

# ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík [fjarmal@nefndir.is](mailto:fjarmal@nefndir.is)

## Samantekt úrskurða 2023

Í þessu skjali er að finna samantekt úrskurða 2023. 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](mailto:fjarmal@nefndir.is). Skjalið var síðast uppfært 26. mars 2025.

Ár 2023, fimmtudaginn 1. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 2/2023**:

**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 15. janúar 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 19. janúar 2023 var kvörtunin send varnaraðila og óskað eftir samþykki fyrir því að nefndin tæki málið fyrir, þar sem varnaraðili er ekki aðili að samþykktum nefndarinnar. Samþykki barst 10. febrúar 2023 og var varnaraðila þá gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 3. mars 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með bréfi dags. 13. apríl 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 14. apríl 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 19. apríl, 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 27. apríl og 1. júní 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 1. maí 2005 gaf dóttir sóknaraðila (hér eftir lántaki) út veðskuldabréf nr. X til varnaraðila, að upphaflegri höfuðstólsfjárhæð 4.600.000 kr. Skuldabréfið var tryggt með veði í fasteign sóknaraðila og samþykkti sóknaraðili veðsetninguna með undirskrift sinni á skuldabréfið. Var lánið upphaflega tryggt á 7. veðrétti með uppfærslurétti en hluta þess var ráðstafað til uppgreiðslu á öðru láni lántaka hjá banka FF, en það lán var einnig tryggt með veði í fasteign sóknaraðila. Breytingar voru gerðar á greiðsluskilmálum skuldabréfsins, hinn 2. júní 2006, 23. febrúar 2007, 23. október 2008 og 21. nóvember 2012.

Með bréfi 16. október 2022 óskaði sóknaraðili eftir niðurfellingu veðsetningarinnar þar sem ekki hafi verið staðið rétt að lánveitingunni.

Beiðni sóknaraðila var hafnað með bréfi varnaraðila 15. nóvember 2022.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að veð sem hvílir á fasteign hennar vegna veðskuldabréfs nr. X verði fellt niður, veðböndum á fasteigninni verði aflétt og ábyrgð sóknaraðila felld niður.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að lánsfjárhæðin hafi farið yfir hámarksviðmið lánareglna varnaraðila um veðrými á þeim tíma sem lánið var tekið. Samkvæmt lánareglum sóknaraðila frá 2004 sem sóknaraðili kveðst hafa fengið sendar frá varnaraðila hafi átt að miða við 55% af söluverðmæti fasteignarinnar og þótt lánareglur varnaraðila frá 2005 sem tekið höfðu gildi þegar lánið var tekið hafi miðað við 65% af söluverðmæti fasteignarinnar breyti það engu, þar sem áhvílandi lán hafi verið samtals að fjárhæð 13.408.782 kr. og því umfram 65% af metnu söluverðmæti fasteignarinnar sem hafi verið 16 milljónir kr. Þá hafi tvö lán sem framar stóðu í veðröð verið með eldri ógreidda gjalddaga en það hafi ekki verið kannað af hálfu varnaraðila hver staða lána framar í veðröðinni væri. Þá hafi lán frá banka FF ennþá verið þinglýst á fasteignina hinn 1. maí 2005 þegar lánið var veitt og afhent og varnaraðili hafi ekki sýnt fram á að lánið hafi verið uppgreitt og veðinu aflýst.

Þá byggir sóknaraðili kröfu sína um niðurfellingu ábyrgðar á því að greiðslumat sem gert hafi verið á lántaka hafi verið haldið verulegum annmörkum og í raun verið neikvætt. Í fyrsta lagi beri það heitið „greiðslumat vegna fasteignakaupa“ sem ekki sé rétt þar sem lántaki var ekki að kaupa fasteign, þá standi „Greiðslubyrði af nýju láni“ 0 kr og að eignir að skuldastaða sé 0 kr. Þá séu afborganir af áhvílandi lánum ekki rétt tilgreindar í greiðslumatinu og ekki sé reiknað með afborgunum af hinu nýja láni. Einnig vanti inn í greiðslumatið eðlilega kostnaðarliði eins og húsnæðiskostnað, fjarskiptakostnað, tryggingar, hita og rafmagn og sé því ljóst að greiðslumatið sé í raun neikvætt. Enn fremur hafi laun lántaka verið lægri en þær tekjur sem miðað hafi verið við í greiðslumatinu. Lántaki hafi þá verið í fjárhagsvandræðum á þeim tíma sem lánið var tekið og hafi ítrekað dregið óheimilaðan yfirdrátt af reikningi sínum. Þá hafi greiðslumatið aldrei verið kynnt sóknaraðila og hún ekki sett stafina sína við það. Öll samskipti hafi farið fram í gegnum lántaka. Aðstöðumunur sé mikill á milli sóknaraðila sem sé einstaklingur en varnaraðili sé öflugur sjóður sem á hvíli lögbundnar skyldur um vönduð vinnubrögð og góða viðskiptahætti. Sóknaraðili hefði aldrei veitt veðleyfi ef réttar upplýsingar hefðu legið fyrir. Greiðslumatið hafi verið rangt og ósanngjarnt, lánið hafi strax farið í vanskil og hafi verið skuldbreytt nokkrum sinnum. Það sé því ljóst að framangreindir annmarkar á greiðslumatinu og það að sóknaraðili hafi ekki verið upplýst um rétta skuldastöðu lántaka og áhættu af því að veita veðleyfi leiði til þess að víkja beri samningi um ábyrgð til hliðar á grundvelli 2. mgr. 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa. Vísar sóknaraðili til Hæstaréttardóms nr. 655/2014 og úrskurða úrskurðarnefndar nr. 94/2014, 17/2015 og 50/2015.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að söluverðmæti fasteignarinnar hafi verið 16.000.000 kr., byggt á fyrirliggjandi verðmæti löggilts fasteignasala, og hafi veðrými því verið 10.400.000 kr. miðað við 65% veðhlutfall af söluvirði samkvæmt lánareglum F frá 2. mars 2005. Lán að fjárhæð 10.400.000 kr. hafi því rúmast á eigninni. Með hinu nýja láni hafi átt að greiða upp lán lántaka hjá banka FF sem hvíldi á 5. veðrétti framangreindrar eignar. Hið nýja lán hafi

verið að höfuðstólsfjárhæð 4.600.000 kr. og veðrymi hafi verið 4.612.197 kr. og hafi því verið innan framangreindra marka að því gefnu að lán á 5. veðrétti væri greitt upp. Brunabótamat eignarinnar hafi verið 12.284.000 kr. og samkvæmt 1. mgr. 4. gr. þágildandi lánareglna frá 2. mars 2005 hafi einnig verið heimilt að miða við 100% af brunabótamati. Veðhlutfall áhvílandi lána hafi því verið í samræmi við gildandi lánareglur. Varnaraðili vísar til fyrirliggjandi skjals F á útreikningi lánsfjárhæðar dags. 13. apríl 2005 sem gert var við undirbúning lánveitingarinnar þar sem fjárhæðir áhvílandi lána sýni stöðu þeirra eins þær eru hverju sinni, þ.e. að meðtöldum ógreiddum gjalddögum. Verði því ekki séð hverju máli það skipti hvort einhverjir gjalddagar hafi verið ógreiddir enda ekkert í lánareglum sem mæli fyrir um að allir gjalddagar lána þurfi að vera í skilum. Þá er því mótmælt að áhvílandi lán á fasteigninni hafi numið alls 13.408.782. Andvirði hins nýja láns hafi meðal annars átt að greiða upp áhvílandi lán á 5. veðrétti. Gögn sýni að hinn 4. maí 2005 hafi hluta af andvirði lánsins að fjárhæð 3.162.621 kr. verið ráðstafað til banka FF til uppgreiðslu á skuldabréfi og að því veðskuldabréfi hafi verið aflýst af fasteigninni hinn 7. júní 2005 og hafi þá hið umrædda lán hjá varnaraðila færst upp í 6. veðrétt í þinglýsingabókum Sýslumanns.

Hvað varði greiðslumatið þá skipti það ekki efnislega máli að það hafi borið heitið „Greiðslumat vegna fasteignakaupa“ þótt lántaki hafi ekki átt í fasteignaviðskiptum. Við lánveitingu hafi verið litið til þess að mánaðarleg greiðslubyrði hins nýja F láns hafi rúmast innan mánaðarlegs tekjuafgangs 43.503 kr. en samkvæmt greiðsluáætlun voru mánaðarlegar afborganir af láninu 22.504 kr. Ekki sé rétt að ekki hafi verið tekið tillit til hins nýja láns við lánveitingu þar sem litið hafi verið til þess að hinn jákvæði tekjuafgangur var hærrí en greiðslubyrði hins nýja láns. Jafnframt hafi hið nýja lán sem tekið var hjá F verið nýtt til að endurfjármagna lán lántaka hjá banka FF og því ekki rétt að draga greiðslubyrði hins nýja láns að fjárhæð 22.504 kr. frá tekjuafganginum 43.503 kr. þar sem hið nýja lán hjá F kom í stað lánsins hjá banka FF. Í greiðslumatinu sé eignastaða skráð 0 í samræmi við upplýsingar frá lántaka. Skuldbindingar séu tilteknar í greiðslumatinu en greiðslubyrði skulda var 572.740 kr. árlega og 47.728 kr. mánaðarlega. Í greiðslumatinu hafi verið miðað við föst útgjöld 65.505 kr. sem hafi verið töluvert umfram fyrirliggjandi neysluviðmið frá Ráðgjafastofu heimilanna sem á þeim tíma var í hæsta lagi 38.200 miðað við einstakling. Þá andmælir varnaraðili vísan til fjárhagsyfirlits frá 28.10. 2002 eða um tveimur og hálfu ári áður en sótt var um framangreint lán hjá F. Þá hafi fullnægjandi gögn ekki verið lögð fram um húsnæðisaðstæður lántaka eða launatekjur á þeim tíma sem sótt var um lánið. Þá hafi auk þess ekki verið lögð fram gögn þess efnis að afborganir af skuldbindingum lántaka á þeim tíma hafi farið fram úr áætlaðri greiðslugetu hennar. Þá byggji greiðslumatið fyrst og fremst á gögnum og upplýsingum frá lántaka sjálfum sem lántaki veiti á eigin ábyrgð. Ekki sé rétt að fella ábyrgð á lánveitanda vegna hugsanlegra rangra upplýsinga frá lántaka sjálfum. Láti veðsali undir höfuð leggjast að kynna sér fyrirliggjandi greiðslumat áður en hann veðsetur fasteign sína geti hann ekki losnað undan ábyrgð sinni með því að benda löngu síðar á að lántakinn hafi haft aðrar fjárhagslegar aðstæður sem máli skipti og sem lánveitandinn var grandlaus um.

Niðurstaða greiðslumats sem liggur fyrir í gögnum málsins sé fullnægjandi sönnun fyrir því að lánastofnun hafi fullnægt skyldum sínum. Ekki sé unnt að koma eftir á, eins og í þessu tilviki um 18 árum síðar og benda á önnur og eldri gögn og aðrar forsendur sem hefðu átt að liggja til grundvallar við gerð greiðslumats í þeim tilgangi að fá greiðslumati hnekkt. Þrátt fyrir að sóknaraðili haldi því fram að hafa aldrei séð

umrætt greiðslumat þá hafi hún undirritað yfirlýsingu dags. 4. apríl 2005 annars vegar vegna veðleyfis og hins vegar um hafa kynnt sér greiðslumatið.

Varnaraðili mótmælir því að hafa á einhvern hátt vanrækt skyldur sínar eða það verði talið ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskipavenju að bera fyrir sig veðtryggingu í fasteign sóknaraðila. Lánveiting hafi verið í fullu samræmi við lög og innri reglur.

Varnaraðili mótmælir því að skilyrði fyrir beitingu 36. gr. laga nr. 7/1936 séu fyrir hendi. Sönnunarbyrði þess að ákvæðið eigi við hvíli á sóknaraðila. Veðsali sé móðir lántaka og líkur séu fyrir því að hún hafi þekkt vel til fjárhagsaðstæðna hennar. Að sóknaraðili hafi vanrækt að kynna sér fyrirbyggjandi greiðslumat áður en hún veðsetti fasteign sína til tryggingar láninu bendi einnig til þess að niðurstaða greiðslumatsins hafi ekki verið forsenda fyrir ákvörðun hennar um að veita veð í fasteign sinni. Þá bendir sóknaraðili á að fordæmi Hæstaréttar sem sóknaraðili vísar til byggji á samkomulagi tiltekinna fjármálafyrirtækja um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga og geti ekki átt við um varnaraðila þar sem hann hafi ekki gerst aðili að framangreindu samkomulagi og því ekki undirgengist skyldur samkvæmt því.

Þá byggir varnaraðili á því að kvartandi hafi glatað rétti sínum til að bera brigður á gildi veðsetningar fasteignar sinnar til tryggingar framangreindu skuldabréfi útgefnu þann 1. maí 2005 vegna verulegs tómlætis af hennar hálfu en um 18 ár séu liðin frá því umrætt skuldabréf var gefið út. Þá er bent á að sóknaraðili undirritaði skilmálabreytingar við lánið án fyrirvara á árunum 2006, 2007, 2008 og 2012.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort fella beri niður veð sem hvílir á fasteign sóknaraðila vegna veðskuldabréfs dags. 1. maí 2005 nr. X, veðböndum á fasteign sóknaraðila verði aflétt og ábyrgð sóknaraðila gagnvart láninu verði felld niður.

Ekki er ágreiningur um að umrætt lán var tekið til að endurfjármagna að hluta til lán frá banka FF sem hvíldi á 5. veðrétti á fasteign sóknaraðila. Af gögnum málsins má ráða að veðhlutfall lánsins rúmaðist innan veðrýmis samkvæmt lánareglum varnaraðila á þeim tíma er lánið var tekið og jafnframt bera gögn málsins með sér að 3.162.621 kr. var hinn 4. maí 2005 ráðstafað af hálfu lánveitanda til að greiða upp áhvílandi lán á 5. veðrétti og að því var aflýst af fasteign sóknaraðila hinn 9. júní 2005. Verður því ekki fallist á það með sóknaraðila að lánið hafi ekki staðist lánareglur varnaraðila eða að varnaraðili hafi látið undir höfuð leggjast að greiða upp áhvílandi lán á 5. veðrétti og láta aflýsa því. Þá ber og einnig að horfa til þess að lántökunni var, a.m.k. að hluta til, ráðstafað til hagsbóta fyrir sóknaraðila.

Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili ritaði undir yfirlýsingu þess efnis að hafa kynnt sér niðurstöðu greiðslumats áður en hún samþykkti að leggja fram veð til tryggingar lánaskuldbindingu lántaka. Varnaraðili var ekki aðili að Samkomulagi um notkun ábyrgða á skuldum einstaklinga og undirgekkst því ekki ríkari skyldur samkvæmt því.

Greiðslumat á lántaka lá fyrir og liggur ekki annað fyrir en að þau hafi byggt á gögnum frá lántaka, dóttur sóknaraðila. Í gögnum málsins vísar sóknaraðili til þess að lántaki hafi verið í vanskilum þegar lánveitingin var samþykkt. Í málinu eru engin gögn því til staðfestingar, þó svo að fyrir liggja gögn um vanskil lántaka frá 2003, eða tveimur árum fyrir útgáfu skuldabréfsins. Ekkert liggur hins vegar fyrir um fjárhagsstöðu lántaka á árinu 2005 sem leiðir til þess að varnaraðila hefði verið rétt að draga upplýsingar frá henni við gerð greiðslumats í efa. Verður sóknaraðili að bera hallann af skorti á gögnum um að ekki hafi verið nægilegt að leggja gögn frá lántaka til

grundvallar heldur að varnaraðila, sem lánveitanda, hafi mátt vera ljóst að lántaki var í slíkum vanskilum að taka hefði átt tillit til þess við gerð greiðslumats.

Með vísan til alls framangreinds verður að telja að lánveiting varnaraðila hafi verið í samræmi við gildandi lánareglur varnaraðila á tíma lánveitingarinnar. Þá verður að telja ósannað að annmarkar hafi verið á greiðslumati, en auk þess var hluta lánsins ráðstafað sóknaraðila til hagsbóta og sóknaraðili aðhafðist ekkert í a.m.k. 15 ár til að kanna réttarstöðu sína eftir að honum gafst tilefni til að kanna hana, t.d. vegna fyrstu skilmálabreytingar lánsins vegna vanskila lántaka. Er því ekki tilefni til að víkja til hliðar veðsetningu á fasteigna sóknaraðila á grundvelli 36. gr. laga nr. 7/1936.

Með vísan til alls framangreinds er kröfum sóknaraðila um niðurfellingu veðs sem hvílir á fasteign sóknaraðila vegna veðskuldabréfs nr. X hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila, M um að felld verði niður veð sem hvílir á fasteign sóknaraðila vegna veðskuldabréfs nr. X, dags. 1. maí 2005 að upphaflegri höfuðstólsfjárhæð 4.600.000 kr. sem lagt var fram til að tryggja varnaraðila F efndir á skuldbindingum útgefanda, er hafnað.

Reykjavík, 1. júní 2023,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 1. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 3/2023**:

**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 25. janúar 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 30. janúar 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 20. febrúar 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 21. febrúar 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dag. 24. febrúar 2023 og var áframsent til varnaraðil með tölvupósti 27. febrúar 2023. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. mars 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 23. mars, 14. og 27. apríl og 1. júní 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa verið á ferðalagi í Frakklandi 11.–15. janúar 2023 þegar hann hafi uppgötvað síðdegis hinn 14. s.m. að bæði debet- og kreditkort frá varnaraðila væru horfin úr kortaveski hans. Sóknaraðili hafi farið inn á app varnaraðila og séð fjölda færslna með debetkortinu sem hann hafi ekki kannast við og væri fyrsta færslan frá því um þrjú að nóttu til. Hafi hann þá þegar haft samband við kortafyrirtæki sitt á Íslandi og látið loka viðkomandi kortum. Nánar tiltekið heldur sóknaraðili því fram að tólf færslur hafi verið framkvæmdar með debetkorti hans án hans samþykkis, þar á meðal tvær úttektir í hraðbanka, en engar með kreditkortinu.

Samkvæmt yfirliti frá kortafyrirtækinu var meginþorri hærri færslanna staðfestur með PIN númer en tvær lægstu færslurnar með snertilausri greiðslu. Sóknaraðili kveðst ekki vita fyrir víst hvernig óviðkomandi hafi komist yfir debetkort hans og PIN númer en telur líklegast að það hafi gerst þegar hann hafi farið á öldurhús um kvöldið og notað debetkortið til að borga í stöðumæli fyrir ungan mann sem hann hafi hitt þá um kvöldið en þá greiðslu hafi hann staðfest með PIN númeri kortsins.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 579.617 kr. með dráttarvöxtum frá 20. janúar 2023 til greiðsludags, eftir atvikum að frádregnum 50

evrum sbr. 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði sér mögulegan vaxtakostnað sem sóknaraðili hefur orðið fyrir frá því að ólögmatar færslur voru skuldfærðar, þ.e. 14. janúar eða síðar, þangað til greiðsla skv. fyrri kröfu berst inn á reikninginn.

Kröfum sínum til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að varnaraðila beri að endurgreiða tjón sóknaraðila á grundvelli 75.–80. gr. laga nr. 114/2021. Bótaábyrgð varnaraðila geti aðeins fallið niður vegna svika eða stórfellds gáleysis sóknaraðila en sönnunarbyrði fyrir slíkri háttsemi sóknaraðila hvíli á varnaraðila, sbr. 2. másl. 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021. Þrátt fyrir að sönnunarbyrði hvíli á varnaraðila hafi sóknaraðili útskýrt að hann telji sig hafa orðið fórnarlamb óprúttinna glæpamanna og þar hafi engin eigin sök verið á ferð, hvað þá stórfellt gáleysi.

Sóknaraðili hafnar þeim málalíbúnaði varnaraðila að ef óviðkomandi aðili kemst yfir PIN númer korthafa teljist það í öllum tilvikum stórfellt gáleysi, enda fari það eftir atvikum hverju sinni, eins og segi í 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021.

Auk þess að komast yfir PIN númer debetkortsins hafi viðkomandi aðilar einnig þurft að komast yfir kortið. Þar telji sóknaraðili sömuleiðis að hann hafi ekki borið neina eigin sök heldur hafi hann orðið fyrir þjófnaði af hálfu manna sem erfitt sé að vara sig á og sem væntanlega hafi kunnað þannig til verka að venjulegur grandvar maður yrði einskis var.

Sóknaraðili bendi á að samkvæmt 4. másl. 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 beri varnaraðila að endurgreiða þegar í stað inn á reikning sóknaraðila nema hann sé grunaður um svik og tilkynning þá send til Fjármálaeftirlitsins. Væntanlega beri að skilja þetta svo að sú leiðrétting á stöðu á reikningi sóknaraðila eigi að fara fram til bráðabirgða jafnvel þegar varnaraðili haldi fram stórfelldu gáleysi sóknaraðila.

Gögn um hinar ólögmatu færslur beri með sér að þar séu veitingastaðir og söluturnar í París að einhverju leyti samsekir við að þvætta illa fengið fé. Varnaraðila í alþjóðlegu samstarfi fjármálastofnana eigi að vera í lófa lagið að ganga eftir því að endurheimta fjármunina að verulegu leyti og draga þannig úr eigin tjóni og stuðla að heilbrigðari viðskiptaháttum sömuleiðis.

Sóknaraðili hafi gert sitt til að hægt væri að hafa uppi á hinum óprúttu aðilum með því að fara til lögreglu í París en eins og lýst sé í bréfi til varnaraðila hafi undirtektir verið dræmar.

Að öllu samanlögðu hvetji sóknaraðili varnaraðila til að axla ábyrgð á þeirri ríku neytendavernd sem felist í lögum nr. 114/2021, fallast á kröfur sóknaraðila og bæta almennt upplýsingagjöf til þeirra sem kunni að lenda í svipuðum atvikum um að þeir kunni að eiga rétt í stað þess að láta í veðri vaka að þeir séu réttlausir.

Í viðbótarathugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að varnaraðili byggji málalíbúnað sinn einkum á tvennu. Annars vegar því að ósannað sé að kortinu hafi verið stolið og hins vegar því að sóknaraðili hafi annað hvort geymt kort og PIN-númer á sama stað eða ekki tryggt að enginn sæi númerið þegar það hafi verið slegið inn.

Hvað fyrra atriðið varðar bendir sóknaraðili á að hann hafi fullnægt tilkynningarskyldu sinni skv. 3. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021, látið loka kortinu um leið og hann hafi orðið var við hvarfið, greint starfsmanni kortafyrirtækisins og varnaraðila frá því í síma þann sama dag hvað hefði gerst og tilkynnt stuldinn til lögreglu í París.

Ef varnaraðili vilji byggja á því að færslurnar hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila eða með samþykki hans þá eigi hann með réttu að kæra sóknaraðila til Fjármálaeftirlitsins fyrir tilraun til svika, sbr. niðurlag 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021. Á meðan það sé ekki gert sé vandséð að varnaraðili geti byggt á þessu sjónarmiði.



Sóknaraðili áréttar að sönnunarbyrði um atriði sem gætu leyst varnaraðila undan ábyrgð hvíli á honum, sbr. 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021, en hvað sem því liði hafi varnaraðila ekki tekist að hrekja málavaxtalýsingu sóknaraðila. Yfirlit kortafyrirtækisins yfir færslur á debetkorti sóknaraðila frá 14. janúar 2023 renni stöðum undir frásögn sóknaraðila. Ítrekað sé reynt að taka útaf kortinu allan þann dag, stundum með árangri og stundum ekki. Það sé sterk vísbending um að einhverjum hafi legið á að ná sem mestu út af kortinu á skömmum tíma.

Færslurnar séu margar hverjar á veitingastöðum og í söluturnum þar sem nokkuð augljóst sé að það þurfi vitorðsmenn til að ná út slíkum fjárhæðum á skömmum tíma. Það sé vísbending um að hér hafi sóknaraðili orðið fyrir bardinu á skipulagðri glæpastarfsemi.

Sóknaraðili bendir síðan á að hann hafi fengið þær upplýsingar símleiðis frá kortafyrirtækinu að minnsta kosti einu sinni hafi verið reynt að nota kreditkortid með röngu PIN númeri. Það styðji líka frásögn sóknaraðila um atvik máls. Þótt báðum kortunum hafi verið stolið um leið hafi sömu aðilar einungis komist yfir annað PIN-númerið.

Hvað síðara atriðið varðar, þ.e. að varnaraðili byggi á því til vara að sóknaraðili hafi annað hvort geymt kort og PIN-númer á sama stað eða ekki tryggt að enginn sæi númerið þegar það hafi verið slegið inn, bendir sóknaraðili á að eins og hann hafi ávallt haldið fram sé hann ekki viss hvernig viðkomandi hafi komist á snoðir um PIN-númerið. Sóknaraðili telji líklegast að það hafi gerst þegar hann hafi slegið það inn í greiðsluvél vegna bílastæðis. Hvort viðkomandi hafi séð yfir öxlina á sóknaraðila eða hvort vitorðsmaður hafi verið nálægur með sjónauka eða hvort einhver búnaður eða efni hafi verið á greiðsluvélinni sem hafi gert þeim kleift að komast yfir PIN-númerið viti sóknaraðili ekki.

Að því er varðar hugtakið stórfellt gáleysi þá segi í aðfararorðum 72 að tilskipun 2015/2366, sem lög nr. 114/2021 innleiða, að inntak þess ráðist af landslögum. Hér sé þó um að ræða meira en einfalt gáleysi og þurfi umtalsvert skeytingarleysi eins og til dæmis þegar kort og PIN-númer eru geymd á sama stað. Án þess að þau aðfararorð séu endilega bindandi fyrir skýringu laga nr. 114/2021 þá veiti þau vísbendingu um hversu strangar kröfur beri að gera varðandi varúð korthafa. Eins og áður hafi komið fram hafi sóknaraðili aldrei geymt kort og PIN-númer á sama stað og ekki heldur í París þegar atvik hafi gerst.

Að því marki sem skilmálar varnaraðili víki frá lögum nr. 114/2021 þá hljóti lögin að gilda, sbr. einnig fyrrnefnd aðfararorð 72. Í skilmálunum sé því til dæmis slegið föstu í grein 5.4. að alls kyns möguleg háttsemi korthafa sé stórfellt gáleysi. Það hljóti hins vegar að vera matsatriði hverju sinni skv. íslenskum rétti.

Þá vilji sóknaraðili ítreka að hann telji sig hafa orðið fyrir bardinu á óprúttum glæpamönnum sem hafi tekist að ginna hann til að nota kortið í því skyni að ná niður PIN-númerinu og síðan stela því, auk annars korts, án þess að hann yrði nokkurs var. Síðan hafi þeir vitorðsmenn á veitingahúsum og tóbaksverslunum til að hjálpa sér til að ná út sem mestum fjármunum á skömmum tíma. Það að hafa ekki varað sig á þessu sé mögulega hrekkleysi en engan veginn stórfellt gáleysi.

Að því er varðar dráttarvexti þá fellst sóknaraðili á að 5. gr. laga nr. 38/2001 feli í sér að þeir séu einungis kræfir þegar liðinn er mánuður frá 20. janúar 2023 er bréf var sent varnaraðila.

Sóknaraðili verði fyrir vaxtakostnaði vegna þess að varnaraðili hafi ekki sinnt þeirri skyldu sinni að greiða þegar í stað umrædda fjárhæð inn á reikning hans, sbr. 4. másl. 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 þar sem segir að tryggja skuli að eignfærslan á

reikning korthafa skuli hafa sama gildisdag og þegar fjárhæðin var skuldfærð. Sé því gerð krafa um að varnaraðili bæti sóknaraðila það tjón sem hann hefur orðið fyrir vegna þessarar vanrækslu varnaraðila. Þar sé um að ræða yfirdráttarvexti varnaraðila af kröfufjárhæðinni sem er 579.617 kr.

Til einföldunar sé því gerð krafa um yfirdráttarvexti varnaraðila af kröfufjárhæðinni frá 14. janúar 2023 til 20. febrúar 2023 en dráttarvexti skv. lögum nr. 38/2001 upp frá því til greiðsludags.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að fyrri kröfu sóknaraðila verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess aðallega að síðari kröfu sóknaraðila verði vísað frá en til vara að henni verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að úttektirnar með debetkortinu hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila eða með hans samþykki. Því til stuðnings vísar hann til þess að framvísun korts á afgreiðslustað og staðfestingu greiðslu með PIN númeri teljist vera sterk sannvottun greiðslu í skilningi laga nr. 114/2021. Greiðslufyrirmælin beri þar af leiðandi ekki annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálfur heimilað greiðslurnar enda hafi hann einn kortið undir höndum og vitneskju um PIN númerið. Þá bendi varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki sannað að debetkorti hans hafi verið stolið og að það hafi verið notað með ólögmatum hætti. Fyrir þessu sé ekki næg sönnun að sóknaraðili hafi óskað eftir því að kortinu yrði lokað.

Verði ekki fallist á ofangreint er byggt á eftirfarandi.

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi fullnægt skilyrðum 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 og að kortafyrirtækið hafi staðfest það.

Þá leiði það af 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. 75. gr., að við mat á þætti notenda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Við móttöku og notkun kreditkortsins hafi sóknaraðili undirgengist þá skilmála og reglur sem gilda um notkun kreditkorta útgefnum af varnaraðila. Á þeim tíma sem færslurnar áttu sér stað hafi verið í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila. Af köflum 5.3. og 5.4. skilmálanna leiði að innsláttur PIN númers sé ein af auðkenningarleiðum og að korthafar séu ábyrgðir fyrir varðveislu kortsins, PIN númers og annarra persónubundinna öryggisþátta til að koma í veg fyrir misnotkun þriðja aðila. Hafi korthafi ekki varðveitt ofangreint til samræmis við skilmálana sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar séu með kortinu.

Sé sannvottun talin sönnuð, eins og í þessu máli, en korthafi neiti því að hafa heimilað greiðslu vakni sú spurning hvort þriðji aðili hafi haft aðgang að kortinu og getað auðkennt sig og staðfest greiðslufyrirmælin fyrir hönd eða í nafni sóknaraðila. Að mati varnaraðila séu tveir möguleikar fyrir hendi hvernig þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer kortsins. Í fyrsta lagi að PIN númer hafi verið geymt með kortinu, enda liggi fyrir að PIN númer hafi verið slegið inn í öll skiptin sem kortið hafi verið notað en rangt PIN númer hafi aldrei verið slegið inn. Með því að geyma upplýsingar um PIN númer með kortinu hafi sóknaraðila mátt vera ljóst að ekki væri hægt að koma í veg fyrir misnotkun á kortinu. Í öðru lagi að sá sem hafi stolið af honum debetkortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN númer um nóttina og hafi síðan tekist að stela af honum kortaveski hans og taka bæði kortin úr því og síðan koma kortaveskinu aftur í vörslu sóknaraðila án þess að hann tæki eftir því. Í báðum tilvikum sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti að geyma PIN

númer með kortinu eða tryggja að enginn sæi PIN númer þegar það væri slegið inn. Sú háttsemi feli í sér stórfellt gáleysi samkvæmt kafla 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila en bent sé á að það að sóknaraðili hafi verið að koma af öldurhúsi áður en hann hafi slegið inn PIN og því aukist líkur á því að hann hafi ekki sinnt nægilega vel að persónubundnum öryggisþáttum sínum. Að mati varnaraðila megi gera þá varkárniskröfur til korthafa að hann geri það sem sé í hans valdi til að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN númer þegar það er slegið inn, til dæmis með því að setja líkamann fyrir lyklaborð hraðbanka þannig að ekki sé hægt að horfa yfir öxlina á honum þegar hann slær inn PIN númerið og setja aðra höndina yfir posa þegar PIN númer er slegið inn. Því sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið eftir ákvæðum 75. gr. laga nr. 114/2021 og kafla 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili skuli bera allt tjón af misnotkun kortsins, enda hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna. Samkvæmt 4. mgr. 80. gr. skuli taka tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum var stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að bera sjálfur ábyrgð á samkvæmt 1. og 3. mgr. 80. gr. Atvik málsins beri með sér að annað hvort hafi PIN númer verið geymt með kortinu eða að sóknaraðili hafi ekki sýnt nægilega aðgát þegar hann hafi slegið inn PIN númer við notkun kortsins. Að mati varnaraðila teljist sú háttsemi ásetningur í skilningi laganna að sækja upplýsingar um PIN númer, skrá þær hjá sér og geyma með korti í kortaveski og einnig sé um stórfellt gáleysi að ræða þegar ekki er gætt að eðlilegum varúðarráðstöfunum þegar PIN númer er slegið inn. Því eigi ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna ekki við, en takmörkuð ábyrgð samkvæmt ákvæðinu sé bundin við stórfellt gáleysi korthafa. Telji varnaraðili því ljóst að ákvæði 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laganna, eigi jafnframt ekki við.

Telji nefndin að háttsemi sóknaraðila hafi hvorki verið svíksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar skv. 75. gr. þannig að ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna eigi við í málinu veki varnaraðili athygli á því að aðeins sóknaraðili hafi haft debetkortið undir höndum og upplýsingar um PIN. Sóknaraðili beri ábyrgð á því að geyma PIN þannig að það komist ekki til vitundar þriðja aðila, sbr. 75. gr. laganna og kafla 4.5. í viðskiptaskilmálum varnaraðila. Af málsatvikum sé ljóst að þriðji aðili hafi haft kortið undir höndum ásamt PIN og því sé líklegt að það hafi verið geymt með kortinu eða þá að þriðji aðili hafi séð sóknaraðila slá inn PIN. Í því felist að minnsta kosti stórfellt gáleysi til að brjóta framangreindar reglur og að mati varnaraðila verði að hafa það í huga þegar meta eigi hvaða fjárhæð tjónsins sóknaraðili verði að bera sjálfur. Telji varnaraðili atvik og aðstæður með þeim hætti að sóknaraðili skuli sjálfur bera ábyrgð á tjóninu.

Í greinargerð með ákvæðinu segi að gera megi ráð fyrir því að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þyki heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslan gefi kringumstæður tilefni til. Sambærilegt ákvæði hafi verið í 3. mgr. 56. gr. eldri laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 en varnaraðila sé ekki kunnugt um neitt fordæmi hjá úrskurðarnefnd eða dómstólum.

Með vísan til i-liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr., samþykktu úrskurðarnefndarinnar telji varnaraðili að vísa verði frá þeim hluta kröfu sóknaraðila sem varðar dráttarvexti þar sem engar málsástæður eða lagarök séu færð fyrir kröfunni en ljóst sé af ákvæði 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 að sóknaraðili eigi ekki rétt á dráttarvöxtum frá þessari dagsetningu og því verði að hafna kröfunni.

Síðari kröfu sóknaraðila verði einnig að vísa frá þar sem hún sé óskýr og krafan sé ekki til staðar þar sem stofnun hennar ráðist af atvikum sem gerist í framtíðinni. Ef ekki sé fallist á frávísun sé það ófrávíkjanlegt skilyrði samkvæmt lögum um meðferð einkamála að krafist sé ákveðinnar fjárhæðar og að ekki sé hægt að gera kröfu sem byggist á atvikum sem ekki séu komin fram, réttindin sem krafist er þurfi að vera orðin til þegar krafan er sett fram.

Í viðbótarathugasemdom sínum áréttar varnaraðili að ekkert bendi til þess að um óheimilaðar greiðslur hafi verið að ræða. Varnaraðili hafi uppfyllt skyldu sína skv. 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 og sóknaraðili hafi ekki sannað að debetkorti hans hafi verið stolið, t.d. með því að leggja fram afrit af lögregluskýrslu þar sem þjófnaðurinn er kærður.

Þá bendi varnaraðili á að rétt PIN hafi alltaf verið slegið inn við úttektir á debetkortinu og bendi það til þess að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónulegum öryggisþáttum sínum eins og áður hafi verið rakið.

Loks byggi varnaraðili á því að í 75. gr. laga nr. 114/2021 og ákvæðum 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila sé hinn almenni notandi debetkorta upplýstur um að rík ábyrgð felist í notkun kortsins, korthafi þurfi að fara gætilega við notkun þess og passa upp á allar upplýsingar um kortið og PIN. Korthafar geti beitt öðrum leiðum til að greiða fyrir þjónustu, til dæmis með reiðufé eða setja kort upp í veski í síma og þannig komið í veg fyrir að þurfa að vera með kortið sjálft í fórum sínum og þá þurfi ekki að slá inn PIN. Það sé því ekki nauðsynleg þjónusta að gefa út greiðslukort svo einstaklingar geti greitt fyrir vöru og þjónustu. Sá sem ákveði að óska eftir debetkorti hjá varnaraðila og nota það sé í skilmálum varnaraðila upplýstur um ábyrgðina sem því fylgi, enda séu hættur margar, og beri hann ábyrgð á því að notkunin sé í samræmi við skilmála varnaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á kortafærslum sem framkvæmdar voru á debetkorti sóknaraðila 16. janúar 2023 að heildar fjárhæð 579.17 kr.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna. Lög nr. 114/2021 komu í stað laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, og er ætlað að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum og breytingar á öðrum nánar tilteknum tilskipunum.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins, þ.e. t.d. PIN númer á greiðslukortum, en ekki greiðslumiðilinn sjálfan.

Í 78. gr. laga nr. 114/2020 er fjallað um sannvottun vegna framkvæmdrar greiðslu. Þar segir m.a. í 3. mgr. að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi

með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum skv. 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn eða greiðsluvirkjandinn, eftir því sem við á, skal leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 segir um þetta ákvæði:

Í 3. mgr. er sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 80. gr. laga nr. 114/2021 um að greiðandi skuli bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinber viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Enn fremur segir í 3. mgr. sömu greinar að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum nr. 114/2021 segir m.a. um þetta ákvæði að gera megi má ráð fyrir að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þykir heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Í þessu ákvæði felst mikilvæg neytendavernd. Sambærilegt valkvætt ákvæði var innleitt í 3. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. [120/2011](#).

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukortaupplýsingum hafi líklega verið stolið af honum þegar hann greiddi fyrir bílastæði í stöðumæli fyrir þriðja aðila í Frakklandi. Þá hafi sóknaraðili ekki geymt PIN-númer sitt með kortinu og hafi ávallt gætt þess að veita ekki öðrum upplýsingar um PIN-númer sitt. Frásögn sóknaraðila er trúverðug og að nokkru marki studd gögnum, þ.m.t. um óeðlilega notkun kortsins eftir svikin. Hún felur í sér yfirgnæfandi líkur á að sóknaraðili hafi verið fórnarlamb svikahrappa sem hafi stolið korta- og PIN-upplýsingum af honum.

Við mat á því hvað teljist „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 2. mgr. 75. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN- númer þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki hægt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferðar greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái nær sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa.

Þótt á það verði fallist að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu við notkun kortsins við þær aðstæður sem lýst er í málavöxtum þá verður ekki talið að hann hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins eða upplýsingum því tengdu, eða brotið þannig gegn skilmálum varnaraðila, að sóknaraðili hafi firrt sig rétti til að krefjast niðurfellingar á færslum. Er þá m.a. litið til þess að sóknaraðili tilkynnti tafarlaust um þjófnað og ætlaða misnotkun á kortinu.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin ekki unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þó kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Þykir nefndinni rétt að fella atvik undir 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 50 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar.

Hvað varðar dráttarvaxtakröfu sóknaraðila þá telur nefndin að hún sé það óskýr, sem og órökstudd, að vísa beri henni frá nefndinni m.v. framlögð gögn og framsetningu í málgögnum.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M, 579.617 kr. að frádregnum jafnvirði 50 Evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi hinn 14. janúar 2023. Dráttarvaxtakröfu sóknaraðila er vísað frá.

Reykjavík, 1. júní 2023  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir      Jóhann Tómas Sigurðsson

### Niðurstaða minnihluta:

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukorti hafi verið stolið af honum og að þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer hans þegar hann greiddi fyrir í stöðumæli. Sóknaraðili lýsir því hvernig hann hafi hitt þriðja aðila á öldurhúsi í stórborg og þá sömu nótt hafi hann greitt í stöðumæli fyrir viðkomandi og að honum viðstöddum hafi hann slegið inn PIN númer greiðslukortsins. Jafnframt telur sóknaraðili að möguleiki sé á að þriðji aðilinn hafi séð PIN númerið með því að horfa yfir öxlina á sóknaraðila þegar greitt var í stöðumælinn.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númera og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að innsláttur PIN númera hafi verið hagað með þeim hætti að líkur séu á að þriðji aðili hafi geta komist yfir PIN númer með því einu að horfa yfir öxl sóknaraðila, telur minnihluti ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggis persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og hinar óheimilu greiðslur megi því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og

2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati minnihluta með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Reykjavík, 1. júní 2023  
rafræn undirskrift

Fura Sóley Hjálmarsdóttir      Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 2. nóvember er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 7/2023**:

**Málskotsaðili M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtæki 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 17. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 21. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. maí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 15. maí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 19. maí 2023 og var það áframsent til varnaraðil með tölvupósti 23. maí 2023. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. júní 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 5. og 19. október og 2. nóvember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa þann 10. desember 2022 verið staddur á lestarstöð í Póllandi. Þar hafi kortaveski sóknaraðila verið stolið. Sóknaraðili hafi skömmu fyrir þjófnaðinn fest kaup á lestartíðum í gegnum sjálfsala í almenningsrými með notkun á greiðslukorti. Hafi kaupin verið staðfest með innslætti á PIN-númeri („PIN“) kortsins. Í kjölfar miðakaupanna kveðst sóknaraðili hafa ferðast upp á flugvöll þar sem hann hafi tekið eftir því að veskinu hafði verið stolið. Strax í framhaldinu kveðst sóknaraðili hafa sett sig í samband við færsluhirði til að láta loka kortinu. Sóknaraðili telur líkur á að kortaveski hans hafi verið stolið í mannmergðinni þegar hann hafi farið í flugrútu og hinir óprúttu aðilar hafi því haft skamman tíma enda áætlað að ferðin á flugvöllinn tæki ekki nema um 40 mínútur. Telur sóknaraðili að á rétt ríflega 32 mínútum hafi þjófarnir framkvæmt 15 greiðslur að fjárhæð alls 265.872 kr.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð af hálfu varnaraðila á óheimiludum greiðslum, framkvæmdum 10. desember sl., sbr. 1. mgr. 79. gr. laga nr.



114/2021 um greiðsluþjónustu að teknu tilliti til 1. og 5. mgr. 80. gr. sömu laga. Til vara er þess krafist að ábyrgð á færslunum verði metin út frá kringumstæðum á grundvelli 4. mgr. 80. gr. framangreindra laga.

