haft nægar varnir gegn svikum. Varnaraðili bendir á að ein helsta öryggisvörn korta séu öryggiskóðar. Öryggiskóði sé persónuleg auðkenning korthafa sem berst í SMS skilaboðum og korthafi gefur upp til staðfestingar færslu. Sé öryggiskóði ekki sleginn inn þá fer færslan ekki í gegn, en með því að staðfesta færslu með öryggiskóða sé korthafi að ábyrgjast færsluna. Varnaraðili vísar til þess að færslur sóknaraðila dags. 18. ágúst og 22. september 2020 hafi ekki verið staðfestar með öryggiskóða. Síðari færslurnar dags. 14. október og 3. nóvember 2020 hafi hins vegar verið staðfestar með öryggiskóða.

Varnaraðili kveðst hafa leitað til greiðslumiðlunarfyrtækis B vegna málsins til að fá gögn varðandi öryggiskóða færslanna. Varnaraðili vísar til þess að einungis hafi fundist gögn vegna síðustu færslunnar, dags. 3. nóvember 2020, þar sem hinar hafi verið orðnar of gamlar. Af þeim gögnum sem varnaraðili fékk frá B leiði að öryggiskóði hafi verið sendur í símanúmer sóknaraðila vegna færslunnar. Í skilaboðunum til sóknaraðila hafi ásamt öryggiskóða verið kveðið á um nafn hins erlenda söluaðila ásamt fjárhæð greiðslunnar, sem verið var að staðfesta, í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi staðfest umrædda færslu með því að slá inn öryggiskóðann.

Varnaraðili byggir á því að lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 gildi um viðskipti aðila í fyrirliggjandi máli þar sem þau lög hafi verið í gildi á þeim tíma er málsatvik áttu sér stað. Þá gildi einnig kreditkortaskilmálar varnaraðila um samningssamband aðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna beri notanda greiðsluþjónustu að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum jafnframt að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laganna. Þá vísar varnaraðili til 2. mgr. 56. gr. laganna, en samkvæmt framangreindu ákvæði skal greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Í grein 6.10. í kreditkortaskilmálum varnaraðila eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum og mælt fyrir um að það teljist stórfellt gáleysi að varðveita persónubundna öryggisþætti ekki í samræmi við fyrirmæli ákvæðisins. Samkvæmt grein 11.2. í kreditkortaskilmálunum beri korthafi ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli grein 6.10. Varnaraðili byggir á því að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hann hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni.

Varnaraðili mótmælir því einnig að bera ábyrgð á færslum dags. 18. ágúst og 22. september 2020, þrátt fyrir að þær hafi ekki verið staðfestar með öryggiskóða, þar sem sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti. Samkvæmt grein 11.1 í kreditkortaskilmálum varnaraðila bar sóknaraðila að gera skriflega og undirritaða athugasemd hjá varnaraðila innan 10 daga frá eindaga reikningsins. Eftir 30 daga frá því að færslunum var skilað samkvæmt yfirliti var varnaraðila ekki skylt að taka athugasemdir til meðferðar. Þá bar sóknaraðila samkvæmt grein 11.2. að tilkynna það án tafar til varnaraðila ef hann taldi kort sitt hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Varnaraðili bendir á að endurkröfuréttur samkvæmt eyðublaði varnaraðila „Fyrirspurn vegna kortafærslu – endurkrafa“ sé 90 dagar frá úttektardegi. Samkvæmt Handbók Mastercard um endurkröfur var tímafresturinn 120 dagar fyrir þær færslur sóknaraðila sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða. Varnaraðili byggir á því að sá frestur hafi verið útrunninn þegar sóknaraðili gerði athugasemd við færslurnar.

Því telur varnaraðili ljóst að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að óska ekki eftir endurgreiðslu fyrr en nokkrum mánuðum eftir að endurkröfurétturinn rann út. Sóknaraðili hafði áður óskað eftir endurgreiðslu innan tímafrests til að gera endurkröfu vegna annarra færslna sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða og fengið þær endurgreiddar án vandkvæða. Því geti sóknaraðili ekki borið fyrir sig að hafa ekki þekkt rétt sinn eða kennt varnaraðila um tjón sitt.

Varnaraðili byggir á því að hin meintu svik sóknaraðila snúist ekki um það að sóknaraðili hafi verið blekkur til að staðfesta greiðslurnar með persónubundnum

öryggisþáttum, enda hafi sóknaraðili sjálfur staðhæft í kröfubréfi sínu að hafa staðið að færslunum þar sem hann taldi sig vera að taka þátt í fjárfestingum en síðar talið sig hafa verið svikinn. Hin meintu svik snúist því um að söluaðilinn hafi ekki ávaxtað fjármunina sem sóknaraðili afhenti honum með hinum umþrættu færslum eins og sóknaraðili hafði óskað. Varnaraðili bendir á að ekki hafi kviknað á viðvörunarbjöllum hjá starfsfólki eða í kerfi bankans þar sem seljendurnir hafi verið merktir sem „Skólar og menntun“. Varnaraðili byggir á því að hann beri ekki ábyrgð á fjárfestingarákvörðunum sóknaraðila og falli töpuð ávöxtun ekki undir ábyrgð varnaraðila. Að mati varnaraðila byggir tjón sóknaraðila á óvarkární í viðskiptum á netinu ásamt tómlæti að gera endurkröfu innan tímamarka.