Sóknaraðili krefst þess jafnframt að varnaraðili endurgreiði honum að fullu þær greiðslur sem framkvæmdar voru án sterkrar sannvottunar, samtals að fjárhæð 32.603 kr. Auk þess fer hann fram á endurgreiðslu á öðrum greiðslum sem staðfestar voru með PIN að frádreginni eigin ábyrgð á grundvelli 1. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu að fjárhæð 208.221 kr. Verði talið að atvik hafi falið í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðili krefst hann þess að ábyrgð hans, á þeim greiðslum sem staðfestar voru með PIN-númeri, verði ákveðin að álitum á grundvelli 4. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu.

Sóknaraðili kveður að greiðslurnar hafi annars vegar verið staðfestar með örgjörvalestri og innslætti á PIN og hins vegar með snertilausri lausn, þ.e. lestri af korti án annarrar staðfestingar. Sóknaraðili vísar til þess að um tilkynningar og ábyrgð aðila á óheimiluðum greiðslum sem þessum sé meðal annars fjallað í 77. gr., 79. gr. og 80. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þær greiðslur sem hafi eingöngu verið staðfestar með snertilausri lausn hafi verið ellefu talsins að fjárhæð alls 32.603 kr. Sóknaraðili telur ljóst að greiðsluþjónustuveitandi hafi hvað þær varðar ekki krafist sterkrar sannvottunar og eigi þar með á grundvelli 1. mgr. 79 gr., sbr. 5. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu, að endurgreiða þær greiðslur að fullu. Sóknaraðili telur að meðhöndla eigi þær greiðslur sem staðfestar voru með örgjörvalestri ásamt innslætti á PIN (sterk sannvottun), samtals að fjárhæð alls 233.269 kr., á grundvelli 1. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu. Sóknaraðili telur að sú málsgrein lúti að endanlegri ábyrgð greiðanda á greiðslum sem rekja megi til notkunar á stolnum eða týndum greiðslumiðli líkt og eigi við í tilfelli þessu. Sé þar kveðið á um að hámarksfjárhæð þeirrar ábyrgðar sem greiðandi ber vegna slíkra greiðslna sé 50 EUR samkvæmt opinberu viðmiðunargengi. Telur sóknaraðili að samkvæmt viðmiðunargengi Seðlabanka Íslands þann 9. desember 2022 nemi hámarksábyrgð greiðslu alls 7.475 kr. (EUR 149,5).

Sóknaraðili kveðst í kjölfar heimkomu hafa verið í virkum samskiptum við varnaraðila vegna framangreindra greiðslna en að endingu hafi varnaraðili hafnað öllum kröfum sóknaraðila og talið skilyrði fyrir endurgreiðslu ekki fyrir hendi. Sóknaraðili kveður að sú afstaða byggji að því er virðist fyrst og fremst á þeim grundvelli að „...sannvottun 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 á henni sé einhver annar ágalli...“. Þar með bendi öll gögn til þess „...að um heimilaðar færslur sé að ræða sem fást ekki endurgreiddar með vísan til laga um greiðsluþjónustu og Almennra viðskiptaskilmála [varnaraðila].“

Sóknaraðili vísar til þess að í 77. og 78. gr. laga um greiðsluþjónustu sé fjallað um tilkynningar á óheimiluðum greiðslum og hvernig beri að meðhöndla þær. Kveður sóknaraðili að vissulega komi fram í 1. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu að í þeim tilfellum er greiðandi haldi því fram að óheimiluð greiðsla hafi átt sér stað beri greiðsluþjónustuveitanda að sanna að „...sannvottun 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 á henni sé einhver annar ágalli...“. Kveður sóknaraðili að varnaraðili telji sig hafa gert slíkt í þessu tilfelli. Sóknaraðili kveður það þó sérstaklega tekið fram í 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu að það fari eftir atvikum hverju sinni hvort notkun dugi ein til sönnunar á því hvort greiðandi hafi heimilað færsluna.

Sóknaraðili kveður að í þessu tiltekna máli séu málsatvik þau að greiðandi hafi sannarlega, á þeim tíma er allar fimmtán greiðslurnar hafi verið framkvæmdar, verið

staddur um borð í flugrútu á leiðinni upp á flugvöll. Þar sem sóknaraðili geti ekki verið staddur á tveimur stöðum á sama tíma ætti það að vera hafið yfir allan vafa að hann sjálfur hafi í það minnsta ekki heimilað greiðslurnar. Sóknaraðili kveður að ætli varnaraðili að halda því fram, þó það hafi ekki verið nefnt sérstaklega í svari hans, að um sviksamlegt athæfi sóknaraðila sé að ræða að þá bæri varnaraðila með réttu jafnframt að sanna það. Vísar sóknaraðili hvað þetta varðar til fylgiskjala þar sem finna megi tilkynningu um fund á veski frá lögreglunni í Póllandi, póstsendingu á veskinu frá íslenska sendiráðinu í Póllandi ásamt mynd af veskinu eftir komuna til landsins.

Sóknaraðili kveður að í 79. gr. laga um greiðsluþjónustu sé fjallað um bótaábyrgð greiðsluþjónustuveitanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Segi í 1. mgr. að þegar notandi haldi því fram að greiðsla sé óheimil, skuli greiðsluþjónustuveitandi að uppfylltum formskilyrðum 77. gr. laga um greiðsluþjónustu, sem sóknaraðili kveður uppfyllt í máli þessu, endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu færslanna. Sóknaraðili kveður þar einnig koma fram að hafi greiðsluþjónustuveitandi grun um svik, geti hann neitað um endurgreiðsluna en skuli þá jafnframt tilkynna þann grun til FME. Kveður sóknaraðili í því sambandi vert að horfa til skýringa European Banking Authority (EBA) á meðhöndlun beiðna vegna óheimilaðra færslna þar sem segi meðal annars eftirfarandi: „(71) *In the case of an unauthorised payment transaction, the payment service provider should immediately refund the amount of that transaction to the payer. However, where there is a high suspicion of an unauthorised transaction resulting from fraudulent behaviour by the payment service user and where that suspicion is based on objective grounds which are communicated to the relevant national authority, the payment service provider should be able to conduct, within a reasonable time, an investigation before refunding the payer. In order to protect the payer from any disadvantages, the credit value date of the refund should not be later than the date when the amount has been debited.*“

Sóknaraðili kveður að þegar grunsemdum um sviksamlegt athæfi sleppi, þurfi væntanlega að afgreiða beiðni á grundvelli ákvæðisins, þ.e. endurgreiða fjárhæðina að teknu tilliti til mögulegrar ábyrgðar greiðanda skv. málsgreinum 80. gr. sömu laga. Í 3. mgr. 80. gr. segir að ef greiðslur megi rekja til sviksamlegrar háttsemi, ásetnings eða stórfellds gáleysis greiðanda skuli greiðandi þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. bera alla ábyrgð. Sóknaraðili kveður að hann telji ljóst að hann hafi hvorki sýnt af sér sviksamlega háttsemi né brugðist skyldum sínum af ásettu ráði. Af þeim sökum telji sóknaraðili að við úrlausn á þessu ágreiningsefni komi gáleysismat eingöngu til álita í tengslum við endanlega ábyrgð hans, það er hvort sú athöfn að slá inn PIN í almennu rými og lenda í þjófnaði geti talist sem stórfellt gáleysi af hálfu notanda.

Sóknaraðili kveður að í því sambandi sé vert að horfa til skýringa EBA á muninum á almennu gáleysi og stórkostlegu gáleysi: „(72) *In order to assess possible negligence or gross negligence on the part of the payment service user, account should be taken of all of the circumstances. The evidence and degree of alleged negligence should generally be evaluated according to national law. However, while the concept of negligence implies a breach of a duty of care, gross negligence should mean more than mere negligence, involving conduct exhibiting a significant degree of carelessness; for example, keeping the credentials used to authorise a payment transaction beside the payment instrument in a format that is open and easily detectable by third parties. Contractual terms and conditions relating to the provision and use of a payment instrument, the effect of which would be to increase the burden of proof on the consumer or to reduce the burden of proof on the issuer should be considered to be null and void.*“

Sóknaraðili kveður að líklegt sé að óprúttir aðilar á lestarstöðinni hafi fylgst með honum við kaup á miðum upp á flugvöll og með einhverjum hætti komist yfir PIN og í kjölfarið náð kortaveski hans í mannmergðinni á leið upp í flugrútu. Kveður sóknaraðili sig hafa verið fórnalamb glæpsamlegt athæfis sem seint myndi flokkast sem stórkostleg gáleysi af hans hálfu.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili hafi fallist á rétt sóknaraðila til endurgreiðslu á þremur greiðslum sem framkvæmdar hafi verið með snertilausri aðferð af debetkorti sóknaraðila. Kveður sóknaraðili það bera þess merki að varnaraðili telji þjófnaðinn sem slíkan ekki hafa falið í sér stórkostlegt gáleysi af hálfu sóknaraðila. Kveður sóknaraðili að eftir standi tólf færslur sem framkvæmdar hafi verið af kreditkorti sóknaraðila, sem skömmu fyrir atburðarrásina hafði verið nýtt til að festa kaup á lestormiðum.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa geymt PIN í veskinu sjálfu, líkt og hann bendir á að varnaraðili telji vera aðra af hugsanlegum skýringum á því að óprúttir aðilar hafi komist yfir það. Kveður sóknaraðili mögulegt að hinir óprúttu aðilar hafi náð að fylgjast með innslætti hans við kaup á lestormiðunum. Hvaða aðferð þeir beittu í því sambandi, þ.e. séð yfir öxl eða beitt öðrum tæknilegri aðferðum sé aftur á móti á huldu.

Vísar sóknaraðili til þess að þar segi að meðan almennt gáleysi geti til að mynda falið í sér brest á varkárnissskyldum, þurfi meira til svo að athæfi geti flokkast sem stórkostlegt gáleysi, s.s. sérstaka athöfn sem feli í sér stórfelldan varkár nibrest. Vísar sóknaraðili til þess að það reyni fyrst og fremst á 1. og 2. mgr. 75. gr. laga um greiðsluþjónustu, er lúti að skyldum notanda í tengslum við persónubundinn öryggisskilríki og kafla 5.4. í viðskiptaskilmálum varnaraðila. Kveður sóknaraðili að þær kröfur sem gerðar séu í viðskiptaskilmálum varnaraðila ekki eingöngu miklar heldur virðist sem hvers kyns „brot“ á þeim sé sjálfkrafa heimfært undir stórfellt gáleysi. Telur sóknaraðili það varla teljast réttmætt og í samræmi við meðalhóf að heimfæra öll atvik undir stórfellt gáleysi. Í grunninn verði að horfa til þeirra reglna sem eiga við í þessu sambandi, þ.e. hvar sönnunarbyrðin liggi í málum af þessum toga og hverjum beri að túlka vafann í vil.

Telur sóknaraðili vert að ítreka það sem hann hafi áður haldið fram og fjallað sé um í frumvarpi til laga um greiðsluþjónustu og lýtur að óheimiluðum greiðslum. Þar segi um 3. mgr. 78. gr. að sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill hafi verið notaður, teljist ekki fullnægjandi sönnun þess að notandi hafi heimilað greiðslu eða af ásetningu eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla sínar skyldur. Við mat á þætti notanda beri því að líta til annarra atvika og þar með sýna fram á að þeir hafi falið í sér stórfellt gáleysi af hálfu hans.

Sóknaraðili kveður einnig að ef gengið væri út frá því að hann hafi geymt PIN hjá kortinu þá myndi slíkt almennt flokkast sem stórfellt gáleysi af hans hálfu og ætti endanleg ábyrgð sóknaraðila meðal annars að ráðast af atvikum og aðstæðum. Telur sóknaraðili að lög geri ráð fyrir einhvers konar skiptingu ábyrgðar í þess konar tilfellum, ólíkt því sem komi fram í greinargerð varnaraðila þess efnis. Að mati sóknaraðila sé ljóst að skilmálar varnaraðila séu í ósamræmi við þá skiptingu ábyrgðar sem fjallað sé um í ófrávíkjanlegum lagaákvæðum laga um greiðsluþjónustu sem sérstaklega kveða á um að endanleg ábyrgð í tilfellum sem þessum ráðist af mati á gáleysi notanda, aðstæðum og atvikum.

#### IV.

##### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili lagði fram yfirlit frá kortaþjónustu um hreyfingar debet- og kreditkorta þann 10. desember 2022. Kveður varnaraðili að á reikningsyfirliti kreditkortsins sjáist að fjórar af tólf færslum hafi verið staðfestar með PIN. Framvísun korts á afgreiðslustað sem feli í sér lestur á örgjörva kortsins og staðfesting greiðslu með PIN teljist vera sterk sannvottun greiðslu í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Kveður varnaraðili greiðslufyrirmælin þar af leiðandi ekki bera annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálfur heimilað greiðslurnar enda hafi hann einn haft kortið undir höndum og vitneskju um PIN.

Varnaraðili kveður að eftir að sóknaraðili hafi komið fram með endurkröfu vegna færslna á kreditkortinu hafi varnaraðili látið reyna á það hvort sóknaraðili gæti fengið endurgreiðslu á grundvelli endurkröfureglna Visa, en þær gildi um uppgjör milli útgefanda og færsluhirða korta vegna endurkrafna þegar um óheimilaðar færslur sé að ræða. Kveður varnaraðili það vera eitt af skilyrðum þess að geta sótt kröfur í gegnum endurkröfufuferli Visa að greiðsla hafi ekki verið sannvottuð. Byggi það meðal annars á ákvæðum laga um greiðsluþjónustu um óheimilaðar færslur. Varnaraðili bendir á að fyrir liggja að við framkvæmd fjórurra greiðslna hafi verið notaður örgjörvi kortsins og að PIN hafi verið slegið inn til staðfestingar á framkvæmd greiðslufyrirmæla. Kveður varnaraðili að snertilausar færslur hafi verið framkvæmdar inn á milli færslna sem staðfestar hafi verið með notkun örgjörva og PIN. Líti Visa svo á að notkun örgjörva og PIN eftir virkjun snertilausra færslna jafngildi staðfestingu þess að korthafi sé með kortið undir höndum og þar af leiðandi sé um heimilaðar færslur að ræða. Kveður varnaraðili að þess vegna hafi ekki verið hægt að fá endurgreiðslu frá Visa.

Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi ekki gert endurkröfu vegna úttekta með debetkorti. Sú beiðni komi fram í kvörtun sóknaraðila og þar sem færslurnar hafi ekki verið sannvottaðar verði þær bakfærðar og fallist varnaraðili því á kröfu sóknaraðila að því er varðar þrjár færslur.

Kveður varnaraðili að í þeim tilvikum þegar greiðandi haldi því fram að um óheimilaða færslu hafi verið að ræða en færslan fáist ekki endurgreidd frá Visa leggi varnaraðili mat á það hvort greiðandi eigi rétt á endurgreiðslu út frá ákvæðum laga um greiðsluþjónustu og samkvæmt viðskiptaskilmálum varnaraðila. Mat varnaraðila hafi verið það að endurkröfurettur væri ekki fyrir hendi og var kröfu sóknaraðila hafnað.

Varnaraðili bendir á að sé litið svo á að kortum sóknaraðila hafi verið stolið og þau notuð með ólögnum hætti verði að horfa til 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í 1. mgr. 78. gr. komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neiti að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða haldi því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skuli greiðsluþjónustuveitandi hans sanna að sannvottun 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 á henni sé einhver annar ágalli. Samkvæmt gögnum málsins sé ljóst að greiðslur hafi ýmist verið framkvæmdar með örgjörva kortsins og staðfestingu með PIN eða snertilausum hætti, en inn á milli snertilausra færslna hafi örgjafi verið notaður og PIN slegið inn, og hafi færslurnar þar af leiðandi verið sannvottaðar í samræmi við þá aðferð sem sóknaraðili og varnaraðili hafi komið sér saman um í rammasamningi sem megi finna í viðskiptaskilmálum varnaraðila.

Varnaraðili kveður að það segi í 3. mgr. 78. gr. laganna að ef notandi greiðsluþjónustu neiti að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla

eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. laga um greiðsluþjónustu. Greiðsluþjónustuveitandi skuli leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Í greinargerð með ákvæðinu sé það útskýrt á þann hátt að sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill hafi verið notaður sé ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Varnaraðili kveður að það komi fram í 75. gr. laganna að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skuli skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Kveður varnaraðili að við móttöku og notkun kortanna hafi sóknaraðili undirgengist þá skilmála og reglur sem gilda um notkun debet- og kreditkorta útgefnum af varnaraðila. Um greiðslufyrirmæli sem viðskiptavinur gefi með notkun greiðslukorts farir eftir viðskiptaskilmálum varnaraðila og lögum um greiðsluþjónustu. Í gildandi viðskiptaskilmálum komi fram að sannvottun/auðkenning sé sú aðferð sem korthafi noti til að sanna á sér deili eða heimild til notkunar greiðslumiðils, þ.m.t. með persónubundnum öryggisskilríkjum þegar hann staðfesti framkvæmd greiðslu/úttekt með korti. Auðkenning felist í innslætti persónubundinna öryggisskilríkja eins og PIN eða einskis auðkennisnúmer/kóða, annars konar öryggisnúmer til auðkenningar eða notkun lífræns auðkennis. Þá komi fram í skilmálunum 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, t.d. kortanúmer eða öryggisnúmer. Korthafa sé óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té og skuli korthafi gæta fyllsta öryggis upplýsinganna. Korthafi skuli sjálfur framkvæma greiðslu og slá inn PIN eða eftir atvikum aðra persónubundna öryggisþætti. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálana sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar séu með kortinu.

Varnaraðili bendir á að þegar sannvottun sé talin sönnuð, eins og eigi við um fjórar færslur með kreditkortu sóknaraðila í þessu máli, en korthafi neiti því að hafa heimilað greiðslu vakni sú spurning hvort þriðji aðili hafi haft aðgang að kortinu og getað auðkennt sig og staðfest greiðslufyrirmælin fyrir hönd eða í nafni sóknaraðila. Sóknaraðili haldi því fram að kortum hans hafi verið stolið og þau notuð án heimildar hans. Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi notað kreditkortu þann 10. desember 2022. Sóknaraðili hafi tekið eftir því klukkutíma síðar að kortaveski hans hafi verið horfið úr jakkavasa hans með debet- og kreditkortu hans og telji hann líklegt að sá aðili sem hafi stolið kortinu hafi séð hann slá inn PIN við notkun kortsins. Að mati varnaraðila séu tveir möguleikar hvernig þriðji aðili komist yfir PIN kortsins. Í fyrsta lagi að PIN hafi verið geymt með kortinu enda liggi fyrir að PIN hafi verið slegið inn í fjögur skipti sem kortið hafi verið notað. Með því að geyma upplýsingar um PIN með kortinu hafi sóknaraðila mátt vera ljóst að ekki væri hægt að koma í veg fyrir misnotkun á kortinu. Í öðru lagi að sá sem hafi stolið kortunum hafi séð sóknaraðila slá inn PIN við kaup hans með kreditkortinu á lestarviðum og hafi síðan tekist að stela af honum kortaveski hans. Í báðum tilvikum sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþátum sínum með þeim hætti að geyma PIN með kortinu eða tryggja að engin sæi PIN þegar það var slegið inn. Slík háttsemi felir í sér stórfellt gáleysi

samkvæmt viðskiptaskilmálum varnaraðila. Í málatilbúnaði sóknaraðila komi fram að þegar hann hafi slegið inn PIN hafi karlmaður staðið í 3ja metra fjarlægð frá honum og fylgst með honum slá inn PIN. Vinkona sóknaraðila, sem hafi verið með honum, hafi tekið eftir þessum manni og segi sóknaraðili að vinkona hans hafi reynt að skyggja á sjónarhorn hans en þá hafi verið of seint í rassinn gripið enda taki ekki nema 10 sek. að slá inn PIN. Varnaraðili kveður að í gögnum sóknaraðila sé mynd af miðasjálfsalanum og sé ljóst að hafi sóknaraðili staðið nálægt sjálfsalanum og sett aðra höndina fyrir lyklaborðið hefði hann tryggt að einstaklingur í 3ja metra fjarlægð sæi ekki PIN þegar hann sló það inn. Það að vinkona sóknaraðila hafi reynt að skyggja á sjónarhorn þessa 3ja aðila bendir til þess að sóknaraðili hafi ekki sinnt nægilega vel að persónubundnum öryggisþáttum sínum. Að mati varnaraðila megi gera þá varkárniskröfur á korthafa að hann geri það sem sé í hans valdi til að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN þegar það sé slegið inn, til dæmis með því að setja líkamann fyrir lyklaborð hraðbanka þannig að ekki sé hægt að horfa yfir öxlina á honum þegar hann slái inn PIN og setji aðra höndina yfir posa þegar PIN sé slegið inn. Því sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið eftir ákvæðum 75. gr. laga um greiðsluþjónustu og viðskiptaskilmála varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að í 79. gr. sé fjallað um bótaábyrgð greiðsluþjónustuveitanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu haldi því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar. Í 80. gr. sé fjallað um ábyrgð greiðanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. komi fram að þrátt fyrir 79. gr. skuli greiðandi bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nemi allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum þegar tapið megi rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafi af óréttmætri notkun greiðslumiðils.

Varnaraðili bendir einnig á að í 3. mgr. 80. gr. segi að þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hafi stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 75. gr., um skyldur notanda í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki, af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Þegar þetta eigi við gildi hámarksfjárhæðin sem um geti í 1. mgr. ekki. Í 4. mgr. 80. gr. segi að þegar háttsemi greiðanda hafi hvorki verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar skv. 75. gr. skuli tekið tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum verið stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda yrði gert að bera sjálfur ábyrgð á skv. 1. og 3. mgr. Atvik málsins beri með sér að annað hvort hafi PIN verið geymt með kortinu eða að sóknaraðili hafi ekki sýnt nægilega aðgát þegar hann hafi slegið inn PIN við notkun kortsins. Að mati varnaraðila teljist sú háttsemi ásetningur í skilningi laganna að sækja upplýsingar um PIN, skrá þær hjá sér og geyma með korti í kortaveski og einnig sé um stórfellt gáleysi að ræða að gæta ekki að eðlilegum varúðarráðstöfunum þegar PIN sé slegið inn. Því eigi ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna ekki við, en takmörkuð ábyrgð samkvæmt ákvæðinu sé bundin við stórfellt gáleysi korthafa. Telji varnaraðili því ljóst að ákvæði 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laganna, eigi jafnframt ekki við.

Varnaraðili telur atvik og aðstæður vera með þeim hætti að sóknaraðili skuli sjálfur bera ábyrgð á tjóninu. Í greinargerð með 80. gr. segir að gera megi ráð fyrir því að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þyki heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Sambærilegt ákvæði hafi verið í 3. mgr. 56. gr.

eldri laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 en varnaraðila sé ekki kunnugt um neitt fordæmi hjá úrskurðarnefnd eða dómstólum.

Varnaraðili kveður að í umfjöllun sóknaraðila komi fram að flestir bankar séu með síur til að koma í veg fyrir misnotkun korta, t.d. við þjófnað. Varnaraðili kveðst tryggja umfangsmikla svikavakt á öllum greiðslukortum útgefnum af varnaraðila. Svikavaktin feli í sér takmarkanir á notkun greiðslumiðils með rafrænum hætti og eftirlit með sviksamlegri notkun, bæði innanlands og erlendis. Teknar hafi verið út af kreditkortinu, kl. 11:11 tæplega 33.500 kr. í hraðbanka. Samkvæmt upplýsingum frá kortaþjónustufyrirtæki hafi í kjölfarið verið reyndar fimm hraðbankafærslur frá kl. 11:12 til 11:25, samtals að fjárhæð 226.500 kr. Færslunum hafi verið synjað með hliðsjón af öryggissjónarmiðum við notkun hraðbanka erlendis, þrátt fyrir að korthafi hafi notað PIN við innskráningu í hraðbanka. Tveimur snertilausum færslum hafi verið synjað og gerð krafa um PIN til að sannvotta færslurnar, önnur kl. 11:36 og hin kl. 11:45. Þá hafi fimm færslum verið synjað frá kl. 11:51 þangað til kortið hafi verið tilkynnt stolið. Allar framangreindar ráðstafanir séu almenns eðlis og í þeim tilgangi að takmarka notkun greiðslumiðils erlendis og að takmarka hættu á misnotkun greiðslumiðils. Þó að það kunni að reyna á framangreindar takmarkanir gefi það ekki til kynna að um óvenjulega eða óheimila notkun kortsins sé að ræða.

Í viðbótarathugasemdum varnaraðila kom fram að hann hefði endurgreitt sóknaraðila kr. 7.802 vegna færslna með debetkorti hans.

Kveðst varnaraðili mótmæla þeim fullyrðingum sem fram komi í viðbótarathugasemdum sóknaraðila um að ágreiningur milli aðila sé fyrst og fremst um gáleysismat sóknaraðila og hvar sönnunarbyrðin liggja í því mati. Ljóst sé að viðskiptaskilmálar séu íþyngjandi enda sé áhættusamt fyrir varnaraðila að vera útgefandi korta. Þess vegna sé hinn almenni notandi kreditkorta upplýstur í skilmálum varnaraðila að rík ábyrgð felist í notkun korts, korthafi þurfi að fara gætilega við notkun þess og passa upp á allar upplýsingar um kortið og PIN. Korthafar geti beitt öðrum leiðum til að greiða fyrir þjónustu, til dæmis með reiðufé eða setja kort upp í veski í síma og þannig komið í veg fyrir að þurfa að vera með kortið sjálft í fórum sínum og þá þurfi ekki að slá inn PIN. Það sé því ekki nauðsynleg þjónusta að gefa út greiðslukort svo einstaklingar geti greitt fyrir vöru og þjónustu. Sá sem ákveði að óska eftir kreditkorti hjá varnaraðila og nota það sé í skilmálum varnaraðila upplýstur um ábyrgðina sem því fylgi, enda séu hættur margar, og beri viðskiptavinur ábyrgð á að notkun sé í samræmi við skilmála.

Varnaraðili telur að ekkert í málinu bendi til þess að tæknilegar aðferðir hafi verið notaðar til að fá grunnupplýsingar kortsins eða PIN enda ljóst að erfitt sé fyrir þriðja aðila að setja upp myndavél eða tölvubúnað við sjálfsalann.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort það beri að endurgreiða sóknaraðila framangreindar kortafærslur sem framkvæmdar voru á debetkorti hans 10. desember 2022.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna. Lög nr. 114/2021 komu í stað laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, og er ætlað að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum og breytingar á öðrum nánar tilteknum tilskipunum.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins, þ.e. t.d. PIN númer á greiðslukortum, en ekki greiðslumiðilinn sjálfan.

Í 78. gr. laga nr. 114/2020 er fjallað um sannvottun vegna framkvæmdir greiðslu. Þar segir m.a. í 3. mgr. að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum skv. 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn eða greiðsluvirkjandinn, eftir því sem við á, skal leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 segir um þetta ákvæði:

Í 3. mgr. er sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 80. gr. laga nr. 114/2021 um að greiðandi skuli bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinber viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Enn fremur segir í 3. mgr. sömu greinar að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum nr. 114/2021 segir m.a. um þetta ákvæði að gera megi má ráð fyrir að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þykir heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Í þessu ákvæði felst mikilvæg neytendavernd. Sambærilegt valkvætt ákvæði var innleitt í 3. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 120/2011.

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að líklegt sé að greiðslukortaupplýsingum hafi verið stolið af honum þegar hann greiddi fyrir lestarmiða í gegnum sjálf sala á lestarstöð í Póllandi og að kortinu sjálfu, ásamt kortaveskinu hans, hafi verið stolið í mannmergðinni á leið í flugrútu. Þá kveðst sóknaraðili ekki hafa geymt PIN-númer sitt í kortaveskinu sjálfu. Frásögn sóknaraðila er trúverðug og að nokkru marki studd



gögnum, þ.m.t. um óeðlilega notkun kortsins eftir svikin. Hún felur í sér yfirgnæfandi líkur á að sóknaraðili hafi verið fórnarlamb svikahrappa sem hafi stolið korta- og PIN-upplýsingum af honum.

Við mat á því hvað teljist „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 2. mgr. 75. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN- númer þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki hægt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferða greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái nær sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa. Verður því ekki fallist á það með varnaraðila að það eitt og sér að þriðji aðili komist yfir PIN-númer notanda feli í sér stórfellt gáleysi af hans hálfu enda verði við mat á gáleysisstigi að líta til atvika allra hverju sinni.

Í viðskiptaskilmálum varnaraðila er kveðið á um að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveidslu kortsins, PIN og annarra persónubundinna öryggisþátta til þess að koma í veg fyrir að þriðji aðili komist yfir kortið, PIN og aðrar upplýsingar um kortið. Ef korthafi hefur ekki varðveitt þessa þætti til samræmis við skilmálana þá er hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu. Samvæmt skilmálum varnaraðila er því háttsemi sóknaraðila talin fela í sér stórfellt gáleysi án þess að nokkurt sakarmat þurfi að fara fram hverju sinni. Þær kröfur sem gerðar eru í viðskiptaskilmálum varnaraðila ganga því lengra en ákvæði um skiptingu ábyrgðar sem fjallað er um í ófrávíkjanlegum lagaákvæðum laga um greiðsluþjónustu, sem sérstaklega kveða á um að endanleg ábyrgð ráðist af mati á gáleysi notenda, aðstæðum og atvikum..

Þótt á það verði fallist að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu við notkun kortsins við þær aðstæður sem lýst er í málavöxtum þá verður ekki talið að hann hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins eða upplýsingum því tengdu, eða brotið þannig gegn skilmálum varnaraðila, að sóknaraðili hafi firrt sig rétti til að krefjast niðurfellingar á færslum. Er þá m.a. litið til þess að sóknaraðili tilkynnti tafarlaust um þjófnað og ætlaða misnotkun á kortinu.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin ekki unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þó kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Þykir nefndinni rétt að fella atvik undir 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 50 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M 265.872 kr. að frádregnum jafnvirði 50 Evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi hinn 10. desember 2022.

Reykjavík, 2. nóvember 2023.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

### **Niðurstaða minnihluta:**

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukorti hafi verið stolið af honum og að þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer hans þegar hann greiddi fyrir lestarmiða í gegnum sjálfsala. Sóknaraðili telur að kortinu sjálfu, ásamt kortaveskinu hans, hafi verið stolið í mannmergðinni á leið í flugrútu en að PIN númerinu hafi verið stolið þegar hann sló það inn í sjálfsala á lestarstöð í Póllandi.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númers og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að innsláttur PIN númers hafi verið hagað með þeim hætti að líkur séu á að þriðji aðili hafi geta komist yfir PIN númer með því einu að horfa yfir öxl sóknaraðila, telur minnihluti ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggis persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og hinar óheimilu greiðslur megi því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og 2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati minnihluta með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Reykjavík, 2. nóvember 2023

Fura Sóley Hjálmarsdóttir      Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 5. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2023**:

**Málskotsaðili M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtæki 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 F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 18. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 21. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 10. maí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með bréfi dags. 23. maí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 24. maí 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila í tölvupósti dags. 25. maí, 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 31. ágúst og 5. október 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 11. október 2022 bárust sóknaraðila skilaboð í gegnum samskiptaforritið „Messenger“. Skilaboðin voru send í nafni vinkonu sóknaraðila í gegnum „Facebook“ síðu hennar. Að sögn sóknaraðila hafði óprúttinn aðili komist inn á „Facebook“ reikning vinkonunnar skömmu áður. Að sögn sóknaraðila var í upphafi óskað eftir símanúmeri hennar og hún svo í kjölfarið beðin um að taka þátt í leik. Til að taka þátt var sóknaraðili beðin um ýmsar upplýsingar og meðal annars lét sóknaraðili í té greiðslukortaupplýsingar. Í kjölfarið bárust í símtæki sóknaraðila smáskilaboð á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Jafnframt voru upplýsingar um nafn seljanda og fjárhæð kaupanna og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Í lok skilaboðanna var svo tilgreindur „SecureCode“ og upphæð kaupanna annars vegar í gjaldmiðlinum PLN og hins vegar í USD. Sóknaraðili sló inn báða kóðana og voru tvær færslur gerðar á greiðslukort sóknaraðila, annars vegar færsla að fjárhæð 5.999,88 PLN til félagsins Allegro og hins vegar færsla að fjárhæð 1.060 USD til félagsins Noor Shilan 2.

Sóknaraðili sendi varnaraðila tilkynningu um óheimilaðar færslur og lét loka greiðslukortinu. Sóknaraðili óskaði jafnframt eftir því að varnaraðili sendi endurkröfubeiðni á greiðsluþjónustuveitanda seljanda þar sem um svikafærslur væri að

ræða. Auk þess hefðu færslurnar ekki uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun og væri það á ábyrgð varnaraðila. Varnaraðili hafnaði því að greiðslurnar hefðu ekki uppfyllt skilyrði um sannvottun en féllst á að reyna endurkröfur á greiðsluþjónustuveitanda seljanda. Endurkröfubeiðnir varnaraðila reyndust árangurslausar og var sóknaraðili tilkynnt hinn 6. janúar 2023 að málinu væri lokið af hálfu varnaraðila. Leitaði þá sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem sendi erindi til varnaraðila og kom kröfum sóknaraðila aftur á framfæri hinn 10. mars sl. Endanleg höfnun varnaraðila barst svo í svarbréfi til Neytendasamtakanna dagsettu 23. mars 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að um hafi verið að ræða rafrænar greiðslur sem annars vegar voru staðfestar með greiðslukortaupplýsingum og hins vegar svokölluðum 3Dsecure kóða sem er almennur kóði sem sendur var í farsíma sóknaraðila. Í 101 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu sé kveðið á um þá skyldu greiðsluþjónustuveitanda að krefjast sterkrar sannvottunar hjá greiðanda þegar slík greiðsla er virkjuð. Í 40. lið 1. mgr. 3. gr. sömu laga sé sterk sannvottun skilgreind með því móti að hún feli í sér notkun á tveimur af eftirfarandi þremur þáttum;

- Þekking
- Umráð
- Eðlislægni

Að mati sóknaraðila uppfyllti staðfestingaraðferð varnaraðila ekki þann áskilnað í tilfelli framangreindra greiðslna. Byggir sóknaraðili mat sitt aðallega á álit og skýringum European Banking Authority (EBA) (evrópska bankaeftirlitsstofnunin) á þáttum sterkrar sannvottunar. Í álit EBA megi finna ítarleg rök þess efnis að innsláttarkóðar líkt og þeir sem notaðir eru til staðfestingar á greiðslum með 3Dsecure falli undir staðfestingaráttinn *umráð* en ekki *þekkingu*. Á þeim grundvelli telji sóknaraðili þar með að greiðsla sem staðfest er með þeim hætti sem um ræðir í máli þessu uppfylli ekki þann áskilnað sterkrar sannvottunar um notkun á tveimur af framangreindum þremur þáttum.

Sóknaraðili vísar einnig til þess að í reglum nr. 1220 um sterka sannvottun viðskiptavina og almenna örugga opna staðla vegna samskipta í greiðsluþjónustu, útgefnum af Seðlabanka Íslands og birtum í stjórnartíðindum þann 29. október 2021 sé vísað til þess að greiðsluþjónustuveitendur skuli fylgja ákvæðum framseldrar reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar í tengslum við sterka sannvottun viðskiptavina. Sóknaraðili telur að álit EBA sem sé sjálfstætt stjórnvald sem vinnur m.a. að samhæfingu og skilvirkni á regluverki um fjármálamarkaði innan Evrópusambandsins hljóti því að hafa töluvert vægi við túlkun á kröfum um sterka sannvottun. Því til stuðnings megi jafnframt vísa í svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til Neytendasamtakanna dags 14. desember 2022 er laut m.a. að framangreindu álit EBA um inntak sterkrar sannvottunar þar sem komi fram að við mat á því hvað teljist til sterkrar sannvottunar yrði horft til álits og leiðbeininga EBA. Þá telur sóknaraðili að þar sem um hafi verið að ræða svikagreiðslur þá sé í raun um að ræða óheimilaðar greiðslur og þar sem sannvottun greiðslnanna hafi ekki uppfyllt skilyrði 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu um sterka sannvottun þá beri sóknaraðili ábyrgð á því tjóni sem greiðandi varð fyrir samkvæmt 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu í viðskiptum þegar hún hafi samþykkt umþrættar greiðslur með því að slá inn öryggiskóða sem bárust henni í SMS skeytum án þess að hafa lesið innihald skeytisins að fullu þar sem fram hafi komið bæði upphæð greiðslna og nöfn seljenda. Þá hafi sóknaraðili sýnt af sér stórkostlegt gáleysi með því að láta í té greiðslukortaupplýsingar án þess að kynna sér nánar hver viðtakandinn væri og í hvaða tilgangi þær yrðu notaðar. Þá hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér sagnæma háttsemi sem leiði til bótaskyldu. Þá byggir varnaraðili á því að öryggiskóði í SMS uppfylli skilyrði um sterka sannvottun skv. 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þar sem hvort tveggja í skýringum við 101. gr. laganna og greinargerð með frumvarpinu sé öryggiskóði í SMS tekinn sem dæmi um sterka sannvottun. Öryggiskóði sendur í síma greiðanda teljist því sterk sannvottun í skilningi gildandi laga.

#### V.

##### **Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sannvottun á tveimur greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Í álitni EBA sem nefnist EBA-Op-2019-06 er fjallað um skilyrði sterkrar sannvottunar og jafnframt vísað til skriflegra svara EBA við spurningum þar að lútandi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili lét sjálf í té greiðslukortaupplýsingar sínar og staðfesti sjálf umræddar greiðslur með sérstökum 3-D kóða sem sendur var í farsíma hennar í tengslum við færslurnar ásamt skilaboðum þar sem upplýst var um fjárhæð greiðslnanna, nafn viðtakanda greiðslnanna og ábendingu um að staðfesta ekki

greiðslurnar nema að upplýsingarnar væru réttar og hefur það jafnframt stoð í gögnum málsins.

Í greinargerð með lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu er staðfesting með SMS öryggiskóða tekin sem dæmi um sterka sannvottun og það er einnig gert í skýringum við 101. gr. laganna og verður því að telja þær beri vott um vilja löggjafans á þeim tíma er löggin voru sett hvað varðar skýringu á sterkri sannvottun. Er það í samræmi við afstöðu EBA um að umráð SIM korts í síma og að öryggiskóði sé sendur með SMS skilaboðum séu talin uppfylla skilyrði sterkrar sannvottunar, sbr. einnig 40. tl. 3.mgr. laganna. Þá hefur EBA í einnig talið að SMS skilaboð sem innihalda öryggiskóða og/eða greiðsluupplýsingar, skuli innihalda upplýsingar um greiðslufjárhæð og seljanda til þess að þau geti uppfyllt kröfur um sterka sannvottun. Af gögnum málsins má ráða að SMS-skilaboðin sem send voru til sóknaraðila ásamt 3-D öryggiskóða innihéldu bæði upplýsingar um fjárhæð greiðslu og nafn seljanda og var því sóknadili í aðstöðu til að gera sér grein fyrir bæði fjárhæð og seljanda áður en hún samþykkti greiðslurnar með því að slá inn kóðann.

Hvað sem líður túlkun á álitum EBA þá hefur hvorki löggjafinn né viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi gefið út leiðbeiningar á grundvelli þessa álits. Verður því eins og að framan er rakið að byggja á gildandi lögum og reglum og hefðbundnum lögskýringargögnum..

Með vísan til framangreinds telst SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu því fullnægja skilyrðum um sterka sannvottun í skilningi gildandi laga og er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

Reykjavík, 5. október 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, mánudaginn 12. ágúst, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Ágúst Bragi Björnsson, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2023 (endurupptekið):**

**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.

Beiðni um endurupptöku máls nr. 8/2023 barst úrskurðarnefndinni hinn 9. janúar 2024, á grundvelli nýrra upplýsinga sem bárust með svari Seðlabanka Íslands við erindi Neytendasamtakanna dags. 14. desember 2023. Óskað var eftir samþykki varnaraðila á endurupptöku og barst samþykki varnaraðila með bréfi, dagsettu 26. febrúar 2024. Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. júlí og 12. ágúst 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 11. október 2022 bárust sóknaraðila skilaboð í gegnum samskiptaforritið Messenger. Skilaboðin voru send í nafni vinkonu sóknaraðila í gegnum Facebook síðu hennar. Sóknaraðili kveður óprúttinn aðila hafa komist inn á Facebook reikning vinkonunnar skömmu áður. Að sögn sóknaraðila var í upphafi óskað eftir símanúmeri hennar og hún svo í kjölfarið beðin um að taka þátt í leik. Til að taka þátt var sóknaraðili beðin um ýmsar upplýsingar og lét sóknaraðili í té greiðslukortaupplýsingar. Í kjölfarið bárust sóknaraðila smáskilaboð á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Fram komu upplýsingar um nafn seljanda og fjárhæð kaupanna og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Í lok skilaboðanna var svo tilgreindur „SecureCode“ og upphæð kaupanna annars vegar í gjaldmiðlinum PLN og hins vegar í USD. Sóknaraðili sló inn báða kóðana og voru tvær færslur gerðar á greiðslukort sóknaraðila, annars vegar að fjárhæð 5.999,88 PLN til félagsins Allegro og hins vegar að fjárhæð 1.060 USD til félagsins Noor Shilan 2.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um óheimilaðar færslur og lét loka greiðslukortinu. Sóknaraðili óskaði jafnframt eftir því að varnaraðili sendi endurkröfubeiðni til greiðsluþjónustuveitanda seljanda þar sem um svikafærslur væri að ræða. Þá hefðu færslurnar ekki uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun og væri það á ábyrgð varnaraðila. Varnaraðili hafnaði því að greiðslurnar hefðu ekki uppfyllt skilyrði um sannvottun en féllst á að reyna endurkröfur á greiðsluþjónustuveitanda seljanda. Endurkröfubeiðnir varnaraðila reyndust árangurslausar og var sóknaraðila tilkynnt hinn 6. janúar 2023 að málinu væri lokið af hálfu varnaraðila. Leitaði þá

sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem komu kröfum sóknaraðila aftur á framfæri 10. mars 2023. Endanleg höfnun varnaraðila barst til Neytendasamtakanna 23. mars 2023.

Sóknaraðili skaut málinu upphaflega til nefndarinnar með kvörtun 18. apríl 2023 og krafðist viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga. Úrskurður var kveðinn upp 5. október 2023 þar sem kröfu sóknaraðila var hafnað.

Hinn 9. janúar 2024 fór sóknaraðili fram á endurupptöku málsins á grundvelli nýrra upplýsinga sem bárust frá Seðlabanka Íslands 14. desember 2023 í svari við erindi Neytendasamtakanna frá 18. október 2023. Nefndin féllst á endurupptöku málsins með vísan til 13. gr. samþykktar nefndarinnar.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili telur að við úrlausn máls nr. 8/2023 hafi nefndin horft fram hjá svari Fjármála- og efnahagsráðuneytisins 14. desember 2022 við erindi Neytendasamtakanna 9. nóvember 2022 sem lá fyrir meðal gagna málsins. Í ljósi niðurstöðu nefndarinnar óskuðu Neytendasamtökin 18. október 2023 álits Seðlabankans á því hvort SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiddanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu fullnægði áskilnaði Evróputilskipunarinnar, skilyrðum og leiðbeiningum EBA og laga um sterka sannvottun. Sóknaraðili kveður álytsbeiðnina byggja á úrskurðarorðum í málum nr. 8 og 9/2023 og því hafi ekki verið unnt að afla álytsins fyrr en úrskurðirnir lágu fyrir. Að mati sóknaraðila sé um að ræða nýjar upplýsingar sem séu til þess fallnar að hafa áhrif á niðurstöðu nefndarinnar.

Í fyrirliggjandi ályti Seðlabankans 14. desember 2023 komi fram að sterk sannvottun viðskiptavinar feli í sér notkun tveggja eða fleiri þátta sem flokkist sem þekking, umráð og eðlislægni. Þættirnir skuli vera óháðir hver öðrum þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna, sbr. 40. tölul. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í greinargerð með frumvarpi því er varð að lögum nr. 114/2021 komi fram: „Án sterkra sannvottunar væri hægt að framkvæma greiðslu með greiðslukorti með því að styðjast einfaldlega við upplýsingar sem eru á greiðslukortinu sjálfu. Með sterkri sannvottun væri hins vegar t.d. krafist samþykkis með SMS- skilaboðum. Það er því augljóslega erfiðara að misnota greiðslukort þegar krafist er sterkra sannvottunar“.

Í svarinu segi jafnframt að upplýsingar á greiðslukortum flokkist sem umráð, sbr. t.d. 35. liður ályts EBA (EBA-Op-2018-04). Notkun öryggiskóða sem sendur er með SMS skilaboðum í símtæki sem notandi hefur umráð yfir flokkist einnig sem umráð, sbr. ályt EBA (EBA-Op-2019-06). Í 44. lið fyrrnefnds ályts EBA komi fram: “In addition, approaches that would have two elements from the same category, such as an SMS OTP and dynamic card security codes, would not be compliant, as the two elements should belong to two different categories as highlighted in the previous EBA Opinion on SCA published in June 2018.“

Að mati Seðlabankans sé orðalag 40. tölul. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu að því er varðar sterka sannvottun skýrt og í samræmi við 30. tölul. 3. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2366 (PSD2). Hins vegar hafi skýring í greinargerð ekki verið uppfærð áður en lög nr. 114/2021 voru samþykkt og sé því greinargerðin að mati Seðlabankans ekki í samræmi við skýrt orðalag 40. tölul. 3. gr. laganna og ályt EBA.

Í niðurlagi ályts Seðlabankans segir að notkun öryggiskóða sem sendur er í símtæki með SMS skilaboðum geti verið þáttur í sterkri sannvottun. Hins vegar skipti máli við sterka sannvottun að notaðir séu tveir þættir sem falli undir sitt hvorn flokkinn. Þegar númer á greiðslukorti sé notað til þess að framkvæma greiðslu, sem falli þá undir



umráð, þurfi að notast við þættina þekkingu eða eðlislægni, til þess að uppfylla kröfur laganna um sterka sannvottun. Öryggiskóði sem sendur sé með SMS skilaboðum í símtæki myndi ekki uppfylla skilyrði um sterka sannvottun í slíku tilviki, enda falli það einnig undir umráð.

Loks vísar Seðlabankinn til þess að tæknin sé stöðugt að þróast og breytast. Lög um greiðsluþjónustu byggja á samræmdu evrópsku regluverki og því skipti miklu máli að líta til álita og leiðbeininga EBA sem hafi m.a. það hlutverk að samræma túlkun og beitingu reglna innan Evrópu.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila um endurupptöku verði hafnað en til vara að nefndin staðfesti úrskurð sinn í máli nr. 8/2023.

Varnaraðili vísar til þess að með tölvupósti nefndarinnar 5. febrúar 2024 hafi varnaraðila verið veittur þriggja vikna frestur til þess að koma að athugasemdum við endurupptökubeiðni sóknaraðila. Í sama pósti hafi varnaraðila verið tilkynnt að nefndin hefði fallist á endurupptöku málsins. Varnaraðili mótmælir þessari málsmeðferð og telur að veita hafi átt honum færi á að koma að athugasemdum áður en nefndin tók ákvörðun um endurupptöku málsins. Að því marki sem ákvörðun hefur þegar verið tekin um endurupptöku málsins krefst varnaraðili þess að ákvörðunin verði tekin til endurskoðunar og endurupptöku málsins hafnað. Að mati varnaraðila eru skilyrði 13. gr. samþykktu nefndarinnar fyrir endurupptöku málsins ekki uppfyllt.

Varnaraðili mótmælir því að svar Seðlabanka Íslands til Neytendasamtakanna 14. desember 2023 breyti niðurstöðu nefndarinnar og hafi einhverja þýðingu í málinu. Varnaraðili telur svarið ekki fela í sér nýjar upplýsingar sem ekki var unnt að afla eða koma á framfæri þegar málið var tekið fyrir, eða séu þess eðlis að þær hefðu getað leitt til annarrar niðurstöðu hefðu þær legið fyrir við uppkvaðningu úrskurðarins. Jafnframt hafi löggjafinn eða viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnslustigi ekki gefið út leiðbeiningar á grundvelli þessa álits síðan úrskurður féll í málinu.

Varnaraðili vísar í fyrsta lagi til þess að vilji löggjafans komi skýrt fram í greinargerð og skýringum við lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þar sé tekið fram að SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu teljist fullnægja skilyrðum um sterka sannvottun í skilningi laganna. Lög nr. 114/2021 ásamt greinargerð hafi legið fyrir þegar úrskurður í málinu var kveðin upp og liggi í dag óbreytt fyrir. Eins sé orðalag 40. tölul. 3. gr. laganna óbreytt. Að mati varnaraðila sé því ekki um nýjar upplýsingar að ræða frá því að úrskurðurinn féll.

Í öðru lagi vísar varnaraðili til þess að lög nr. 114/2021 hafi verið sett eftir að álit EBA (EBA-Op-2018-04) og (EBA-Op-2019-06) voru gefin út. Álit EBA séu því ekki nýjar upplýsingar eftir að úrskurðurinn féll heldur hafi þau verið öllum kunn. Að sama skapi hafi álit EBA ekki lagagildi hér á landi.

Í þriðja lagi vísar varnaraðili til þess að í gögnum málsins hafi legið fyrir svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins við fyrirspurn Neytendasamtakanna um álitaefni varðandi sterka sannvottun 9. nóvember 2022. Þar hafi starfsmenn ráðuneytisins haldið því fram að við samningu frumvarpsins sem varð að lögum nr. 114/2021 hafi láðst að uppfæra skýringu við 101. gr. laganna til samræmis við álit EBA um hvað skuli teljast sterk sannvottun. Sú staðhæfing hafi legið fyrir þegar úrskurðurinn féll og hafi ekki haft áhrif á niðurstöðu málsins. Því sé ekki um nýjar upplýsingar að ræða.

Í fjórða lagi telur varnaraðili það enga þýðingu hafa í málinu að búið sé að beina sömu spurningu til Seðlabanka Íslands og fá almenn svör frá starfsmönnum hans sem

beint hafi verið til Neytendasamtakanna. Umrædd svör starfsmanna Seðlabankans hafi enga almenna þýðingu fyrir aðra en Neytendasamtökin. Þau hafi ekki verið birt opinberlega eða beint að varnaraðila. Ef svo verði í framtíðinni hafi svör Seðlabankans ekki afturvirk áhrif varðandi skyldur varnaraðila í þessu máli. Jafnframt sé ekkert fram komið sem bendi til þess að ekki hafi verið afla álit Seðlabankans á fyrri stigum málsins.

Í fimmta lagi vísar varnaraðili til þess að framkvæmdavaldið geti hvorki með vangaveltum um störf löggjafans í svarbréfum til einstakra aðila né reglusetningu eða með útgáfu leiðbeininga gengið gegn skýrum vilja löggjafans. Til þess þurfi að breyta stjórnarskránni og það hafi ekki verið gert síðan úrskurðurinn féll. Varnaraðili telur því einsýnt að afstaða Seðlabankans geti ekki talist þess eðlis að hún hefði leitt til annarrar niðurstöðu hefði hún legið fyrir þegar úrskurður í máli nr. 8/2023 var kveðinn upp.

Að lokum ítrekar varnaraðili að hann sé eftirlitsskyldur aðili sem vinni m.a. eftir lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili sé með skilmála og verklag til að uppfylla skyldur sínar gagnvart viðskiptavinum sínum en geti hins vegar ekki borið ábyrgð á því þegar viðskiptavinir fari ekki að skilmálunum líkt og gerst hafi í tilviki sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Nefndin féllst á endurupptökubeiðni sóknaraðila á grundvelli 13. gr. í samþykktum Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki þar sem nefndin mat það svo að um væri að ræða nýtt gagn sem mögulega gæti hafa haft áhrif á niðurstöðu málsins hefði það legið fyrir þegar úrskurður var kveðinn upp og taldi rétt að taka formlega afstöðu til þess. Samkvæmt 13. gr. samþykktanna er það nefndarinnar að leggja mat á það hvort mál sé endurupptekið og þarf hún ekki að leita álit aðila á því hvort mál séu talin tæk til endurupptöku og er því kröfu varnaraðila um að nefndin synji endurupptöku hafnað.

Kemur þá til kasta nefndarinnar að meta hvort álit Seðlabanka Íslands dags. 14. desember 2023 sem fengið var af hálfu Neytendasamtakanna leiði til þess að nefndin fallist á kröfur sóknaraðila í ljósi þess að Seðlabankinn telji í álitinu að túlka beri ákvæði laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 á þá leið að öryggiskóði sem sendur sé með SMS skilaboðum í símtæki myndi ekki uppfylla skilyrði um sterka sannvottun þegar að númer á greiðslukorti er notað til þess að framkvæma greiðslu eins og í því máli sem hér er til umfjöllunar þar sem það teljist samkvæmt álit EBA hvort tveggja vera umráð og uppfylli þannig ekki skilyrði um sterka sannvottun. Þá telur Seðlabankinn í álitinu að það sé mikilvægt að líta til álita og leiðbeininga EBA sem hafi meðal annars það hlutverk að samræma túlkun og beitingu reglna innan Evrópu.

Frá því að úrskurður í máli nr. 8/2023 var kveðinn upp hefur hvorki löggjafinn né viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi gefið út formlegar og almennar leiðbeiningar á grundvelli framangreinds álit EBA.

Hvorki framangreint álit Seðlabanka Íslands ritað af starfsmönnum bankans og beint til Neytendasamtakanna né bréf Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til samtakanna eru formlega útgefnar og almennar leiðbeiningar sem grundvallast á heimild í lögum til innleiðingar á framangreindum skýringum og reglum á EES svæðinu. Verður að lágmarki að gera kröfu um að löggjafinn hafi með skýrum hætti framselt löggjafarvald sitt til stjórnarsýsluaðila og að formlegar og almennar leiðbeiningar eða reglur séu þá gefnar út með vísan í þá lagaheimild. Þá er það grundvallarregla í íslenskum rétti að lög eru ekki afturvirk og verður að byggja á þeim réttarheimildum sem gilda um málsatvik þegar þau eiga sér stað.

Verður því eins og að rakið er í úrskurði úrskurðarnefndar nr. 8/2023 að byggja skýringu á sannvottun á gildandi lögum og reglum og hefðbundnum lögskýringargögnum. Telur nefndin að síðar fram komin gögn séu ekki þess eðlis að efni séu til að breyta fyrri niðurstöðu.

Með vísan til framangreinds er kröfum sóknaraðila hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 12. ágúst 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2023, fimmtudaginn 5. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 9/2023**:

**Málskotsaðili M**  
**gegn**  
**fjármálafyrirtæki 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 19. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 21. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 10. maí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með bréfi dags. 23. maí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 24. maí 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila í tölvupósti sama dag.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 31. ágúst og 5. október 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 18. desember 2022 barst sóknaraðila tölvupóstur í nafni streymisveitunnar Netflix sem sóknaraðili er í viðskiptum við. Að sögn sóknaraðila hafði hann verið í vandræðum með innskráningu dagana áður. Þegar tölvupósturinn barst með kennimerki Netflix skrifað undir af „Netflix team“ þar sem óskað var eftir uppfærðum greiðsluupplýsingum en að öðrum kosti yrði áskrift sóknaraðila lokað taldi sóknaraðili að skýring á vandkvæðum við innskráningu væri fundin. Í kjölfarið ýtti sóknaraðili á hlekk sem átti samkvæmt tölvupóstinum að smella á til að endurnýja aðild. Í fljótfærni hafi sóknaraðili smellt á hlekkinn og fyllt út greiðsluupplýsingar í samræmi við beiðni í tölvupóstinum. Í kjölfarið bárust alls sex mismunandi SMS í farsíma sóknaraðila á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Jafnframt voru upplýsingar um nafn seljanda revonlutie\*Dublin og fjárhæð kaupanna í EUR og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Sóknaraðili staðfesti eina greiðslu af sex að fjárhæð 2000 EUR til seljandans Revolut\*Dublin. Sóknaraðili kveðst hafa staðfest greiðsluna í ógáti og hvorki hafa átt í viðskiptum við umræddan seljanda né kannast við starfsemi hans.

Hinn 20. desember s.á. sendi sóknaraðili varnaraðila endurkröfubeiðni þar sem um svikafærslur væri að ræða og í síðari tölvupóstum krafðist sóknaraðili bóta á grundvelli þess að varnaraðili hefði ekki uppfyllt skilyrði laga nr. 114/2021 um sterka sannvottun. Með vísan til endurkröfureglna kreditkortsins hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurkröfu þar sem að færslan hafi verið samþykkt með sérstökum öryggiskóða. Varnaraðili vísaði jafnframt á bug ábyrgð á færslu sóknaraðila enda hefði varnaraðili uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun með því að senda öryggiskóða í farsíma sóknaraðila þar sem fjárhæð greiðslu og nafn viðtakanda væru tilgreind.

Leitaði þá sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem sendi erindi til varnaraðila og kom kröfum sóknaraðila aftur á framfæri hinn 17. febrúar sl. Endanleg höfnun varnaraðila barst svo í svarbréfi til Neytendasamtakanna dagsettu 23. mars 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna óheimilaðrar svikagreiðslu frá 18. desember 2022 að fjárhæð alls 310.194 kr., á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að um hafi verið að ræða rafrænar greiðslur sem annars vegar voru staðfestar með greiðslukortaupplýsingum og hins vegar svokölluðum 3Dsecure kóða sem er almennur kóði sem sendur var í farsíma sóknaraðila. Í 101 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu sé kveðið á um þá skyldu greiðsluþjónustuveitanda að krefjast sterkrar sannvottunar hjá greiðanda þegar slík greiðsla er virkjuð. Í 40. lið 1. mgr. 3. gr. sömu laga sé sterk sannvottun skilgreind með því móti að hún feli í sér notkun á tveimur af eftirfarandi þremur þáttum;

- Þekking
- Umráð
- Eðlislægni

Að mati sóknaraðila uppfyllti staðfestingaraðferð varnaraðila ekki þann áskilnað í tilfelli framangreindra greiðslna. Byggir sóknaraðili mat sitt aðallega á álit og skýringum European Banking Authority (EBA) (evrópska bankaeftirlitsstofnunin) á þáttum sterkrar sannvottunar. Í álit EBA megi finna ítarleg rök þess efnis að innsláttarkóðar líkt og þeir sem notaðir eru til staðfestingar á greiðslum með 3Dsecure falli undir staðfestingarþáttinn *umráð* en ekki *þekkingu*. Á þeim grundvelli telji sóknaraðili þar með að greiðsla sem staðfest er með þeim hætti sem um ræðir í máli þessu uppfylli ekki þann áskilnað sterkrar sannvottunnar um notkun á tveimur af framangreindum þremur þáttum.

Sóknaraðili vísar einnig til þess að í reglum nr. 1220 um sterka sannvottun viðskiptavina og almenna örugga opna staðla vegna samskipta í greiðsluþjónustu, útgefnum af Seðlabanka Íslands og birtar í stjórnartíðindum þann 29. október 2021 sé vísað til þess að greiðsluþjónustuveitendur skuli fylgja ákvæðum framseldrar reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar í tengslum við sterka sannvottun viðskiptavina. Sóknaraðili telur að álit EBA sem sé sjálfstætt stjórnvald sem vinnur m.a. að samhæfingu og skilvirkni á regluverki um fjármálamarkaði innan Evrópusambandsins hljóti því að haf töluvert vægi við túlkun á kröfum um sterka sannvottun. Því til stuðnings megi jafnframt vísa í svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til Neytendasamtakanna dags 14.12.2022 er laut m.a. að framangreindu álit EBA um inntak sterkrar sannvottunnar þar sem komi fram að við mat á því hvað telst til sterkrar sannvottunar yrði horft til álits og leiðbeininga EBA. Þá telur sóknaraðili að þar sem um hafi verið að ræða svikagreiðslur þá sé í raun um að ræða óheimilaða greiðslur og

þar sem sannvottun greiðslanna hafi ekki uppfyllt skilyrði 40. t.l. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu um sterka sannvottun þá beri sóknaraðili ábyrgð á því tjóni sem greiðandi varð fyrir samkvæmt 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu í viðskiptum þegar hann hafi samþykkt umþrætta greiðslu með því að slá inn öryggiskóða sem barst honum í SMS skeyti án þess að hafa lesið innihald skeytisins að fullu þar sem fram hafi komið bæði upphæð greiðslna og nafn seljenda. Þá hafi sóknaraðili sýnt af sér stórkostlegt gáleysi með því að láta í té greiðslukortaupplýsingar án þess að kynna sér nánar hver viðtakandinn væri og í hvaða tilgangi þær yrðu notaðar. Þá hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér saknæma háttsemi sem leiði til bótaskyldu heldur hafi tjón sóknaraðila stafað af óvarkárni hans í viðskiptum. Þá byggir varnaraðili á því að öryggiskóði í SMS uppfylli skilyrði um sterka sannvottun skv. 40. t.l. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þar sem hvort tveggja í skýringum við 101. gr. laganna og greinargerð með frumvarpinu sé öryggiskóði í SMS tekinn sem dæmi um sterka sannvottun. Öryggiskóði sendur í síma greiðanda teljist því sterk sannvottun í skilningi gildandi laga.

#### V.

##### **Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sannvottun á rafrænni greiðslu hafi uppfyllt skilyrði 40. t.l. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiludu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. t.l. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Í álit EBA-Op-2019-06 er fjallað um skilyrði sterkar sannvottunar og er þar jafnframt vísað til skriflegra svara EBA við spurningum þar að lútandi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili lét sjálfur í té greiðslukortaupplýsingar sínar og staðfesti sjálfur umrædda greiðslur með sérstökum 3-D kóða sem sendur var í farsíma hans í tengslum við færsluna ásamt skilaboðum þar sem upplýst var um fjárhæð greiðslunnar, nafn viðtakanda hennar og ábendingu um að staðfesta ekki greiðslu nema að upplýsingarnar væru réttar og hefur það jafnframt stoð í gögnum málsins.

Í greinargerð við lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu er staðfesting með SMS öryggiskóða tekin sem dæmi um sterka sannvottun og það er einnig gert í skýringum við 101. gr. laganna og verður því að telja þær beri vott um vilja löggjafans hvað varðar skýringu á sterkri sannvottun í gildandi lögum. Er það í samræmi við afstöðu EBA um að umráð SIM korts í síma og að öryggiskóði sé sendur með SMS skilaboðum séu talin uppfylla skilyrði sterkrar sannvottunar, sbr. einnig 40. tl. 3.mgr. laganna. Þá hefur EBA í einnig talið að SMS skilaboð sem innihalda öryggiskóða og/eða greiðsluupplýsingar, skuli innihalda upplýsingar um greiðslufjárhæð og seljanda til þess að þau geti uppfyllt kröfur um sterka sannvottun. Af gögnum málsins má ráða að SMS-skilaboðin sem send voru til sóknaraðila ásamt 3-D öryggiskóða innihéldu bæði upplýsingar um fjárhæð greiðslu og nafn seljanda og var því sóknaraðili í aðstöðu til að gera sér grein fyrir bæði fjárhæð greiðslu og deili á seljanda áður en hann samþykkti greiðslurnar með því að slá inn kóðann.

Hvað sem líður túlkun á álitum EBA þá hefur hvorki löggjafinn né viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi gefið út leiðbeiningar á grundvelli þess álits. Verður því eins og að framan er rakið að byggja skýringu á sannvottun á gildandi lögum og reglum og hefðbundnum lögskýringargögnum.

Með vísan til framangreinds telst SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu því fullnægja skilyrðum um sterka sannvottun í skilningi gildandi laga og er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga er hafnað.

Reykjavík, 5. október 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, mánudaginn 12. ágúst, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Ágúst Bragi Björnsson, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið mál nr. 9/2023 (endurupptekið):

**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.

Beiðni um endurupptöku máls nr. 9/2023 barst úrskurðarnefndinni hinn 19. desember 2023, á grundvelli nýrra upplýsinga sem bárust með svari Seðlabanka Íslands, dagsettu 14. desember 2024. Óskað var eftir samþykki varnaðila á endurupptöku og barst samþykki varnaraðila með bréfi, dagsettu 26. febrúar 2024. Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. júlí og 12. ágúst 2024.

### II.

#### Málsatvik.

Hinn 18. desember 2022 barst sóknaraðila tölvupóstur í nafni streymisveitunnar Netflix sem sóknaraðili er í viðskiptum við. Að sögn sóknaraðila hafði hann verið í vandræðum með innskráningu dagana áður. Þegar tölvupósturinn barst með kennimerki Netflix skrifað undir af „Netflix team“ þar sem óskað var eftir uppfærðum greiðsluupplýsingum en að öðrum kosti yrði áskrift sóknaraðila lokað taldi sóknaraðili að skýring á vandkvæðum við innskráningu væri fundin. Í kjölfarið ýtti sóknaraðili á hlekk sem átti samkvæmt tölvupóstinum að smella á til að endurnýja aðild. Í fljótfærni hafi sóknaraðili smellt á hlekkinn og fyllt út greiðsluupplýsingar í samræmi við beiðni í tölvupóstinum. Í kjölfarið bárust alls sex mismunandi SMS í farsíma sóknaraðila á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Jafnframt voru upplýsingar um nafn seljanda revonlutie\*Dublin og fjárhæð kaupanna í EUR og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Sóknaraðili staðfesti eina greiðslu af sex að fjárhæð 2000 EUR til seljandans Revolut\*Dublin. Sóknaraðili kveðst hafa staðfest greiðsluna í ógáti og hvorki hafa átt í viðskiptum við umræddan seljanda né kannast við starfsemi hans.

Hinn 20. desember 2022 sendi sóknaraðili varnaraðila endurkröfubeiðni þar sem um svikafærslur væri að ræða og í síðari tölvupóstum krafðist sóknaraðili bóta á grundvelli þess að varnaraðili hefði ekki uppfyllt skilyrði laga nr. 114/2021 um sterka sannvottun. Með vísan til endurkröfureglna Mastercard hafnaði varnaraðili beiðni



sóknaraðila um endurkröfu þar sem að færslan hafi verið samþykkt með sérstökum öryggiskóða. Varnaraðili vísaði jafnframt á bug ábyrgð á færslu sóknaraðila enda hefði varnaraðili uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun með því að senda öryggiskóða í farsíma sóknaraðila þar sem fjárhæð greiðslu og nafn viðtakanda væru tilgreind.

Leitaði þá sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem sendi erindi til varnaraðila og kom kröfum sóknaraðila aftur á framfæri 17. febrúar 2023. Endanleg höfnun varnaraðila barst svo í svarbréfi til Neytendasamtakanna 23. mars 2023.

Sóknaraðili skaut málinu upphaflega til nefndarinnar með kvörtun 19. apríl 2023 og krafðist viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 79. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga. Úrskurður var kveðinn upp 5 október 2023 þar sem kröfu sóknaraðila var hafnað.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili telur að við úrlausn máls nr. 9/2023 hafi nefndin horft fram hjá svári Fjármála- og efnahagsráðuneytisins 14. desember 2022 við erindi Neytendasamtakanna 9. nóvember 2022 sem lá fyrir meðal gagna málsins. Í ljósi niðurstöðu nefndarinnar óskuðu Neytendasamtökin 18. október 2023 álitis Seðlabankans á því hvort SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu fullnægði áskilnaði Evróputilskipunarinnar, skilyrðum og leiðbeiningum EBA og laga um sterka sannvottun. Sóknaraðili kveður álitisbeiðnina byggja á úrskurðarorðum í máli 9/2023 og því hafi ekki verið unnt að afla álitisins fyrir en úrskurðurinn lá fyrir. Að mati sóknaraðila sé um að ræða nýjar upplýsingar sem séu til þess fallnar að hafa áhrif á niðurstöðu nefndarinnar.

Í fyrirliggjandi álitni Seðlabankans 14. desember 2023 kemur fram að sterk sannvottun viðskiptavinar feli í sér notkun tveggja eða fleiri þátta sem flokkist sem þekking, umráð og eðlislægni. Þættirnir skuli vera óháðir hver öðrum þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna, sbr. 40. tölul. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í greinargerð með frumvarpi því er varð að lögum nr. 114/2021 komi fram: „Án sterkrar sannvottunar væri hægt að framkvæma greiðslu með greiðslukorti með því að styðjast einfaldlega við upplýsingar sem eru á greiðslukortinu sjálfu. Með sterkri sannvottun væri hins vegar t.d. krafist samþykkis með SMS- skilaboðum. Það er því augljóslega erfiðara að misnota greiðslukort þegar krafist er sterkrar sannvottunar“.

Í svarinu segir jafnframt að upplýsingar á greiðslukortum flokkist sem umráð, sbr. t.d. 35. liður álitis EBA (EBA-Op-2018-04). Notkun öryggiskóða sem sendur er með SMS skilaboðum í símtæki sem notandi hefur umráð yfir flokkist einnig sem umráð, sbr. álit EBA (EBA-Op-2019-06). Í 44. lið fyrrnefnds álitis EBA komi fram: “In addition, approaches that would have two elements from the same category, such as an SMS OTP and dynamic card security codes, would not be compliant, as the two elements should belong to two different categories as highlighted in the previous EBA Opinion on SCA published in June 2018.“

Að mati Seðlabankans sé orðalag 40. tölul. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu að því er varðar sterka sannvottun skýrt og í samræmi við 30. tölul. 3. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2366 (PSD2). Hins vegar hafi skýring í greinargerð ekki verið uppfærð áður en lög nr. 114/2021 voru samþykkt og sé því greinargerðin að mati Seðlabankans ekki í samræmi við skýrt orðalag 40. tölul. 3. gr. laganna og álit EBA.

Í niðurlagi álitis Seðlabankans segir að notkun öryggiskóða sem sendur er í símtæki með SMS skilaboðum geti verið þáttur í sterkri sannvottun. Hins vegar skipti máli við sterka sannvottun að notaðir séu tveir þættir sem falli undir sitt hvorn flokkinn.

Þegar númer á greiðslukorti sé notað til þess að framkvæma greiðslu, sem falli þá undir umráð, þurfi að notast við þættina þekkingu eða eðlislægni, til þess að uppfylla kröfur laganna um sterka sannvottun. Öryggiskóði sem sendur sé með SMS skilaboðum í símtæki myndi ekki uppfylla skilyrði um sterka sannvottun í slíku tilviki, enda falli það einnig undir umráð.

Loks vísar Seðlabankinn til þess að tæknin sé stöðugt að þróast og breytast. Lög um greiðsluþjónustu byggja á samræmdu evrópsku regluverki og því skipti miklu máli að líta til álita og leiðbeininga EBA sem hafi m.a. það hlutverk að samræma túlkun og beitingu reglna innan Evrópu.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila um endurupptöku verði hafnað en til vara að nefndin staðfesti úrskurð sinn í máli nr. 9/2023.

Varnaraðili vísar til þess að með tölvupósti nefndarinnar 5. febrúar 2024 hafi varnaraðila verið veittur þriggja vikna frestur til þess að koma að athugasemdum við endurupptökubeiðni sóknaraðila. Í sama pósti hafi varnaraðila verið tilkynnt að nefndin hefði fallist á endurupptöku málsins. Varnaraðili mótmælir þessari málsmeðferð og telur að veita hafi átt honum færi á að koma að athugasemdum áður en nefndin tók ákvörðun um endurupptöku málsins. Að því marki sem ákvörðun hefur þegar verið tekin um endurupptöku málsins krefst varnaraðili þess að ákvörðunin verði tekin til endurskoðunar og endurupptöku málsins hafnað. Að mati varnaraðila eru skilyrði 13. gr. samþykktu nefndarinnar fyrir endurupptöku málsins ekki uppfyllt.

Varnaraðili mótmælir því að svar Seðlabanka Íslands til Neytendasamtakanna 14. desember 2023 breyti niðurstöðu nefndarinnar og hafi einhverja þýðingu í málinu. Varnaraðili telur svarið ekki fela í sér nýjar upplýsingar sem ekki var unnt að afla eða koma á framfæri þegar málið var tekið fyrir, eða séu þess eðlis að þær hefðu getað leitt til annarrar niðurstöðu hefðu þær legið fyrir við uppkvaðningu úrskurðarins. Jafnframt hafi löggjafinn eða viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi ekki gefið út leiðbeiningar á grundvelli þessa álits síðan úrskurður féll í málinu.

Varnaraðili vísar í fyrsta lagi til þess að vilji löggjafans komi skýrt fram í greinargerð og skýringum við lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þar sé tekið fram að SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu teljist fullnægja skilyrðum um sterka sannvottun í skilningi laganna. Lög nr. 114/2021 ásamt greinargerð hafi legið fyrir þegar úrskurður í málinu var kveðin upp og liggi í dag óbreytt fyrir. Eins sé orðalag 40. tölul. 3. gr. laganna óbreytt. Að mati varnaraðila sé því ekki um nýjar upplýsingar að ræða frá því að úrskurðurinn féll.

Í öðru lagi vísar varnaraðili til þess að lög nr. 114/2021 hafi verið sett eftir að álit EBA (EBA-Op-2018-04) og (EBA-Op-2019-06) voru gefin út. Álit EBA séu því ekki nýjar upplýsingar eftir að úrskurðurinn féll heldur hafi þau verið öllum kunn. Að sama skapi hafi álit EBA ekki lagagildi hér á landi.

Í þriðja lagi vísar varnaraðili til þess að í gögnum málsins hafi legið fyrir svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins við fyrirspurn Neytendasamtakanna um álitaefni varðandi sterka sannvottun 9. nóvember 2022. Þar hafi starfsmenn ráðuneytisins haldið því fram að við samningu frumvarpsins sem varð að lögum nr. 114/2021 hafi láðst að uppfæra skýringu við 101. gr. laganna til samræmis við álit EBA um hvað skuli teljast sterk sannvottun. Sú staðhæfing hafi legið fyrir þegar úrskurðurinn féll og hafi ekki haft áhrif á niðurstöðu málsins. Því sé ekki um nýjar upplýsingar að ræða.

Í fjórða lagi telur varnaraðili það enga þýðingu hafa í málinu að búið sé að beina sömu spurningu til Seðlabanka Íslands og fá almenn svör frá starfsmönnum hans sem beint hafi verið til Neytendasamtakanna. Umrædd svör starfsmanna Seðlabankans hafi enga almenna þýðingu fyrir aðra en Neytendasamtökin. Þau hafi ekki verið birt opinberlega eða beint að varnaraðila. Ef svo verði í framtíðinni hafi svör Seðlabankans ekki afturvirk áhrif varðandi skyldur varnaraðila í þessu máli. Jafnframt sé ekkert fram komið sem bendi til þess að ekki hafi verið afla álit Seðlabankans á fyrri stigum málsins.

Í fimmta lagi vísar varnaraðili til þess að framkvæmdavaldið geti hvorki með vangaveltum um störf löggjafans í svarbréfum til einstakra aðila né reglusetningu eða með útgáfu leiðbeininga gengið gegn skýrum vilja löggjafans. Til þess þurfi að breyta stjórnarskránni og það hafi ekki verið gert síðan úrskurðurinn féll. Varnaraðili telur því einsýnt að afstaða Seðlabankans geti ekki talist þess eðlis að hún hefði leitt til annarrar niðurstöðu hefði hún legið fyrir þegar úrskurður í máli nr. 9/2023 var kveðinn upp.

Að lokum ítrekar varnaraðili að hann sé eftirlitsskyldur aðili sem vinni m.a. eftir lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili sé með skilmála og verklag til að uppfylla skyldur sínar gagnvart viðskiptavinum sínum en geti hins vegar ekki borið ábyrgð á því þegar viðskiptavinir fari ekki að skilmálunum líkt og gerst hafi í tilviki sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Nefndin féllst á endurupptökubeiðni sóknaraðila á grundvelli 13. gr. í samþykktum Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki þar sem nefndin mat það svo að um væri að ræða nýtt gagn sem mögulega gæti hafa haft áhrif á niðurstöðu málsins hefði það legið fyrir þegar úrskurður var kveðinn upp og taldi rétt að taka formlega afstöðu til þess. Samkvæmt 13. gr. samþykktanna er það nefndarinnar að leggja mat á það hvort mál sé endurupptekið og þarf hún ekki að leita álits aðila á því hvort mál séu talin tæk til endurupptöku og er því kröfu varnaraðila um að nefndin synji endurupptöku hafnað.

Kemur þá til kasta nefndarinnar að meta hvort álit Seðlabanka Íslands dags. 14. desember 2023 sem fengið var af hálfu Neytendasamtakanna leiði til þess að nefndin fallist á kröfur sóknaraðila í ljósi þess að Seðlabankinn telji í álitinu að túlka beri ákvæði laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 á þá leið að öryggiskóði sem sendur sé með SMS skilaboðum í símtæki myndi ekki uppfylla skilyrði um sterka sannvottun þegar að númer á greiðslukorti er notað til þess að framkvæma greiðslu eins og í því máli sem hér er til umfjöllunar þar sem það teljist samkvæmt álitu EBA hvort tveggja vera umráð og uppfylli þannig ekki skilyrði um sterka sannvottun. Þá telur Seðlabankinn í álitinu að það sé mikilvægt að líta til álita og leiðbeininga EBA sem hafi meðal annars það hlutverk að samræma túlkun og beitingu reglna innan Evrópu.

Frá því að úrskurður í máli nr. 8/2023 var kveðinn upp hefur hvorki löggjafinn né viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi gefið út formlegar og almennar leiðbeiningar á grundvelli framangreinds álits EBA.

Hvorki framangreint álit Seðlabanka Íslands ritað af starfsmönnum bankans og beint til Neytendasamtakanna né bréf Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til samtakanna eru formlega útgefnar og almennar leiðbeiningar sem grundvallast á heimild í lögum til innleiðingar á framangreindum skýringum og reglum á EES svæðinu. Verður að lágmarki að gera kröfu um að löggjafinn hafi með skýrum hætti framselt löggjafarvald sitt til stjórnarsýsluaðila og að formlegar og almennar leiðbeiningar eða reglur séu þá gefnar út með vísan í þá lagaheimild. Þá er það

grundvallarregla í íslenskum rétti að lög eru ekki afturvirk og verður að byggja á þeim réttarheimildum sem gilda um málsatvik þegar þau eiga sér stað.

Verður því eins og að rakið er í úrskurði úrskurðarnefndar nr. 9/2023 að byggja skýringu á sannvottun á gildandi lögum og reglum og hefðbundnum lögskýringargögnum. Telur nefndin að síðar fram komin gögn séu ekki þess eðlis að efni séu til að breyta fyrri niðurstöðu.

Með vísan til framangreinds er kröfum sóknaraðila hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 12. ágúst 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2023, fimmtudaginn 16. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 10/2023**:

**Málskotsaðili M  
gegn  
fjármálafyrirtæki 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 25. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 25. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 2. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 6. júní 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 8 júní 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 13. júní, 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 19. október og 9. og 16. nóvember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa lent í því þann 22. janúar 2023, er hún var á ferðalagi um Brasilíu, að síma hennar var stolið úr mittistösku hennar. Sóknaraðili hafi ekki náð sambandi við neyðarsíma kortþjónustufyrirtækisins nema í gegnum bróður sinn sem var staðsettur á Íslandi. Í millitíðinni hafði þjófnum tekist með klækjum að komast yfir leyninúmerið til að opna símtækið en í kjölfar þessa tæmdu þjófarnir fyrirfram greitt greiðslukort sóknaraðila í gegnum Apple Pay. Auk þess komust þjófarnir inn í heimabanka sóknaraðila og stofnuðu þar tvö ný greiðslukort og tæmdu bæði. Þjófarnir stofnuðu einnig þriðja kortið en ekki var um úttektir að ræða og kortinu virðist hafa verið eytt.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að allar kröfur vegna umræddra greiðslukorta, sem þjófarnir stofnuðu og tæmdu, verði felldar niður sem og allur vaxta- og innheimtukostnaður. Auk þess fer sóknaraðili fram á greiðslu lögmannskostnaðar vegna málsins að álitum nefndarinnar.

Sóknaraðili kveður það með öllu ólöglegt og óásættanlegt að varnaraðili telji það skyldu sóknaraðila að greiða tjón sem hún gat með engum hætti takmarkað og átti engan þátt í að veita aðgang að heimabankanum í gegnum símtækið. Hin ólöglegu greiðslukort voru annars vegar eitt kort, alls 230.948 kr. með áföllnum kostnaði, og hins vegar annað kort, alls 32.461 kr. með áföllnum kostnaði. Varnaraðili féllst á að endurgreiða árgjald af kortunum, auk þriðja kortsins sem virðist hafa verið eytt, en krefst þess að öðru leyti að sóknaraðili standi skil á greiðslum þeim sem úttektir nema þrátt fyrir að ljóst sé að hún hafi ekki fengið umrætt fjármagn í sínar vörslur.

Sóknaraðili kveður að hann hafi aldrei gefið upp leyninúmerið inn í heimabanka app varnaraðila líkt og varnaraðili heldur fram, en varnaraðili telur að kortin þrjú hafi verið gefin út til sóknaraðila og afhent henni með rafrænum hætti í formi „token“ í kjölfar innskráningar í app varnaraðila með sterkri-sannvottun.

Sóknaraðili hefur ítrekað sagt að ekki sé sama leyninúmer inn á síma hennar og inn á appið, og að því sé kröfu sóknaraðila hafnað á rögum og ómálefnalegum forsendum.

Sóknaraðili kveður að varnaraðili sé að misskilja gildissvið 101. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 („gþjl.“) en ákvæðið varði notkun á kortum sem þegar eru gefin út. Í frumvarpi að gþjl. segi meðal annars um 101. gr.: „*Án sterkrar sannvottunar væri hægt að framkvæma greiðslu með greiðslukorti með því að styðjast einfaldlega við upplýsingar sem eru á greiðslukortinu sjálfu.*“ Sóknaraðili telur að í ljósi atvika verði að teljast fjarstæðukennt að um sterka sannvottun sé að ræða, enda hafi sóknaraðili enga möguleika á að koma í veg fyrir að umrædd kort væru stofnuð og tæmd.

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. beri greiðsluþjónustuveitandi „alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggisskilríkjum tengdum honum til greiðanda“. Sóknaraðili telur að umrædd regla hljóti að ganga framur þeim ákvæðum sem fjármálastofnunin vísar til, enda um sértæk landslög að ræða sem sniðin eru að atvikum líkt og þeim sem hér um ræðir.

Sóknaraðili kveður að það að þrjú greiðslukort hafi verið stofnuð á hana erlendis um nótt og hámarks úttektir framkvæmdar samstundis, án þess að varnaraðili telji slíka háttsemi vafasama, verði að teljast afar óábyrgt.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður sóknaraðili að það vanti lögregluskýrslu í andmælum varnaraðila en í henni kemur fram tegund símtækisins sem sýnir væntanlega fram á að lengra lykilmúmer er að tækinu en að appi varnaraðila. Var um að ræða annars vegar 6 tölustafa lykilorð á símtæki, en það númer var tengt fæðingardegi fjölskyldumeðlims sóknaraðila, og hins vegar 4 tölustafa lykilorð inn á app varnaraðila sem tengist persónulegu númeri sóknaraðila sem hann afhenti aldrei nokkrum manni. Í lögregluskýrslunni kemur jafnframt fram nafn vitnisins sem var með sóknaraðila allan tímann sem um ræðir og getur staðfest frásögn sóknaraðila, meðal annars af ítrekuðum tilraunum til þess að ná í neyðarnúmer kortaþjónustu til að loka kortum án árangurs, sem varnaraðili virðist rengja í sinni afstöðu.

Sóknaraðili kveður að í andmælum varnaraðila sé að finna afstöðu starfsmanns Kortaþjónustu sem virðist ekki hafna því að sóknaraðili hafi reynt að ná í gegn líkt og haldið er fram í andmælum varnaraðila. Af svörum starfsmannsins sést að afstaða félagsins er ekki á þann veg sem varnaraðili heldur fram, það er að það að ummerki um símtöl frá sóknaraðila þýði að þær tilraunir hafi ekki átt sér stað, heldur þvert á móti fallist kortaþjónusta á að sóknaraðili hafi gert til þess ítrekaðar tilraunir. Sem fyrir segi liggja jafnframt fyrir að vitni var að þeim tilraunum.

Sóknaraðili kveður að þar sem að óumdeilt sé að sóknaraðili hafi ekki haft frumkvæði að stofnun kortanna leiði það til þess að bankinn ber hlutlæga ábyrgð á atvikinu sem um ræðir. Vísar sóknaraðili þar til 3. mgr. 76. gr. gþjl. en þar segir: „*Greiðsluþjónustuveitandi ber alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggiskilríkjum tengdum honum til greiðanda.*“ Af þessu ákvæði leiði að útskýringar varnaraðila um reglur um auðkenningu og mat bankans sjálfs á því hvað teljist fullnægjandi hvað slíkt varðar skipti ekki máli. Það sem skipti máli sé hvort kortin hafi verið send á réttan aðila. Svo var ekki heldur hafi kortin verið send á rangan aðila, án þess að sóknaraðili hafi staðfest útgáfuna eða getað með nokkrum hætti stöðvað atburðarásina. Á því telur sóknaraðili að bankinn beri ábyrgð.

Sóknaraðili kveður að hann hafi aldrei verið korthafi af þeim kortum sem stofnuð voru á hans nafni og hafi því ekki með nokkru móti getað haft áhrif á hvernig kortin voru notuð, en þau voru tæmd sama kvöld og til þeirra var stofnað. Korthöfum beri að fara eftir skilmálum en með gþjl. er jafnframt staðfest að skilmálar skuli vera „*hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs*“. Því telur sóknaraðili varnaraðila ekki geta byggt á sínum eigin skilmálum með íþyngjandi hætti gagnvart sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um niðurfellingu skulda á greiðslukortum með endinguna \*1498 og \*7264 verði hafnað og að kröfu um greiðslu lögmanskostnaðar að álitum verði vísað frá.