VI.

Niðurstaða

Ágreiningur málsins lýtur að því hvort að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila EUR 4.750 vegna svika sem sóknaraðili varð fyrir í viðskiptum á netinu við fyrirtækið A. Af málsatvikum leiðir að fyrirtækið gaf sig út fyrir að stunda viðskipti á netinu, m.a. með hlutabréf og taldi sóknaraðili sig vera að taka þátt í fjárfestingum. Í málinu koma til skoðunar fjórar færslur sóknaraðila samtals að fjárhæð 4.750 EUR á tímabilinu 18. ágúst til 3. nóvember 2020. Færslur sóknaraðila, dags. 18. ágúst og 22. september 2020, voru ekki staðfestar með öryggiskóða (e. Secure Code). Síðari tvær færslurnar, dags. 14. október og 3. nóvember 2020, staðfesti sóknaraðili með öryggiskóða.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína þar sem bankanum hafi mátt vera ljóst að um svik væri að ræða. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að óska ekki eftir endurgreiðslu fyrr en nokkrum mánuðum eftir að endurkröfuréttir rann út. Þá byggir varnaraðili á því að færslur sóknaraðila dags. 14. október og 3. nóvember 2020 hafi jafnframt verið staðfestar með öryggiskóða og sóknaraðili hafi því ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með örugum hætti sem hann beri ábyrgð á.

Á þeim tíma sem málsatvik áttu sér stað voru í gildi lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Á eyðublaði varnaraðila um fyrirsögn vegna kortafærslu – endurkrafa, kemur fram að endurkröfuréttur sé innan 90 daga frá úttektardegi. Samkvæmt Handbók kreditkortafyrirtækis um endurkröfur er frestur til að krefjast endurgreiðslu á færslum sem ekki eru staðfestar með öryggiskóða 120 dagar frá framkvæmd þeirra. Í fyrirbyggjandi máli framkvæmdi sóknaraðili tvær færslur sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða, dags. 18. ágúst og 22. september 2020. Sóknaraðili sendi varnaraðila kröfubréf þann 16. mars 2021 en þá var endurgreiðslufresturinn liðinn fyrir þær kröfur sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða. Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili setti fram formlega endurkröfu á hendur varnaraðila þann 25. febrúar 2021 vegna færslu dags. 21. febrúar 2021 að fjárhæð 42.331 kr. Framangreind færsla hafði ekki verið staðfest með öryggiskóða og fékk sóknaraðili hana endurgreidda. Það er því á ábyrgð sóknaraðila að hafa ekki sett fram endurkröfu á hendur varnaraðila fyrir færslur dags. 18. ágúst og 22. september 2020 fyrr en eftir að tímafresturinn var útrunnin.

Síðari færslur sóknaraðila, dags. 14. október og 3. nóvember 2020 voru staðfestar af hálfu sóknaraðila með öryggiskóða. Samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga nr. 120/2011 ber notanda greiðslumiðils að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Í 6. kafla kreditkortaskilmála

varnaraðila er kveðið á um notkun og varðveislu korts. Samkvæmt grein 6.1. í skilmálunum ber korthafi ábyrgð á varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili komist ekki yfir það. Í grein 6.10. eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum. Samkvæmt ákvæðinu telst það stórfellt gáleysi að varðveita ekki persónubundna öryggisþætti í samræmi við fyrirmæli kreditkortaskilmálanna. Í 11. kafla skilmálanna er fjallað um ábyrgð á færslum. Samkvæmt grein 11.2. ber korthafi ekki ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannarlega aðild að, nema korthafi hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi eða látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Með framangreindum ákvæðum í skilmálum varnaraðila hefur verið samið um að korthafi ber sjálfur ábyrgð á færslum sem hann staðfestir með persónubundnum öryggisþáttum. Í fyrirliggjandi máli viðurkennir sóknaraðili sjálfur að hafa staðið að færslunum og bera gögn málsins það með sér. Í því ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki hjá því komist en að hafna kröfum sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. desember 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Lilja Jensen

Ár 2022, föstudaginn, 25. mars er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 15/2021**:

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 nefnd sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 9. nóvember 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 3. nóvember 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 11. nóvember 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 6. janúar 2022 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 3. febrúar 2022. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 8. febrúar 2022. Viðbótarathugasemdir sóknaraðila bárust 25. febrúar 2022.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 17. og 25. mars 2022.

II.