Varnaraðili kveður að staðfesting hafi borist frá kortaþjónustu um að öllum símtölum sem bárust fram að því að bróðir sóknaraðila hafði samband var svarað og að engin ummerki séu um að sóknaraðili hafi áður reynt að hringja í kortaþjónustuna.

Varnaraðili mótmælir því að stofnað hafi verið til framangreindra greiðslukorta með ólögmatum hætti. Útgáfa og þar með sending rafræns greiðslumiðils til viðskiptavina sé stýrt með sterkri auðkenningu, þ.e. tveggja þátta auðkenningu í a) umráðum á símtæki og b) leyninúmeri inn á app sem sóknaraðili einn þekki.

Varnaraðili kveður að í kjölfar þess að greiðslukortin voru stofnuð og sett í rafrænt símvæski/Apple Pay hafi 10 paraðar færslur verið framkvæmdar með símtækinu sem allar voru sannvottaðar í skilningi 36. tl. 1. mgr. 3. gr. gþjl., með innslætti leyninúmers farsímans. Hin sterka sannvottun á greiðslum sóknaraðila felist í því að greiðslurnar voru framkvæmdar með símtæki í eigu sóknaraðila auk leyninúmers sóknaraðila sem hún ein átti að þekkja. Þannig byggji sannvottun greiðslna á tveimur þáttum og uppfyllir skilyrði gþjl. varðandi sterka sannvottun.

Varnaraðili kveður að í app skilmálum varnaraðila sé skýrlega tekið fram í 2. grein þeirra að notanda beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila með öðrum. Notanda sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu með notandanafni, aðgangsorði og auðkenni. Þá beri notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, sbr. 5. gr. skilmálanna. Auk app skilmála gildi einnig skilmálar varnaraðila vegna Apple Pay en notandi hafi samþykkt Apple Pay skilmálana þegar greiðslukortum var bætt í rafrænt símvæski sóknaraðila. Sannvottun greiðslnanna byggji á tveimur þáttum, þ.e. greiðslu með Apple Pay sem er framkvæmd með snertilausri greiðslu með því að aflæsa snjalltæki með persónubundnum öryggisþáttum, sbr. grein 4, og snertilausa greiðslan jafngildi greiðslu með korti og úttektum samkvæmt debet- og kreditkortaskilmálum varnaraðila, sbr. grein 2.5. Sannvottun greiðslnanna uppfylli því skilyrði gþjl. varðandi

sterka sannvottun. Í grein 4.1. notendaskilmála F vegna Apple Pay, komi fram að viðskiptavinur beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar eru með snjalltæki hans. Enn fremur er kveðið á um í grein 4.3. að viðskiptavini sé óheimilt að deila með öðrum upplýsingum um persónubundna öryggisþætti sína og að honum beri að tryggja að óviðkomandi aðili fái ekki aðgang að vitneskju um leyninúmer eða aðrar aðgangsupplýsingar.

Varnaraðili kveður að greiðslurnar hafi allar verið greiddar snertilausar, það er með farsíma með fullri auðkenningu, og að tæknileg bilun hafi ekki haft áhrif á hana eða á henni sé einhver annar ágalli. Fram kemur í 1. mgr. 78. gr. gþjl., að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skuli greiðsluþjónustuveitandi hans sanna að sannvottun 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 á henni sé einhver ágalli. Í 75. gr. gþjl. segir að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðlun í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálar vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda ber að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Uppfylli korthafi ekki skyldur sínar skv. 74. gr. ber hann allt tjón óheimilaðra greiðslna.

Varnaraðili kveður að í tölvupósti frá sóknaraðila til varnaraðila, dags. 13. febrúar sl. hafi sóknaraðili lýst því yfir að hún hafi gefið upp leyninúmer farsímans þegar hún svaraði símskeyti þriðja aðila. Varnaraðili telur yfirgnæfandi líkur á því að leyninúmer appsins hafi verið hið sama og leyninúmer farsímans sem útskýrir hvernig þriðji aðili hefði komist inn í appið. Notandi appsins hafi þrjár tilraunir til að setja inn rétt leyninúmer áður en appið læsist með þeim hætti að notandi þurfi að auðkenna sig með notendanafni og lykilorði eða rafrænum skilríkjum. Í kerfum bankans séu engin merki þess að rangt leyninúmer hafi verið slegið inn í appið þann 22. janúar 2023 sem varnaraðili telur að sýni enn fremur fram á að leyninúmerið hafi verið það sama.

Varnaraðili kveður að ljóst sé að sóknaraðili gætti ekki að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti sem henni bar skylda að gera, með því að hafa afhent þriðja aðila leyninúmer sitt. Sú háttsemi felur í sér stórfellt gáleysi samkvæmt. 7. lið 4. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila, sbr. grein 4.3. notendaskilmála varnaraðila vegna Apple Pay. Auk þess er ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið eftir ákvæðum 75. gr. gþjl., notendaskilmálum varnaraðila vegna appsins.

Varnaraðili kveður að hann, sem útgefandi greiðslukorta, beri eingöngu bótaábyrgð á óheimiluðum greiðslum, sbr. 79. gr. gþjl. Umræddar greiðslur teljast allar heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. gþjl. sem segir að samþykki fyrir framkvæmd greiðslu skuli veitt í því formi sem greiðandi og greiðsluþjónustuveitandi koma sér saman um. Í ljósi þess að sannvottað samþykki liggur fyrir, í öllum greiðslum, í samræmi við umsamda notendaskilmála varnaraðila vegna Apple Pay, ber bankinn ekki ábyrgð skv. 79. gr. gþjl., og hafnar því öllum kröfum um niðurfellingu færslna á umræddum greiðslukortum sóknaraðila.

Í viðbótarathugasemdum varnaraðila kemur fram að varðandi lögregluskýrslur þá vísist sérstaklega til 7. gr. samþykkta nefndarinnar, en samkvæmt ákvæðinu hvílir sú skylda á sóknaraðila að leggja fram gögn til sönnunar málsatvikum. Umrædd lögregluskýrsla er á portúgölsku og óþýdd og bendir varnaraðili á að ef sóknaraðili telur skýrsluna hafa vægi við meðferð málsins hjá nefndinni er henni í lófa lagt að leggja skýrsluna fram sjálf. Varnaraðili taldi ekki ástæðu til að leggja fram skýrsluna máli sínu til stuðnings.



Varnaraðili kveður að í sambandi við meintar tilraunir sóknaraðila til að hafa samband við kortaþjónustuna þann 22. janúar 2023 þá vísist til tölvupósts sem varnaraðili fékk sendan frá kortaþjónustunni þann 23. mars 2023 þar sem skýrt er tiltekið að tilraunir sóknaraðila til að ná sambandi við þjónustuver kortaþjónustunnar hafi ekki gengið enda engin ummerki um símtal frá sóknaraðila. Þá kemur jafnframt í svörum kortaþjónustu að það liggi ekki fyrir hvenær korthafi reyndi að hafa samband við þjónustuver þeirra þennan dag en ljóst væri að ef korthafi hefði hringt inn hefði kortaþjónustan aðstoðað viðkomandi skjótt. Af svari kortaþjónustunnar telur varnaraðili ljóst að engin símtöl hafi borist til kortaþjónustu frá sóknaraðila á þessum degi, sbr. frásögn sóknaraðila, og engin bilun eða biðtími hafi verið í símkerfum hjá kortaþjónustu á þessum tíma sem hefði getað valdið því. Varnaraðili getur ekki borið ábyrgð á ástandi símkerfis eða símtækis sem sóknaraðili notaði við tilraunir sínar til að hafa samband við kortaþjónustu. Varnaraðili vísar þá til þess sem fram kemur í athugasemdum sóknaraðila um að vinkona sóknaraðila hafi verið vitni af þeim meintu tilraunum sem sóknaraðili gerði til að hafa samband við kortaþjónustu og bendir á í því sambandi að um nátengdan aðila er að ræða.

Varnaraðili kveður að það hafi ekki verið galli í öryggiskerfi varnaraðila sem hafi valdið því að mögulegt væri að komast inn í app sóknaraðila án þess að þekkja lykilorð. Gögnin sýna þvert á móti að lykilorð sóknaraðila var slegið rétt inn við innskráningu í appið við stofnun greiðslukortanna og við samþykkt færslna. Gögn málsins gefa því ekki annað til kynna en að sóknaraðili hafi annaðhvort sjálfur framkvæmt þessar aðgerðir eða með stórfelldu gáleysi sínu afhent þriðja aðila upplýsingar um lykilorðið.

Varnaraðili kveður að ekkert bendi til þess að stofnun kreditkortanna hafi verið óheimiluð eða að greiðslurnar hafi verið óheimilaðar. Bankinn uppfyllti skyldur sínar skv. 1. mgr. 78. gr. gþjl. og með því að sýna fram á að persónubundin öryggisskilríki voru notuð við staðfestingu á greiðslunum og að engin tæknileg villa hafi átt sér stað. Fram kemur í 64. gr. gþjl. að greiðsla teljist heimiluð ef greiðandi veitir samþykki sitt fyrir framkvæmd hennar. Varnaraðili sendi kortin og kortaupplýsingar til réttis aðila enda er appið í farsíma sóknaraðila eigutengt við appið sem sóknaraðili einn á að þekkja aðgangsupplýsingar að. Varnaraðili mótmælir þeirri frásögn sóknaraðila með öllu að það sé óumdeilt í máli þessu að sóknaraðili hafi ekki stofnað kortin sem órökstuddu og röngu.

Varnaraðili kveður að í tilviki sóknaraðila hafi kortin verið stofnuð í kjölfar sterkrar auðkenningar sem fólst í umráðum yfir símtæki og leyninúmeri inn í appið. Kortin voru því sannanlega afhent sóknaraðila með þeim hætti sem lögin gera ráð fyrri. Varnaraðili ítrekar að rétt PIN númer hafi verið slegið inn í appið sem sterklega bendir til þess að auðkenning hafi verið samþykkt af sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að hvort sem rafræn skilríki eða lykilorð í app er notuð til auðkenningar við stofnun greiðslukorta byggja báðar aðferðir á tveggja þátta sterkri auðkenningu, þ.e. umráðum símtækis og þekkingu á lykilorði. Varnaraðili hafnar málalíbúnaði sóknaraðila um að stofnun greiðslukortanna hafi á nokkurn hátt stangast á við kröfur laga enda hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að svo hafi verið.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu snýst um hvort varnaraðila beri að fella niður kröfur vegna úttekta á tveimur af þremur greiðslukortum sem stofnuð voru í heimabanka

sóknaraðila í gegnum app í snjallsíma hennar á þeim grundvelli að varnaraðili beri samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. hlutlæga ábyrgð á sendingu kortanna til sóknaraðila.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, skilmálar um notkun apps, skilmálar varnaraðila um Apple Pay og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021., sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu og samkvæmt c-lið sömu greinar skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi framkvæmir aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga gþjl. ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Í 2. gr. app skilmála varnaraðila er kveðið á um að notanda beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila með öðrum. Notanda sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu með notandanafni, aðgangsorði og auðkenni. Þá ber notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, sbr. 5. gr. skilmálanna. Auk app skilmála gilda einnig skilmálar varnaraðila vegna Apple Pay en notandi samþykkir Apple Pay skilmálana þegar greiðslukortum er bætt í rafrænt símvæski notanda með sterkri sannvottun.

Samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. ber greiðsluþjónustuveitandi alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggisskilríkjum tengdum honum til greiðanda.

Í athugasemdum við 3. mgr. 76. gr. gþjl. sem ætlað er að innleiða 70. gr. annarrar tilskipunar Evrópusambandsins um greiðsluþjónustu, (ESB) 2015/2366 (psd2) er ákvæðið skýrt á þann veg að komist t.d. greiðslukort ásamt PIN-númeri ekki til skila bréfleiðis til notanda greiðsluþjónustu og af því hlýst óheimil notkun á greiðslukortinu þá beri greiðsluþjónustuveitandanum að bæta það tjón notanda að fullu án sjálfsábyrgðar notanda sem getið er um í 80. gr. gþjl.

Af framangreindu má ráða að misfarist sending greiðslumiðils þannig að greiðlumiðillinn lendi ekki á þeim stað sem hann átti að enda á beri greiðsluþjónustuveitandi ótakmarkaða bótaábyrgð samkvæmt 80. gr. gþjl. á óheimilli notkun greiðslumiðilsins sem af slíkum mistökum hlýst.

Í máli þessu er um að ræða rafvæðingu (e. tokenisation) útgáfu greiðslumiðils þar sem greiðslumiðill er stofnaður í gegnum app og sendur í rafrænt væski í farsíma notanda í samræmi við skilmála greiðsluþjónustuveitanda um notkun apps og skilmála Apple Pay.

Lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu (gþjl.) er ætlað að innleiða greiðsluþjónustutilskipunina psd2 í íslenskan rétt. Markmið tilskipunarinnar er meðal annars að ná yfir rafvæðingu greiðslumiðlunar. Í þeim tilgangi eru ákvæði í tilskipuninni um að greiðsluþjónustuveitandi skuli krefjast sterkrar sannvottunar þegar um er að ræða viðskipti sem varða aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Beiðni um útgáfu greiðslumiðils fellur undir c-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 þar sem hún varðar aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Varnaraðili hefur sýnt fram á með gögnum að umþrætt kort hafi verið stofnuð í kjölfar sterkrar sannvottunar sem fólst í umráðum yfir simkorti í símtæki notanda og innslætti á leyninúmeri inn í app sem þar er vistað og að rétt PIN númer hafi verið slegið inn í appið í hvert skipti sem bendir til þess að kortin hafi verið stofnuð með þekkingu á PIN númeri í símtæki og appið og að greiðslukortin skiluðu sér í síma í eigu notanda. Af hálfu sóknaraðila hefur komið fram að hún upplýsti fyrir misgáning þriðja aðila um aðgangsorðið inn í símann og að í ljósi málsatvika þar sem að rétt númer er ávallt slegið inn til að opna appið þá verður að álykta að um sama aðgangsorð hafi verið að ræða til að aflæsa símanum og appinu eða að aðgangsorðið hafi verið aðgengilegt með einhverjum hætti eftir að inn í símann var komið.

Í skriflegum svörum evrópska bankaeftirlitsins (EBA) við spurningu í tengslum við skýringu á 70. gr. greiðsluþjónustutillskipunarinnar, merkt 2020\_5622, er lýtur að því hvort þörf sé á sterkri sannvottun viðskiptavina þegar greiðsluþjónustuveitandi gefur út greiðslumiðil eða býr til sýndarauðkenni (e. token) er því svarað játandi, þótt í undantekningartilvikum svo sem við endurútgáfu greiðslumiðils sé þess ekki krafist.

Þá hefur EBA jafnframt svarað því til í svari við spurningu er varðar skýringu á sterkri sannvottun skv. 97. gr. greiðsluþjónustutillskipunarinnar, merkt 2021\_6155, að auðkenning til að opna farsíma teljist einn af þáttum sterkrar auðkenningar viðskiptavina þegar notandi greiðsluþjónustu er að auðkenna kort í rafveskislausn eins og Apple Pay.

Í málinu er ekki deilt um hvort stofnun umþrættra greiðslukorta hafi verið gerð með sterkri sannvottun en deilt er um hvort að varnaraðili hafi sent greiðslukortin á réttan stað í skilningi 3. mgr. 76. gr. gþjl. þar sem að símtækið hafi lent í höndum óprúttins aðila.

Af framangreindu má ráða að þótt símtæki í eigu sóknaraðila hafi lent í höndum óprúttins aðila þá var útgáfa hinna umþrætta greiðslukorta staðfest með sterkri sannvottun og sent í app sóknaraðila í síma hennar í samræmi við notkunarskilmála varnaraðila um appið og Apple Pay. Verður því ekki fallist á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi sent greiðslukortin á rangan stað í skilningi 3. mgr. 76. gr. gþjl. Hefur sóknaraðili ekki heldur sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér saknæma háttsemi sem leiði til þess að hann beri ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um að varnaraðili skuli fella niður skuldir á greiðslukortum með endinguna \*1498 og \*7264 sem og alls vaxta- og innheimtukostnaðar hafnað.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar hefur nefndin samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki enga heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu. Verður kröfu þeirra um greiðslu lögmannskostnaðar þar af leiðandi vísað frá með vísan til j. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktanna.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M, um niðurfellingu skulda á greiðslukortum sem og alls vaxta- og innheimtukostnaðar er hafnað. Kröfu sóknaraðila um greiðslu lögmannskostnaðar er vísað frá.

Reykjavík, 16. nóvember 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir  
Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson  
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 23. nóvember er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 11/2023**:

**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 hinn 10. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar dags. 11. maí 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 1. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar dags. 2. júní 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi 22. júní 2023 og var áframsent til varnaraðila með tölvupósti dags. 27. júní 2023. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 3. júlí 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 19. október og 23. nóvember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili bókaði flug frá London til Dubai með flugfélaginu Emirates með korti frá Wise. Samkvæmt sóknaraðila greiddi hann 615.05 bresk pund fyrir flugið sem fékk bókunúmerið KC7TD2. Var annað flug bókað frá London til Dubai með sama flugfélagi með Mastercard kreditkortu frá varnaraðila. Greiddi sóknaraðili 811.15 bresk pund fyrir þann miða. Fékk sú bókunúmerið MQZUKJ. Ekki liggur fyrir af hverju annar flugmiði var bókaður en sóknaraðili telur sig ekki hafa samþykkt þá greiðslu.

Sóknaraðili kveðst hafa flogið til Dubai á miða með bókunúmerið KC7TD2 og krefst þess vegna endurgreiðslu á kortafærslu sem átti sér stað með Mastercard kreditkortu hjá varnaraðila. Emirates flugfélagið hefur aftur á móti haldið því fram að flugmiði hafi aldrei verið gefinn út vegna bókunumersins KC7TD2 heldur hafi flugmiði verið gefinn út og nýttur vegna bókunumersins MQZUKJ. Telur sóknaraðili sig eiga kröfu á varnaraðila um endurgreiðslu þess sem tekið var út af Mastercard kreditkortu hans hjá varnaraðila.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu 811.15 breskra punda frá varnaraðila eða að gerð verði „fraud“ færsla vegna sömu upphæðar. Telur hann sig eiga rétt á endurgreiðslu umræddrar fjárhæðar þar sem hann hafi aldrei notað þann flugmiða sem umrædd fjárhæð var notuð til að kaupa. Telur hann sig vera í rétti til þess að fá að sjá gögn um það að hann hafi kvittað eða samþykkt umrædda greiðslu. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi átt, sem útgefandi kreditkortsins, að fá millifærsluna staðfesta með staðfestri undirritun, 3D secure eða PIN innslætti. Þar sem það hafi ekki verið gert þá eigi hann kröfu um endurgreiðslu fjárhæðarinnar. Sóknaraðili heldur því fram að þar sem Emirates flugfélagið hafi ekki leyst úr málinu eigi hann þann einan kost að krefjast endurgreiðslu frá útgefanda kreditkortsins, varnaraðila.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að það sé skýrt að varnaraðili, sem útgefandi af Mastercard kreditkorti hans, hafi skýlausa kröfu á færsluhirði Emirates að óska eftir undirritun frá sóknaraðila á greiðslustrimil, upplýsingar um PIN innslátt eða annað sem sannar að hann hafi sannanlega greitt fyrir flugmiðann með kreditkorti sínu og samþykkt. Ef seljandi geti ekki útvegað slík gögn þá sé sannað að greiðsla hafi ekki farið fram með hans samþykki (svokallað “enhanced authentication”). Telur sóknaraðili sig hafa greitt fyrir flugið með korti frá Wise. Skilur hann ekki af hverju Emirates innheimti tvær færslur fyrir sama flug og hvað þá að það flug sem greitt var með Mastercard kreditkorti hafi verið 50% herra en flugið sem greitt var með kreditkorti frá Wise. Þar sem það hafi ekki enn verið sýnt fram á að hann hafi samþykkt greiðslu með Mastercard kreditkorti þá eigi að endurgreiða honum þá fjárhæð.

Sóknaraðili heldur því einnig fram að ómögulegt sé að hann hafi nýtt sér flug með bókunarnúmerinu MQZUKJ þar sem það flug hafi átt að lenda í Dubai kl. 20:00 þann 28. nóvember 2022 en hið rétta sé að hann hafi komið til Dubai um kl. 8 að morgni þann sama dag. Hann hafi því sannanlega notað flugmiða með bókunarnúmerinu KC7TD2 sem keyptur hafi verið með kreditkorti frá Wise. Þessu til staðfestingar vísaði sóknaraðili til myndar sem tekin var kl. 12:56 á staðartíma þann 28. nóvember 2022. Hafi hann ekki getað tekið þá mynd ef flug sem greitt var með kreditkorti útgefna af varnaraðila hafi verið notað.

Sóknaraðili vísaði að lokum til skilmála Mastercard fyrir símgreiðslur og reglna sem þar koma fram um „CardNotPresent“ færslur. Við slíkar færslur þurfi frekari auðkenningu þegar handhafi kreditkorts er ekki viðstaddur greiðsluna. Slík auðkenning hafi þó ekki farið fram.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili telur sig ekki getað borð ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægar varúðar við kaup á flugmiða með korti frá öðru kortafyrirtæki. Varnaraðili bendir á að samkvæmt upplýsingum frá Emirates þá hafi bókunin MQZUKJ, sem greitt var fyrir með Mastercard kreditkorti útgefna af varnaraðila, verið nýtt og flugið farið á grundvelli þeirrar bókunar. Þar sem það flug sem greitt var fyrir með kreditkorti útgefna af varnaraðila hafi verið notað geti varnaraðili ekki endurgreitt færsluna. Hafði varnaraðili ítrekað bent sóknaraðila á að ræða við Wise og óska eftir upplýsingum um færsluna hjá þeim og hvort flug með bókunarnúmer KC7TD2 hafi einnig verið nýtt.

Varnaraðili mótmælir því að sóknaraðili hafi ekki fengið að sjá gögn er sýni fram á að hann hafi samþykkt færsluna. Hafi sóknaraðili óskað eftir því að gerð yrði endurkrafa á færsluna á grundvelli svika, „fraud“. Hafi þá varnaraðili óskað eftir frekari upplýsingum frá sóknaraðila. Í framhaldi hafi varnaraðili gert endurkröfu á þeirri forsendu að sóknaraðili hafi ekki fengið flugmiðann endurgreiddan. Emirates mótmælti endurkröfunni og lagði fram gögn er sýndu að sóknaraðili hafi nýtt bókunina MQZUKJ og flogið á grundvelli hennar. Öll gögn styðji þannig að sóknaraðili hafi samþykkt færsluna og nýtt sér þjónustuna.

Varnaraðili benti einnig á að gögn beri með sér að sóknaraðili hafi flogið með flugi kvöldinu áður en hann heldur fram, það er kl. 22:00 þann 27. nóvember 2022 en ekki þann 28. nóvember 2022. Heldur varnaraðili því fram að sóknaraðili hafi ekki viljað upplýsa ástæðuna fyrir því og hún komi ekki heldur fram í gögnum frá Emirates.

Þá mótmælir varnaraðili því að ábyrgð á tjóni sóknaraðila hvíli á varnaraðila þar sem greiðslan hafi ekki verið staðfest með undirskrift, PIN eða sérstökum öryggiskóða (e. 3d secure code). Fyrir liggi að greiðslan sé skráð sem símgreiðsla sem ekki hafi þurft að staðfesta með þeim hætti. Liggi fyrir að ekki hafi verið mögulegt að framkvæma greiðsluna nema að sóknaraðili hefði gefið upp kortanúmerið sitt.

Bendir varnaraðili á að með vísan til 54. greinar laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila. Komi meðal annars fram í skilmálum að reikningshafi skuldbindi sig til að greiða að fullu úttektir af kortareikningi sínum sem korthafi hefur heimilað við símapöntun. Einnig komi fram að útgefandi taki ekki ábyrgð á gallaðri vöru eða þjónustu sem greitt sé fyrir með korti, né heldur á nokkrum öðrum vanefndum seljanda vöru eða þjónustu sem greitt sé fyrir með korti. Kvörtunum út af slíku beri að beina til viðkomandi seljanda. Hafi varnaraðili því beint því til sóknaraðila að leita til Wise enda hafi varnaraðili engar upplýsingar um viðskipti sem sóknaraðili hafi átt með korti frá þeim aðila.

Vísaði varnaraðili til þess að farmiði hafi samkvæmt gögnum málsins verið gefinn út vegna bókunarnúmers MQZUKJ. Hafi sóknaraðili ekki orðið við þeirri beiðni varnaraðila að sýna fram á að flugmiði hafi einnig verið gefinn út vegna bókunar KC7TD2. Í netsamtali milli varnaraðila og starfsmanns Emirates hafi komið fram að bókunin hafi verið bakfærð og í ljósi þess enginn flugmiði verið gefinn út. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á kaupum á því flugi og þeim skilmálum sem um þau viðskipti gilda þar sem sá miði hafi verið keyptur með öðru kreditkortu en því sem útgefið er af varnaraðila til handa sóknaraðila.

Varnaraðili telur þannig að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki að rekja til aðgerða eða aðgerðaleysis varnaraðila. Hann eigi því enga sök á því og geti ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Með vísan til framangreinds, sem og kreditkortaskilmála varnaraðila og Chargeback Guide MasterCard sé ljóst að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort það beri að endurgreiða sóknaraðila framangreinda kortafærslu sem framkvæmd var í gegnum síma á Mastercard kreditkortu hans útgefnu af varnaraðila sem framkvæmd var hinn 27. nóvember 2022.

Af gögnum málsins má ráða að bókunin MQZUKJ, sem greitt var fyrir með Mastercard kreditkortu útgefnu af varnaraðila, hafi verið nýtt og flugið farið á grundvelli þeirrar bókunar.

Fallist er á það með varnaraðila að hann geti ekki borið ábyrgð á kortafærslum sóknaraðila með korti frá öðru kortafyrirtæki. Þá hafa engin gögn verið lögð fram um þau viðskipti af hálfu sóknaraðila sem stutt geta staðhæfingar hans varðandi viðskipti við sama seljanda með öðru kreditkort, útgefnu af öðru kortafyrirtæki, og verður því ekki frekari umfjöllun um þau þar sem að mál þetta beinist ekki að því kortafyrirtæki.

Um viðskipti málsaðila gilda lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 og kreditkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 75. gr. og 54. gr. laganna. Hin umþrætta kortafærsla sem framkvæmd var á Mastercard kreditkort sóknaraðila útgefnu af varnaraðila var eins og gögn málsins bera með sér símgreiðsla. Viðskiptin fóru því fram í gegnum símtal þar sem að þau voru eðli máls samkvæmt staðfest með munnlegum upplýsingum um greiðanda og kortanúmer. Ákvæði um rafræna auðkenningu laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, meðal annars um staðfestingu með undirskrift og PIN númeri eiga því ekki við um þessi viðskipti þar sem þau eru ekki rafræn í skilningi laganna. Samkvæmt kreditkortaskilmálum varnaraðila skuldbindur korthafi sig til þess að greiða að fullu úttektir af kortareikningi sínum sem hann hefur heimilað við símapöntun.

Af framansögðu er ljóst að samkvæmt gögnum málsins þá var umþrætt greiðsla vegna bókar nr. MQZUKJ framkvæmd af kreditkort sóknaraðila með símgreiðslu og í kjölfarið á þeirri bókun gaf seljandi út flugmiða á nafn sóknaraðila sem nýttur var af sóknaraðila til flugferðar hjá seljanda. Sóknaraðili hefur því ekki sýnt fram á að hann hafi orðið fyrir neinu tjóni sem varnaraðili ber ábyrgð á vegna framangreindrar kreditkortafærslu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um að varnaraðili bæti endurgreiði sóknaraðila 811.15 bresk pund (GBP) vegna kortafærslu vegna bókar nr. MQZUKJ hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila, M, um að F, endurgreiði honum 811,15 GBP er hafnað.

Reykjavík, 23. nóvember 2023,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2023, fimmtudaginn 23. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2023**:

**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 12. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. maí 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 9. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. júní 2023, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar frekari athugasemdir hafa borist.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 23. nóvember. 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili hafði skráð upplýsingar um debetkort sitt inn á síðuna Moneygram Iceland. Hinn 5. maí 2023 voru tvær færslur, annars vegar að fjárhæð 38.504 kr. og hins vegar að fjárhæð 15.788 kr. færðar af debetkorti sóknaraðila til Moneygram Iceland. Sóknaraðili kannaðist hvorki við að hafa samþykkt færslurnar né staðfest þær með innslætti á öryggiskóða eða á annan hátt. Sóknaraðili gerði endurgreiðslukröfu til varnaraðila vegna þessara tveggja færslna. Varnaraðili óskaði eftir gögnum frá færsluhirðinum Rapyd sem leiddu í ljós að fyrri færslan var framkvæmd 18. apríl 2023 að fjárhæð kr. 38.584 og hin síðari var framkvæmd 19. apríl 2023., að fjárhæð kr. 15.788. Færslurnar voru báðar staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila en voru ekki sendar af söluaðila inn á kortið fyrir en 5. maí 2023. Hinn 12. maí 2023 hafnaði varnaraðili endanlega endurgreiðslukröfu sóknaraðila með vísan til þess að færslurnar hefðu verið sannvottaðar af hálfu sóknaraðila með rafrænum skilríkjum. Samkvæmt upplýsingum frá færsluhirði hafði sóknaraðili áður samþykkt ellefu færslur frá sama söluaðila með debetkortinu og að sóknaraðili hafi jafnframt samþykkt fleiri færslur, eftir færslurnar 18. og 19. apríl, með sama korti hjá sama söluaðila og voru þær sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þar sem báðar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila var endurkröfuréttur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað.

### **III.**



### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna tveggja óheimilaðra færslna samanlagt að fjárhæð 54.372 kr. sem framkvæmdar voru með debetkorti sóknaraðila hjá söluaðilanum Moneygram Iceland hinn 5. maí 2023. Sóknaraðili hafi hvorki samþykkt færslurnar né staðfest þær á nokkurn hátt með innslætti á öryggiskóða eða á annan hátt. Um sé að ræða svikafærslur sem ekki hafi verið sannvottaðar af hálfu sóknaraðila.

### **IV.**

#### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sannvottað báðar færslur með staðfestingu þeirra í gegnum rafræn skilríki sín. Samkvæmt upplýsingum sóknaraðila hafi sóknaraðili skráð allar upplýsingar um debetkort sitt á síðu sóknaraðila. Varnaraðili hafi óskað eftir gögnum frá færsluhirðinum Rapyd vegna þessara tveggja færslna á kort sóknaraðila. Samkvæmt gögnum frá Rapyd hafi fyrri færslan verið framkvæmd 18. apríl 2023. að fjárhæð kr. 38.584 og hin síðari hafi verið framkvæmd 19. apríl sl., að fjárhæð kr. 15.788. Færslurnar hafi ekki verið sendar af hálfu söluaðila inn á kortið fyrr en 5. maí 2023. Færslurnar hafi ekki verið sannvottaðar með sms skilaboðum (3D öryggiskóða) heldur hafi báðar færslurnar verið sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Fram komi í svari Rapyd að sóknaraðili hafi áður samþykkt ellefu færslur frá sama söluaðila með debetkortinu og að sóknaraðili hafi jafnframt samþykkt fleiri færslur, eftir færslurnar 18. og 19. apríl, með sama korti hjá sama söluaðila og hafi þær verið sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þar sem báðar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hafi endurkröfuréttur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað.

### **V.**

#### **Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort tvær greiðslur hafi verið samþykktar og sannvottaðar af hálfu sóknaraðila. Í því sambandi ber að skoða hvort um hafi verið að ræða heimilaðar greiðslur og sannvottun á þeim greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tlf. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu eða hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili hafði sjálf skráð debetkortaupplýsingar sínar inn á síðu söluaðila. Þá kemur fram í málatilbúnaði varnaraðila, sem ekki hefur verið mótmælt af sóknaraðila, að sóknaraðili hafði bæði áður og síðar samþykkt færslur með sama korti hjá sama söluaðila og þær færslur voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila.

Ágreiningurinn hverfist hins vegar um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt og sannvottað hinar tvær umþrættu greiðslur. Samkvæmt gögnum málsins voru báðar greiðslurnar staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hin fyrri 18. apríl 2023 og hin síðari 19. apríl 2023. Hins vegar var það ekki upplýst fyrir en með gögnum sem varnaraðili lagði fram eftir að málið kom til nefndarinnar að þær greiðslur voru ekki sendar af hálfu söluaðila inn á debetkort sóknaraðila fyrir en 5. maí sama ár. Þessi seinkun á sendingu greiðslanna inn á debetkort sóknaraðila skýrir mögulega hvers vegna þær komu sóknaraðila á óvart og hefði verið rétt af varnaraðila að veita þær skýringar til sóknaraðila áður en málinu var vísað til nefndarinnar.

Varnaraðili hefur sýnt fram á það með gögnum að báðar hinar umþrættu greiðslur voru samþykktar og sannvottaðar með sterkri sannvottun í formi staðfestingar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila, sbr. b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021. Staðfesting með rafrænum skilríkjum uppfyllir kröfur 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 um sterka sannvottun þar sem að minnsta kosti tveir af þremur þáttum auðkenningar eru fyrir hendi. Þá liggja engin gögn fyrir í málinu sem styðja málatilbúnað sóknaraðila um að samþykki hinna sannvottuðu færslna hafi verið fengið með sviksamlegum hætti eða vegna gáleysislegrar hegðunar.

Báðar greiðslurnar teljast því heimilaðar með sterkri sannvottun í skilningi laganna og eiga því ákvæði 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna óheimilaðra greiðslna ekki við í máli þessu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila F á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga er hafnað.

Reykjavík, 23. nóvember 2023,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 7. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2023**:

**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 22. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 23. maí 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 20. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar hinn 27. júní 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með tölvupósti dags. 27. júlí og voru þær sendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 14. ágúst. Bárust athugasemdir varnaraðila með tölvupósti dags. 19. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. nóvember og 7. desember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 17. mars 2020 tók sóknaraðili íbúðalán hjá varnaraðila. Um var að ræða 24.581.000 kr. óverðtryggt íbúðalán með breytilegum vöxtum og jöfnum greiðslum til 15 ára með fyrsta gjalddaga hinn 1. maí 2020.

Rúmunum tveimur árum síðar, hinn 29. apríl 2022, fór sóknaraðili á fund varnaraðila og óskaði eftir því að festa vexti á láni. Var sóknaraðila tjáð að útbúinn yrði viðauki við lánið sem hann þyrfti að skrifa undir.

Hinn 2. maí 2022 hafði varnaraðili samband við sóknaraðila símleiðis þar sem honum var tjáð að beiðni hans um að festa vexti hafi verið samþykkt og að viðaukinn væri tilbúinn til undirritunar. Í símtali sem varnaraðili lagði fram upptöku af tjáir varnaraðili sóknaraðila að samþykkt hafi verið af hálfu bankans að festa óverðtryggða vexti á láni sóknaraðila og að skilmálabreytingaskjöldin séu tilbúin og jafnframt er sóknaraðila tjáð „Þú hefur alveg til 25. maí til að koma í eitthvert útibú og skrifa undir.“ Í sama samtali þakkar sóknaraðili varnaraðila fyrir að hafa „útskýrt þetta svona vel á föstudaginn að ég skildi láta vaða að gera þetta.“

Sóknaraðili kveðst hafa vegna anna láðst að mæta til að skrifa undir viðaukann. Í ágúst tók sóknaraðili eftir að vextir á láninu höfðu hækkað og við eftirgrennslan hjá varnaraðila var sóknaraðila tjáð að viðaukinn með skilmálabreytingunni hefði aldrei tekið gildi þar sem undirskrift sóknaraðila hefði vantað og að frestur sóknaraðila til að skrifa undir hafi liðið hinn 25. maí 2022. Í kjölfarið óskaði sóknaraðili eftir því við varnaraðila að skilmálabreytingin sem hann óskaði eftir í lok apríl myndi standa. Varnaraðili hafnaði þeirri beiðni sóknaraðila. Sóknaraðili leitaði til úrskurðarnefndarinnar með kvörtun dags. 22. maí 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili festi vexti á óverðtryggðu íbúðaláni sem gefið var út hinn 17. mars 2020 með breytilegum vöxtum og jöfnum greiðslum til 15 ára upphaflega að fjárhæð 24.581.000 kr. og með fyrsta gjalddaga hinn 1. maí 2020. Krefst varnaraðili þess að vextir verði festir í samræmi við samþykki varnaraðila 2. maí 2022 á beiðni sóknaraðila frá 29. apríl 2022.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi litið svo á að samningurinn væri kominn á þar sem að varnaraðili hefði hringt í hann og sagthonom að beiðni hans um vaxtafestingu væri samþykkt og að viðauki hefði verið útbúinn til undirritunar. Sóknaraðili hefði aldrei fengið skriflega tilkynningu um að hann ætti að mæta til að skrifa undir viðaukann um skilmálabreytinguna og að honum hafi ekki verið boðið að skrifa undir rafrænt. Engin tilraun hafi verið gerð til að hafa samband við hann aftur varðandi það að hann yrði að skrifa undir og hefði hann verið í þeirri trú að „allt væri klappað og klárt“. Í síðari athugasemdum sóknaraðila gerir hann athugasemdir við að varnaraðili hafi tekið upp símtal 2. maí 2022 án hans vitundar.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að á tveimur fundum með varnaraðila hafi sóknaraðili verið upplýstur um öll skilyrði varðandi samþykki varnaraðila á beiðni hans um vaxtafestingu. Þar á meðal hafi hann verið upplýstur um að ef fallist yrði á beiðni hans þá fengi hann þá föstu vexti sem giltu samkvæmt vaxtatöflu varnaraðila á þeim tíma er beiðni væri samþykkt. Einnig hafi hann verið upplýstur um að það væri skilyrði fyrir því að festa vextina að hann yrði að undirrita viðauka, skilmálabreytingu, innan mánaðar frá samþykki sem þyrfti að þinglýsa og þyrfti hann að greiða þinglýsingargjöldin. Á síðari fundinum með varnaraðila hinn 29. apríl 2022 hafi sóknaraðili óskað eftir að festa vexti á láni sínu. Starfsmaður varnaraðila hafi hringt í sóknaraðila 2. maí 2022 þar sem farið hafi verið yfir hverjir föstu vextirnir yrðu og einnig hafi sóknaraðili verið upplýstur um að búið væri að útbúa viðauka við lánið sem hann yrði að undirrita í síðasta lagi 25. maí 2022. Sóknaraðili hafi þakkað starfsmanni bankans sérstaklega fyrir að hafa á fundinum útskýrt mjög vel fyrir honum hvernig framkvæmdin væri við að festa vextina.

Þá byggir varnaraðili á því að þar sem sóknaraðili undirritaði ekki viðaukann fyrir 25. maí 2022 og hafi ekki verið í neinum samskiptum við starfsmenn varnaraðila hafi verið litið svo á að hann hafi fallið frá áformum sínum um að festa vexti lánsins.

Að mati varnaraðila sé eðlilegt að gerð sé sú krafa á hendur sóknaraðila að kynna sér upplýsingar um lánakjör sem birt séu á heimasíðu varnaraðila. Þar séu flípar sem lýsi skilmálum um það þegar sótt sé um vaxtabreytingu á íbúðaláni.

Það að sóknaraðili hafi ekki mætt í útibú varnaraðila og ritað undir viðauka um skilmálabreytinguna, þrátt fyrir áskorun þar um, sé ástæða þess að vextirnir voru ekki festir og beri sóknaraðili því einn ábyrgð á því athafnaleysi sínu að undirrita ekki viðaukann. Þá hafi ekki komið fram í símtali við sóknaraðila þar sem vaxtafestingin var samþykkt í hve langan tíma vaxtafestingin gildi og hvenær föstu vextirnir yrðu endurskoðaðir. Ekki hafi komið fram hvenær fastvaxtatímabilið hæfist og hvenær fyrsti gjalddagi væri. Öll þessi atriði komi fram í viðaukanum við íbúðalánið og feli í sér efnislega breytingu á ákvæðum íbúðalánsins og hafi sóknaraðila mátt vera það ljóst að gera þyrfti skilmálabreytingu á láninu svo að samningur kæmist á milli aðila um að festa vextina og hann þyrfti að undirrita hana á sama hátt og upphaflega lánaskjalið enda viðaukanum þinglýst á eignina eins og lánið sjálf.

Þá bendir varnaraðili að sóknaraðila hefði ekki getað dulist að vaxtabreytingin hefði ekki tekið gildi þar sem að á tímabilinu frá því að hann óskaði eftir vaxtafestingunni 29. apríl og til þess að hann gerði athugasemd við varnaraðila 24. ágúst 2022 þar sem að vextir hefðu hækkað úr 4,70% í 6,25% á því tímabili og mánaðarleg greiðslubyrði sóknaraðila hafi því hækkað en ekki staðið í stað.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort komist hafi á bindandi samningur um að festa vexti á láni sóknaraðila hinn 2. maí 2022.

Sóknaraðili reisir málalíbúnað sinn á því að þegar varnaraðili hafi í símtali hinn 2. maí 2022 samþykkt beiðni sóknaraðila um að festa vexti á íbúðaláni sínu hafi komist á bindandi samkomulag. Hann byggir á því að hann hafi ekki fengið skriflega tilkynningu um að hann þyrfti að rita undir viðauka um skilmálabreytingu fyrir 25. maí og þar sem hann hafi ekki fengið skriflega áminningu um að undirrita viðaukann hafi hann verið í góðri trú um að vextir hefðu verið festir í samræmi við beiðni hans.

Varnaraðili mótmælir málalíbúnaði sóknaraðila. Hið rétta sé að bindandi samningur hafi ekki komist á þar sem sóknaraðili hafi ekki komið í útibúið til að undirrita viðaukann líkt og hann hafi verið upplýstur um að hann þyrfti að gera bæði á fundum og í símtali. Þar sem sóknaraðili hafi ekki verið í sambandi við starfsmenn útibúsins hafi verið litið svo á að sóknaraðili hefði hætt við að festa vextina. Þá hafi sóknaraðili mátt gera sér grein fyrir að undirrita þyrfti viðaukann svo að vaxtafestingin tæki gildi.

Óumdeilt er að hinn 29. apríl 2022 hafi sóknaraðili óskað eftir því við varnaraðila að vextir á láni hans yrðu festir og að varnaraðili hafi samþykkt þá beiðni í símtali hinn 2. maí 2022. Þá kemur fram í málavaxtalýsingu sóknaraðila sjálfs að honum hafi verið tjáð í símtalinu 2. maí að hann þyrfti að undirrita viðauka vegna vaxtabreytingarinnar í lok maí 2022.

Deilt er um hvort sóknaraðili hafi verið nægilega upplýstur um að skilmálabreytingin tæki ekki gildi nema að hann myndi undirrita viðaukann í síðasta lagi 25. maí 2022 og hvort varnaraðila hafi borið að senda sóknaraðila skriflega tilkynningu um að hann ætti að mæta til að skrifa undir viðaukann.

Af málavaxtalýsingu sóknaraðila sjálfs má ráða að hann hafi verið upplýstur um að hann þyrfti að undirrita viðauka um skilmálabreytinguna „í lok maí“. Það verður því

ekki litið framhjá því að hann var upplýstur um það af hálfu varnaraðila að skilmálabreytingin væri háð þeim fyrirvara. Þrátt fyrir það lét sóknaraðili hjá líða að undirrita viðaukann fyrir lok maí og hafði raunar ekki samband við varnaraðila fyrr en í ágúst 2022 þegar vextir höfðu hækkað úr 4,70% í 6,25%. Afrit af símtali milli aðila styður það einnig að sóknaraðili var upplýstur um að samþykkið væri skilyrt við undirritun viðauka um skilmálabreytingu. Úrskurðarnefndin er ekki bær til að skera úr um ágreining um lögmæti slíkrar hljóðupptöku og verður því ekki fjallað um það frekar hér.

Eins og fram kemur í reglum varnaraðila miðast vextir við þá vaxtatöflu sem er í gildi á hverjum tíma er viðauki við skilmála lánsins er undirritaður. Eins og fram kemur í gögnum málsins tekur varnaraðili ákvarðanir um vexti allt að þrisvar í mánuði og getur því ekki lofað festingu vaxtastigs í ótiltekinn tíma. Sóknaraðili lét hjá líða að undirrita viðaukann fyrir endurskoðun vaxta af hálfu varnaraðila og verður sóknaraðili að bera hallann af því að hafa ekki brugðist við innan frestsins. Að mati nefndarinnar komst því ekki á bindandi samningur um skilmálabreytinguna.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 7. desember 2023  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson  
Hafsteinsdóttir

Hildigunnur

Jóhann Tómas Sigurðsson  
Sigurhansson

Magnús Fannar

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2023**:

**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 30. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 6. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 18. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. ágúst 2023 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. ágúst 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 24. ágúst 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við tölvupóst sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 31. ágúst, 2023. Nefndin óskaði eftir viðbótargögnum frá varnaraðila sem bárust í tölvupósti 30. janúar 2024 og voru þau send sóknaraðila til upplýsingar og bárust athugasemdir frá sóknaraðila 1. febrúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11. janúar, 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Árið 2020 setti sóknaraðili reikninga vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu af bankareikningi sóknaraðila hjá varnaraðila. Hinn 12. desember 2021 reyndi sóknaraðili að taka umrædda reikninga úr greiðsludreifingu en það gekk ekki eftir, að sögn varnaraðila þar sem kröfuhafi reikninganna var annar en í upphafi eftir sameiningu sveitarfélaga á Austurlandi. Voru reikningar vegna skólamáltíða þess vegna ennþá greiddir af bankareikningi sóknaraðila frá 9. janúar 2022 til 2. maí 2023, samtals að fjárhæð 293.915 krónur.

Sóknaraðili kveðst hafa hringt í sóknaraðila hinn 22. mars 2023, sem varnaraðili kveður hafa verið 22. maí 2023, og óskað eftir því að fyrrgreindar kröfur vegna skólamáltíða yrðu felldar niður. Í framhaldinu hafi sóknaraðili farið fram á að varnaraðili endurgreiddi henni fyrrgreinda fjárhæð þar sem hún hefði sannanlega reynt að taka umrædda reikninga úr greiðsludreifingu tæpu einu og hálfu ári fyrir en vegna tæknilegra mála hjá varnaraðila hefði það ekki tekist.

Eftir símtöl og tölvupóstsamskipti milli aðila var kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu endanlega hafnað af varnaraðila þann 25. maí 2023.

### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili viðurkenni mistök sín, sem sóknaraðili kveður felast í því að varnaraðili hafi ekki tekið umrædda reikninga úr greiðsludreifingu eftir að sóknaraðili hafi reynt að fella þá niður. Að auki krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila 293.915 krónur sem hún telur varnaraðila hafa tekið út af reikningi sínum til greiðslu reikninga vegna skólamáltíða án heimildar sóknaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið þær upplýsingar að ástæða þess að umræddar kröfur hafi ekki verið felldar niður tengist „bakkerfi“ hjá varnaraðila en ekki nokkru sem var á valdi sóknaraðila að gera. Telur sóknaraðili sig ekki hafa nein önnur tól í höndunum en aðgang sinn í heimabanka þar sem hún kveðst hafa tekið umrædda reikninga úr greiðsludreifingu. Það sé á ábyrgð varnaraðila að sú athöfn sóknaraðila hafi ekki borið tilskyldan árangur.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveðst sóknaraðili mótmæla því að bera ábyrgð á að umræddir reikningar hafi verið greiddir áfram. Telur sóknaraðili að þar sem annar kröfuhafi með nýja kennitölu hafi orðið að reikningum vegna skólamáltíða eftir sameiningu sveitarfélaga á Austurlandi þá hafi varnaraðila verið óheimilt að greiða reikningana áfram úr greiðsludreifingu af bankareikningi sóknaraðila þar sem sóknaraðili hafi ekki samþykkt nýjan kröfuhafa.

Kveðst sóknaraðili mótmæla því að það sé á hennar ábyrgð að fylgjast með því hvaða greiðslur eigi sér stað úr greiðsludreifingu þar sem það hafi verið tenging í kerfum varnaraðila sem hafi brugðist. Einnig hafi umræddur greiðsludreifingarreikningur ætíð verið falinn í appi sem sóknaraðili er með þar sem hún hafi ekki ráðstöfunarrétt yfir þeim fjármunum sem þar eru inni, enda eingöngu til notkunar í greiðsludreifingu.

### IV. Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili kveður það óumdeilt að sóknaraðili hafi sett kröfu vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu, svokallaða netdreifingu. Við stofnun netdreifingar sé það viðskiptavinur sem útbúi áætlun yfir útgjöld fyrir hvern mánuð og bæti greiðsluseðlum, millifærslum og öðrum útgjaldaliðum í beingreiðslu. Það sé síðan viðskiptavinur sem velji skuldfærslureikning og fjárhæð sem greiða skuli inn á netdreifingarreikning.

Þegar sóknaraðili hafi reynt að eyða reikningum vegna skólamáltíða í desember 2021 þá hafi engir reikningar verið frá því sveitarfélagi sem reynt var að eyða reikningum frá heldur eingöngu frá sameinuðu sveitarfélagi á annarri kennitölu. Þeir reikningar hafi ekki verið teknir úr netdreifingu hjá sóknaraðila.

Varnaraðili kveðst vísa til almennra skilmála um innlánsreikninga hjá varnaraðila en í 14. kafla þeirri komi fram að það sé reikningseiganda að fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega og koma með athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 dögum eftir að reikningsyfirlit verður aðgengilegt. Berist ekki athugasemdir frá viðskiptavin vegna reikningsyfirlits teljist það samþykkt. Kveðst varnaraðili vísa til dóms Hæstaréttar í máli nr. 332/2006 því til stuðnings að ekki sé til staðar endurgjaldskrafa á hendur varnaraðila þar sem engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila vegna reikningsyfirlita. Vísar varnaraðili einnig til dóma Hæstaréttar í



málum nr. 328/1999 og 81/2017 því til stuðnings að tilvist athugasemda við reikningsyfirlit sé nauðsynleg ef fara eigi fram á endurgreiðslu.

Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi fyrst leitað til starfsmanna varnaraðila vegna afskráningar umræddrar beingreiðslu um 18 mánuðum eftir að hafa reynt að eyða kröfunni úr útgjaldaáætlun sinni. Ábyrgð á greiðslufyrirmælum liggja hjá sóknaraðila og engar athugasemdir hafi komið í 17 mánuði. Virðist því sem sóknaraðili hafi allan þann tíma ekki farið yfir reikningsyfirlit sín til að athuga hvort reikningum hafi sannanlega verið eytt úr netdreifingu, en varnaraðili kveður sóknaraðila bera skýra ábyrgð á því að yfirfara reikningsyfirlit sín.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa verið í lófa lagi að hafa samband við varnaraðila strax eftir greiðslu fyrsta reikningsins eftir að hún eyddi reikningum úr greiðsluáætlun sinni í desember 2021 til að gera athugasemdir. Þannig kveðst varnaraðili byggja á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér athafnaleysi, þvert gegn skilmálum bankans, sem og tómlæti. Á því geti varnaraðili ekki borið ábyrgð á.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili að þar sem nýr kröfuhafi hafi orðið til hefði sóknaraðili átt að þurfa að bæta reikningi frá honum við greiðsluáætlun sína. Varnaraðili vekur athygli á að um var að ræða kröfuhafaskipti en um aðilaskipti fer eftir almennum reglum kröfuréttar. Í þeim felst meðal annars sú meginregla að skyldur skuldara aukast ekki við framsal og skuldari heldur mótbárum sínum við kröfuhafaskipti. Hvernig þessum kröfum var háttað í kerfum bankans var gert til hagræðis fyrir íbúa Múlaþings að beiðni sveitafélagsins enda um fjöldann allan af kröfum að ræða. Það hefði ella getað valdið íbúum Múlaþings verulegum vandkvæðum ef háttur hefði ekki verið hafður á með þeim hætti sem gert var.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili einnig að hann geti ekki borið ábyrgð á því að viðskiptavinur hafi ekki farið yfir reikningsyfirlitin sín, líkt og honum ber að gera, yfir allt það tímabil sem um ræðir, eða í 17 mánuði. Að mati varnaraðila hefur sóknaraðili sýnt af sér athafnaleysi og tómlæti, þvert gegn skilmálum bankans, sem hann verður sjálfur að bera ábyrgð á.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu snýst einkum um það hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila andvirði greiðslna vegna skólamáltíða sem færðar voru af bankareikningi sóknaraðila í gegnum greiðsludreifingu í heimabanka hennar á netinu eftir að sóknaraðili hafði reynt að fjarlægja reikninga vegna þeirra úr greiðsludreifingu án árangurs.

Óumdeilt er að sóknaraðili setti kröfu vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu, svonefnda netdreifingu, í heimabanka sínum og að hún reyndi að fjarlægja reikning vegna þeirra úr greiðsludreifingu án árangurs. Þá er það einnig upplýst að ástæða þess að sóknaraðila tókst ekki að afmá reikning vegna skólamáltíða úr greiðsludreifingu var vegna þess að búið var að breyta kennitölu útgefanda reikningsins, þar sem að upphaflegi kröfuhafinn hafði sameinast öðrum sveitarfélögum í eitt sveitarfélag sem hafði tekið yfir umræddar kröfur.

Við úrlausn máls þessa verður að líta til þess að þegar samningur um greiðsludreifingu var gerður þá gekkst sóknaraðili hvort tveggja undir almenna skilmála innlánsreikninga hjá varnaraðila og skilmála varnaraðila um netdreifingu. Í 9. gr. skilmála um netdreifingu kemur skýrt fram að það sé á ábyrgð notanda að fara yfir yfirlit netdreifingarreiknings, bera saman áætlun sína, fylgjast með greiðslum og því hvort framkvæmd sé að öllu leyti í samræmi við fyrirmæli notanda. Jafnframt sé það

alfarið á ábyrgð notanda að gera viðeigandi breytingar á útgjaldaáætlun og að bankinn muni ekki að neinu leyti eiga frumkvæði að því að gera lagfæringar eða breytingar á fyrirmælum notanda. Í 14. gr. skilmálanna er það jafnframt skilmerkilega tekið fram að notandi samþykki og geri sér grein fyrir að netdreifing er í einu og öllu á ábyrgð notanda sem og allt viðeigandi breytingar á netdreifingu í netbanka. Þá ber einnig að líta til almennra skilmála um innlánsreikninga hjá varnaraðila en í 14. kafla þeirra kemur fram að það sé reikningseiganda að fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega og koma með athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 dögum eftir að reikningsyfirlit verður aðgengilegt. Berist ekki athugasemdir frá viðskiptavini vegna reikningsyfirlits teljist það samþykkt. Varnaraðili hefur fært fram gögn sem bera það með sér að sóknaraðila hafi mátt vera það ljóst að ekki hafi tekist að afmá reikninga vegna mataráskriftar úr greiðsludreifingu.

Sóknaraðili gerði ekki athugasemdir við hinar umþrættu reikningsfærslur fyrr en 18 mánuðum eftir að hún hafði óskað eftir að afmá reikninga vegna þeirra úr greiðsludreifingu. Verður hún því að bera hallann af því athafnaleysi sínu sem gekk þvert gegn skýrum skilmálum sem hún hafði gengist undir. Þegar af þeirri ástæðu verður að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu hinna umþrættu greiðslna af hendi varnaraðila.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á færslum af bankareikningi sóknaraðila frá 9. janúar 2022 til 2. maí 2023, samtals að fjárhæð 293.915 krónur, hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 8. febrúar 2024.  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 11. janúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 15/2023**:

**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 1. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júní. 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 11. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust í tölvupósti sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 14. ágúst 2023 var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um athugasemdir sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila í tölvupósti 19. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. nóvember og 5. desember 2023 og 11. janúar 2024..

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Debetkort og kreditkort, gefin út af varnaraðila til sóknaraðila voru hvort um sig skráð í Google Wallet í snjallsíma sóknaraðila. Google Pay „tóki“ var stofnaður á bæði kortin við uppsetningu þeirra í Google Wallet. Samkvæmt gögnum málsins voru bæði kortin skráð í Google Wallet í heimabanka sóknaraðila og notuð af honum. Þriðji aðili sem staðsettur var í Frakklandi virðist hafa komist inn í netbanka sóknaraðila 15. maí 2023, en slíkt er eingöngu mögulegt með sannvottun með rafrænum skilríkjum. Í kjölfarið gat þessi þriðji aðili fært kort sóknaraðila yfir í Google Wallet símvæsku í sínu eigin símtæki með sínu eigin lífkenni. Samkvæmt gögnum málsins sendi færsluhirðir kortanna Rapyd SMS til sóknaraðila í númerið 771-9018, kl. 1:08 og 2:49, þar sem tilkynnt er að kort sóknaraðila hafi verið sett upp í Google Wallet. Með þessum hætti gat þessi þriðji aðili virkjað rafrænar greiðslur með kortunum og sannvottað þær með sterkum hætti í samræmi við sannvottunarkröfur sem gerðar eru til slíkra færslna. Sóknaraðili hafði hvorki samband við þjónustuver varnaraðila né neyðarsíma Rapyd þrátt fyrir að tilkynningar frá Rapyd til sóknaraðila um uppsetningu kortanna á annað símtæki. Hinn 15. maí kl. 15.11 voru virkjaðar alls átta greiðslur af kreditkortinu hjá

söluáðilum í Frakklandi en af þeim var fjórum greiðslum hafnað þar sem þær fóru hver og ein yfir hámarksúttekt kreditkortins. Alls var tekið út á kreditkortið fjárhæð sem svaraði til 99.547 kr. Hinn 15. maí kl. 15.37 voru virkjaðar 10 færslur af debetkortinu, þar af var tveimur færslum synjað þar sem þær fóru yfir hámarksheimild á tékkareikningi sóknaraðila. Alls var tekið út af debetkortinu sem fjárhæð sem svaraði til 162.208 kr. Allar greiðslurnar voru virkjaðar með Google Wallet sem voru sannvottaðar í samræmi við almenna viðskipta skilmála varnaraðila. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu hjá varnaraðila á þeim grundvelli að kortunum eða kortaupplýsingunum hafi verið stolið og að hann hafi ekki samþykkt greiðslurnar.

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna allra greiðslna sem færðar voru af debetkorti sóknaraðila (\*\*1908) 15. maí 2023 og kreditkorti sóknaraðila (\*\*7879) sama dag alls um 260.000 kr. Sóknaraðili hafi hvorki samþykkt færslurnar né staðfest þær á nokkurn hátt. Sóknaraðili hafi ekki verið í Frakklandi á umræddum degi og hafi kortaupplýsingum verið stolið og hann hafi ekki heimilað skráningu korta sinna í Google Wallet hjá þriðja aðila.

#### **IV.**

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila séu svo óljósar og illa upplýstar, sbr. ákvæði i.liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr. Samþykktá Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir varakröfu sína á því að innskráning í heimabanka sóknaraðila hinn 15. maí 2023 hafi verið gerð með rafrænum skilríkjum og skráning kreditkorts og debetkorts sóknaraðila í símaveski þriðja hafi því verið framkvæmdar í kjölfar sterkrar sannvottunar með staðfestingu þeirra í gegnum rafræn skilríki og teljist uppsetning þeirra því uppfylla skilyrði Almennra skilmála varnaraðila og 2. tölul. 1. mgr. 101. gr., sbr. og 2. mgr. 101. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þá hafi allar greiðslur sem framkvæmdar hafi verið í gegnum kortin í úr símaveskinu verið sannvottaðar í samræmi við skilyrði Almennra skilmála varnaraðila og 2. tölul. 1. mgr. 101. gr., sbr. og 2. mgr. 101. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þar sem allar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hafi endurkröfurettur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki tilkynnt kortin stolin, né tilkynnt um misnotkun á kortunum hvorki í þjónustusíma varnaraðila né í neyðarsíma færsluhirðis. Þá sé það ljóst af gögnum málsins að þriðji aðili hefði ekki getað komist yfir heimabanka sóknaraðila nema að sóknaraðili hafi staðfest innskráningu hans með rafrænum skilríkjum. Þá hafi sóknaraðili fengið tilkynningu með SMS skilaboðum um uppsetningu korta í símveski þriðja aðila en ekki gert athugasemdir við það. Sóknaraðili hafi því sýnt af sér stórfellt gáleysi við að samþykkja innskráningu í heimabankann og með því að láta hjá líða að gera athugasemdir við tilkynningu frá Rapyd um uppsetningu greiðslukorta hans í Google wallet þriðja aðila og verði hann því að bera sjálfur það tjón sem hann varð fyrir vegna þess.

**V.  
Niðurstaða.**

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila séu svo óljósar og illa upplýstar, sbr. ákvæði i.liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr. Samþykktá Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þótt fallast megi á að kröfugerð og málalýsing sóknaraðila sé ekki alls kostar skýr þá telur nefndin kröfugerð sóknaraðila nægilega skýra með tilliti til upplýsinga og gagna sem liggja fyrir í málinu svo að unnt sé að fjalla um hana efnislega. Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðili beri sjálfur ábyrgð á því að farið var inn í heimabanka hans og greiðslukort hans færð yfir í Google wallet símveski þriðja aðila og í kjölfarið hafi greiðslur verið færðar á kort sóknaraðila.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda Almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Ágreiningurinn hverfist um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt innskráningu í heimabanka sinn og jafnframt samþykkt uppsetningu greiðslukorta sinna í gegnum heimabanka sinn, hinn 15. maí 2023, inn í símveski þriðja aðila og í kjölfarið samþykkt og sannvottað hinar umþrættu greiðslur. Í lið 3.2 í Almennum skilmálum varnaraðila er skýrlega mælt fyrir um að eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbanka ber viðskiptavinur ábyrgð á og er bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum. Sama gildir komist utanaðkomandi aðilar yfir upplýsingar um aðgang að netbanka eða fá aðgang að honum með öðrum hætti. Samkvæmt gögnum málsins var innskráning inn í heimabanka sóknaraðila staðfest með sterkri sannvottun í gegnum rafræn skilríki sóknaraðila.

Samkvæmt skilmálum varnaraðila sem sóknaraðili hefur undirgengist og gilda um notkun á heimabanka sóknaraðila er sóknaraðili sjálfur bundinn og ber á ábyrgð á þeim aðgerðum sem framkvæmdar eru í heimabanka hans eftir að sannvottuð innskráning í heimabankann hefur átt sér stað. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér sagnæma háttsemi þegar að opnað var fyrir heimabanka sóknaraðila enda hefur varnaraðili sýnt fram með gögnum að kröfum um sannvottun innskráningar inn í heimabanka með rafrænum skilríkjum sóknaraðila var fullnægt. Af því leiðir að sóknaraðili verður sjálfur að bera það tjón sem hann hefur orðið fyrir vegna aðgerða sem gerðar voru eftir að innskráning í heimabankann var framkvæmd.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna allra greiðslna sem færðar voru af debetkorti sóknaraðila (\*\*1908) 15. maí 2023 og kreditkorti sóknaraðila (\*\*7879) sama dag alls um 260.000 kr. hafnað.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 11. janúar 2024,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 11. janúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 16/2023**:

**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 1. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 30. maí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. júlí 2023, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekanir með tölvupóstum 15. ágúst og 8. september.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 14. desember 2023 og 11. janúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili hefur ekki lýst málsatvikum að öðru leyti en því að hún telur að á kort hennar hafi verið færðar fjórar svikafærslur hinn 8. maí 2023 og hún krefjist endurgreiðslu á þeim.

Varnaraðili kveður málsatvik vera með þeim hætti að hinn 8. maí 2023 hafi sóknaraðili fengið smáskilaboð um að pakki/sending biði hennar til afgreiðslu og hlekk til staðfestingar á réttu heimilisfangi. Þá hafi sóknaraðili fengið önnur smáskilaboð hinn 15. maí 2023 þar sem sóknaraðili var beðin um að auðkenna sig í gegnum uppgefna vefslóð. Bæði skilaboðin bárust úr erlendum símanúmerum með frönsku landnúmeri (+33). Varnaraðili telur sóknaraðila hafa smellt á uppgefna hlekk í smáskilaboðunum og gefið þar upp; nafn, kortanúmer, gildistíma og CVV númer tiltekins debetkorts í eigu sóknaraðila. Varnaraðili kveður sóknaraðila í framhaldinu hafa staðfest fjórar færslur fjárhæð; 15.780 kr., 78.898 kr., 110.458 kr. og 110.458 kr. í gegnum smáforrit (app) varnaraðila. Varnaraðili kveður færslurnar, samtals að fjárhæð kr. 315.594, allar hafa verið heimilaðar hjá söluaðilanum Wirexapp.com.

Hinn 16. maí 2023 kom sóknaraðili í útibú varnaraðila og fékk aðstoð varnaraðila við að gera endurkröfu á þær færslur sem sóknaraðili taldi svikafærslur. Sóknaraðila var síðar tilkynnt að ekki væri endurkröfuréttur á færslurnar þar sem

sóknaraðili hafi framkvæmt þær sjálf og færslurnar hefðu verið auðkenndar með 3D vottun Visa í gegnum heimabanka sóknaraðila. Í kjölfarið tilkynnti varnaraðili svikin til Valitor/Rapyd.

Sóknaraðili hefur ekki gert athugasemdir við málsatvikalýsingu varnaraðila þrátt fyrir að hafa fengið send afrit af þeim og ítrekuð tækifæri til að gera athugasemdir við þær.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna kortafærslna sem sóknaraðili telur ólögð og ekki sínar.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á grundvelli b- og i liða 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Varnaraðili bendir á að kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar telji tæpar fjórar línur og málsatvik að mestu óljós, illa upplýst og óskýr. Krafa sóknaraðila sé auk þess ekki skýr fjárfrafa heldur beiðni um aðstoð við að fá peninga endurgreidda og fjárhæð meints taps sóknaraðila ekki nákvæmlega skilgreind. Varnaraðili telur ekkert liggja fyrir um á hvaða málsástæðum krafa sóknaraðila byggir og sé því erfitt fyrir varnaraðila að verjast kröfunni.

Fallist nefndin ekki á frávísun málsins krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili tekur fram, með vísan til röksemda fyrir frávísunarkröfu sinni, að honum sé nauðsynlegt að gefa sér ákveðnar forsendur svo unnt sé að taka til varna. Varnaraðili telur jafnframt rétt að sóknaraðili beri allan halla af skorti á upplýsingum og röksemdum fyrir kröfu sinni. Varnaraðili tekur fram að óskýrleiki í erindi sóknaraðila til nefndarinnar valdi því að varnaraðili þurfi að miða málalíbúnað sinn við það að sóknaraðili krefjist endurgreiðslu á fjórum færslum á greiðslukorti sóknaraðila.

Varnaraðili telur að þær takmörkuðu upplýsingar og gögn frá sóknaraðila, auk þeirra gagna sem varnaraðili hefur aflað og liggja fyrir í máli þessu, gefi sterklega til kynna að sóknaraðili hafi smelt á uppgefna hlekki í umræddum smáskilaboðum og gefið þar upp kortaupplýsingar sínar og staðfest þær í kjölfarið í gegnum smáforrit varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að um viðskiptasamband málsaðila gildi debetkorta- og appskilmálar varnaraðila. Í VI. gr. 4. kafla debetkortaskilmála varnaraðila komi fram að í netviðskiptum jafngildi upplýsingagjöf korthafa um; nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer greiðslukorts, samþykki korthafa fyrir viðskiptum. Varnaraðili telur sóknaraðila virðast hafa gefið þriðja aðila framangreindar upplýsingar og þar með veitt samþykki sitt fyrir þeim færslum sem málið varðar. Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt 5. gr. app skilmála varnaraðila ber notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notendanafni, aðgangsorði og auðkenni hans eða rafrænum skilríkjum, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda.

Varnaraðili tekur fram að sú krafa sé gerð til korthafa að sýna varkárni í netviðskiptum sínum og að deila ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að greiðslan sé réttmæt. Viðskiptavinir hans séu reglulega

minntir á þau atriði með tölvupósti og sé mikið af gagnlegum upplýsingum þeim aðgengilegar á heimasíðu bankans.

Varnaraðili telur ljóst af gögnum málsins að allar umræddar færslur hafi verið auðkenndar með 3D öryggi, þ.e. staðfestingu færslu í kjölfar innsláttar kortaupplýsinga, gildistíma og öryggisnúmers. Í tilviki sóknaraðila hafi allar færslur verið samþykktar með staðfestingu í gegnum app varnaraðila og þar með staðfestar með tveggja þátta auðkenningu í samræmi við kröfur 101. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í tilviki sóknaraðili felist hin tveggja þátta auðkenning í a) umráðum á korti og b) leyninúmeri inn í app varnaraðila sem sóknaraðili þekkir ein.

Varnaraðili vísar til þess að í 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skal greiðsluþjónustuveitandi hans sanna að sannvottun 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 á henni sé einhver annar ágalli. Varnaraðili tekur fram að hann hafi þegar sýnt fram á að sannvottun hafi átt sér stað og staðfestir að greiðslurnar hafi allar verið greiddar með innslætti kortaupplýsinga og staðfestar með innskráningu í app, þ.e. með farsíma með fullri auðkenningu og að hvorki tæknileg bilun né annar galli hafi verið á færslunum.

Varnaraðili bendir jafnframt á að í 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar engu að síður að hafa heimilað framkvæmd greiðslu, fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. laganna. Varnaraðili tekur fram að samkvæmt 75. gr. skuli notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Þá beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Uppfylli korthafi ekki skyldur sínar skv. 75. gr. beri hann allt tjón óheimilaðra greiðslna.

Varnaraðili vísar til þess að í debetkortaskilmálum bankans komi fram að korthafi beri ábyrgð á öllu tjóni vegna óheimilaðra greiðslna ef stofnað er til þeirra með sviksamlegum hætti korthafa eða korthafi hefur vanrækt skyldur sínar af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila gat sóknaraðila ekki dulist að umræddar færslur ættu ekki uppruna sinn að rekja til flutningsþjónustunnar og er þar bæði horft til smáskilaboðanna sjálfra og staðfestingu sóknaraðila á færslum frá söluaðilanum Wirexapp.com vegna fjölda hárra fjárhæða.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á ógætni sóknaraðila í netviðskiptum og ljóst að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga. Annars vegar með því að smella á hlekk í umræddum smáskilaboðum sem varnaraðili telur vel hafa mátt greina af lestri skilaboðanna að um vefveiðar (e. Phishing) væri að ræða og hins vegar með því að gefa upp kortaupplýsingar á umræddri vefsíðu og staðfesta færslurnar síðan í appi varnaraðila.

Af þeim sökum telur varnaraðili ekki til staðar skilyrði til þess að víkja til hliðar skuldbindingum sóknaraðila og fallast á endurkröfu hans. Varnaraðili telur þar með að kröfu sóknaraðila fyrir nefndinni beri að hafna.



## V.

### Niðurstaða.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila séu svo óljósar og illa upplýstar, sbr. ákvæði i.liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þótt fallast megi á að kröfugerð sóknaraðila sé ekki alls kostar skýr þá telur nefndin kröfu sóknaraðila nægilega skýra til að unnt sé að fjalla um hana efnislega.

Sóknaraðili hefur ekki gert athugasemdir við málsatvikalýsingu varnaraðila þrátt fyrir að hafa fengið send afrit af þeim og ítrekuð tækifæri til að gera athugasemdir við þær. Verður málsatvikalýsing varnaraðila því lögð til grundvallar og þau gögn sem varnaraðili hefur fært fram til stuðnings kröfu sinni.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 315.594 krónur vegna fjögurra færslna að fjárhæð; 15.780 kr., 78.898 kr., 110.458 kr. og 110.458 kr., sem sóknaraðili telur ólögð og ekki sínar. Í málinu liggur fyrir að færslurnar fjórar voru heimilaðar hjá söluaðilanum Wirexapp.com.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda debetkorta og app skilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu skal notandi, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans, og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs.

Í V. gr. 4 kafla. debetkortaskilmála varnaraðila segir m.a. að þegar korthafi greiðir fyrir vöru eða þjónustu með debetkorti sínu og undirritar kaupnótu, notar PIN, númer, snertilausa staðfestingu, er í netviðskiptum eða notar símgreiðslu vegna þeirra viðskipta, þá staðfestir hann að næg ráðstöfunarfjárhæð sé á reikningi sínum og samþykkir þar með, að sú fjárhæð sé tekin út af honum, samkvæmt færslu- og bókunaraðferðum bankans. Þá kemur fram í V. gr. 5. kafla að korthafi beri ábyrgð á öllum greiðslum/úttektum, sem verða vegna notkunar debetkorts hans. Í 5. gr. app skilmála varnaraðila segir auk þess að notandi ber fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notendanafni og aðgangsorði eða rafrænum skilríkjum, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda.

Í 3. mgr. 78. gr. laganna segir að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna, eða hann með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr.

Af gögnum málsins verður ráðið að fjórar færslur frá söluaðilanum Wirexapp.com, voru auðkenndar af sóknaraðila, með staðfestingu í kjölfar innsláttar kortaupplýsinga, gildistíma og öryggisnúmers.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn er benda til þess að hún hafi ekki sjálf fært inn kortaupplýsingar inn á vefsíðu söluaðila.

Verður þá að taka til skoðunar hvort sóknaraðili hafi samþykkt og heimilað með sterkri sannvottun hinar fjórar umþrættu greiðslur.

Varnaraðili hefur sýnt fram á það með gögnum að allar hinar umþrættu greiðslur voru samþykktar og sannvottaðar með sterkri sannvottun í formi staðfestingar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila, sbr. b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021. Staðfesting með rafrænum skilríkjum uppfyllir kröfur 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 um sterka sannvottun þar sem að minnsta kosti tveir af þremur þáttum auðkenningar eru fyrir hendi. Þá liggja engin gögn fyrir í málinu sem styðja málatilbúnað sóknaraðila um að samþykki hinna sannvottuðu færslna hafi verið fengið með sviksamlegum hætti eða vegna gáleysislegrar hegðunar.

Allar greiðslurnar teljast því heimilaðar með sterkri sannvottun í skilningi laganna og eiga því ákvæði 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna óheimilaðra greiðslna ekki við í máli þessu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 11. janúar 2023.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2023, fimmtudaginn 14. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 17/2023**:

**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. júní með kvörtun sóknaraðila dagsett sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar hinn 10. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Sóknaraðili hafði ekki frekari athugasemdir

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 7. og 14. desember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 25. apríl 2023 sagði varnaraðili upp öllum bankaviðskiptum við sóknaraðila. Tilgreind ástæða uppsagnar var sú að reglubundið eftirlit varnaraðila samkvæmt lögum nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka, hafi leitt í ljós að starfsemi sóknaraðila, og þar af leiðandi þau viðskipti sem færu fram í gegnum bankareikninga sóknaraðila hjá varnaraðila, væru ekki samrýmanleg áhættuvilja bankans.

Sóknaraðili er skráður þjónustuveitandi sýndareigna hjá Seðlabanka Íslands. Samkvæmt samþykktum sóknaraðila er tilgangur félagsins að veita ráðgjöf og þjónustu varðandi kerfi og hugbúnað tengdum rafmyntum og annari upplýsingatækni. Í uppsagnarbréfi til sóknaraðila tók varnaraðili fram að miðlun sýndareigna væri starfsemi sem falli utan áhættuvilja bankans og taldi varnaraðili því ekki aðra kosti en að segja upp öllum bankaviðskiptum við sóknaraðila frá og með þeim degi. Í því sambandi vísaði varnaraðili til 11. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili óskaði frekari skýringa á uppsögn viðskiptasambandsins hinn 26. apríl 2023. Varnaraðili lagði fram frekari skýringar með tölvupósti hinn 2. maí 2023 þar sem ákvörðun um uppsögn bankaviðskipta var ítrekuð og ástæður hennar nánar tilgreindar. Vísaði varnaraðili til þess að í samræmi við lög nr. 140/2018 hefði bankinn sett sér sjálfbærnistefnu og stefnu um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Samkvæmt þeim stefnum varnaraðila eru viðskipti við aðila sem stunda námuvinnslu starfræns sýndarfjár og/eða miðlun á sýndarfé óheimil.

### **III. Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að mega stunda reikningsviðskipti með bankareikninga hjá varnaraðila eins og kveðið er á um í lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustuveitendur.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að ákvörðun varnaraðila um að rifta einhliða viðskiptasambandi við sóknaraðila geti ekki talist löglegur gjörningur. Í því sambandi vísar sóknaraðili til þess að samkvæmt 36. gr. laga nr. 114/2021 er óheimilt að hamla aðgangi að greiðsluþjónustu. Sóknaraðili bendir á að félagið sé skráður þjónustuveitandi sýndareigna hjá Seðlabanka Íslands og Fjármálaeftirlitinu sem hafi aldrei gerst brotlegt við lög. Auk þess sé sóknaraðili ekki með lán hjá varnaraðila að öðru leyti en 500.000 kr. úttektarheimild á kreditkorti. Að því virtu telur sóknaraðili ekki hægt að færa rök fyrir því að viðskipti varnaraðila við sóknaraðila valdi uppgjörssáhættu, rekstraráhættu eða viðskiptaáhættu varðandi stöðugleika greiðslukerfis varnaraðila.

Sóknaraðili telur ákvörðun varnaraðila um að útiloka sóknaraðila frá mögulegum viðskiptum brjóta í bága við ákvæði laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga þar sem kveðið er á bann við mismunun og rétt til aðgangs að almennum bankareikningi. Þar að auki telur sóknaraðili sjálfbærnistefnu varnaraðila, sem bannar viðskipti við aðila sem miðla rafmyntum, brjóta í bága ákvæði laganna þar sem með henni sé heill starfsvettvangur útilokaður einhliða frá viðskiptum án nægilegs rökstuðnings. Þá vísar sóknaraðili til þess að almenn lög gangi frammar sjálfbærnistefnu varnaraðila þegar kemur að lögmæti viðskiptahátta fjármálastofnana.

Sóknaraðili vísar til þess að ákvörðun varnaraðila um uppsögn hafi verið réttlætt með vísan til laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili bendir á að í lögnum sé ekki að finna tilmæli eða ráðleggingar um að heill starfsvettvangur skuli útilokaður frá viðskiptum byggt á huglægu mati á áhættuvilja eins og gert hafi verið hér. Sóknaraðili bendir á að uppsagnarbréf varnaraðila til sóknaraðila hafi ekki verið undirritað, enginn möguleiki hafi verið veittur til andsvara og ekki hafi verið gerð tilraun af hálfu varnaraðila til að afla frekari upplýsinga um starfsemi sóknaraðila. Sóknaraðila virðist varnaraðili því hafi tekið einhliða ákvörðun um að loka á viðskiptasambandið byggt á starfsvettvangi sóknaraðila. Sóknaraðili bendir á að bankaþjónusta sé grundvöllur fyrir rekstri fyrirtækis og telur sóknaraðili það hluta af samfélagslegri ábyrgð banka að veita þá þjónustu, án mismununar á grundvelli starfsvettvangs sbr. ákvæði laga nr. 114/2021 og 5/2023.

Sóknaraðili bendir á félagið sé löglegt og reki löglega rafmyntakauphöll, það framkvæmi eigið áhættumat og sé jafnframt með verkferla og kerfi til að vinna gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Þá bendir sóknaraðili á að stór hluti hugbúnaðarþróunar á vegum félagsins sé tileinkaður þeim atriðum. Sóknaraðili telur varnaraðila nota lög nr. 140/2018 sem átyllu til að mismuna heilum starfsvettvangi í andstöðu við ákvæði laga nr. 5/2023.

### **IV. Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili byggir frávísunarkröfu sína á því að kröfur sóknaraðila séu svo óskýrar að þær séu ekki tækar til úrskurðar og auk þess verði þær ekki metnar til fjár, sbr. b- og i-liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé ekki að finna tilgreiningu á fjárhæð kröfu hans, né annað sem gefi til kynna að ákvörðun varnaraðila um uppsögn á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi valdið sóknaraðila fjártjóni. Að mati varnaraðila er óljóst á hvaða kröfum og málsástæðum sóknaraðili byggir enda sé kröfugerð og framsetning málsástæðna afar óskýr. Varnaraðili telur því kröfugerð sóknaraðila varða málefni sem heyri ekki með réttu undir nefndina og beri því að vísa málinu frá sbr. 4. gr. samþykktu nefndarinnar.

Telji nefndin ekki tilefni til að vísa kröfu sóknaraðila frá krefst varnaraðili þess til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili telur að þó sóknaraðili geri ekki formlega kröfu í kvörtun sinni til nefndarinnar, megi mögulega skilja kvörtun sóknaraðila á þá leið að uppsögn varnaraðila verði felld úr gildi og sóknaraðili fái að stunda reikningsviðskipti með bankareikninga hjá varnaraðila eins og kveðið er á um í lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustuveitendur. Varnaraðili telur að viðskiptasamband sóknaraðila og varnaraðila hefði varðað hefðbundin bankaviðskipti hjá varnaraðila sem falli ekki undir gildissvið laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustuveitendur.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 114/2021 hafi innleitt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 frá 25. nóvember 2015 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Varnaraðili vísar til þess að um sé að ræða ný heildarlög sem taki til greiðsluþjónustu sem sömu aðilar veita, hvort heldur sem um er að ræða greiðslur framkvæmdar héraðs eða innan Evrópska efnahagssvæðisins og í gjaldmiðli aðildarríkis eða öðrum gjaldmiðli innan sama svæðis. Telur varnaraðili ljóst að sóknaraðili falli ekki undir gildissvið laganna og telur varnaraðila sér því ómögulegt að verða við þeirri kröfu sem sóknaraðili ber upp í kvörtun sinni til nefndarinnar. Varnaraðili bendir á að samkvæmt almennum skilmálum varnaraðila, sem gilda í viðskiptum milli sóknar- og varnaraðila, geti varnaraðili og viðskiptavinir hans hvenær sem er sagt upp viðskiptum sín á milli án fyrirvara, nema laga - eða samningsákvæði kveði á um annað sbr. 11. gr. skilmálanna.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila þess efnis að uppsögn viðskiptasambandsins útiloki sóknaraðila frá mögulegum viðskiptum og brjóti þar með gegn ákvæðum laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga sem leggja bann við mismunun og veita rétt til aðgangs að almennum bankareikningi. Varnaraðili vísar til þess að löggin gildi um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóði greiðslureikninga sem neytendur geti notað til þess að (a) leggja fjármuni inn á, (b) taka reiðufé út af, (c) framkvæma greiðslur og taka við þeim, þ.m.t. millifæra fjármuni, til og frá þriðja aðila sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Varnaraðili bendir á að um sé að ræða neytendalöggjöf og falli sóknaraðili ekki undir gildissvið laganna sbr. 17. tölul. 1. mgr. 2. gr. laganna sem skilgreinir neytanda sem „*Einstaklingur sem kemur fram í öðrum tilgangi en vegna starfs síns eða atvinnurekstrar.*“

Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurnýjunar á áreiðanleikakönnun hjá sóknaraðila og samkvæmt mati varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu samkvæmt lögum nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Varnaraðili bendir á að í svörum sóknaraðila í framangreindri áreiðanleikakönnun hafi komið fram að sóknaraðili, dótturfélag, eða raunverulegur eigandi félagsins sé virkur í fjárfestingum á sýndarfé. Varnaraðili kveður það hafa orðið tilefni á endurskoðun

viðskiptasambandsins. Varnaraðili bendir á að við skoðun varnaraðila hafi komið í ljós að sóknaraðili hefði nýverið fengið skráningu sem þjónustuaðili sýndareigna hjá Seðlabanka Íslands. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt grein Seðlabanka Íslands frá 29. nóvember 2022 séu þjónustuveitendur sýndareigna „þeir sem bjóða upp á þjónustu tengda viðskiptum með sýndareignir s.s. skiptimarkaðir“.

Varnaraðili bendir á að miklar og strangar skyldur hvíli á honum á grundvelli laga nr. 140/2018 og samræmi við lögina hefur varnaraðili sett sér stefnu um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka ásamt því að hafa sett sér sjálfbærnistefnu. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt stefnu bankans um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka séu viðskipti við aðila sem stunda námuvinnslu sýndarfjár og/eða miðlun á sýndarfé óheimil og falla því viðskipti við slíka aðila utan áhættuvilja varnaraðila. Því til viðbótar vísar varnaraðili til þess að samkvæmt viðauka - útlökunarlista við sjálfbærnistefnu varnaraðila eru viðskipti við aðila sem stunda námuvinnslu starfræns sýndarfjár eða miðlun á sýndarfé óheimil. Byggist það á því hve orkufrek námuvinnsla sýndarfjár er og samræmist það ekki sjálfbærnimarkmiðum varnaraðila. Enn fremur vísar varnaraðili til þess að ekkert regluverk gildi um sýndarfé á Evrópska efnahagssvæðinu og sé námuvinnsla og miðlun sýndarfjár því utan áhættuvilja varnaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskipta við sóknaraðila sbr. 11. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Ákvörðun varnaraðila um lok viðskiptasambandsins var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu samkvæmt lögum nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess fyrir úrskurðarnefndinni að mega stunda viðskipti með bankareikninga hjá varnaraðila samkvæmt lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Sóknaraðili telur ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins brjóta í bága við ákvæði laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, sem kveða á um bann gegn mismunun og rétt til aðgangs að almennum bankareikningi. Samkvæmt 1. mgr. 1. gr. laga nr. 5/2023 gilda lögina um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga sem neytendur geta notað til að; leggja fjármuni inn á, taka reiðufé út af, framkvæma greiðslur og taka við þeim, þ.m.t. millifæra fjármuni til og frá þriðja aðila. Samkvæmt 13. gr. laganna er lánastofnunum óheimilt að mismuna neytendum með lögumtá búsetu á Evrópska efnahagssvæðinu þegar óskað er eftir að stofna greiðslureikning og gildir hið sama um notkun greiðslureiknings. Þá kveður 14. gr. laganna á um skyldu lánastofnana til þess að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Í skilningi laganna er neytandi: einstaklingur sem kemur fram í öðrum tilgangi en vegna starfs síns eða atvinnurekstrar sbr. 17. tölul. 1. mgr. 2. gr. laganna. Sóknaraðili er einkahlutafélag og tekur fram í kvörtun sinni til nefndarinnar að hann sé fyrirtæki sem reki rafmyntakauphöll. Sóknaraðili getur því ekki talist neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 og fellur ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila þar með utan gildissviðs laganna.