Málsatvik

Eftir andlát móður sóknaraðila árið 2005 var óskað eftir upplýsingum um eignir hennar hjá forvera F vegna einkaskipta á búi hennar. Einkaskiptum erfingja dánarbúsins lauk 28. júlí 2006. Af gögnum málsins má ráða að mistök hafi átt sér stað hjá forvera F þar sem fyrir fórst að upplýsa dánarbúið um vörslusafn í eigu hinnar látnu þegar óskað var eftir upplýsingum um eignir dánarbúsins. Vörslusafnið var því ekki meðal þeirra eigna sem komu til skipta hjá dánarbúinu.

Með ákvörðun dags. 9. október 2008 tók Fjármálaeftirlitið (hér eftir „FME“) yfir vald hluthafafundar forvera F og hinn 21. október 2008 tók FME ákvörðun um stofnun varnaraðila. Með ákvörðun sinni frá 21. október 2008 tók FME ákvörðun um hvaða eignum og skuldum yrði ráðstafað til varnaraðila, en sú ákvörðun var tekin á grundvelli þágildandi 100. gr. a. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, sbr. 5. gr. laga nr. 125/2008. Með síðarnefndu ákvörðun FME var vörslusafni dánarbúsins ráðstafað til varnaraðila.

Á árinu 2018 hóf varnaraðili að eigin frumkvæði yfirferð yfir vörslusöfn sem skráð voru á kennitölur dánarbúa en höfðu verið óhreyfð um nokkurt skeið, og féll vörslusafn dánarbúsins þar undir. Við yfirferðina kom í ljós eign á vörslusafninu og var í kjölfarið haft samband við umboðsmann erfingja dánarbúsins. Að beiðni umboðsmannsins var öllum verðbréfum í vörslusafninu ráðstafað til erfingja hinn 24. október 2018. Sóknaraðili innleysti verðbréf vörslusafnsins hinn 20. ágúst 2019 fyrir 2.875.150 kr. og var 535.541 kr. haldið eftir vegna fjármagnstekjuskatts.

Hinn 20. október 2020 upplýsti sóknaraðili varnaraðila um endurgreiðslukröfu sem henni barst frá Tryggingastofnun ríkisins (hér eftir „TR“), hinn 22. maí 2020, að fjárhæð 710.245 kr. Með bréfi sínu krafði sóknaraðili varnaraðila um greiðslu framangreindrar fjárhæðar. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila með bréfi dags. 23. nóvember 2020. Sóknaraðili áréttaði kröfu sína gagnvart varnaraðila með bréfi dags. 24. júní 2021. Varnaraðili hafnaði kröfunni á ný með bréfi dags. 20. ágúst 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér 710.245 kr. með vöxtum samkvæmt 8. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001.

Sóknaraðili vísar til þess í kvörtun sinni að varnaraðili hafi viðurkennt mistök sín, sem fólust í því að hafa ekki veitt fullnægjandi upplýsingar um eignir hinnar látnu hjá bankanum fyrr en 12 árum eftir að búskiptum í búi hennar lauk. Sóknaraðili byggir á því að engin skýring hafi verið gefin á þessum mistökum eða drætti.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi orðið fyrir tjóni í formi endurgreiðslukröfu TR vegna dráttarins. Að mati sóknaraðila stenst það enga skoðun að varnaraðili haldi því fram að ekki séu orsakatengsl milli athafnaleysis bankans og tjónsins vegna endurgreiðslukröfunnar.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi ekki getað notið arfsins nema með því að selja bréfin, sem hafi legið árum saman í bankanum. Hvort hún hafi gert það strax, þegar hún fékk þau í hendur eða síðar, skiptir að mati sóknaraðila ekki máli í því sambandi.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi hætt störfum árið 2014, þá 68 ára gömul, og hafi hafið töku ellilífeyris hjá TR. Sóknaraðili vísar til þess að annað hefði verið ólíklegt, þvert á það sem varnaraðili haldi fram um að það hafi verið tilviljunarkennt að sóknaraðili hafi verið farin á eftirlaun á þeim tíma sem varnaraðili lét vita af frekari eignum hinnar látnu. Vísar sóknaraðili til þess að hefði arfurinn verið kominn til ráðstöfunar á réttum tíma, 12 árum fyrr, hefði TR ekki átt endurkröfu á sóknaraðila þar sem taka sóknaraðila á lífeyri hjá TR var ekki hafin á þeim tíma.

Sóknaraðili byggir á því að háttsemi varnaraðila í málinu fari gegn reglum nr. 499/2021 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja o.fl., sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002. Sóknaraðili vísar til 4. gr. reglnanna þar sem fram kemur að með viðskiptasambandi stofnist trúnaðarskylda fjármálafyrirtækja gagnvart viðskiptavini. Í ákvæðinu er vísað til atriða sem fjármálafyrirtæki beri að tryggja í þeim tilgangi að efla traust og gagnsæi í samskiptum sínum við viðskiptavini. Sóknaraðili byggir á því að viðskiptahættir varnaraðila í fyrirliggjandi máli hafi ekki verið til þess fallnir að efla traust og trúverðuleika bankans.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila vísar hún til þess að málið snúist um það að saknæm háttsemi varnaraðila hafi valdið því að hún varð fyrir tjóni. Að mati sóknaraðila kemur það málinu ekki við hversu margar krónur hún fékk í sinn hlut, hvert gengi verðbréfanna var þegar hún fékk þau í sína umsjá eða gengi þeirra þegar hún seldi þau árið 2019, nema að því leyti sem fjárhæðin hafði áhrif á greiðslur TR til sín. Sóknaraðili bendir á að hefði hún fengið verðmætin í hendur árið 2006 eða áður en hún lét af störfum árið 2014, þá hefði hún ekki orðið fyrir neinu tjóni. Sóknaraðili vísar til þess að endurgreiðslukrafa TR hefði ekki komið til hefði varnaraðili gengið frá sínum málum áður en sóknaraðili lauk störfum og fór á eftirlaun. Endurgreiðslukrafan sé því afleiðing saknæms athafnaleysis varnaraðila. Sóknaraðili byggir á því að Kaupþing banki hf. og varnaraðili hafi sýnt af sér samfellda saknæma háttsemi með því að upplýsa ekki um verðbréfin, sem voru í vörslu varnaraðila og forvera hans frá árinu 2005 til

2018. Sóknaraðili vísar til þess að bótakrafa vegna saknæmrar háttsemi sem varir yfir ákveðið tímabil stofnist í fyrsta lagi í lok þess. Henni hafi fyrst verið kunnugt um vörslusafnið í október 2018 og því eigi ákvæði fyrningarlaga nr. 150/2007 ekki við, sbr. 9. gr. laganna. Þá hafnar sóknaraðili tilvísun varnaraðila til dóms Hæstaréttar í máli nr. 750/2012. Sóknaraðili lætur fylgja með viðbótarathugasemdum sínum kvittanir frá TR sem sýna fram á að hún hafi endurgreitt fjárhæðina til TR.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Í fyrsta lagi byggir varnaraðili á því að bankinn beri ekki skaðabótaskyldu vegna tjóns sem starfsmenn forvera F kunni að hafa valdið sóknaraðila. Að mati varnaraðila felur orðalag ákvörðunar Fjármálaeftirlitsins, dags. 21. október 2008, í sér að slík ábyrgð hafi ekki verið flutt frá forvera F til varnaraðila. Vísar varnaraðili til þess að slík ábyrgð leiði heldur ekki af ákvæðum laga eða almennum reglum skaðabótaréttar. Þá hafi varnaraðili ekkert gert til að fella slíka ábyrgð á sig, hvorki í verki né með yfirlýsingum, né komið þannig fram að sóknaraðili gæti haft réttmætar væntingar um að varnaraðili axlaði skaðabótaábyrgð á tjóni sem forveri F kunni að hafa valdið henni. Byggir varnaraðili á því að skaðabótakröfu sóknaraðila sé ekki réttilega beint að varnaraðila og því sé um aðildarskort að ræða. Framangreindu til stuðnings vísar varnaraðili til dóms Hæstaréttar frá 23. maí 2013 í máli nr. 750/2012.

Verði talið að varnaraðili sé réttur aðili þessa máls, byggir varnaraðili í öðru lagi á því að skilyrði skaðabótaábyrgðar séu ekki uppfyllt í málinu. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili beri sönnunarbyrði fyrir því að skilyrði skaðabótaábyrgðar séu uppfyllt, en sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að grundvöllur skaðabóta sé fyrir hendi í málinu. Að mati varnaraðila felur málátilbúnaður sóknaraðila í sér að varnaraðili beri ábyrgð á því að sóknaraðila hafi verið gert að endurgreiða TR 710.215 kr., þar sem hún hafi selt verðbréfin á árinu 2019. Vísar varnaraðili til þess að í því felist ekki að varnaraðili hafi með saknæmum og ólögum hætti valdið sóknaraðila tjóni og þá sé tjónið ekki sennileg afleiðing háttseminnar. Í ljósi þess telur varnaraðili skilyrði sakarreglunnar ekki uppfyllt. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að hún hafi endurgreitt TR umkrafað fjárhæð, en þegar af þeirri ástæðu geti ekkert tjón hafa orðið. Þá vísar varnaraðili til 16. gr. laga um almannatryggingar nr. 100/2007. Með vísan til 7. mgr. ákvæðisins telur varnaraðili liggja fyrir að bæturnar séu tekjutengdar, en afleiðingar tekjutengingar geti ekki talist tjón í skilningi skaðabótaréttar. Þá byggir varnaraðili á því að skilyrði skaðabótaábyrgðar, um orsakatengsl milli háttsemi forvera F og hins meinta tjóns, séu ekki uppfyllt í málinu, né skilyrði um sennilega afleiðingu háttsemi. Að mati varnaraðila megi öllu heldur rekja ástæður endurgreiðslukröfu TR til annarra tilviljunarkenndra og ófyrirséðra ástæðna. Varðandi fjárhæð hins meinta tjóns byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að tjón hafi orðið á sjálfum verðbréfunum á tímabilinu frá 2005, þegar óskað var eftir upplýsingum um eignir hjá forvera F, þar til verðbréfin voru afhent sóknaraðila árið 2018. Verðbréfin hafi þvert á móti hækkað í verði á tímabilinu og því fái varnaraðili ekki séð að eitthvað tjón hafi orðið.