Samkvæmt b-lið 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár. Sóknaraðili krefst þess að mega stunda viðskipti með bankareikninga hjá varnaraðila. Í málatilbúnaði sóknaraðila er ekki að finna rökstuðning fyrir því hvernig krafa hans verði metin til fjár og verður ekki séð af gögnum málsins að sóknaraðili hafi

uppi neina tölulega kröfu fyrir nefndinni. 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 sbr. úrskurð nefndarinnar frá 1. september 2021 í máli nr. 4/2021. Af þeim sökum er óhjákvæmilegt að vísa kröfu sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 14. desember 2023.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 18/2023**:

**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. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Í bréfi varnaraðila kom fram að ef sóknaraðili ætti almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með þeim degi á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. júní 2023 óskaði sóknaraðili eftir afriti allra gagna varnaraðila tengdum uppsögninni eða lista yfir þau gögn sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila, teldi varnaraðili sér óheimilt að afhenda sóknaraðila gögnin. Enn fremur óskaði sóknaraðili þess að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína og að sóknaraðila yrði heimilað að eiga bankaviðskipti við varnaraðila. Hinn 7. júní 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdom sóknaraðila kemur fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir aðeins á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig. Sóknaraðili telur það liggja augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna þessa. Sóknaraðili bendir á að í kjölfar uppsagnar varnaraðila hafi sóknaraðila reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu hjá öðrum bönkum á íslenskum markaði þar sem aðrir bankar hafi synjað honum um bankaþjónustu. Varnaraðili sé einn af ráðandi aðilum á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum og því auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til óhagræðis og viðbótarvinnu starfsmanna þess og þar með tjóns.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður að baki uppsögn viðskiptasambandsins en sóknaraðili telur ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkröfu sína byggir sóknaraðili á því að aðgengi að bankaþjónustu teljist til grundvallarréttinda hans, eins og ráða megi af ákvæðum laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stj.skr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæði sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Sóknaraðili áréttar að krafa hans um

afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning. Sóknaraðili sé óumdeilanlega neytandi í skilningi laganna og eigi hann því rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili vísar til þess að 2. mgr. 17. gr. fjalli um þau tilvik sem lánastofnun er heimilt að segja rammasamningi upp einhliða en í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila hafi komið fram að ætti sóknaraðili almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með dagsetningu bréfsins á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna. Sóknaraðili telur framangreinda tilvísun varnaraðila til lagaákvæða afar óskýra og telur óeðlilegt að varnaraðili geri ekki grein fyrir ástæðum uppsagnarinnar með skýrum hætti heldur vísi til annað hvort eins lagaákvæðis eða annars. Sóknaraðili segir varnaraðila að öðru leyti einungis vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á áhættu tengdri viðskiptasambandinu en veiti sóknaraðila engar frekari upplýsingar eða afrit af gögnum og eigi það sama við um það sem komi fram í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni sé til staðar. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi telur sóknaraðili *í fyrsta lagi* mega nefna að samkvæmt 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að upplýsa neytanda um ástæður og rök fyrir uppsögninni. *Í öðru lagi* mega nefna að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammasamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. *Í þriðja lagi* bendir sóknaraðili á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo hægt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambandsins.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé að lágmarki skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Sóknaraðili telur jafnframt að fyrst að varnaraðili reisi uppsögn viðskiptasambandsins á 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna, þá hljóti að hvíla á honum upplýsingaskylda varðandi forsendur þess að umrædd lagaákvæði geti átt við.

Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabævti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavinum. Sóknaraðili telur að í málinu liggji ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu en úrskurðarnefndin

geti að sama skapi ekki haft forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp með m.t.t. til veitingar upplýsinga.

Varðandi aðra bankþjónustu en þá sem fellur undir gildissvið laga nr. 5/2023 en á þá undir lög nr. 114/2021, bendir sóknaraðili á að þó að í lögnum sé ekki að finna reglu sem beinlínis skyldar varnaraðila til að bjóða sóknaraðila upp á bankþjónustu þá sé varnaraðila á grundvelli jafnræðissjónarmiða, sbr. m.a. 65. gr. stjkskr., óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Sóknaraðili kveður varnaraðila í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og telur að varnaraðila sé óheimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktu nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjón hans, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankþjónustu en uppsögn varnaraðila, sem torvelað hefur þeim hagsmunum, valdi honum verulegu óhagræði í daglegu lífi. Honum sé gert erfðara að taka eðlilegan þátt í samfélaginu og leiði uppsögnin því bæði til miska og fjárhagslegs tjóns.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegur við 11. gr. samkeppnislaga um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktu nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktu nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr.

samþykktu nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu sóknaraðila né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfufólkiðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili telur ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði héraðs og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en hins vegar hvíli engin skylda á honum til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur

varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar auk þess viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er. Þaðan af síður verði réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 sé lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning og eigi hann því rétt á slíkum reikningi. Varnaraðili telur sóknaraðila hins vegar hafa láðst að nefna að í 3. mgr. 14. gr. laganna segir að lánastofnun sé óheimilt að samþykkja umsókn um stofnun almenns greiðslureiknings ef stofnun slík reiknings leiðir til brots gegn lögum nr. 140/2018. Varnaraðili telur því beinlínis gert ráð fyrir takmörkunum á þeim rétti sem sóknaraðili vísi til. Af þeim sökum sé einmitt heimilt að segja upp rammasamningi um aðgang að almennum greiðslureikningi ef neytandi notaði greiðslureikninginn í ólögum tilgangi af ásettu ráði sbr. 1. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 eða ef upplýsingar sem neytandi veitti við stofnun greiðslureiknings voru rangar og réttar upplýsingar hefðu leitt til synjunar sbr. 2. tölul. ákvæðisins. Ákvæði 3. mgr. 17. gr. laganna áskilji svo að ef lánastofnun segir samningi upp í samræmi við 1. eða 3. tölul. 2. mgr. skuli uppsögnin öðlast gildi án tafar. Varnaraðili segir liggja fyrir að uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafi verið gerð á grundvelli laga nr. 140/2018 og geti því röksemdir sóknaraðila sem að þessu líta ekki átt við í málinu.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu.

Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili telur sóknaraðili ljóst að uppsögnin hafi valdið honum verulegu óhagræði í daglegu lífi, honum sé erfiðara að taka þátt í samfélaginu og að það hafi því valdið honum bæði fjárhagslegu tjóni og miska.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram

viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir  
Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson  
Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 19/2023**:

**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. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótar athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Í bréfi varnaraðila kom fram að ef sóknaraðili ætti almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með þeim degi á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. júní 2023 óskaði sóknaraðili eftir afriti allra gagna varnaraðila tengdum uppsögninni eða lista yfir þau gögn sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila, teldi varnaraðili sér óheimilt að afhenda sóknaraðila gögnin. Enn fremur óskaði sóknaraðili þess að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína og að sóknaraðila yrði heimilað að eiga bankaviðskipti við varnaraðila. Hinn 7. júní 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdom sóknaraðila kemur fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir aðeins á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig. Sóknaraðili telur það liggja augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna þessa. Sóknaraðili bendir á að í kjölfar uppsagnar varnaraðila hafi sóknaraðila reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu hjá öðrum bönkum á íslenskum markaði þar sem aðrir bankar hafi synjað honum um bankaðjónustu. Varnaraðili sé einn af ráðandi aðilum á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum og því auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til óhagræðis og viðbótarvinnu starfsmanna þess og þar með tjóns.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður að baki uppsögn viðskiptasambandsins en sóknaraðili telur ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkröfu sína byggir sóknaraðili á því að aðgengi að bankaðjónustu teljist til grundvallarréttinda hans, eins og ráða megi af ákvæðum laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stj.skr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæði sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Sóknaraðili áréttar að krafa hans um

afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning. Sóknaraðili sé óumdeilanlega neytandi í skilningi laganna og eigi hann því rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili vísar til þess að 2. mgr. 17. gr. fjalli um þau tilvik sem lánastofnun er heimilt að segja rammásamningi upp einhliða en í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila hafi komið fram að ætti sóknaraðili almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með dagsetningu bréfsins á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna. Sóknaraðili telur framangreinda tilvísun varnaraðila til lagaákvæða afar óskýra og telur óeðlilegt að varnaraðili geri ekki grein fyrir ástæðum uppsagnarinnar með skýrum hætti heldur vísi til annað hvort eins lagaákvæðis eða annars. Sóknaraðili segir varnaraðila að öðru leyti einungis vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á áhættu tengdri viðskiptasambandinu en veiti sóknaraðila engar frekari upplýsingar eða afrit af gögnum og eigi það sama við um það sem komi fram í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni sé til staðar. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi telur sóknaraðili *í fyrsta lagi* mega nefna að samkvæmt 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að upplýsa neytanda um ástæður og rök fyrir uppsögninni. *Í öðru lagi* mega nefna að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammásamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. *Í þriðja lagi* bendir sóknaraðili á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo hægt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambandsins.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé að lágmarki skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Sóknaraðili telur jafnframt að fyrst að varnaraðili reisi uppsögn viðskiptasambandsins á 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna, þá hljóti að hvíla á honum upplýsingaskylda varðandi forsendur þess að umrædd lagaákvæði geti átt við.

Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabævti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavinum. Sóknaraðili telur að í málinu liggji ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu en úrskurðarnefndin

geti að sama skapi ekki haft forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp með m.t.t. til veitingar upplýsinga.

Varðandi aðra bankaþjónustu en þá sem fellur undir gildissvið laga nr. 5/2023 en á þá undir lög nr. 114/2021, bendir sóknaraðili á að þó að í lögnum sé ekki að finna reglu sem beinlínis skyldar varnaraðila til að bjóða sóknaraðila upp á bankaþjónustu þá sé varnaraðila á grundvelli jafnræðissjónarmiða, sbr. m.a. 65. gr. stjkskr., óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Sóknaraðili kveður varnaraðila í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og telur að varnaraðila sé óheimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktu nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns hans, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila, sem torveldað hefur þeim hagsmunum, valdi honum verulegu óhagræði í daglegu lífi. Honum sé gert erfðara að taka eðlilegan þátt í samfélaginu og leiði uppsögnin því bæði til miska og fjárhagslegs tjóns.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegur við 11. gr. samkeppnislaga um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktu nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktu nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr.

samþykktu nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu sóknaraðila né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfufólkiðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili telur ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði héraðs og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavininum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en hins vegar hvíli engin skylda á honum til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur

varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar auk þess viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er. Þaðan af síður verði réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 sé lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning og eigi hann því rétt á slíkum reikningi. Varnaraðili telur sóknaraðila hins vegar hafa láðst að nefna að í 3. mgr. 14. gr. laganna segir að lánastofnun sé óheimilt að samþykkja umsókn um stofnun almenns greiðslureiknings ef stofnun slík reiknings leiðir til brots gegn lögum nr. 140/2018. Varnaraðili telur því beinlínis gert ráð fyrir takmörkunum á þeim rétti sem sóknaraðili vísi til. Af þeim sökum sé einmitt heimilt að segja upp rammasamningi um aðgang að almennum greiðslureikningi ef neytandi notaði greiðslureikninginn í ólögætum tilgangi af ásettu ráði sbr. 1. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 eða ef upplýsingar sem neytandi veitti við stofnun greiðslureiknings voru rangar og réttar upplýsingar hefðu leitt til synjunar sbr. 2. tölul. ákvæðisins. Ákvæði 3. mgr. 17. gr. laganna áskilji svo að ef lánastofnun segir samningi upp í samræmi við 1. eða 3. tölul. 2. mgr. skuli uppsögnin öðlast gildi án tafar. Varnaraðili segir liggja fyrir að uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafi verið gerð á grundvelli laga nr. 140/2018 og geti því röksemdir sóknaraðila sem að þessu líta ekki átt við í málinu.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu.

Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili telur sóknaraðili ljóst að uppsögnin hafi valdið honum verulegu óhagræði í daglegu lífi, honum sé erfiðara að taka þátt í samfélaginu og að það hafi því valdið honum bæði fjárhagslegu tjóni og miska.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram

viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 20/2023**:

**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. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og henni gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Í bréfi varnaraðila kom fram að ef sóknaraðili ætti almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með þeim degi á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. júní 2023 óskaði sóknaraðili eftir afriti allra gagna varnaraðila tengdum uppsögninni eða lista yfir þau gögn sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila, teldi varnaraðili sér óheimilt að afhenda sóknaraðila gögnin. Enn fremur óskaði sóknaraðili þess að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína og að sóknaraðila yrði heimilað að eiga bankaviðskipti við varnaraðila. Hinn 7. júní 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdom sóknaraðila kemur fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir aðeins á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig. Sóknaraðili telur það liggja augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna þessa. Sóknaraðili bendir á að í kjölfar uppsagnar varnaraðila hafi sóknaraðila reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu hjá öðrum bönkum á íslenskum markaði þar sem aðrir bankar hafi synjað henni um bankaþjónustu. Varnaraðili sé einn af ráðandi aðilum á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum og því auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til óhagræðis og viðbótarvinnu starfsmanna þess og þar með tjóns.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður að baki uppsögn viðskiptasambandsins en sóknaraðili telur ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkröfu sína byggir sóknaraðili á því að aðgengi að bankaþjónustu teljist til grundvallarréttinda hans, eins og ráða megi af ákvæðum laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stj.skr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæði sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Sóknaraðili áréttar að krafa hans um

afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning. Sóknaraðili sé óumdeilanlega neytandi í skilningi laganna og eigi hann því rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili vísar til þess að 2. mgr. 17. gr. fjalli um þau tilvik sem lánastofnun er heimilt að segja rammásamningi upp einhliða en í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila hafi komið fram að ætti sóknaraðili almennan greiðslureikning væri honum sagt upp frá og með dagsetningu bréfsins á grundvelli 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna. Sóknaraðili telur framangreinda tilvísun varnaraðila til lagaákvæða afar óskýra og telur óeðlilegt að varnaraðili geri ekki grein fyrir ástæðum uppsagnarinnar með skýrum hætti heldur vísi til annað hvort eins lagaákvæðis eða annars. Sóknaraðili segir varnaraðila að öðru leyti einungis vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á áhættu tengdri viðskiptasambandinu en veiti sóknaraðila engar frekari upplýsingar eða afrit af gögnum og eigi það sama við um það sem komi fram í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni sé til staðar. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi telur sóknaraðili *í fyrsta lagi* mega nefna að samkvæmt 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að upplýsa neytanda um ástæður og rök fyrir uppsögninni. *Í öðru lagi* mega nefna að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammásamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. *Í þriðja lagi* bendir sóknaraðili á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo hægt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambandsins.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé að lágmarki skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Sóknaraðili telur jafnframt að fyrst að varnaraðili reisi uppsögn viðskiptasambandsins á 1. eða 3. tölul. 2. mgr. 17. gr. laganna, þá hljóti að hvíla á honum upplýsingaskylda varðandi forsendur þess að umrædd lagaákvæði geti átt við.

Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabævti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavinum. Sóknaraðili telur að í málinu liggji ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu en úrskurðarnefndin

geti að sama skapi ekki haft forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp með m.t.t. til veitingar upplýsinga.

Varðandi aðra bankaþjónustu en þá sem fellur undir gildissvið laga nr. 5/2023 en á þá undir lög nr. 114/2021, bendir sóknaraðili á að þó að í lögnum sé ekki að finna reglu sem beinlínis skyldar varnaraðila til að bjóða sóknaraðila upp á bankaþjónustu þá sé varnaraðila á grundvelli jafnræðissjónarmiða, sbr. m.a. 65. gr. stjkskr., óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Sóknaraðili kveður varnaraðila í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og telur að varnaraðila sé óheimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktu nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjón hans, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila, sem torvelað hefur þeim hagsmunum, valdi henni verulegu óhagræði í daglegu lífi. Henni sé gert erfiðara að taka eðlilegan þátt í samfélaginu og leiði uppsögnin því bæði til miska og fjárhagslegs tjóns.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegur við 11. gr. samkeppnislaga um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktu nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktu nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr.

samþykktu nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu sóknaraðila né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfufólkiðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili telur ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði héraðs og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en hins vegar hvíli engin skylda á honum til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur

varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar auk þess viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er. Þaðan af síður verði réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 sé lánastofnun skylt að bjóða neytanda almennan greiðslureikning og eigi hann því rétt á slíkum reikningi. Varnaraðili telur sóknaraðila hins vegar hafa láðst að nefna að í 3. mgr. 14. gr. laganna segir að lánastofnun sé óheimilt að samþykkja umsókn um stofnun almenns greiðslureiknings ef stofnun slík reiknings leiðir til brots gegn lögum nr. 140/2018. Varnaraðili telur því beinlínis gert ráð fyrir takmörkunum á þeim rétti sem sóknaraðili vísi til. Af þeim sökum sé einmitt heimilt að segja upp rammasamningi um aðgang að almennum greiðslureikningi ef neytandi notaði greiðslureikninginn í ólögumætum tilgangi af ásettu ráði sbr. 1. tölul. 2. mgr. 17. gr. laga nr. 5/2023 eða ef upplýsingar sem neytandi veitti við stofnun greiðslureiknings voru rangar og réttar upplýsingar hefðu leitt til synjunar sbr. 2. tölul. ákvæðisins. Ákvæði 3. mgr. 17. gr. laganna áskilji svo að ef lánastofnun segir samningi upp í samræmi við 1. eða 3. tölul. 2. mgr. skuli uppsögnin öðlast gildi án tafar. Varnaraðili segir liggja fyrir að uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafi verið gerð á grundvelli laga nr. 140/2018 og geti því röksemdir sóknaraðila sem að þessu líta ekki átt við í málinu.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu.

Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyrir ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi henni reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili telur sóknaraðili ljóst að uppsögnin hafi valdið henni verulegu óhagræði í daglegu lífi, henni sé erfiðara að taka þátt í samfélaginu og að það hafi því valdið henni bæði fjárhagslegu tjóni og miska.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram

viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 21/2023**:

**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 nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. janúar og 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun beri vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í kjölfar uppsagnarinnar hafi sóknaraðili reynt allt hvað hann gat til þess að færa viðskipti sín til annars banka en honum hafi reynst það ómögulegt þar sem enginn annar banki á íslenskum markaði hafi samþykkt að veita honum bankaþjónustu. Telur sóknaraðili auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita honum bankaþjónustu sem leitt hafi til þess að sóknaraðili getur hvergi nálgast bankaþjónustu. Að mati sóknaraðila er fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili er einn ráðandi aðila á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum. Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammasamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammasamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafngerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði, enda hafi sóknaraðila reynst ókleift að verða sér úti um bankaþjónustu eftir uppsögn samningsins.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti. Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggi á endurmati á hættu tengdri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggi á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammasamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldberar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggja ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um að ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars, á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga, en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjkskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykta nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggja ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnina auk þess leiða til miska.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegan við 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar tekur nefndin til meðferðar mál sem varðar réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustuþætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunnir varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurлагаheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr

áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnun trúnaðarmál, enda sé aukin hætta á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttirnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert. Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögin geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenta sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila,

telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 8. febrúar 2024  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 22/2023**:

**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 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars. 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili telur fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammasamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er

greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammisamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafn gerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó að framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti.

Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á hættu tendri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni.

Sóknaraðili telur framangreindar fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammisamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggi ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu.

Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörru yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila.

Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en hins vegar sé óumdeilt að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Sóknaraðili telur það vera andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár eða annara verðmæta og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktanna nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár.

Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur liggja augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnin auk þess leiða til miska.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningabætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningabætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Jafnframt kveður varnaraðili það almennt vera talið ein af stærstu áhættu í rekstri fjármálafyrirtækja. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr þeirri áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggir á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögini geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila.

V.

**Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktu nefndarinnar.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 23/2023**:

**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 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023.. Bárust viðbótar athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. janúar og 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málsgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars. 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun beri vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í kjölfar uppsagnarinnar hafi sóknaraðili reynt allt hvað hann gat til þess að færa viðskipti sín til annars banka en honum hafi reynst það ómögulegt þar sem enginn annar banki á íslenskum markaði hafi samþykkt að veita honum bankaþjónustu. Telur sóknaraðili auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita honum bankaþjónustu sem leitt hafi til þess að sóknaraðili getur hvergi nálgast bankaþjónustu. Að mati sóknaraðila er fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili er einn ráðandi aðila á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum. Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að. veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafngerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði, enda hafi sóknaraðila reynst ókleift að verða sér úti um bankaþjónustu eftir uppsögn samningsins.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti. Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á hættu tengdri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldberar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggja ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um að ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars, á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga, en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjkskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörrri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykta nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggja ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnina auk þess leiða til miska.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegan við 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar tekur nefndin til meðferðar mál sem varðar réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustuþætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurлагаheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr

þeirri áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnun trúnaðarmál, enda sé aukin hætta á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert. Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögin geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenta sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila,

telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón og um synjun annara fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 8. febrúar 2024  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 24/2023**:

**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 nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023.. Bárust viðbótar athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. janúar og 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málsgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun beri vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í kjölfar uppsagnarinnar hafi sóknaraðili reynt allt hvað hann gat til þess að færa viðskipti sín til annars banka en honum hafi reynst það ómögulegt þar sem enginn annar banki á íslenskum markaði hafi samþykkt að veita honum bankaþjónustu. Telur sóknaraðili auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita honum bankaþjónustu sem leitt hafi til þess að sóknaraðili getur hvergi nálgast bankaþjónustu. Að mati sóknaraðila er fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili er einn ráðandi aðila á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum. Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafngerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði, enda hafi sóknaraðila reynst ókleift að verða sér úti um bankaþjónustu eftir uppsögn samningsins.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti. Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á hættu tengdri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldberar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggja ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um að ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars, á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga, en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjkskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykta nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggja ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnina auk þess leiða til miska.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegan við 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar tekur nefndin til meðferðar mál sem varðar réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustuþætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr

áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnun trúnaðarmál, enda sé aukin hætta á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttirnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert. Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögin geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenta sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila,

telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 8. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 25/2023**:

**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 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023.. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. janúar og 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.

### **III.**



### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörðunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun beri vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í kjölfar uppsagnarinnar hafi sóknaraðili reynt allt hvað hann gat til þess að færa viðskipti sín til annars banka en honum hafi reynst það ómögulegt þar sem enginn annar banki á íslenskum markaði hafi samþykkt að veita honum bankaþjónustu. Telur sóknaraðili auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita honum bankaþjónustu sem leitt hafi til þess að sóknaraðili getur hvergi nálgast bankaþjónustu. Að mati sóknaraðila er fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili er einn ráðandi aðila á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum. Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um

greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammasamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammasamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafngerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði, enda hafi sóknaraðila reynst ókleift að verða sér úti um bankaþjónustu eftir uppsögn samningsins.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti. Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á hættu tengdri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili *í fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammasamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili *í öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldbærar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir

sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggi ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um að ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðili sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars, á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga, en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjkskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörrri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykta nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnina auk þess leiða til miska.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegan

við 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar tekur nefndin til meðferðar mál sem varðar réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfufólum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili telur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningabætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunnir varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningabætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í nügildandi lagakröfum, viðurlegaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða

viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnun trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert. Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögin geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í

sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyrir ágreiningur um meint samkeppnislagaþrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenta sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að

veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 8. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 26/2023**:

**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 nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023.. Bárust viðbótar athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. janúar og 1. og 8. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málsgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun beri vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í kjölfar uppsagnarinnar hafi sóknaraðili reynt allt hvað hann gat til þess að færa viðskipti sín til annars banka en honum hafi reynt það ómögulegt þar sem enginn annar banki á íslenskum markaði hafi samþykkt að veita honum bankaþjónustu. Telur sóknaraðili auðséð að einhliða og órökstudd ákvörðun varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita honum bankaþjónustu sem leitt hafi til þess að sóknaraðili getur hvergi nálgast bankaþjónustu. Að mati sóknaraðila er fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili er einn ráðandi aðila á íslenskum fákeppnismarkaði ásamt tveimur öðrum fjármálafyrirtækjum. Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgengi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammasamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammasamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafngerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði, enda hafi sóknaraðila reynst ókleift að verða sér úti um bankaþjónustu eftir uppsögn samningsins.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti. Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggi á endurmati á hættu tengdri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggi á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni. Sóknaraðili telur þær fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammasamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldberar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggja ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um að ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars, á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga, en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjkskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörrri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila. Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en óumdeilt sé að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Enda væri það andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykta nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggja ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár. Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur það liggja í augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnina auk þess leiða til miska.

Sóknaraðili bendir að lokum á að varnaraðili er í markaðsráðandi stöðu á íslenskum fjármálamarkaði í skilningi samkeppnislaga nr. 44/2005, sbr. m.a. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins nr. 24/2017. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa gerst brotlegan við 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 um misnotkun eins eða fleiri fyrirtækja á markaðsráðandi stöðu, með því að synja sóknaraðila um viðskipti, enda megi telja að a., eða c. liðir 2. mgr. 11. gr. laganna eigi við um mál sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar tekur nefndin til meðferðar mál sem varðar réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustuþætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunnir varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölýrða um mikilvægi aðgerða gegn peningaþvætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr

áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggji á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnun trúnaðarmál, enda sé aukin hætta á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttirnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert. Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögin geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila. Í því sambandi vísar varnaraðili til athugasemda sóknaraðila þar sem fram kemur að uppsögn varnaraðila hafi leitt til þess að önnur fjármálafyrirtæki á íslenskum markaði neiti nú að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Varnaraðili kveður það renna frekari stoðum undir að mat varnaraðila á áhættu af viðskiptasambandinu hafi verið rétt, enda framkvæmi hvert fjármálafyrirtæki sitt eigið mat á áhættunni.

Að lokum hafnar varnaraðili því alfarið að hafa gerst brotlegur gegn 11. gr. samkeppnislaga nr. 44/2005 og telur vandséð hvernig fullyrðingar þar að lútandi geti haft áhrif á niðurstöðu máls þessa enda heyri ágreiningur um meint samkeppnislagabrot undir Samkeppniseftirlitið en ekki úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenta sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila,

telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 8. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 15. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson. Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 27/2023**:

**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 14. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 30. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 7. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dags. 8. september 2023 og voru þær áframsendar varnaraðila með tölvupósti nefndarinnar dags. 22. september 2023. Bárust viðbótarathugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 27. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 8. og 15. febrúar 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með bréfi dags. 17. mars 2023 sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans. Tilgreind ástæða uppsagnarinnar var sú að endurmat varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka hafi leitt í ljós að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en bankinn væri reiðubúinn að taka.

Hinn 5. apríl 2023 óskaði sóknaraðili rökstuðnings varnaraðila fyrir því á hvaða lagagrundvelli og röksemdum uppsögnin byggði. Þá fór sóknaraðili jafnframt fram á að varnaraðili léti í té afrit af öllum gögnum sem lágu að baki uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðili endurskoðaði ákvörðun sína. Hinn 11. apríl 2023 svaraði varnaraðili erindi sóknaraðila og ítrekaði þær röksemdir sem um var getið í uppsagnarbréfi varnaraðila til sóknaraðila. Þá hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurskoðun uppsagnarinnar og afhendingu málsgagna og hafnaði því að ákvörðun hans færi í bága við lög eða varðaði bótaskyldu.



### III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 17. mars. 2023 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila við sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila öll gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Sóknaraðili vísar til þess að með bréfi hinn 17. mars. 2023 hafi varnaraðili einhliða og án nokkurrar viðvörðunar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila. Í bréfi varnaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins væri tekin í kjölfar endurmats varnaraðila á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Sóknaraðili telur það ekki standast neina skoðun að viðskiptasambandinu sé sagt upp á þeim grundvelli og tekur fram að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um afrit þeirra gagna sem lágu að baki ákvörðun varnaraðila. Í því sambandi hafi varnaraðili einungis vísað almennt til þeirra röksemda sem komu fram í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila og 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Sóknaraðili telur varnaraðila óheimilt að segja upp viðskiptasambandi milli aðila enda hafi sóknaraðili ekkert aðhafst sem réttlætt geti uppsögn viðskiptasambandsins á grundvelli laga nr. 140/2018. Í ljósi þess að varnaraðili sá þó ástæðu til slíkrar uppsagnar telur sóknaraðili óforsvaranlegt að varnaraðili neiti að afhenda málgögn og rökstyðji ekki ákvörðun sína með ítarlegri hætti en raun ber vitni. Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 2. tölul. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana skuli fjármálafyrirtæki tryggja að viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili telur fyrirtækjum gert ókleift að taka eðlilegan þátt í samfélaginu fái þau ekki aðgang að bankaþjónustu. Þá tekur sóknaraðili fram að hann telji fyrirvaralaus og órökstudda uppsögn varnaraðila sem byggir einungis á almennum tilvísunum til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 hafa leitt til verulegs óhagræðis fyrir sig og telur það liggja í augum uppi að hann hafi þegar orðið fyrir og muni verða fyrir frekari miska og fjárhagslegu tjóni vegna aðgerðanna.

Sóknaraðili vísar til þess að í svörum varnaraðila komi fram algjör neitun varnaraðila á veitingu upplýsinga sem skýrt gætu ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins. Þá telur sóknaraðili ótækt að varnaraðili, í skjóli yfirburðastöðu sinnar á íslenskum markaði, segi viðskiptasambandi aðila upp með einhliða hætti og neiti svo að veita nokkrar upplýsingar um ástæður uppsagnarinnar.

Aðalkrafa sóknaraðila byggir á því að það sé grundvallarréttur hans að hafa aðgangi að bankaþjónustu, líkt og ráða megi af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Slíkan rétt telur sóknaraðili jafnframt mega leiða af 65. og 72. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 (stjskr.) auk samningsins um Evrópska efnahagssvæðið sbr. lög nr. 2/1993 og þeim réttarreglum sem af samningnum leiðir. Þá bendir sóknaraðili á að krafa hans um afhendingu upplýsinga sé nátengd aðalkröfunni og forsenda þess að málið verði upplýst með fullnægjandi hætti.

Sóknaraðili vísar til þess að í 57. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um heimild til uppsagnar rammásamnings í skilningi laganna. Samkvæmt 3. mgr. 57. gr. er greiðsluþjónustuveitanda heimilt að segja rammásamningi upp með a.m.k. tveggja mánaða uppsagnarfresti. Kveður sóknaraðili ákvæðið að öðru leyti ekki fjalla með beinum hætti um þær aðstæður sem heimili greiðsluþjónustuveitanda að segja upp slíkum samningi en sóknaraðili telur það ekki geta staðist að banka sé heimilt að standa að slíkri ákvörðun alfarið eftir eigin hentisemi og með jafn gerræðislegum hætti og varnaraðili stóð að uppsögn bankaþjónustu við sóknaraðila. Sóknaraðili telur að í því sambandi verði að hafa yfirburðastöðu varnaraðila á íslenskum markaði til hliðsjónar og þá skertu samkeppni sem ríki á íslenskum bankamarkaði.

Sóknaraðili bendir á að samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 er lánastofnun skylt að bjóða neytanda almenna greiðslureikninga. Sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laganna en lög nr. 5/2023 og 114/2021 geri þó ráð fyrir því að sóknaraðili eigi rétt á almennum greiðslureikningi. Sóknaraðili telur að jafnvel þó að framangreind lög feli ekki beinum orðum í sér sambærilega réttarvernd fyrir lögaðila og neytendur þá leiði samt sem áður af lögnum sem og öðrum reglum sem gildi um réttarsamband málsaðila að einhver raunveruleg og rökstudd ástæða þurfi að liggja til grundvallar ákvörðun um uppsögn samnings um bankaviðskipti.

Sóknaraðili segir varnaraðila aðeins vísa með almennum hætti til þess að uppsögn samningsins byggji á endurmati á hættu tendri viðskiptasambandinu en gefi engar frekar upplýsingar. Í kjölfarið hafi varnaraðili alfarið hafnað því að veita sóknaraðila upplýsingar og eigi það sama við um athugasemdir varnaraðila til nefndarinnar.

Sóknaraðili vísar til þess að í athugasemdum varnaraðila til nefndarinnar komi fram að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambandsins byggji á vel ígrunduðu mati, studdum ýmsum upplýsingum og gögnum og að engin skylda sé til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem liggja að baki ákvörðuninni.

Sóknaraðili telur framangreindar fullyrðingar varnaraðila ekki standast neina skoðun og vera í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila. Í því sambandi nefnir sóknaraðili í *fyrsta lagi* að samkvæmt 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 er greiðsluþjónustuveitanda skylt að tilkynna um uppsögn rammásamnings með þeim hætti sem greinir í 1. og 2. mgr. 53. gr. laganna en þar segir m.a. að framsetning upplýsinga og skilmála skuli vera skýr og auðskiljanleg. Þá bendir sóknaraðili í *öðru lagi* á að samkvæmt 2. tölul. 2. mgr. 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022, er varnaraðili bundinn af því að veita allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasamband aðila, bæði á meðan sambandinu stendur og eftir að því lýkur. Með vísan til framangreinds telur sóknaraðili sig óumdeilanlega eiga rétt á skýrum upplýsingum um uppsögn samningssambandsins en sóknaraðili kveður haldberar ástæður nauðsynlegar svo unnt sé að meta hvort varnaraðili hafi staðið réttilega að uppsögn viðskiptasambands aðila.

Þá ítrekar sóknaraðili að varnaraðila sé, að lágmarki, skylt samkvæmt 1. mgr. 14. gr. laga nr. 5/2023 að bjóða sóknaraðila upp á almennan greiðslureikning. Einu undantekningar frá þeirri skyldu komi fram í 2. mgr. 17. gr. laganna og bendir sóknaraðili á að undantekningar séu almennt túlkaðar þröngt. Enn fremur vísar sóknaraðili til athugasemda með frumvarpi því er varð að lögum nr. 5/2023 þar sem fram kemur að lánastofnanir skuli ekki nota ákvæði laga, t.d. um peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka, sem átyllu til að hafna neytendum sem þær telja síður álitlega viðskiptavini.

Sóknaraðili telur að í málinu liggi ekki fyrir nokkrar forsendur til annars en að ætla að varnaraðili sé einmitt að nota ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu.

Þá telur sóknaraðili að horfa beri til framangreindra athugasemda í tengslum við viðskiptasamband aðila, jafnvel þó sóknaraðili sé ekki neytandi í skilningi laga nr. 5/2023 enda megi þar skýrlega greina vilja löggjafans um ákvæði laga nr. 140/2018 verði ekki notuð sem átylla til að hafna aðilum um bankaþjónustu. Sóknaraðili telur það hljóta að teljast harla ólíklegt að það samræmist vilja löggjafans að varnaraðila sé frjálst eftir eigin hentisemi að bera lög nr. 140/2018 fyrir sig til þess að takmarka bankaþjónustu lögaðila. Sóknaraðili telur úrskurðarnefndina að sama skapi ekki geta haft nokkrar forsendur til annars á þeim grundvelli sem varnaraðili hefur lagt málið upp m.t.t. til veitingar upplýsinga en að ætla að uppsögn samningsins á framangreindum grundvelli sé nokkuð annað en átylla.

Sóknaraðili telur að á grundvelli jafnræðissjónarmiða sbr. m.a. 65. gr. stjskr. sé varnaraðila óheimilt að segja upp samningssambandi aðila á grundvelli almennrar tilvísunar til áhættumats og laga nr. 140/2018 og án frekari rökstuðnings. Að mati sóknaraðila er varnaraðili í algjörrri yfirburðastöðu gagnvart sóknaraðila og ekki heimilt að mismuna sóknaraðila með framangreindum hætti.

Sóknaraðili gerir athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því að málinu skuli vísað frá á grundvelli 3. gr. samþykka úrskurðarnefndarinnar, þar sem ekkert samningssamband sé lengur til staðar á milli aðila.

Sóknaraðili telur leiða af 3. gr. að málum þeirra sem ekki hafa átt í viðskiptum verði vísað frá nefndinni en hins vegar sé óumdeilt að málsaðilar hafi sannarlega átt í viðskiptasambandi. Þá verði ekki ráðið af 3. gr. samþykktanna að skilyrði sé að samningssamband sé virkt á milli aðila á þeim tímapunkti sem leitað er til nefndarinnar. Sóknaraðili segir varnaraðila hafi brotið gegn þeim réttarreglum sem um samningssamband hans við sóknaraðila giltu með einhliða og órökstuddri uppsögn þess samnings. Sóknaraðili telur það vera andstætt þeim tilgangi nefndarinnar að veita viðskiptamönnum möguleika á ódýrri, réttlátri og fljótlegri meðferð sbr. 2. mgr. 1. gr. samþykktanna ef fjármálafyrirtæki gæti vikið sér undan meðferð nefndarinnar einfaldlega með því að segja upp samningi við viðskiptamann.

Sóknaraðili gerir einnig athugasemdir við frávísunarkröfu varnaraðila sem byggir á því nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár eða annara verðmæta og skuli málinu því vísað frá á grundvelli b. liðar. 4. gr. samþykktanna nefndarinnar. Sóknaraðili telur að í framangreindri reglu komi hvergi fram að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annarra verðmæta og telur að þrátt fyrir að á þessari stundu liggi ekki fyrir gögn um fjárhagslegt tjóns sóknaraðila, sé ekki þar með sagt að krafa hans verði ekki metin til fjár.

Sóknaraðili ítrekar að hann hafi mikla hagsmuni af aðgengi að bankaþjónustu en uppsögn varnaraðila sem orðið hefur til þess að sóknaraðili er nú útilokaður frá bankaþjónustu, valdi honum daglega verulegu óhagræði. Sóknaraðili telur liggja augum uppi að lögaðili sem eðli málsins samkvæmt stundar rekstur verður fyrir beinu fjárhagslegu tjóni af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu og telur sóknaraðili uppsögnin auk þess leiða til miska.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins séu ekki uppfyllt en samkvæmt 3. gr. samþykktar nefndarinnar taki nefndin til meðferðar mál sem varði réttarágreining milli seljanda og viðskiptamanns í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband til staðar á milli aðila. Varnaraðili vísar auk þess til b. liðar. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem fram kemur að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Af þeim sökum sé óhjákvæmilegt að málinu verði vísað frá nefndinni í heild sinni, en til vara einstökum kröfuliðum sóknaraðila.

Varnaraðili segir uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila hafa verið gerða með heimild í 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila, þar sem fjallað er um lok viðskipta. Varnaraðili tekur fram að í ákvæðinu komi fram að varnaraðila sé heimilt að binda enda á alla þjónustupætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar að eigin frumkvæði, meðal annars ef viðskiptin teljast að mati varnaraðila fela í sér hættu á peningabætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati varnaraðila skaðað orðspor hans eða ef varnaraðili telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættu varnaraðila. Varnaraðili nefnir að í uppsagnarbréfi hans til sóknaraðila hafi komið fram að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu, í skilningi laga nr. 140/2018 og hafi niðurstaða þess endurmats verið að í sambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka. Þá telur varnaraðili rétt að nefna að uppsögnin var gerð með 60 daga fyrirvara, umfram skyldu.

Varnaraðili segir ákvörðun sína um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila lögmæta. Varnaraðili vísar til þess að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 og leggi hann þá heildstætt mat á á áhættu sem stafar af viðskiptasambandinu út frá ýmsum ólíkum þáttum, í samræmi við 5. gr. reglugerðar nr. 745/2019 um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þeim tilvikum þar sem niðurstaðan er sú að viðskiptasamband feli í sér áhættu umfram vilja bankans kunni varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin varð í tilviki sóknaraðila.

Varnaraðili telur vart þurfa að fjölyrða um mikilvægi aðgerða gegn peningabætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og telur varnaraðili mikilvægi þessa endurspeglast í núgildandi lagakröfum, viðurlagaheimildum og kröfum eftirlitsaðila. Jafnframt kveður varnaraðili það almennt vera talið ein af stærstu áhættu í rekstri fjármálafyrirtækja. Fjármálafyrirtæki beiti fjölbreyttum úrræðum til þess að stýra og draga úr þeirri áhættu, sem sum hver séu kostnaðarsöm, svo sem viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum. Því hafi það færst í aukana, bæði hérlendis og erlendis, að fjármálafyrirtæki takmarki áhættu sína með því að vera vandlátari á hvaða viðskiptavinum þau veiti þjónustu. Varnaraðili telur engan vafa geta leikið á því að það sé bæði lögleg aðgerð og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem nú séu gerðar til fjármálafyrirtækja.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki eiga rétt á afhendingu gagna varnaraðila sem málinu tengjast. Varnaraðili vísar til þess að ákvörðun hans byggir á vel ígrunduðu mati, studdu ýmsum upplýsingum og gögnum en á honum hvíli hins vegar engin skylda til að veita upplýsingar um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhenda gögn sem lágu að baki ákvörðuninni. Varnaraðili segir verklag hans í þeim efnum trúnaðarmál, enda sé aukin hættu á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um hvaða þættir það eru sem varnaraðili vaktar. Varnaraðili segir aukna áhættu á því að óprúttnir aðilar hagræddu þeim upplýsingum til þess að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðarfræði bankans væri þekkt.

Vegna viðbótarathugasemda sóknaraðila er lúta að frávísunarkröfu varnaraðila, nánar tiltekið um að nefndin fjalli ekki um kröfu sem ekki verði metin til fjár, tekur varnaraðili fram að sóknaraðili þurfi, að lágmarki, að geta sýnt fram á einhverjar vísbendingar um fjárhagslegt tjón, en það hafi sóknaraðili ekki gert.

Varnaraðili hafnar að auki viðbótarathugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að það sé grundvallarréttur sóknaraðila að hafa aðgengi að bankaþjónustu með vísan til laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, ákvæða 65. og 72. gr. stjórnarskrár Lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og samnings um Evrópska efnahagssvæðið. Varnaraðili kveður hvergi í lögum þessum koma fram að einstaklingar eða fyrirtæki eigi skýlausan rétt á aðgengi að bankaþjónustu. Í tilvitnuðu ákvæði 3. mgr. 57. gr. laga nr. 114/2021 sé þvert á móti gert ráð fyrir að greiðsluþjónustuveitanda sé unnt að segja upp rammasamningi um greiðsluþjónustu og gefi það til kynna að engin skylda hvíli á varnaraðila að veita þá þjónustu undir hvaða kringumstæðum sem er.

Varnaraðili telur lög nr. 5/2023 ekki geta átt við í málinu enda gildi þau um greiðsluþjónustuveitendur sem bjóða greiðslureikninga fyrir neytendur sbr. 1. gr. laganna. Sóknaraðili bendi sjálfur á að hann sé ekki neytandi í skilningi laganna og telur varnaraðili því að lögín geti ekki átt við í máli þessu. Að mati varnaraðila verður réttur í þá veru síður leiddur af ákvæðum 65. og 72. gr. stjkskr. eða samningnum um Evrópska efnahagssvæðið.

Með vísan til fyrri röksemda sinna hvað þau atriði varðar, hafnar varnaraðili athugasemdum sóknaraðila sem byggja á því að ákvörðun varnaraðila um að hafna sóknaraðila aðgengi að gögnum séu í ósamræmi við þær reglur sem gilda um upplýsingarétt sóknaraðila og um að óumdeilt sé að sóknaraðili eigi rétt á skýrum upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins á grundvelli nefndra ákvæða laga nr. 5/2023, laga nr. 114/2021 og reglna Seðlabanka Íslands nr. 353/2022. Til viðbótar bendir varnaraðili á að samkvæmt 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðili ekki rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar hafi verið skráðar af varnaraðila ef slík upplýsingagjöf kemur í veg fyrir að varnaraðili geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt lögnum eða veldur því að vörnum, rannsóknum eða greiningum á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé í hættu stefnt. Varnaraðili vísar til þess að hann hafi í hvívetna farið að lögum og reglum sem gilda um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og telur sóknaraðila engan rétt eiga til aðgangs að upplýsingum sem uppsögnina varða.

Varnaraðili neitar því alfarið að hann noti ákvæði laga nr. 140/2018 sem átyllu til að hafna sóknaraðila um bankaþjónustu. Varnaraðili áréttar að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins hafi verið tekin að undangengnu heildstæðu mati á áhættu af viðskiptasambandinu, þar sem niðurstaðan hafi verið sú að viðskiptasambandið fæli í sér áhættu umfram vilja varnaraðila.

V.

**Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðun varnaraðila um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila samkvæmt 14. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Ákvörðun varnaraðila var tekin í kjölfar endurmats á áhættu tengdri viðskiptasambandinu í skilningi laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun um uppsögn viðskiptasambandsins og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að afhenda sóknaraðila þau gögn og upplýsingar sem lágu til grundvallar uppsögn viðskiptasambandsins.

Varnaraðili krefst frávísunar málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar málsins sbr. 3. gr. og b. liður 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktu nendarinnar kemur fram að nefndin taki til meðferðar mál sem varða réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu, enda sé til staðar samningssamband á milli aðila. Varnaraðili telur að þar sem varnaraðili hafi þegar sagt upp viðskiptasambandi við sóknaraðila sé ekkert samningssamband lengur til staðar á milli málsaðila. Mál þetta varðar réttarágreining milli seljanda annars vegar og viðskiptamanns hins vegar í tengslum við kaup á fjármálaþjónustu og má rekja þann ágreining til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins á grundvelli 3. gr. samþykktu nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktu nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar sé hvorki að finna fjárhæð kröfu né annað sem gefi til kynna að uppsögn varnaraðila hafi valdið sóknaraðila fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðili vísar í því sambandi til þess að í b. lið. 4. gr. samþykktanna sé ekki áskilið að sóknaraðili þurfi að krefjast greiðslu fjár eða annara verðmæta. Sóknaraðili fullyrðir að í kjölfar uppsagnar viðskiptasambandsins hafi honum reynst ómögulegt að nálgast bankaþjónustu og megi þá aðstöðu rekja til uppsagnar varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila. Þrátt fyrir að ekki liggi fyrir gögn um fjárhagslegt tjón sóknaraðila, telur sóknaraðili liggja augum uppi að lögaðili sem stundar rekstur verði fyrir beinu fjárhagslegu tjóni og miska af því að geta ekki nýtt sér bankaþjónustu.

Undir rekstri málsins hefur sóknaraðili fengið áskorun af hálfu varnaraðila um að leggja fram gögn til stuðnings fullyrðingum sínum um fjárhagslegt tjón. Þá hefur sóknaraðili ekki heldur lagt fram nein gögn um synjun annarra fjármálastofnana á að veita sóknaraðila bankaþjónustu. Sóknaraðili naut aðstoðar lögmanns við málatilbúnað sinn fyrir nefndinni og hefur, þrátt fyrir áskoranir, látið hjá líða að leggja fram viðhlítandi gögn málatilbúnaði sínum til stuðnings. Eins og málatilbúnaður sóknaraðila er úr garði gerður eru framangreindar fullyrðingar sóknaraðila um fjártjón eða útilokun frá bankaþjónustu ekki studdar gögnum og því ósannað hvort uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi við sóknaraðila hafi bakað sóknaraðila fjárhagslegt tjón. Sóknaraðili hefur enga beina fjárkröfu uppi á hendur varnaraðila og verður krafa hans eins og hún er sett fram ekki metin til fjár. Af þeim sökum telur nefndin óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktu nefndarinnar.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 15. febrúar 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, þriðjudaginn 16. júlí 2024, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 28/2023**:

**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. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 15. júlí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 18. ágúst 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 7. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 11. september 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. september 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Samkvæmt tölvupósti frá varnaraðila 27. september 2023 voru engar frekari athugasemdir.

Óskað var eftir frekari upplýsingum um ferli samþykkis með tölvupósti nefndarinnar 1. mars 2024. Svar barst frá varnaraðila í tölvupósti 4. mars 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. febrúar 2024 og 16. júlí 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa lýst atvikum málsins þannig að sóknaraðila hafi borist vefslóð frá kunningja sínum í gegnum smáforritið Messenger. Á vefslóð þeirri hafi sóknaraðili gefið upp kortaupplýsingar sínar og jafnframt samþykkt eina kortafærslu. Í kjölfarið hafi fleiri færslur verið gjaldfærðar af korti sóknaraðila án hans samþykkis.

Sóknaraðili kveðst hafa af gáleysi samþykkt færslu að fjárhæð 3.126 kr. frá söluaðilanum XTRALIFE hinn 19. apríl 2023. Í kjölfarið hafi tólf færslur í fjórum mismunandi gjaldmiðlum, (SEK, NOK, EUR og USD), verið færðar af korti sóknaraðila, án hans samþykkis. Þar af hafi tíu færslur verið frá söluaðilanum W\*ZUPERGIFT.com, ein frá XTRALIFE og ein frá Wyrel. Hinn 22. apríl 2023 hafi sóknaraðila síðan borist ein endurgreiðsla frá söluaðilanum Wyrel.

Varnaraðili segir sóknaraðila hafa komið í útibú varnaraðila hinn 21. apríl 2023 og fengið aðstoð við að gera athugasemdir til Rapyd vegna framangreindra færslna af korti sóknaraðila hinn 19. apríl 2023. Hinn 27. apríl 2023 hafi endurkröfu sóknaraðila



verið hafnað af hálfu Rapyd á grundvelli þess að færslurnar hefðu allar verið sannvottaðar.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar að fullu þær fjárhæðir sem teknar voru af reikningi sóknaraðila án samþykkis hans.

Sóknaraðili telur sig hafa lent í svikum, hann hafi ekki gáð nægilega að því og samþykkt eina færslu. Sóknaraðili ítrekar að hafa ekki samþykkt fleiri en eina færslu og telur samþykki hljóta að þurfa fyrir hverri og einni færslu. Þá telur sóknaraðili óeðlilegt að eitt samþykki heimili ótakmarkaðar úttektir af reikningi hans. Sóknaraðili telur varnaraðila ábyrgan fyrir því að koma í veg fyrir að slíkt geti átt sér stað og vill að varnaraðili gangist við ábyrgð sinni í málinu.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili mótmælir öllum röksemdum og málsástæðum sóknaraðila og krefst þess að kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu vegna þeirra færslna sem sóknaraðili telur sig ekki hafa samþykkt, verði hafnað.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila þess efnis að umræddar færslur hafi verið framkvæmdar án samþykkis sóknaraðila. Varnaraðili segir rafrænum greiðslum stýrt með sterkri auðkenningu þ.e. tveggja þátta auðkenningu í samræmi við lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili kveður allar hinar umdeildu færslur sóknaraðila hafa verið framkvæmdar í netviðskiptum með innslætti kortanúmers og staðfestingu í gegnum heimabanka sóknaraðila í kjölfar greiðslu. Þar með hafi allar kortafærslurnar verið heimilaðar með sterkri auðkenningu. Hin sterka auðkenning hafi annars vegar falist í umráðum sóknaraðila á greiðslukorti og hins vegar þekkingu sóknaraðila á aðgangsupplýsingum inn í netbanka sinn. Sannvottun greiðslanna byggir þar með á tveimur þáttum og uppfylli skilyrði laga nr. 114/2021 um sterka sannvottun.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu gildi um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi sbr. 1. gr. laganna. Um samningssamband sóknaraðila og varnaraðila gildi jafnframt debetkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 54. gr. sömu laga. Samkvæmt 75. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skal greiðsluþjónustuveitandi hans sanna að sannvottun 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 á henni sé einhver ágalli sbr. 78. gr. laganna. Varnaraðili staðfestir að greiðslur af korti sóknaraðila dags. 19. apríl. 2023, hafi allar verið greiddar rafrænt, þ.e. með innslætti á kortaupplýsingum með fullri auðkenningu og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á færslum sóknaraðila.

Varnaraðili vísar jafnframt til þess að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, af ásetningu eða stórfelldu gáleysi. Þá gildi m.a. debetkortaskilmálar um viðskipti sóknar- og varnaraðila. Í VI. gr. 4. kafla þeirra skilmála sé skýrt tiltekið að korthafi sé ábyrgur fyrir

varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, enda ber korthafa að gæta þess á sama örugga hátt og reiðufé, tékka og annarra verðmæta. Varðveiti hann ekki kortaupplýsingar í samræmi við greinina, teljist það stórfellt gáleysi að mati varnaraðila. Við mat á ábyrgð sóknaraðila líti varnaraðili m.a. til upplýsinga frá sóknaraðila sjálfum, sem segist aðeins hafa samþykkt fyrstu færsluna að fjárhæð 3.126 kr. frá söluaðilanum XTRALIFE. Þá sé ein af þeim færslum sem sóknaraðili kveðst ekki kannast við frá sama söluaðila, en hinar frá W\*ZUPERGIFT. Varnaraðili telur ótrúverðugt að síðarnefndi söluaðilinn hafi náð að skuldfæra af greiðslukorti sóknaraðila án aðkomu sóknaraðila.

Varnaraðili telur fyrirbyggjandi gögn varnaraðila staðfesta að kortafærslurnar hafi verið framkvæmdar með innslætti kortanúmers með sama hætti og fyrsta kortafærslan. Áður en allar umræddar kortafærslur hafi verið samþykktar hafi varnaraðili aflað viðbótarsamþykkis sóknaraðila með því að senda beiðni um staðfestingu færslna í app eða netbanka sóknaraðila, en þar hafi sóknaraðili þurft að taka afstöðu til hvernar og einnar greiðslu áður en færslan var heimiluð. Allar umþrættar færslur sóknaraðila hafi verið staðfestar í netbanka hans og sé því frásögn sóknaraðila af atvikum máls í ósamræmi við fyrirbyggjandi gögn varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að auk fyrrgreindra debetkortaskilmála varnaraðila, gildi skilmálar varnaraðila vegna netbanka um umþrætt viðskipti. Í 3. gr. þeirra komi fram að notandi beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum í netbanka leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila þeim með öðrum. Jafnframt sé notanda óheimilt að veita öðrum aðgang að netbankanum með sínu notendanafni, aðgangsorði og auðkenni. Í 7. og 10. gr. skilmálanna sé kveðið á um að netbankanotandi beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að netbanki hefur verið virkjaður og allar fjárhagslegar færslur séu á ábyrgð notanda.

Með vísan til alls framanritaðs telur varnaraðili ljóst, miðað við gögn málsins, að sóknaraðili hafi gefið upp kortaupplýsingar sínar að eigin frumkvæði, enda eigi enginn annar að vera með aðgang að debetkorti hans og geta staðfest greiðslur af kortinu með samþykki gegnum netbanka sbr. fyrrnefnd ákvæði skilmála varnaraðila. Varnaraðili telur engan sjáanlegan mun á auðkenningu sóknaraðila á fyrstu kortafærslunni og hinum færslunum sem sóknaraðili byggir kvörtun sína á, en allar þrettán kortafærslurnar hafi verið sterkt sannvottaðar með tveggja þátta auðkenningu.

Varnaraðili telur ljóst að ef þriðji aðili hefur komist yfir bæði kortaupplýsingar sóknaraðila og persónubundna öryggisþætti inn í netbaka hans hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð greiðslukorts síns og persónubundinna öryggisþætti og hafi sóknaraðili þar með brotið gegn þeim skilmálum sem hann hefur undirgengist og gilda um viðskipti sóknaraðila við varnaraðila. Umræddar kortafærslur sóknaraðila teljist því hafa verið heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, þar sem segir að samþykki fyrir framkvæmd greiðslu skuli veitt á því formi sem greiðandi og greiðsluþjónustuveitandi koma sér saman um. Varnaraðili telur að í ljósi þess að sannvottað samþykki liggur fyrir öllum umræddum greiðslum sóknaraðila, í samræmi við umsamda notendaskilmála varnaraðila og með vísan til 75. gr. laga nr. 114/2021, beri varnaraðili ekki ábyrgð á greiðslum sóknaraðila sbr. 79. gr. sömu laga. Hafnar varnaraðili þar með endurgreiðslukröfu sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort ellefu greiðslur hafi verið samþykktar og sannvottaðar af hálfu sóknaraðila. Í því sambandi ber að skoða hvort um hafi verið að ræða heimilaðar greiðslur og sannvottun á þeim greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu eða hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili hafði sjálfur skráð debetkortaupplýsingar sínar inn á síðu söluaðila og staðfest fyrstu greiðsluna með sterkri sannvottun.

Ágreiningurinn hverfist hins vegar um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt og sannvottað hinar tíu af hinum ellefu umþrættu greiðslum.

Varnaraðili hefur sýnt fram á það með gögnum að allar hinar umþrættu greiðslur voru samþykktar og sannvottaðar með sterkri sannvottun í formi staðfestingar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila, sbr. b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021. Staðfesting með rafrænum skilríkjum uppfyllir kröfur 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 um sterka sannvottun þar sem að minnsta kosti tveir af þremur þáttum auðkenningar eru fyrir hendi. Þá liggja engin gögn fyrir í málinu sem styðja málatilbúnað sóknaraðila um að samþykki hinna sannvottuðu færslna hafi verið fengið með sviksamlegum hætti eða vegna gáleysislegrar hegðunar.

Allar greiðslurnar teljast því heimilaðar með sterkri sannvottun í skilningi laganna og eiga því ákvæði 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna óheimilaðra greiðslna ekki við í máli þessu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M, á hendur F, er hafnað.

Reykjavík, 16. júlí 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson  
Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir  
Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2025, mánudaginn 17. mars 2025, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 29/2023**:

**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 18. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. ágúst 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 28. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 16. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 12. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 6. júní 2024, 31. október 2024 og 17. mars 2025.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa pantað vörur í gegnum erlenda netverslun í byrjun maí 2023. Nokkrum dögum síðar, eða þann 10. maí 2023, hafi sóknaraðila borist smáskilaboð frá tilteknum flutningsaðila þar sem óskað var eftir staðfestingu á réttu póstnúmeri svo unnt væri að afhenda vörurnar. Þann 11. maí 2023 hafi sóknaraðili farið inn á hlekk sem fylgdi smáskilaboðunum og gefið þar upp póstnúmer sitt. Hafi hann þá fengið tilkynningu um að þörf væri á að staðfesta auðkenni með því að slá inn kóða sem honum yrði sendur. Fæli þetta í sér fullnægjandi auðkenningu á að sóknaraðili væri réttur viðtakandi sendingar og jafnframt yrðu 3 evrur dregnar af korti hans sem staðfesting á auðkenninu.

Sóknaraðili kveðst hafa fylgt leiðbeiningum sem virtust koma frá flutningsaðila og í kjölfarið hafi hann yfirfarið kortayfirlit sitt. Honum hafi þá orðið ljóst að kl. 06:52 hefði greiðsla að fjárhæð 1.160,7 evrur verið dregin af kortinu, eða 180.790 krónur á gengi þess tíma. Sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila kl. 07.10 og sendi varnaraðila tölvupóst kl. 07.47 sama dag. Skrifleg tilkynning um svikin hafi þannig borist varnaraðila 55 mínútum eftir að fjárhæðin var dregin af kortinu.

Þann 30. maí 2023 barst sóknaraðila staðfesting varnaraðila á að endurkröfubeiðni sóknaraðila væri móttekin. Var sóknaraðila tjáð að samkvæmt reglum Mastercard, sem ættu við í hans tilfalli, væri endurkröfuréttur sóknaraðila takmarkaður þegar færslur væru staðfestar með “3D Secure Code” (hér eftir öryggiskóði), í skilningi reglnanna, eins og um var að ræða í tilfalli sóknaraðila. Varnaraðili kvaðst þó ætla láta reyna á endurkröfu fyrir hönd sóknaraðila. Sóknaraðili sendi erindi þann sama daga til varnaraðila þar sem hann tilkynnti um að hann sé ekki sammála svörum varnaraðila. Einnig tilkynnti hann um að hann hafi lagt fram kæru til lögreglu vegna netsvika.

Þann 20. júlí 2023 barst sóknaraðila tölvupóstur frá varnaraðila um að seljandi varanna hefði mótmælt endurkröfunni á þeim grunni að vörurnar hefðu verið afhentar í Frakklandi þann 15. maí 2023. Meðfylgjandi voru gögn frá seljanda sem sóknaraðili kveður hafa sýnt falsaða undirritun fyrir móttöku vörunnar. Tjáði varnaraðili sóknaraðila að endurkröfubeiðni hans hefði verið hafnað, þar sem ekki væri heimild til að fella færsluna niður þar sem sóknaraðili hefði slegið inn öryggiskóða og væri málinu lokið af hálfu bankans.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér fjárhæð 180.790 krónur sem dregin var af kreditkorti sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili vaxta og dráttarvaxta í samræmi við fyrirmæli laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu.

Sóknaraðili vísar til þess að í 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu sé sérstaklega kveðið á um að greiðandi geti afturkallað greiðslufyrirmæli um beingreiðslu í síðasta lagi í lok síðasta viðskiptadags fyrir umsaminn skuldfærsludag fjárins. Þrátt fyrir að ákvæðið fjalli um beingreiðslu telji sóknaraðili ekki óeðlilegt að heimfæra slík atvik á þau viðskipti sem hér um ræðir. Sóknaraðili telur að ef litið er á staðfestingu með öryggiskóða sem samþykki, þegar það er þvingað fram með sviksamlegum hætti, eigi viðskiptamaður að geta afturkallað slíkt samþykki innan dagsins eða um leið og honum var ljóst að um svik væri að ræða. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafni allri ábyrgð og skýli sér á bak við reglur sem Mastercard hafi sett. Sóknaraðili telur ferla og reglur varnaraðila um hvernig bregðast skuli við svikum sem þessum ábótavant. Reglur Mastercard geti ekki gengið framár lögum og reglum um neytendavernd í landinu.

Sóknaraðili segist fyllilega meðvitaður um að svik af þessu tagi gerist daglega. Sóknaraðili telur þó að rík skylda hljóti að hvíla á viðskiptabanka til þess að bregðast við þegar ljóst sé að brotið hafi verið á viðskiptamanni og hann leiti eftir aðstoð. Í þessu tilviki hafi bankinn látið undir höfuð leggjast að stöðva svikin og tilkynna öllum hlutaðeigandi, þ.m.t. seljanda vörunnar. Ljóst sé að seljandi hafði ekki sent vöruna af stað til kaupanda þegar sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að hann hafi gert allt í sínu valdi til þess að reyna að verja hagsmuni sína og forða því að svikin næðu fram að ganga. Sóknaraðili telur sig hafa gætt fyllstu varúðar í viðskiptum sínum og hafa brugðist hárrétt við aðstæðunum. Þar sem aðeins hafi liðið nokkrar mínútur milli þess að viðskiptin áttu sér stað og þar til sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila, hafi varnaraðila verið í lófa lagið að stöðva viðskiptin, vitandi að um væri að ræða netsvik. Varnaraðili hafi hins vegar ekki aðhafst og því horft á svikin gerast án þess að stöðva athæfið. Varnaraðili hafi brugðist skyldum sínum og haft hagsmuni viðskiptavinar að engu með því að virða almennar reglur um

neytendavernd að vettugi og sýna enga tilburði til þess að gæta hagsmuna viðskiptavinar síns.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að málsatvik í máli þessu séu áþekkt þeim sem komu til úrlausnar í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 1/2021. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að eyða væri í öryggiskeðjunni og að varnarleysi viðskiptavinar við svikum sé algjört. Sóknaraðili hafi haft meira en tvö ár til þess að gera úrbætur og þetta ferla í því skyni að verja grandlausa viðskiptavini við svikapóstum, t.d. með því að stöðva færslur þegar tilkynning berst frá viðskiptavini. Telur sóknaraðili ábyrgð fjármálafyrirtækis í slíkum tilvikum mikla enda sé viðskiptavinum ókleift að verja hagsmuni sína. Varnaraðili beri einn ábyrgð á því að bregðast við með því að skerpa á reglum og viðbrögðum þegar viðskiptavinur lendir í slíkum svikum. Sóknaraðili gerir jafnframt viðbótarathugasemd við auðkenninguna sem slíka. Sóknaraðili veltir því fyrir sér hvort auðkenningin sé ekki í raun óþörf þar sem viðskiptavinur þurfi hvort sem er að setta sig við að hvaða fjárhæð sem er sé dregin af reikningi hans, með eða án hans vilja og sé því um falskt öryggi að ræða.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili gerir athugasemdir við lýsingu sóknaraðila á málsatvikum og telur mega ætla að í smáskilaboðum sem sóknaraðila bárust frá flutningsaðila hafi auk pósthúmers verið óskað eftir kortanúmeri sóknaraðila. Sóknaraðili hafi þannig farið inn á hlekkinn og gefið upp pósthúmer og þótt sóknaraðili taki það ekki fram, megi ætla að þar hafi hann einnig gefið upp greiðsluupplýsingar sínar, þ.e. kortanúmer sitt, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili kveðst þá hafa fengið smáskilaboð um að staðfesta þyrfti auðkenni með því að slá inn kóða sem honum yrði sendur og heldur því fram að fram hafi komið í skilaboðunum að 3 evrur yrðu dregnar af kortinu í því skyni að staðfesta auðkenni hans. Sóknaraðili hafi farið eftir leiðbeiningum smáskilaboðanna og slegið inn kóðann öryggiskóða (*e. 3D Secure Code*). Ítrekar varnaraðili á að upplýsingar um kortanúmer séu nauðsynlegar svo unnt sé að staðfesta greiðslu með slíkum öryggiskóða.

Varnaraðili mótmælir því að umþrætt greiðsla teljist beingreiðsla í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og því eigi ákvæði 3. mgr. 86. gr. laganna um afturköllun greiðslufyrirmæla ekki við í þessu tilviki. Um sé að ræða staka greiðslu með kreditkortu en hugtakið beingreiðsla sé skilgreind í 3. gr. laganna sem: *„Greiðsluþjónusta við skuldfærslu af greiðslureikningi greiðanda ef viðtakandi greiðslu á frumkvæði að skuldfærslunni á grundvelli samþykkis greiðanda, sem hann veitir viðtakanda greiðslu, til greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda greiðslu eða til eigin greiðsluþjónustuveitanda greiðanda.“*

Varnaraðili mótmælir jafnframt sjónarmiðum sóknaraðila um að edlilegt sé að heimfæra ákvæði 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021 yfir á hina umþrættu færslu þar sem um svik sé að ræða. Varnaraðili vísar til þess að færslan sem um ræðir sé stök greiðsla með greiðslukorti og því eigi ákvæðið ekki við. Í 2. mgr. ákvæðisins segi beinlínis að greiðandi geti ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að hafa veitt samþykki sitt fyrir greiðslunni. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa veitt samþykki sitt fyrir færslunni með því að gefa upp kortanúmer sitt og staðfesta greiðsluna í kjölfarið með því að slá inn öryggiskóða sem honum var sendur. Vísar varnaraðili til þess að eftir að sóknaraðili hafði heimilað greiðsluna hafi varnaraðila verið óheimilt að afturkalla greiðsluna samkvæmt reglum Mastercard. Samkvæmt reglunum sé það eingöngu söluaðili sem

hafi þá heimild. Í því sambandi gildi einu þótt sóknaraðili hafi gert allt í sínu valdi til þess að reyna að verja hagsmuni sína og forða því að svikin næðu fram að ganga með því að hafa samband við varnaraðila skömmu eftir að hafa staðfest umrædda færslu.

Varnaraðili er ósammála þeirri skoðun sóknaraðila að reglusetningu og ferlum varnaraðila um hvernig skuli bregðast við þegar viðskiptamenn lenda í svikum sem þessum sé ábótavant og að reglur Mastercard gangi framar lögum og reglum um neytendavernd í landinu. Í þessu sambandi telur varnaraðili rétt að benda á að varnaraðili er eftirlitsskyldur aðili samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002 og beri að fara eftir lögum er varða starfsemi fjármálafyrirtækja. Notkun greiðslukorta falli undir lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvíli skylda á varnaraðila að fara eftir ákvæðum laganna um meðferð og öryggi kreditkorta. Varnaraðili vísar til þess að lögin séu byggð á Evróputilskipun sem hafi m.a. þann tilgang að auka öryggi og hagræði fyrir neytendur, sbr. umfjöllun um tilefni og nauðsyn lagasetningar í 2. kafla greinargerðar með frumvarpi því er varð að lögnum. Að sama skapi beri Mastercard að haga sínum reglum til samræmis við þá tilskipun.

Varnaraðili vísar til þess að ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði. Ísland ásamt fleiri löndum hafi heimild til þess að notast við slíka kóða og því sé enginn endurkröfuréttur samkvæmt reglum Mastercard þegar greiðslur eru staðfestar með slíkum kóða. Varnaraðili bendir á að umfjöllun um öryggi komi fram í athugasemdum við 101. gr. laga nr. 114/2021 í frumvarpi til laganna. Varnaraðili bendir á að þegar fjallað er um öryggiskóða sé átt við persónulega auðkenningu korthafa með sérstökum kóða sem sendur er til korthafa með smáskilaboðum til þess að hann geti staðfest færslu með honum. Korthafi eigi ekki að slá inn öryggiskóða nema að hann kannist við færsluna, enda ráði kóðinn úrslitum um það hvort færslan fer í gegn eða ekki. Heimili korthafi færslu fari færslan í gegn og sé hún þar með á ábyrgð korthafa. Varnaraðili telur gögn málsins sýna að sérstakur öryggiskóði var sendur með smáskilaboðum í símanúmer sem skráð er á sóknaraðila sem handhafa kortsins. Í umræddum smáskilaboðum hafi komið fram nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð greiðslunnar sem verið var að staðfesta í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi staðfest umrædda greiðslu með því að slá inn öryggiskóða sem sendur var í farsíma hans, í reit sem kom upp í símanum.

Varnaraðili vísar til þess að um samningssamband sóknar- og varnaraðila gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila og samkvæmt 54. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu skuli notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til þess að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. b. og c. liður 2. tölul. og a. liður 5. tölul. 1. mgr. 54. gr., sbr. einnig 75. gr. laganna. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. sömu laga skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 75. gr. laganna af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Varnaraðili bendir á að um þessi viðskipti sóknar- og varnaraðila gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 3.1. gr. skilmálanna. Í 6.10. gr. þeirra séu lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og mælt fyrir um að varðveiti korthafi þá ekki í samræmi við ákvæðið teljist það stórfellt gáleysi. Í 11.2. gr. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannarlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli 6.10. gr. skilmálanna.

Varnaraðili telur að við mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum, verði að líta til þess að sóknaraðili staðfesti



færsluna með öryggiskóða þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðil, en ekki nafn viðeigandi flutningsaðila og fjárhæð í íslenskum krónum. Þar með verði að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til þess að sóknaraðili hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni.

Varnaraðili telur ljóst að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi varna eða öryggis varnaraðila heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í netviðskiptum. Varnaraðili eigi enga sök á því og geti þar með ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að orsakasamband milli sakar varnaraðila og tjóns sóknaraðila, en það hafi ekki verið gert. Þvert á móti sé það sök sóknaraðila að hafa ekki gætt nægilega að sér þegar hann samþykkti færsluna og verið stórkostlegt gáleysi. Bankinn hafi jafnframt sérstaklega varað við svonefndum vefveiðum (*e. Phising*) og m.a. tekið fram að í þeim tilvikum þar sem fólk hefur fyllt út allar upplýsingar, þ.m.t. öryggisnúmer, jafngildi það því að rétta glæpamanni kortið og því sé einstaklingurinn ábyrgur verði kortið misnotað.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til þess að í tilvitnuðu máli nr. 1/2021 hafi öllum kröfum sóknaraðila verið hafnað og varnaraðili talinn hafa uppfyllt skyldur sínar. Varnaraðili bendir jafnframt á að þó svo að sóknaraðili hafi uppfyllt skyldur sínar og tilkynnt um mögulega misnotkun eða óheimilaða notkun og óskað eftir að greiðslan yrði stöðvuð, hefði verið ómögulegt að stöðva viðskiptin þar sem búið var að sækja heimild fyrir færslunni. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til þess að stöðvun á greiðslu eftir að heimild hefur verið veitt sé í andstöðu við strangar endurkröfureglur Mastercard. Traust og öryggi í kortaviðskiptum milli seljanda og kaupenda byggi á því að farið sé eftir þeim ströngu skilmálum. Skilmálar varnaraðila og endurkröfureglur Mastercard byggi á lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og sé því ljóst að þær gildi um viðskipti sóknar og varnaraðila.

Varnaraðili tekur einnig fram í viðbótarathugasemdum að tilvísun hans til vefslóða um vörn gegn netsvikum hafi verið gerð í þeim tilgangi að sýna fram á að varnaraðili sé sífellt að benda viðskiptavinum á þá hættu sem fylgir netviðskiptum. Bankinn sé stöðugt að bæta verklag og uppfæra kerfi í þeim tilgangi að verjast netsvikum og til þess að tryggja viðskiptavinum sína. Sjálfkrafa lokun sé ein af þessum vörnum, en í tilviki sóknaraðila hafi ekkert bent til þess að hin umþrætta greiðsla væri svikafærsla. Varnaraðili sé með skilmála og verklag til að uppfylla skyldur sínar gagnvart viðskiptavinum sínum en geti hins vegar ekki borið ábyrgð á því þegar viðskiptavinir fara ekki eftir skilmálunum.

Varnaraðili mótmælir enn fremur viðbótarathugasemdum sóknaraðila er lúta að auðkenningunni sem slíkri og vísar til málsgagna þar sem fram kemur að sóknaraðili hafi staðfest upphæðina 1.160 evrur.

Með vísan til ofangreinds og tilvísana í kreditkortaskilmála varnaraðila skilmála Mastercard og leiðbeininga varnaraðila um netöryggi og vörn gegn netsvikum, telur varnaraðili ljóst að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila sem rekja má til óvarkárni sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Sóknaraðili byggir endurgreiðslukröfu sína m.a. á 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu hvað varðar afturköllum greiðslufyrirmæla beingreiðslu. Ljóst er að sú greiðsla sem hér er um að ræða er ekki beingreiðsla í

skilningi laganna. Um er að ræða staka greiðslu með kreditkorti og því engar forsendur til þess að heimfæra 3. mgr. 86. gr. á þann hátt að hún nái yfir umrædda greiðslu.

Við úrlausn málsins hefur m.a. verið horft til 2. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Þar er kveðið á um að ef greiðsluvirkjandi virkjar greiðslu eða viðtakandi setur af stað eða hefur milligöngu um greiðslu getur greiðandi ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að hann hefur veitt samþykki sitt fyrir greiðslunni. Samkvæmt gögnum málsins veitti sóknaraðili samþykki sitt fyrir greiðslunni með því að gefa upp kreditkortaupplýsingar og staðfesti greiðsluna í kjölfarið með því að slá inn öryggiskóða.

Sóknaraðili byggir jafnframt á því að varnaraðili hafni ábyrgð og skýli sér bakvið reglur Mastercard. Varnaraðili hefur vísað til þess að samkvæmt reglunum sé ekki endurkröfuréttur til staðar þegar greiðslur eru staðfestar með öryggiskóða eins og hér var gert. Varnaraðili er eftirlitsskyldur aðili á grundvelli laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki og ber því að fara eftir tilteknum lögum hvað varðar meðferð og öryggi kreditkorta, þ.á.m. lögum nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Umræddir reglur byggja á lagamma hérlendis sem og Evrópulöggjöf. Um samningssamband sóknar- og varnaraðila gildi auk löggjafar og reglnanna, kreditkortaskilmálar varnaraðila. Í 54. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu kemur fram að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til þess að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. b. og c. liður 2. tölul. og a. liður 5. tölul. 1. mgr. 54. gr., sbr. einnig 75. gr. laganna. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. sömu laga skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 75. gr. sömu laga af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í kreditkortaskilmálum varnaraðila kemur fram að lagðar séu skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum og mælt fyrir um að varðveiti korthafi þá ekki í samræmi við ákvæðið teljist það stórfellt gáleysi. Telur nefndin að mat á skyldu sóknaraðila á að varðveita persónubundna öryggisþætti verði að líta til þess að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóða þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðil, en ekki nafn flutningsaðila staðsettan hérlendis og fjárhæð í íslenskum krónum. Þar með verði að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til þess að sóknaraðili hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni vegna stórfelld gáleysis.

Sóknaraði ber því við í málinu að hann hafi samþykkt skuldfærslu upp á 3 evrur, en hærri fjárhæð verið dregin af kortinu, eða 1160,7 evrur. Þessi málsástæða fær ekki stoð í gögnum málsins, eingöngu er að sjá af gögnunum þá upphæð sem sannanlega var dregin af korti sóknaraðila eða 1160,7 evrur. Sóknaraðili ber sönnunarbyrði fyrir því að hafa samþykkt lægri upphæð en þá sem fram kemur í gögnum málsins.

Sóknaraðili byggir málatilbúnað sinn á því að rík skylda hljóti að hvíla á viðskiptabanka til að bregðast við þegar brotið er á viðskiptamanni og hann leiti eftir aðstoð. Sóknaraðili hefur samband við varnaraðila eftir að hafa staðfest greiðslu með öryggisnúmeri, varnaraðili staðfesti að endurkröfubeiðni væri móttækin nokkru síðar. Líkt og fram hefur komið var möguleiki til endurgreiðslu ekki staðar þar sem

öryggiskóði hafði verið sleginn inn, auk annarra kortaupplýsinga. Varnaraðili lét engu að síður á það reyna, án árangurs.

Í viðbótarathugasemdum vísar varnaraðili til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2021. Nefndin tekur fram að þau líkindi sem eru með þessum tveimur málum styðji, til viðbótar við ofangreinda umfjöllun, þá niðurstöðu nefndarinnar að hafna kröfu sóknaraðila.

Með vísan til alls ofangreinds er kröfum sóknaraðila hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. mars 2025  
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, þriðjudaginn 16. júlí 2024, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 30/2023**:

**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 23. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. ágúst 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 26. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar dags. 29. september 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. Ekki frekari athugasemdir frá sóknaraðila skv. tölvupósti til nefndarinnar 12. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. febrúar 2024 og 16. júlí 2024.

### II.

#### Málsatvik.

Hinn 8. júní 2023 verslaði sóknaraðili með debetkorti sínu um borð í flugvél Wizz Air á leið til Búdapest. Sóknaraðili kveðst hafa lent í vandræðum með kortið og því þurft að slá inn PIN númer sitt oftár en einu sinni. Að morgni hinn 9. júní 2023 kom í ljós að kortaveski sóknaraðila var horfið og telur sóknaraðili ljóst að hún hafi misst það um borð í flugvélinni. Í kjölfarið lét sóknaraðili strax loka kortum sínum en varð sóknaraðila þá ljóst að búið var að taka út af debetkorti hennar í Rúmeníu. Sóknaraðili er sannfærð um að PIN númer kortsins hafi ekki fylgt hinu glataða kortaveski.

Varnaraðili vísar til þess að um sé að ræða níu færslur á debetkorti sóknaraðila sem nemi samtals fjárhæð 200.794 kr., auk 2.541 kr. sem gjaldfærðar voru á tékkareikningi sóknaraðila, gjöld vegna úttekta úr hraðbanka.

Hinn 19. júní 2023 skilaði sóknaraðili athugasemdum vegna umræddra færslna til varnaraðila. Varnaraðili svaraði erindi sóknaraðila hinn 23. júní þar sem fram kom að samkvæmt upplýsingum frá Rapyd væri ekki endurkröfuréttur til staðar þar sem allar færslur á debetkorti sóknaraðila hefðu verið staðfestar með örgjörva og PIN númeri.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna úttekta á debetkorti sínu í Rúmeníu, sem sóknaraðili segir hafa verið framkvæmdar án hennar samþykkis. Sóknaraðili kveðst ekki hafa framkvæmt umræddar úttektir enda hafi hún verið stödd í Búdapest en ekki í Rúmeníu þegar úttektirnar áttu sér stað.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar í því sambandi til þess að samkvæmt upplýsingum frá Rapyd hafi allar umræddar færslur af debetkorti sóknaraðila verið staðfestar með PIN númeri og teljist það sterk sannvottun greiðslu í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Greiðslufyrirmælin beri þar af leiðandi ekki annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálf heimilað greiðslurnar, enda hafi sóknaraðili ein haft kortið undir höndum og vitneskju um PIN númer kortsins. Varnaraðili telur að ef atvik málsins eru með þeim hætti sem sóknaraðili lýsir bendi það til þess að óviðkomandi aðili hafi komist yfir kort sóknaraðila auk PIN númer kortsins.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt framlögðu færslufirliti kortsins frá Rapyd hafi rangt PIN númer verið slegið inn einu sinni. Þá hafi fjórum færslum verið synjað þegar úttekt úr hraðbanka var reynd innan 3ja klukkustunda frá fyrri úttekt af kortinu og þremur færslum synjað þar sem farið hefði verið yfir úttektarmörk reiknings sóknaraðila hefði færslan verið samþykkt.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa fært sönnur fyrir því að debetkorti sóknaraðila hafi verið stolið og það notað með ólögætum hætti og telur varnaraðili beiðni sóknaraðila um að kortinu yrði lokað enga sönnun þess efnis.

Varnaraðili byggir á því að úttektirnar hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila, eða með hennar samþykki. Varnaraðili telur að ef litið verði svo á að sóknaraðila hafi tekist að sanna að debetkorti hennar hafi verið stolið og það notað með ólögætum hætti, verði að horfa til 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili vísar til þess að í 1. mgr. 78. gr. laganna komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skal greiðsluþjónustuveitandi hans sanna að sannvottun 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 á henni sé einhver annar ágalli. Varnaraðili staðfestir að færslurnar hafi átt sér stað, þær sannvottaðar með PIN númeri og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á færslunum. Jafnframt hafi Rapyd staðfest framangreint við varnaraðila.

Varnaraðili vísar einnig til þess að í 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar engu að síður að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna og skal greiðsluþjónustuveitandi leggja fram sönnunargögn til þess að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Varnaraðili vísar til þess að í greinargerð með 75. gr. laganna sé framangreint útskýrt á þann veg að sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður, sé ekki endilega

fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. laganna. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annara atvika.

Varnaraðili vísar til þess að í 75. gr. laganna komi fram að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til þess að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins. Varnaraðili bendir á að við móttöku og notkun debetkortsins hafi sóknaraðili undirgengist þá skilmála og reglur sem gilda um notkun debetkorta útgefnum af varnaraðila. Um greiðslufyrirmæli sem viðskiptavinur gefur um notkun greiðslukorts fari eftir almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Varnaraðili vísar til þess að á þeim tíma sem umræddar færslur áttu sér stað voru í gildi almennir viðskiptaskilmálar bankans sem tóku gildi 1. desember 2021. Í 5.3 kafla skilmálanna komi fram að sannvottun/auðkenning sé sú aðferð sem korthafi notar til að sanna á sér deili eða heimild til notkunar greiðslumiðils, þ.m.t. með persónubundnum öryggisskilríkjum þegar hann staðfestir framkvæmd greiðslu/úttekt með korti. Auðkenning felist í innslætti persónubundinna öryggisskilríkja eins og PIN eða einskiptis auðkennisnúmer/kóða, annars konar öryggisnúmer til auðkenningar eða notkun lífræns auðkennis. Þá komi fram í 5.4. kafla skilmálanna 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, t.d. kortanúmer eða öryggisnúmer. Korthafa sé óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té og skuli korthafi gæta fyllsta öryggis upplýsinganna. Korthafi skuli sjálfur framkvæma greiðslu og slá inn PIN eða eftir atvikum aðra persónubundna öryggisþætti. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálanna sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu.

Varnaraðili telur að þegar sannvottun er talin sönnuð, eins og í máli þessu, en korthafi neitar því að hafa heimilað greiðslu vakni sú spurning hvort þriðji aðili hafi haft aðgang að kortinu og getað auðkennt sig og staðfest greiðslufyrirmælin fyrir hönd eða í nafni sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili haldi því fram að kortinu hafi verið stolið og það notað án hennar heimildar. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi notað kortið um borð í flugvél þann 8. júní 2023 og tekið eftir því daginn eftir að kortaveski hennar hafi verið horfið úr tösku sóknaraðila. Sóknaraðili taki það fram að hafa ekki geymt upplýsingar um PIN númer með debetkortinu og telji það líklegra að sá aðili sem stal kortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN við notkun kortsins.

Að mati varnaraðila eru tveir möguleikar fyrir hendi um það hvernig þriðji aðili komst yfir PIN númer sóknaraðila. Í fyrsta lagi að PIN hafi verið geymt með kortinu, enda liggi fyrir að PIN númer hafi verið slegið inn í öll skiptin sem kortið var notað. Í öðru lagi að sá sem stal debetkortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN um borð í flugvélinni og hafi síðan tekist að stela kortaveski sóknaraðila úr tösku sóknaraðila. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili taki það fram að hún hafi lent í erfiðleikum með að greiða með debetkortinu um borð í flugvélinni og þurft að slá inn PIN oftar en einu sinni. Varnaraðili telur ljóst í báðum tilvikum að sóknaraðili hefur ekki gætt nægilega að persónubundnum öryggisþáttum sínum. Með því að geyma upplýsingar um PIN númer með kortinu hafi sóknaraðila mátt vera ljóst að ekki væri hægt að koma í veg

fyrir misnotkun á kortinu. Ef hins vegar verði litið svo á að sá sem stal kortaveski sóknaraðila hafi séð hana slá inn PIN númer um borð í flugvélinni þann 8. júní og getað notað upplýsingarnar til að taka út á kortið, sé ljóst að sóknaraðili á sama hátt hefur ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti að enginn sjái til þegar PIN var slegið inn. Varnaraðili telur þar með ljóst að sóknaraðili fór ekki eftir ákvæði 75. gr. laga nr. 114/2021 og 5.4. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Jafnframt telur varnaraðili háttsemi sóknaraðila fela í sér stórfellt gáleysi samkvæmt fyrrnefndum 5.4. kafla viðskiptaskilmála bankans.