Loks byggir varnaraðili á því að, verði talið að skilyrði fyrir stofnun skaðabótakröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila sé fyrir hendi, sé skaðabótakrafan fallin niður sökum fyrningar. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt 2. mgr. 4. gr. laga nr. 14/1905 um fyrningu skulda og annarra kröfuréttinda, sem giltu á þeim tíma sem meintur tjónsatburður átti sér stað, fynast skaðabótakröfur á tíu árum frá tjónsatburði.

Vísar varnaraðili til þess að meintur tjónsatburður eigi að hafa átt sér stað árið 2005 og því sé krafan fyrir löngu fyrnd. Þá hafi ekki verið sýnt fram á að fyrningu kröfunnar hafi verið slitið í samræmi við lög nr. 14/1905.

Þá mótmælir varnaraðili kröfu sóknaraðila um vexti, með vísan til þess að krafan hafi ekki verið rökstudd að nokkru leyti.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðili eigi rétt á greiðslu úr hendi varnaraðila vegna tjóns sem sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir á grundvelli endurgreiðslukröfu Tryggingastofnunar ríkisins, samtals að fjárhæð 710.245 kr.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi orðið fyrir tjóni, sem samsvarar þeirri fjárhæð sem henni var gert að endurgreiða Tryggingastofnun ríkisins. Sóknaraðili byggir á því að tjónið megi rekja til saknæmrar háttsemi varnaraðila, þar sem forvera varnaraðila hafi láðst að upplýsa dánarbú móður sinnar um vörslusafn dánarbúsins þegar óskað var eftir upplýsingum um eignir þess. Ekki er ágreiningur milli aðila um að mistök hafi átt sér stað af hálfu forvera F, þar sem fyrir fórst að upplýsa dánarbúið um vörslusafn í eigu hinnar látnu þegar óskað var eftir upplýsingum um eignir dánarbúsins, og því var það ekki meðal þeirra eigna sem komu til skipta hjá dánarbúinu.

Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila sé fyrir hendi, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til saknæmrar og ólögætrar háttsemi varnaraðila og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Skaðabótakröfu má samkvæmt almennum reglum skaðabótaréttar beina að þeim sem veldur tjóni, enda séu önnur skilyrði bótaábyrgðar fyrir hendi. Í dómi Hæstaréttar frá 23. maí 2013 í máli nr. 750/2012 var því slegið föstu að yfirfærsla bótaskyldu frá einum lögaðila til annars verði ekki leidd af almennum reglum skaðabótaréttar. Þá eigi slík yfirfærsla bótaábyrgðar sér heldur ekki stoð í ákvörðun Fjármálaeftirlitsins frá 21. október 2008, um yfirfærslu réttinda og skyldna til varnaraðila, og heldur ekki í ákvæðum laga. Þá verður ekki séð að varnaraðili hafi á neinu stigi viðurkennt yfirtöku ábyrgðar að þessu leyti eða komið þannig fram að sóknaraðili mætti byggja á því réttmætar væntingar að varnaraðili axlaði skaðabótaábyrgð á tjóni sem forveri F kunni að hafa valdið sóknaraðila. Þótt fallast megi á að forveri F hefði átt að upplýsa um vörslusafn dánarbúsins á þeim tíma sem óskað var eftir upplýsingum, er ljóst að skaðabótaskylda vegna tjóns sem kann að hafa orðið vegna þeirrar háttsemi fluttist ekki yfir til varnaraðila, sbr. ákvörðun Fjármálaeftirlitsins frá 21. október 2008 og dóm Hæstaréttar í máli nr. 752/2012.

Í ljósi framangreinds verður ekki hjá því komist að hafna kröfu sóknaraðila á grundvelli aðildarskorts varnaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 25. mars 2022.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2022, fimmtudaginn 24. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Hjörleifur Gíslason, varaformaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 16/2021**:

**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 nefndur sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 6. desember 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 13. desember, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. janúar 2022 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 18. janúar 2022. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 24. janúar og viðbótar athugasemdir 27. janúar, 8. og 10. febrúar 2022.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 17. og 24. febrúar 2022.

II.

Málsatvik

Þann 3. október 2021 voru tvær færslur framkvæmdar á kreditkort sóknaraðila til söluaðilans A, samtals að fjárhæð 333.134 kr.

Sóknaraðili hringdi í þjónustuver varnaraðila þann 4. október 2021 og gerði athugasemd vegna framangreindra færslna á kreditkort hans og lét í kjölfarið loka korti sínu. Varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að kreditkortafyrirtækið hefði þegar greitt umræddar fjárhæðir til söluaðila og því myndi varnaraðili gera endurgreiðslukröfu á hendur kreditkortafyrirtækinu fyrir hönd sóknaraðila.

Þann 7. október 2021 sendi varnaraðili tölvupóst til sóknaraðila vegna endurgreiðslukröfunnar. Í tölvupóstinum kom fram að endurkröfuréttur væri ekki fyrir hendi þar sem sóknaraðili hefði staðfest færslurnar tvær í gegnum farsíma sinn með því að slá inn sérstakan 3D öryggiskóða. Var sóknaraðila bent á að hafa samband við lögreglu ef hann teldi að einhver óviðkomandi hefði komist yfir upplýsingar um kreditkortanúmer hans og nýtt sér þær upplýsingar. Sóknaraðili svaraði varnaraðila með tölvupósti sama dag, þar sem hann staðfesti að hafa fengið SMS frá kreditkortafyrirtækinu þann 3. október 2021 með 3D öryggiskóða en sóknaraðili neitaði því að hafa slegið inn öryggiskóðann. Sóknaraðili upplýsti að hann hefði haft samband við kreditkortafyrirtækið út af málinu og þar hafi hann fengið þær upplýsingar að 3D öryggiskóðinn hefði verið sleginn inn.

Sóknaraðili mætti á fund með starfsmönnum varnaraðila þann 11. október 2021 til þess að fara nánar yfir málið. Var sóknaraðili þar upplýstur um að málið yrði skoðað

frekar af hálfu varnaraðila. Þann 18. október 2021 tilkynnti varnaraðili með tölvupósti til sóknaraðila að kortafærslurnar hefðu verið staðfestar með 3D öryggiskóða samkvæmt upplýsingum sem varnaraðili hafði aflað frá kreditkortafyrirtækinu. Var sóknaraðili upplýstur um að kortareikningur hans yrði skuldfærður fyrir gjalddaga kortsins.

Þann 21. október 2021 sendi lögmaður sóknaraðila bréf til varnaraðila, þar sem farið var fram á endurskoðun á ákvörðun varnaraðila um synjun á niðurfellingu umræddra kreditkortafærslna. Varnaraðili hafnaði þeirri kröfu með bréfi dags. 10. nóvember 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 333.134 kr., vegna færslna sem skuldfærðar voru án greiðsluheimildar á kreditkort sóknaraðila, dags. 3. október 2021 til söluaðilans A.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi til engra þeirra krafna stofnað til sem varnaraðili hefur greitt fyrir út af bankareikningi hans gegn mótmælum. Vísar sóknaraðili til þess að hann hafi ekkert af þeim viðskiptum vitað sem sögð eru hafa átt sér stað. Sóknaraðili kannast ekkert við að hafa stofnað til þessara greiðslna, kannast ekkert við nafngreindan seljanda og sé algerlega ómeðvitaður um hvað verið var að kaupa né hver og hvernig til kaupanna hafi verið stofnað. Sóknaraðili vísar til þess að kröfurnar hafi verið greiddar áður en hann hefði fengið vitneskju um þær og tæpum mánuði áður en honum var ætlað að mæta þeim á kreditkortareikningi sínum. Sóknaraðili vísar til þess að honum hafi verið tjáð af hálfu þjónustufulltrúa kreditkortafyrirtækisins að hann hafi sjálfur veitt greiðsluheimildina með símanum sínum til söluaðilans. Þá hafi honum verið tjáð að A virtist vera seljandi dýrra úra og skartgripa á Filippseyjum. Sóknaraðili kveðst ekki kannast við þetta fyrirtæki, hafi aldrei komið til Filippseyja né haft nokkur síma- eða tölvupóstsamskipti við nokkurn þar. Sóknaraðili vísar til þess að hann fái ekki skilið hvernig hann hefði átt að fara að því að senda staðfestingu greiðslanna með öryggiskóða, fyrir tilstilli síma sem hafi ávallt verið í hans vörslu.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi látið loka korti sínu í gegnum þjónustufulltrúa varnaraðila þann 4. október 2021, eftir að hann varð var við ókunnu færslurnar. Þrátt fyrir að hafa látið loka korti sínu hafi honum borist fleiri skilaboð frá kreditkortafyrirtækinu þar sem hann var beðinn um að staðfesta pantanir frá fyrirtækjum sem hann kannaðist ekki við. Að mati sóknaraðila ber það vott um sviksamlegt athæfi einhvers aðila, sem hafði af honum umtalsvert fé með sviksamlegum hætti, sem látið var ná fram að ganga fyrir tilstilli kreditkortafyrirtækisins og varnaraðila.

Sóknaraðili óskar eftir því að varnaraðila verði gert að setja skýrar reglur um meðferð mála þar sem rökstuddur grunur er um að sviksamlegt athæfi hafi átt sér stað og að þær reglur verði skýrar, skilmerkilegar og aðgengilegar. Að mati sóknaraðila er nauðsynlegt að fólk, sem treystir varnaraðila fyrir meðferð fjármuna sinna, viti hvaða reglum sé fylgt af hálfu varnaraðila þegar fyrir koma atburðir eins og þeir sem liggja fyrir í þessu máli.

Í viðbótarathugasemdum bendir sóknaraðili á að hann hafi brugðist við með viðvaranir sínar gagnvart greiðslunum strax á fyrsta degi er hann varð var við þær. Sóknaraðili ítrekar að honum hafi borist þrjár sambærilegar beiðnir frá kreditkortafyrirtækinu um staðfestingu á greiðslukröfum frá erlendum söluaðilum eftir

að kortinu hans var lokað. Að mati varnaraðila eru það sömu aðilar að reyna að hafa af honum meira fé með ólögmætum hætti.

Sóknaraðili vísar í athugasemd varnaraðila um að starfsmenn varnaraðila hafi staðfest á fundi þann 9. október 2021 að viðkomandi kortanúmer hafi verið í minni símans sem benti til þess að kortaupplýsingar og CVV númer kortsins hafi verið slegið inn á umrædda vefsíðu með símtækinu. Sóknaraðili bendir á að sími hans hafi ekki verið skoðaður á umræddum fundi þó hann hafi boðið það. Starfsfólk varnaraðila hafi metið ástæðulaust að skoða síma sóknaraðila en tóku gilt vottorð sem sóknaraðili framvísaði um að ekkert hafi verið sent úr símanum með SMS skilaboðum.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekkert gert til þess að liðsinna viðskiptamanni sínum til margra áratuga í því að netglæpamennirnir næðu ekki fram verknaði sínum. Varnaraðili hafi virt að vettugi bréf sóknaraðila dags. 7. október 2021 þar sem sóknaraðili neitaði varnaraðila um heimild til þess að greiða umræddar kröfur út af reikningi sínum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að færslurnar hafi verið heimilaðar með því að slegnar hafi verið inn kortaupplýsingar inn á greiðslusíðuna A, og þær síðan staðfestar með einnota lykilorði sem barst í síma sóknaraðila sem hluta af auðkenningu (3D Secure) við framkvæmd beggja greiðsla. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt staðfestingu frá kreditkortafyrirtækinu hafi sóknaraðili staðfest fyrri greiðsluna með 3D öryggiskóða þann 3. október 2021 kl. 12:38:28 en þá síðari kl. 12:40:01 sama dag. Varnaraðili bendir á að allar kortaupplýsingar og CVV númer hafi verið slegnar inn á greiðslusíðuna A á netinu og síðan hafi 3D öryggiskóðinn verið sleginn inn með símanum, beint inn á vefsíðuna. Öryggiskóðinn hafi verið sleginn inn á vefsíðuna en ekki með því að senda SMS-skeyti. Að mati varnaraðila hefur sóknaraðili orðið fyrir því sem kallað er „Phising“ eða vefveiðar, þar sem tölvupóstur er sendur af netglæpamanni dulbúinn sem tölvupóstur frá lögmætum og áreiðanlegum aðila.

Varnaraðili byggir á því að við móttöku og notkun greiðslukortsins hafi sóknaraðili undirgengist skilmála varnaraðila sem gilda um notkun kreditkorta útgefnum af varnaraðila. Varnaraðili vísar til þess að lög um greiðsluþjónustu og almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila gildi um greiðslufyrirmæli sem viðskiptavinur gefur með notkun greiðslukorts. Þegar umræddar færslur áttu sér stað hafi verið í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, útgefnir 1. september 2020, ásamt lögum nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili byggir á 51. gr. laganna um að notanda greiðsluþjónustu sé skylt að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Í kafla 4.8. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila komi fram að viðskiptavininn beri að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt sé inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Þá komi fram í kafla 5.3 að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN og öðrum persónubundnum öryggisþáttum. Vísar varnaraðili til þess að korthafi sem ekki varðveitir kortið sitt, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti til samræmis við skilmálana sé ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar væru með kortinu. Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt kafla 5.3 í skilmálum varnaraðila geti korthafi ekki afturkallað greiðslur sem hann framkvæmir með korti. Varnaraðili vísar til þess að korthafa beri að sannreyna upplýsingar um greiðslu áður en einnota lykilorð/öryggiskóði er slegið inn til staðfestingar á greiðslu

enda beri hann ábyrgð á því að þær upplýsingar séu réttar. Geri hann það ekki teljist það vera stórfellt gáleysi sem korthafi ber sjálfur ábyrgð á.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu skal greiðsluþjónustuveitandi notanda sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað, að framkvæmd greiðslu hafi verið nákvæmlega skráð og færð í reikningshald og að tæknileg bilun hafi ekki haft áhrif á hana eða að á henni sé einhver annar ágalli, í þeim tilvikum ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt 20. tl. 8. gr. laganna sé hugtakið sannvottun skilgreint sem aðferð sem gerir greiðsluþjónustuveitanda kleift að sannreyna notkun tiltekins greiðslumiðils, þ.m.t. persónubundnar öryggisráðstafanir. Að mati varnaraðila fól framangreind aðferð, sem sóknaraðili notaði við auðkenningu og staðfestingu á umræddum greiðslufyrirmælum, í sér sannvottun í skilningi laganna.

Sóknaraðili neiti að hafa veitt þriðja aðila aðgang að kortaupplýsingum sínum eða símanum sínum sem kreditkortafyrirtækið sendi öryggiskóðann í. Samkvæmt 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu falli öll ábyrgð vegna óheimilaðra færslna á korthafa hafi hann m.a. látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Skyldur korthafa samkvæmt 51. gr. séu m.a. þær að fara með kortið í samræmi við skilmála sem um það gilda.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi varðandi varðveislu kortaupplýsinga og staðfestingu í símtæki.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna svikafærslna sem skuldfærðar voru á kreditkort sóknaraðila til söluaðilans A. Um er að ræða tvær færslur sem framkvæmdar voru þann 3. október 2021, samtals að fjárhæð 333.134 kr.

Sóknaraðili neitar því að hafa haft nokkuð með þessar úttektir að gera og kannast hvorki við þessar færslur né ofangreindan söluaðila. Sóknaraðili neitar því að hafa staðfest færslurnar með 3D öryggiskóða sem sent var í símann hans.

Varnaraðili byggir á því að færslurnar tvær hafi verið staðfestar með öryggiskóða og sóknaraðili hafi því ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti sem hann beri ábyrgð á.

Á þeim tíma sem málsatvik áttu sér stað voru í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, útgefnir 1. september 2020, ásamt lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Skilmálarnir voru uppfærðir með nýrri útgáfu 1. nóvember sl. og tóku þeir gildi gagnvart núverandi viðskiptavinum varnaraðila 1. desember 2021. Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils ber notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þá ber greiðsluþjónustuveitanda að sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa framkvæmt greiðslu, sbr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu. Samkvæmt 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu fellur öll ábyrgð vegna óheimilaðra færslna á korthafa hafi hann m.a. látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi.

Í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila kemur fram í kafla 4.8, að viðskiptavini ber að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt er inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Þá kemur fram í kafla 5.3 að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN og annarra persónubundinna öryggisþátta til þess að koma í veg fyrir að þriðji aðili geti komist yfir kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið. Korthafa er óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té og skal korthafi gæta fyllsta öryggis upplýsinganna. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálana telst það stórfellt gáleysi. Þá kemur einnig fram í kafla 5.3 í skilmálunum að korthafi sé ábyrgur fyrir greiðslu hafi hann staðfest framkvæmd hennar, m.a. með undirritun á sölunótu eða skráningu PIN, með skráningu upplýsinga um kort í þar til gerða reiti við kaup á vörum eða þjónustu á netinu eða með því að samþykkja framkvæmd greiðslu með öðrum hætti til samræmis við reglur varnaraðila hverju sinni. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmála varnaraðila er hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum eða úttektum sem framkvæmdar eru með kortinu. Með framangreindum ákvæðum í skilmálum varnaraðila hefur verið samið um að korthafi ber sjálfur ábyrgð á færslum sem hann staðfestir með persónubundnum öryggisþáttum.

Í málinu liggur fyrir yfirlýsing sérfræðings sem sóknaraðili leitaði til um að umræddur sérfræðingur hafi yfirfarið símtæki sóknaraðila og staðfest sé að engar sms sendingar hafi verið sendar út af símtæki sóknaraðila ætlaðar varnaraðila, greiðslumiðlun eða öðrum. Að því er virðist gæti misskilningur verið til staðar af hálfu sóknaraðila um að staðfesting á færslum hafi verið framkvæmd með því að senda sms skilaboð í gegnum símtæki hans.

Samkvæmt staðfestingu frá kreditkortafyrirtækinu, sem liggur fyrir í málinu, var handinnsleginn á greiðslusíðu söluaðilans A, þann 3. október 2021 kl. 12:38:28, 3D öryggiskóði sem sendur hafði verið í síma sóknaraðila vegna greiðslu að fjárhæð 91.084 PHP, jafnvirði 242.420 kr., og sama dag kl. 12:40:01 var handsleginn inn á greiðslusíðu A, 3D öryggiskóði vegna greiðslu að fjárhæð 34.084 PHP, jafnvirði 90.715 kr. Gögn málsins bera það með sér að færslur til söluaðilans A hafi verið staðfestar með 3D öryggiskóða sem barst í símtæki sóknaraðila. Þá benda gögn málsins ekki til annars en að fullnægjandi sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Einnig er ekkert sem bendir til annars en að persónubundinn öryggisþáttur sóknaraðila hafi verið notaður við staðfestingu þeirra færslna sem ágreiningur málsins lítur að. Jafnframt hefur ekki verið sýnt fram á að átt hafi verið við símtæki sóknaraðila eða að það hafi verið í varðveislu annars en hans sjálfs. Í þessu ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili hafi vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki hjá því komist að hafna kröfum sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 24. febrúar 2022.

Hjörleifur Gíslason

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Magnús Fannar Sigurhansson