Að mati varnaraðila má gera þá varfærniskröfur á korthafa að korthafi geri það sem í hans valdi stendur til þess að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN þegar það er slegið inn, til dæmis með því að setja líkamann fyrir lyklaborð hraðbanka þannig að ekki sé hægt að horfa yfir öxlina á honum þegar hann slær inn PIN eða með því að setja aðra hendina yfir posa þegar PIN er slegið inn.

Þá vísar varnaraðili til þess að í 79. gr. laga nr. 114/2021 sé fjallað um bótaábyrgð greiðsluþjónustuveitanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. ákvæðisins komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skal greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr. laganna, endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð hinnar óheimiluðu greiðslu.

Í 80. gr. laga nr. 114/2021 sé fjallað um ábyrgð greiðanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. 80. gr. komi fram að þrátt fyrir 79. gr. laganna skal greiðandi bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðil eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Í 3. mgr. 80. gr. laganna segi að þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þerra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, um skyldur notanda í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki, af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Þegar þetta eigi við gildi hámarksfjárhæð sem um getur í 1. mgr. ekki. Þá komi fram í 4. mgr. 80. gr. að þegar háttsemi greiðanda hefur hvorki verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. skal tekið tillits til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum var stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að bera sjálfur ábyrgð á samkvæmt 1. og 3. mgr. ákvæðisins. Varnaraðili telur atvik málsins bera með sér að annað hvort hafi PIN verið geymt með korti sóknaraðila eða sóknaraðili ekki sýnt nægilega aðgát við innslátt PIN númers við notkun kortsins. Að mati varnaraðila telst sú háttsemi að sækja upplýsingar um PIN, skrá þær hjá sér og geyma með korti í kortaveski ásetningur í skilningi laga nr. 114/2021 og sé það stórfellt gáleysi að gæta ekki að eðlilegum varúðarráðstöfunum þegar PIN númer er slegið inn. Því eigi fyrrnefnt ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna ekki við, en takmörkuð ábyrgð samkvæmt ákvæðinu sé bundin við stórfellt gáleysi korthafa. Telur varnaraðili því jafnframt ljóst að ákvæði 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laganna eigi ekki við.

Telji nefndin hvorki að háttsemi sóknaraðila hafi verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. laga nr. 114/2021 þannig að ákvæði 4. mgr. 80. gr. sömu laga eigi við í málinu vekur varnaraðili athygli á því að aðeins sóknaraðili hafði debetkortið og upplýsingar um PIN númer undir höndum. Sóknaraðili hafi borið ábyrgð á því að geyma PIN númer þannig að það kæmist ekki til vitundar þriðja aðila sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 og 5.4. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Varnaraðili telur ljóst af málsatvikalýsingu sóknaraðila að

Þriðji aðili hafði kort sóknaraðila og PIN númer þess undir höndum og því sé líklegt að PIN hafi verið geymt með kortinu eða að þriðji aðili hafi séð sóknaraðila slá inn PIN númer sitt. Varnaraðili telur að í því felist að minnsta kosti stórfellt gáleysi til þess að brjóta framangreindar reglur og að mati varnaraðila verður að hafa það í huga þegar lagt er mat á hvaða fjárhæð tjónsins sóknaraðili verður látinn bera sjálfur.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 4. mgr. 80. gr. skuli taka tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að greiða sjálfur. Varnaraðili tekur fram að greiðslumiðillinn hafi verið debetkort útgefið á plasti með 4ra stafa PIN númeri til greiðslustaðfestingar. Fram komi í viðskiptaskilmálum varnaraðila sem sóknaraðili hefur undirgengist að hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálanna sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu. Telur varnaraðili atvik og aðstæður málsins með þeim hætti að sóknaraðili skuli sjálfur bera ábyrgð á tjóninu. Varnaraðili vísar jafnframt til þess að í greinargerð með 4. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 segi að gera megi ráð fyrir því að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þyki heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Sambærilegt ákvæði hafi verið í 3. mgr. 56. gr. eldri laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, en varnaraðila er ekki kunnugt um neitt fordæmi hjá úrskurðarnefnd eða dómstólum.

Með vísan til alls framangreinds krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á níu kortafærslum sem framkvæmdar voru á debetkorti sóknaraðila 8. júní 2023 samtals fjárhæð 200.794 kr., auk 2.541 kr. sem gjaldfærðar voru á tékkæikningi sóknaraðila, gjöld vegna úttekta úr hraðbanka.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna. Lög nr. 114/2021 komu í stað laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, og er ætlað að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum og breytingar á öðrum nánar tilteknum tilskipunum.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins, þ.e. t.d. PIN númer á greiðslukortum, en ekki greiðslumiðilinn sjálfan.

Í 78. gr. laga nr. 114/2020 er fjallað um sannvottun vegna framkvæmdrar greiðslu. Þar segir m.a. í 3. mgr. að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi



með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum skv. 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn eða greiðsluvirkjandinn, eftir því sem við á, skal leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 er í 3. mgr. sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 80. gr. laga nr. 114/2021 um að greiðandi skuli bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinber viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Enn fremur segir í 3. mgr. sömu greinar að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum nr. 114/2021 segir m.a. um þetta ákvæði að gera megi má ráð fyrir að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þykir heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Í þessu ákvæði felst mikilvæg neytendavernd. Sambærilegt valkvætt ákvæði var innleitt í 3. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 120/2011.

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukortaupplýsingum hafi líklega verið stolið af henni þegar hún var um borð í flugvél að versla með kortinu og þurfti frá sæti sínu í flugvélinni að slá inn öryggisnúmer sitt oftár en einu sinni til að geta lokið viðskiptum með kortið. Frásögn sóknaraðila er trúverðug og að nokkru marki studd gögnum, þ.m.t. um óeðlilega notkun kortsins eftir svikin. Hún felur í sér yfirgnæfandi líkur á að sóknaraðili hafi verið fórnarlamb svikahrappa sem hafi stolið korta- og PIN-upplýsingum af honum.

Við mat á því hvað teljist „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 2. mgr. 75. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN- númer þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki hægt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferðar greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái nær sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa. Þá ber að líta til þess að við notkun greiðslukorta um borð í flugvél þá eru aðstæður með þeim hætti

að örðugt er fyrir korthafa sem situr í sæti sínu að gæta ítrustu varúðar svo sem með því að leggja hönd eða líkama yfir greiðsluþosa seljanda.

Þótt á það verði fallist að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu við notkun kortsins við þær aðstæður sem lýst er í málavöxtum þá verður ekki talið að hann hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins eða upplýsingum því tengdu, eða brotið þannig gegn skilmálum varnaraðila, að sóknaraðili hafi firrt sig rétti til að krefjast niðurfellingar á færslum. Er þá m.a. litið til þess að sóknaraðili tilkynnti tafarlaust um þjófnað og ætlaða misnotkun á kortinu.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin ekki unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þó kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Þykir nefndinni rétt að fella atvik undir 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 50 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M, 200.794 kr. að frádregnum jafnvirði 50 Evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi hinn 8. júní 2023.

Reykjavík, 16. júlí 2024  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

### Niðurstaða minnihluta:

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukorti hafi verið stolið af henni og að þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer hans þegar hún notaði greiðslukortið um borð í flugvél þar sem hún hafi slegið inn PIN númer greiðslukortsins.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númer og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að innsláttur PIN númer hafi verið hagað með þeim hætti að líkur séu á að þriðji aðili hafi geta komist yfir PIN númer með því einu að horfa yfir öxl sóknaraðila, telur minnihluti ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggis persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og hinar óheimilu greiðslur megi því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og 2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati minnihluta með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila

og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Reykjavík, 16. júlí 2024  
rafræn undirskrift

Ágúst Bragi Björnsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, fimmtudaginn 31. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 32/2023**:

**Málskotsaðilar M1 og M2  
gegn  
Fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

**ú r s k u r ð u r :**

**I.**

**Málsmeðferð.**

Málsaðilar eru M1 og M2, hér eftir nefndir sóknaraðilar, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 31. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila. Með tölvupósti nefndarinnar 5. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 21. september 2023. Svör varnaraðila voru send sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 29. september 2023, og var sóknaraðila gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 1. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 16. október 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 13. júní, 24. október og 31. október 2024.

**II.**

**Málsatvik.**

Atvikalýsingar sóknaraðila og varnaraðila stangast að einhverju leyti á.

Sóknaraðili kveður annars vegar að 9. maí hafi hann fengið tilkynningu um að reikningur hans sé kominn yfir yfirdráttarheimild. Sóknaraðili taldi að eini reikningur hans sem hefði yfirdráttarheimild væri ekki kominn yfir heimild og hringdi því í varnaraðila til að athuga málið. Varnaraðili hafi sagt að heimildin væri í lagi og myndi ekki renna út fyrr en í september og hafi litið svo á að um væri að ræða mistök.

Varnaraðili kveður hins vegar að reikningur sóknaraðila, nr. 370-26-25281, hafi verið neikvæður um 134 kr. hinn 9. maí, þegar varnaraðili sendi sóknaraðila tilkynninguna. Helsta ástæða þess yfirdráttarins hafi verið að hinn 4. maí 2023 var skuldfært á reikninginn árgjald að fjárhæð 950 kr.

Sóknaraðili kveður að hinn 10. maí hafi verið dregið af þessum reikningi fyrir endurnýjun á yfirdráttarheimild, þó ekki að ósk sóknaraðila. Sóknaraðili taldi að með þessu væri varnaraðili að rukka fyrir símtalið sem hann átti við varnaraðila þann 9. maí. Sóknaraðili sendir þar með varnaraðila reikning fyrir 8 tíma vinnu ásamt því sem hann telur varnaraðila hafa dregið af reikningi sínum í óleyfi.

Sóknaraðili kveður að hinn 12. maí hafi varnaraðili hringt og sóknaraðili hafi þá sagst ætla að rukka fyrir símtalið. Varnaraðili segi í símtalinu að sóknaraðili eigi von á tölvupósti. Hinn 15. maí fær sóknaraðili tölvupóst frá lögfræðingum varnaraðila þar sem kemur fram að gildistími yfirdráttarheimildarinnar hafi verið framlengdur og að varnaraðili hafni því að greiða reikninginn sem sóknaraðili sendi, en sóknaraðili setti þá eindaga á reikninginn svo hann bæri dráttarvexti frá 15. maí.

Sóknaraðili kveður að hinn 16. maí hafi hann fengið á ný tölvupóst frá lögfræðingum varnaraðila þar sem sóknaraðila er tjáð að yfirdrátturinn hafi verið á öðrum reikningi. Þegar sóknaraðili athugar reikninginn sér hann að hann er í mínus vegna þess að varnaraðili hafði tekið út af honum án tilkynningar eða vitneskju sóknaraðila.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði þann kostnað sem sóknaraðili hafi orðið fyrir vegna vísvitandi ónægra, rangra og misvísandi upplýsinga í tengslum við að varnaraðili hafi sett reikning sóknaraðila í mínus með eigin aðgerðum vegna óumbeðinnar þjónustu á reikning sem ekki er notaður. Svo og að varnaraðili greiði fyrir þann kostnað sem hafi hlotist af því að sóknaraðili hafi í fyrstu sent kvörtun til rangrar úrskurðarnefndar. Sóknaraðili hefur lagt fram 3 reikninga sem sóknaraðili krefst að varnaraðili greiði alls 408.895 auk vsk. Þá krefst sóknaraðili dráttarvaxta frá útgáfu kostnaðarreikninga sóknaraðila til varnaraðila.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að varnaraðili hafa ekki haft leyfi til þess að draga af reikningi hans gjald fyrir endurnýjun á yfirdráttarheimild, mörgum vikum eða mánuðum áður en hún hafi runnið úr gildi. Sóknaraðili kveður að yfirdrátturinn hafi verið vegna heimildarlausrar úttektar bankans fyrir óumbeðna fyrirframgreidda þjónustu og upplýsingar sem sóknaraðili hafi fengið frá varnaraðila hafi ekki verið fullnægjandi.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður sóknaraðili að því sé hvergi haldið fram í athugasemdum hans að upplýsingar í tilkynningu varnaraðila hafi verið fullnægjandi. Sóknaraðili kveður að í tilkynningunni hafi ekki verið getið um reikningsnúmer og að af orðalaginu hafi mátt ætla að um reikning með yfirdráttarheimild hafi verið að ræða. Einnig kveður sóknaraðili að tilkynningin hafi verið óskiljanleg, þar sem varnaraðili staðhæfði að um mistök hafi verið að ræða af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili kveður að gjaldið sem tekið var af honum hafi verið innheimt löngu áður en nauðsynlegt hafi verið.

Sóknaraðili kveður einnig í viðbótarathugasemdum sínum um að hann kannist ekki við að hafa fengið tölvupóst frá bankanum um töku gjaldsins fyrir framlengingu á yfirdráttarheimild og að gjaldið hafi verið tekið af reikningi hans fyrirvaralaust.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili kveður að atvikalýsing sóknaraðila stangist á við lýsingu varnaraðila á atvikum málsins. Varnaraðili kveður að skuldfærsla reiknings sóknaraðila byggji á grein 13.1 í verðskrá bankans fyrir einstaklinga og að skuldfærslan byggji á debetkortaskilmálum varnaraðila. Í grein 9 skilmálanna segir að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og að korthafi greiði árgjald samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Verðskráin telst hluti af debetkortaskilmálunum. Varnaraðili kveður einnig að sóknaraðili sé enn með nefndan reikning, nr. 370-26-25281, hjá bankanum og hafi ekki óskað eftir að honum verði lokað.

Varnaraðili byggir á því að gjaldtaka af reikningum sóknaraðila, nr. 370-26-25281, hafi verið réttmæt og í samræmi við skilmála varnaraðila, sem sóknaraðilar hafa undirgengist með notkun sinni á reikningum sínum og debetkortum.

Varnaraðili kveður að skuldfærsla reiknings sóknaraðila, nr. 370-26-690198, hinn 10. maí hafi byggt á grein 1.1.2 í verðskrá bankans fyrir lögaðila, þar sem fram kemur að breytingar- og skráningargjald yfirdráttarheimildar sé að fjárhæð 895 kr., sem er fjárhæð breytingargjaldsins sem skuldfært var á reikninginn. Varnaraðili kveður að breytingargjaldið hafi verið skuldfært vegna framlengingar á yfirdráttarheimild félagsins á fyrrnefndum reikningi. Varnaraðili kveður að skuldfærsla reikningsins byggði einnig á debetkortaskilmálum varnaraðila en í grein 9 skilmálanna segir að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og að korthafi greiði gjöld samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi verið upplýstur með tölvupósti um framlenginguna og töku gjaldsins af reikningi nr. 370-26-690198. Þar að auki kveður varnaraðili að í tölvupóstinum hafi verið tekið fram að ef sóknaraðili óskar eftir að fella niður yfirdráttarheimildina þá muni bankinn fella niður gjaldið. Sóknaraðili er enn í dag með yfirdráttarheimild á nefndum reikningi og er reikningurinn í notkun. Varnaraðili kveður að samkvæmt almennum skilmálum innlánsreikninga varnaraðila teljist reikningseigandi hafa samþykkt lánsbeiðni sína og samþykkt upphæð láns og kjör með fyrstu notkun á yfirdráttarheimild.

Varnaraðili hafnar því alfarið að vísitandi hafi verið veittar ónægar, rangar eða misvísandi upplýsingar.

Varnaraðili kveður að engin stoð sé fyrir því að varnaraðili greiði reikninga sem sóknaraðili hefur gefið út til greiðslu af hálfu bankans. Varnaraðili telur að allir slíkir reikningar séu tilhæfulausir.

## **V. Niðurstaða.**

Ágreiningur aðila í máli þessu hverfist um það hvort varnaraðili hafi haft heimild til að draga af innlánsreikningum sóknaraðila. Þá er deilt um hvort varnaraðila beri að greiða reikninga sem sóknaraðili hafi gefið út á hendur varnaraðila vegna kostnaðar sem varnaraðili kveðst hafa orðið fyrir vegna rangra og misvísandi upplýsinga varnaraðila í tengslum við yfirdráttarheimild á debetkortareikningum sóknaraðila og óheimilaðra úttekta varnaraðila af debetkortareikningum sóknaraðila sem leitt hafi til þess að tveir reikningar á vegum sóknaraðila hafi farið í mínus.

Sóknaraðili telur að hann eigi rétt á greiðslu á kostnaði sem hann hafi orðið fyrir vegna rangra upplýsinga og óheimilaðra úttekta af debetkortareikningum hans.

Af gögnum málsins má sjá að staða debetkortareiknings nr. 370-26-25281 var umfram heimild sem nam um 134 kr. Þá er óumdeilt að hinn 4. maí 2023 var skuldfært á reikninginn árgjald að fjárhæð 950. kr. sem leiddi til þess að reikningur sóknaraðila varð neikvæður um 134 kr. Varnaraðili hefur lagt fram verðskrá sína fyrir einstaklinga þar kemur fram grein 13.1 að árgjald fyrir debetkort sé að fjárhæð 950 kr. Þá hefur varnaraðili jafnframt vísað til debetkortaskilmála korthafa þar sem segir í 9. gr. að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og greiði árgjald samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Af framangreindum gögnum er ljóst að varnaraðili hafði stoð í debetkortaskilmálum sem sóknaraðili hafði gengist undir þegar hann fékk útgefið debetkort á innlánsreikning sinn og jafnframt í verðskrá varnaraðila sem telst hluti af debetkortaskilmálunum.

Það er einnig óumdeilt að á innlánsreikning fyrirtækis á vegum sóknaraðila nr. 370-26-69098 var hinn 10. maí 2023 skuldfært breytingagjald að fjárhæð 895 kr. vegna framlengingar yfirdráttarheimildar. Í grein 1.1.2 í verðskrá bankans kemur fram að breytingargjald eða skráningargjald vegna yfirdráttar sé 895 kr., þá er ákvæði í 9. gr. almennra debetkortaskilmála varnaraðila sem kveður á um að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkortareikningi. Aðila greinir á um hvort sóknaraðili hafi verið upplýstur um að til stæði að taka þetta breytingargjald. Í 10. gr. almennra skilmála bankans fyrir innlánsreikninga er fjallað um yfirdráttarheimild. Þar kemur fram að bankinn geti að ákveðnum skilyrðum uppfylltum einhliða framlengt yfirdráttarheimild. Sóknaraðili var upplýstur í tölvupósti um framlenginguna og töku gjaldsins. Í tölvupóstinum er tekið fram að ef fyrirtækið óski eftir að fella niður yfirdráttarheimildina þá muni bankinn fella niður gjaldið og var gefinn kostur á að upplýsa bankann um það.

Af framasögðu er það niðurstaða nefndarinnar að bankinn framkvæmdi gjalddöku í samræmi við gildandi skilmála.

Með vísan til alls framangreinds er greiðslu á framlögðum reikningum, alls 408.895 auk vsk., hafnað.

Samkvæmt j. lið 4. gr. samþykktu um Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns um málskostnað.

Með vísan til þess er kröfu sóknaraðila um greiðslu reikninga vegna kostnaðar vísað frá.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila M1 og M2 um greiðslu varnaraðila F á fjárhæð kr. 408.895 auk virðisaukaskatts er hafnað. Kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar er vísað frá.

Reykjavík, 31. október 2024,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ár 2024, þriðjudaginn 16. júlí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 34/2023**:

**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 31. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 28. ágúst 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 5. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 17. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 17. nóvember 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 23. nóvember 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Samkvæmt tölvupósti frá varnaraðila 4. janúar 2024 voru engar frekari athugasemdir.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 6. júní og 16. júlí 2024.

### II.

#### Málsatvik.

Hinn 30. nóvember 2022 keypti sóknaraðili frímerki af uppboðshúsinu Bruun Rasmusen A/S í Kaupmannahöfn (hér eftir nefndur söluaðili). Sama dag greiddi sóknaraðili 157.440,- DKK fyrir vörurnar og fékk þær afhentar. Fjárhæðina greiddi sóknaraðili með debetkorti félagsins útgefnu af varnaraðila og var greiðslan heimiluð og auðkennd með PIN-númeri af hálfu sóknaraðila.

Hinn 20. janúar 2023 barst sóknaraðila tölvupóstur frá söluaðila þar sem óskað var staðfestingar á því að hið keypta hefði verið flutt frá Danmörku en að öðrum kosti yrði söluaðili að gefa út nýjan reikning með fullum virðisaukaskatti sem sóknaraðila bæri að standa skil. Í febrúar 2023 ítrekaði söluaðila beiðni sína við sóknaraðila í þriggja árangur án viðbragða af hálfu sóknaraðila. Hinn 19. apríl 2023 barst sóknaraðila svo uppfærður reikningur frá söluaðila að viðbættum virðisaukaskatti 39.360,- DKK og í kjölfarið var upphæðin skuldfærð af debetreikningi sóknaraðila hinn 2. maí 2023 í íslenskum krónum að fjárhæð 837.230 kr.

Sóknaraðili sendi varnaraðila endurkröfubeiðni vegna skuldfærslunnar 10. maí 2023. Endurkröfubeiðni sína reisti sóknaraðili á þeim grunni að kaupverð fyrir vörurnar hefði verið greitt að fullu 30. nóvember 2022 og þar með hafi viðskiptum sóknaraðila



við söluaðila verið lokið. Sóknaraðili hafi ekki samþykkt síðari færsluna með pin-númeri og þannig hafi skuldfærsla af korti sóknaraðila verið óheimil. Varnaraðili kveðst hafa tekið endurkröfubeiðni sóknaraðila til skoðunar ásamt endurkröfudeild Mastercard. Beiðni sóknaraðila hafi svo verið hafnað með þeim rökum að skuldfærslan hafi verið vegna greiðslu á virðisaukaskatti sem sóknaraðila bar að standa skil á.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að endurgreiða sér 837.230 krónur, með dráttarvöxtum frá úttektardegi 2. maí 2023, auk 50.000 króna vegna málskotsgjalds. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði áfallinn kostnað við rekstur málsins.

Sóknaraðili kveðst standa í þeirri trú að viðskiptum hans við söluaðila hafi lokið þegar hann greiddi uppboðsverð ásamt þóknun að fjárhæð 147.440,- DKK fyrir frímerkin 30. nóvember 2022. Sóknaraðili telur skuldfærslu söluaðila af debetkorti félagsins 2. maí 2023 hafa verið óheimila með öllu. Sóknaraðili vísar til þess að þegar greitt hafi verið fyrir frímerkin með debetkorti í nóvember 2022 hafi greiðslan verið staðfest sérstaklega með innslætti pin-númers. Seinni skuldfærslan hafi aftur á móti verið framkvæmd án heimildar þar sem sérstök staðfesting prókúruhafa félagsins hafi ekki verið veitt fyrir henni.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður sóknaraðili varnaraðila halda því fram að heimild hafi stofnast til handa söluaðila til fjárdráttar af bankareikningi sóknaraðila 2. maí 2023 vegna viðskiptanna 30. nóvember 2022. Sóknaraðili kveður þá heimild söluaðila vera fráleita og óheimila með öllu. Um sé að ræða hreinan og kláran þjófnað af reikningi félagsins. Sóknaraðili vísar til þess að fönðrað hafi verið við þjófnaðinn að kvöldi 2. maí 2023. Nánar tiltekið kl. 19:22 að íslenskum staðartíma eða kl. 20:22 á dönskum tíma. Þannig hafi þjófnaðurinn verið unninn í næturvinnu sem sóknaraðili telur afar sérstakt þar sem næturvinna sé nánast ekki unnin í dönskum fyrirtækjum. Sóknaraðili telur varnaraðila hafa staðfest þann þjófnað sem færsluhirðir.

Sóknaraðili telur reikning söluaðila sem sendur var sóknaraðila með tölvupósti löngu eftir að kaupin áttu sér stað ekki uppfylla skýrar kröfur um skráningu bókhalds, sbr. 17. og 9. gr. laga um bókhald nr. 145/1994. Í þessu sambandi telur sóknaraðili rétt að taka fram að dönsk lög um skráningu bókhalds séu ekki ósvipuð þeim íslensku. Sóknaraðili kveður þá upphæð sem stolið hafi verið af reikningi sóknaraðila 2. maí 2023 byggja á tölvupósti sem uppfylli ekki kröfur um skráningu bókhalds, hvorki á Íslandi né í Danmörku. Sóknaraðili segir ekki mark takandi á reikningnum enda hvíli ekki skylda á varnaraðila að hafa eftirlit með því hvort sóknaraðili standi skil á virðisaukaskatti á Íslandi eða í Danmörku. Sú ábyrgð hvíli á sóknaraðila og sé varnaraðila alls óviðkomandi. Þar með sé varnaraðili ábyrgur fyrir hinum stolnu fjármunum og beri að skila þeim til baka til sóknaraðila.

Sóknaraðili tekur fram að sóknaraðili hafi aldrei viðurkennt þann möguleika að stofnast hafi til framsals á prókúru þótt félagið hafi stofnað til greiðslu að andvirði uppboðsverðs vörunnar sem greidd var við hamarshögg 30. nóvember 2022. Sóknaraðili telur söluaðila ábyrgan fyrir því sem upp kann að koma eftir það tímamark og verði söluaðili sjálfur að bera hallann af eigin mistökum.

Sóknaraðili kveður varnaraðila ábyrgan fyrir því að brotist hafi verið inn á reikning hans og fjármunum stolið af honum. Varnaraðili vísi mikið til þess að unnið sé eftir ströngu kerfi EuroCard International en minnst ekki einu orði á sitt eigið stranga

kerfi sem ætlað sé að vernda viðskiptavini varnaraðila. Sóknaraðili vísar til þess að krafa hans beinist að varnaraðila en ekki Eurocard og því sé hugsanlegur bótaréttur varnaraðila hjá Eurocard málinu óviðkomandi. Sóknaraðili telur aðferðir varnaraðila eingöngu vera í þeim tilgangi að firra varnaraðila ábyrgð sem vörsluaðila á fjármunum sóknaraðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila í máli þessu verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili haldi því fram að viðskiptum milli sóknaraðila og söluaðila hafi verið lokið þegar sóknaraðili greiddi fyrir hið keypta 30. nóvember 2022. Í fylgigögnum með kvörtun sóknaraðila megi m.a. sjá reikning sem sóknaraðili hafi fengið við kaupin. Þar sé skýrlega tekið fram að greiða skuli að auki 39.360,- DKK í virðisaukaskatt verði hið keypta flutt frá Danmörku. Varnaraðili telur sóknaraðila því hafa mátt vera ljóst að honum bæri að standa skil á virðisaukaskatti og að það væri á ábyrgð sóknaraðila að afla sér upplýsinga um hvernig ætti að greiða væri sóknaraðili í óvissu þar um.

Varnaraðili vísar til þess að í kaupskilmálum söluaðila vegna netuppboða komi fram að fyrirtæki sem skráð séu í öðrum aðildarríkjum ESB geti fengið undanþágu frá greiðslu virðisaukaskatts í Danmörku. Til þess að slík undanþága verði veitt þurfi kaupandi að afhenta söluaðila staðfestingu á því að hið keypta hafi verið flutt úr landi og að virðisaukaskattur hafi verið gerður upp samkvæmt lögum og reglum þar sem kaupandi er virðisaukaskattskyldur. Varnaraðili vísar jafnframt til þess að skýrlega hafi komið fram í tölvupósti söluaðila til sóknaraðila 1. febrúar 2023 að staðfesting yrði að berast innan þriggja mánaða frá afhendingu hins keypta. Að öðrum kosti yrði gefinn út nýr reikningur sem gerði ráð fyrir greiðslu virðisaukaskatts af kaupverðinu.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki kynnt sér skilmála söluaðila um greiðslu opinberra gjalda vegna netuppboða nægjanlega vel. Að sama skapi verði varnaraðili ekki gerður ábyrgur fyrir því að sóknaraðili hafi ekki brugðist við tölvupóstum söluaðila vegna greiðslu virðisaukaskatts af hinu keypta. Varnaraðili vísar til þess að söluaðila beri samkvæmt lögum að innheimta virðisaukaskatt af hinu selda hafi kaupandi ekki lagt fram gögn sem staðfesti að kaupandi hafi staðið skil á honum sjálfur.

Varnaraðili vísar til þess að 10. maí 2023 hafi sóknaraðili hafið endurkröfufurli hjá varnaraðila á þeim grundvelli að sóknaraðili hafi ekki samþykkt að hin umdeilda fjárhæð yrði dregin af debetkorti hans. Varnaraðili bendir á að um þessi viðskipti gildi debetkortaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Varnaraðili vísar til þess að endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi verið hafnað m.a. á grundvelli gagna sem varnaraðila hafi borist frá söluaðila. Samkvæmt gögnunum hafi söluaðili óskað eftir því í janúar 2023 að sóknaraðili legði fram staðfestingu á því að hið keypta hefði verið flutt frá Danmörku. Að öðrum kosti þyrfti söluaðili að gefa út nýjan reikning með fullum virðisaukaskatti sem sóknaraðila bæri að standa skil á við söluaðila. Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa sýnt fram á hafa orðið við þeirri beiðni söluaðila og sé þar með ljóst að umrædd skuldfærsla sé ekki til komin vegna aðgerða eða aðgerðaleysis varnaraðila. Sóknaraðili hafi að sama skapi ekki sýnt fram á að hafa orðið fyrir fjárhagslegu tjóni sem varnaraðili beri ábyrgð á enda hafi sóknaraðili ekki lagt fram gögn sem staðfesta að hann hafi staðið skil á virðisaukaskatti vegna hins keypta.

Varnaraðili telur sig hafa gert allt sem í hans valdi stendur til þess aðstoða sóknaraðila að komast til botns í málinu. Þá hafi hann jafnframt leiðbeint sóknaraðila um hvaða úrræði honum standi til boða. Varnaraðili getur ekki fallast á að sóknaraðili hafi orðið fyrir fjárhagslegu tjóni í þessu máli enda hafi greiðsluskylda sóknaraðila verið afdráttarlaus frá upphafi. Varnaraðili telur það koma í hlut sóknaraðila að sýna fram á það við söluaðila að sóknaraðili uppfylli skilyrði til undanþágu frá greiðslu virðisaukaskatts í Danmörku. Slíkt verið sóknaraðili að bera upp sjálfur en varnaraðili eða endurkröfufurli bankans.

Varnaraðili mótmælir jafnframt þeirri staðhæfingu sóknaraðila að ábyrgðin á fjárhagslegu tjóni hans hvíli á varnaraðila þar sem að hin umþrætta greiðsla hafi ekki verið staðfest með pin-númeri. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi greitt fyrir vöruna og staðfest greiðsluna með pin-númeri 30. nóvember 2022. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til 81. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Ákvæðið hafi að geyma heimild til handa greiðsluþjónustuveitanda til þess að frysta fjármuni á greiðslureikningi greiðanda þegar kortatengd greiðsla er sett af stað af eða fyrir milligöngu viðtakanda hennar (hér söluaðila) og nákvæm fjárhæð greiðslunnar er ekki þekkt þegar greiðslan er samþykkt. Ljóst sé að söluaðili hafi tekið fram í útgefni söluvittun 30. nóvember 2022 að hina umþrætta fjárhæð 39.360,- DKK gæti þurft að greiðayrði varan ekki flutt úr landi.

Varnaraðili kveður söluaðila hafa kallað eftir heimild á greiðslukorti sóknaraðila með vísan til 81. gr. laga nr. 114/2021. Sóknaraðila hafi síðan verið veittur frestur til þess að skila inn umbeðnum gögnum og hafi hluti greiðslunnar verið frystur á meðan. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt gögnum frá söluaðila hafi söluaðili ítrekað kallað eftir gögnum frá sóknaraðila í janúar og febrúar 2023. Ekkert liggi fyrir um það hvort sóknaraðili hafi svarað beiðnum söluaðilans. Af þeim sökum hafi söluaðila verið nauðsynlegt að senda sóknaraðila uppfærðan reikning 19. apríl 2023 og í kjölfarið að skuldfæra fjárhæðina af korti sóknaraðila 2. maí 2023. Með vísan til fyrrnefndrar 81. gr. laga nr. 114/2021 telur varnaraðili sóknaraðila þannig hafa samþykkt skuldfærsluna 2. maí 2023 með innsletti pin-númers við kaup á frímerkjunum 30. nóvember 2022. Slík auðkenning korthafa sé fullnægjandi og í samræmi við V. tölul. b- liðar. 3. gr. debetkortaskilmála varnaraðila. Varnaraðili mótmælir þannig staðhæfingum sóknaraðila um að sóknaraðili hafi ekki samþykkt síðari skuldfærsluna og að hún hafi verið ranglega tekin af korti sóknaraðila.

Varnaraðili telur synjun á endurkröfubeiðni sóknaraðila vera rétta og byggða á lögmatum forsendum enda hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á að hafa staðið skil á umræddum virðisaukaskatti með öðrum hætti.

## V.

### Niðurstaða.

Mál þetta snýst um það hvort varnaraðila hafi verið heimilt að skuldfæra 837.230 kr. af debetkorti sóknaraðila án þess að sóknaraðili hafi samþykkt færsluna og staðfest með PIN númeri þar sem að bankanum hafi verið það heimilt á grundvelli í 81. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021.

Óumdeilt er í málinu að 30. nóvember 2022 samþykkti sóknaraðili greiðslu að fjárhæð 157.440,- DKK af debetkorti sóknaraðila útgefni af varnaraðila og var greiðslan heimiluð og auðkennd með PIN-númeri af hálfu sóknaraðila. Það er einnig ljóst af málavaxtalýsingu og óumdeilt í málinu að síðari greiðslan að fjárhæð 837.230

kr. sem skuldfærð var af sama debetkorti sóknaraðila var ekki heimiluð og auðkennd með PIN-númeri af hálfu sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að umþrætt skuldfærsla hafi átt stoð í 81. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Ber því að skoða hvort að skilyrði 81. gr. laga um greiðsluþjónustu hafi verið uppfyllt þegar færslan fór fram.

81. gr. laga um greiðsluþjónustu mælir fyrir um heimild greiðsluþjónustuveitanda greiðanda til að frysta fjármuni á greiðslureikningi greiðanda í tengslum við kortatengda greiðslu og nákvæm fjárhæð hennar er ekki þekkt á þeirri stundu sem greiðandi veitir samþykki sitt. Hins vegar er það skilyrði sett í ákvæðinu að greiðsluþjónustuveitandi greiðandans geti aðeins fryst fjármuni á greiðslureikningi greiðandans ef greiðandinn hefur veitt samþykki fyrir nákvæmlega þeirri fjárhæð sem fyrirhugað er að frysta.

Varnaraðili hefur ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi veitt samþykki sitt fyrir heildarfjárhæðinni sem skuldfærð var af debetkorti sóknaraðila og skiptir þar engu hvort að varnaraðili telji að um sé að ræða skuld sem sóknaraðila hafi borið að greiða til söluaðila enda er varnaraðili ekki aðili að viðskiptasambandi sóknaraðila og söluaðila.

Með vísan til framangreinds er fallist á kröfu sóknaraðila um að varnaraðili greiði sóknaraðila 837.230 kr.

Hvað varðar dráttarvaxtakröfu sóknaraðila þá telur nefndin að hún sé það óskýr, sem og órökstudd, að vísa beri henni frá nefndinni m.v. framlögð gögn og framsetningu í málgögnum.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar hefur nefndin samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki enga heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu. Verður kröfu hans um greiðslu málskostnaðar þar af leiðandi vísað frá með vísan til j. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktanna.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Varnaraðili F, greiði sóknaraðila M, 837.230 kr. Dráttarvaxtakröfu sóknaraðila og kröfu um málskostnað er vísað frá.

Reykjavík, 16. júlí 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, fimmtudaginn 31. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 35/2023**:

**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 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, ódagsett. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 27. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 31. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 21. nóvember 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 23. nóvember 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 7. desember 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. ágúst, 24. október og 31. október 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Með kaupsamningi 15. desember 2020 keypti sóknaraðili fasteign í Reykjavík. Samkvæmt kaupsamningi skyldi afsal gefið út 15. júní 2021 eða þegar úrbætur sem seljandi hafði ábyrgst væru yfirstaðnar. Sóknaraðili tók óverðtryggt íbúðalán hjá varnaraðila með breytilegum vöxtum og jöfnum afborgunum. Skömmu síðar vildi sóknaraðili festa vexti á láni sínu og sótti því um skilmálabreytingu lánsins 14. maí 2021. Beiðni sóknaraðila var samþykkt með símtali frá starfsmanni varnaraðila 18. sama mánaðar.

Samkvæmt framlögðu endurriti af símtali sóknaraðila við starfsmann varnaraðila var sóknaraðila tjáð að beiðni hennar væri samþykkt en að vaxtabreytingin tæki ekki gildi fyrir en að skjalagerð og þinglýsingu lokinni. Sóknaraðili kveðst hafa lagt þann skilning í símtalið að þörf væri á að biða eftir útgáfu afsals svo unnt væri að ganga frá skilmálabreytingunni. Að því frágengnu skyldi sóknaraðili hafa samband við útibú varnaraðila. Nokkur töf varð á framkvæmd úrbóta á fasteigninni og þar með frágangi afsals. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa haft samband í lok september 2022, eftir undirritun afsals, og óskað eftir því að gengið yrði frá skilmálabreytingunni miðað

við gildandi vexti 14. maí 2021. Beiðni sóknaraðila hafi þá verið hafnað þar sem of langur tími hafi liðið frá samþykki beiðninnar.

Sóknaraðili hafði samband við umboðsmann viðskiptavina varnaraðila 29. nóvember 2022 og ítrekaði beiðni sína um að gengið yrði frá umsókn hennar miðað við gildandi vexti í maí 2021. Beiðni sóknaraðila var hafnað 21. desember 2022. Í kjölfarið leitaði sóknaraðili til Neytendasamtakanna vegna þess fjártjóns sem hún taldi sig hafa orðið fyrir sökum annmarka við meðhöndlun varnaraðila á beiðni hennar. Í erindi sem Neytendasamtökin sendu varnaraðila fyrir hönd sóknaraðila 27. júní 2023 krafðist sóknaraðili að varnaraðili gengist við ábyrgð sinni í málinu. Kröfu sóknaraðila var hafnað af varnaraðila 19. júlí 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna fjártjóns sem hún hafi orðið fyrir sökum annmarka við meðhöndlun á beiðni hennar um skilmálabreytingu fasteignaláns.

Sóknaraðili vísar til þess að umboðsmaður viðskiptavina varnaraðila hafi haldið því fram 21. desember 2022 að í símtali við starfsmann varnaraðila 18. maí 2021 hafi sóknaraðili verið upplýst um að afsalshafi þyrfti að samþykkja skilmálabreytinguna ef ganga ætti frá skjalagerð fyrir útgáfu afsals. Sóknaraðili hafnar því að skilmálabreyting hafi verið nefnd í umræddu símtali. Starfsmaður varnaraðila hafi aðeins vísað til þess að afsalshafi þyrfti að samþykkja „skjal“. Síðar í símtalinu hafi sóknaraðili aftur á móti lýst yfir áhyggjum sínum yfir því að afsalið gæti tafist. Starfsmanni varnaraðila hafi þannig gefist tækifæri á því að fara nánar yfir hverra aðgerða væri þörf ef slíkar tafir yrðu. Þegar þær tafir hafi síðan raungerst hafi engin tilkynning borist henni frá varnaraðila um að þörf væri á aðgerðum eða undirritun afsalshafa. Sóknaraðili hafi þannig verið í góðri trú um að unnt væri að bíða með skjalagerð þar til afsal lægi fyrir.

Sóknaraðili telur upplýsingamiðlun í símtali sínu við starfsmann varnaraðila hafa verið afar óljósa. Starfsmaður varnaraðila hafi ekki farið ítarlega yfir mikilvæga þætti sem hafi að endingu haft afgerandi áhrif á hina samþykktu beiðni. Sóknaraðili hafi vissulega velt því upp hvort tíminn gæti skipt sköpum en ekki fengið skýr svör þar um. Þvert á móti hafi tíminn virst sveigjanlegur þáttur. Í því sambandi bendir sóknaraðili á að í svari umboðsmanns viðskiptavina varnaraðila 21. desember 2022 hafi komið fram að við skilmálabreytingar hafi verið horft til þess að einhvern tíma taki að ganga frá skjalavinnu og þinglýsingu. Þá séu vaxtakjör miðað við undirritun skilmálabreytingarinnar látin standa enda sé þeim skilað inn til bankans innan hóflegs tíma. Af framangreindu virðist sóknaraðila sem enginn tilsettur tími sé almennt settur í þessum efnum en í því ljósi megi velja því upp hvernig sóknaraðili hafi mátt vita hvað væri hóflegur tími að mati varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að vegna annmarka á afgreiðslu málsins og í ljósi þeirrar afdráttarlausu fullyrðingar varnaraðila um að ekki hafi verið heimild til skilmálabreytingar með þessum hætti fari sóknaraðili nú fram á bætur. Annars vegar vegna þess tjóns sem hún hafi þegar orðið fyrir og hins vegar þess sem hún muni verða fyrir. Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til endurútreiknings á meintu fjártjóni sóknaraðila sem unninn var 15. maí 2023 af félaginu Ernst & Young ehf. Í endurútreikningi félagsins kemur fram að miðað við gefnar forsendur sé meint fjártjón sóknaraðila áætlað 686.353 krónur og vænt fjártjón 1.165.102 krónur, samtals 1.851.455 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að bótakrafa hennar byggi í grunninn á almennu sakarreglunni og í því sambandi verði að líta til þess að varnaraðili er sérfróður á sviði

lánveitinga. Varnaraðili beri þar með sérfræðiábyrgð sem leiði til þess að ströngu sakarmati skuli beitt. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til forsendna niðurstöðu úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 9/2021. Sóknaraðili bendir á að reglur um góða viðskiptahætti megi finna víða á þessu sviði, sbr. t.d. 5. gr. laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 499/2021 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja o.fl. Sóknaraðili telur ljóst að góðir viðskiptahættir hafi ekki verið hafðir uppi við úrvinnslu varnaraðila á beiðni sóknaraðila sem að endingu hafi leitt til tjóns fyrir sóknaraðila. Hefðu upplýsingar varnaraðila verið skýrar frá upphafi eða varnaraðili tilkynnt sóknaraðila um að þörf væri á aðgerðum hafi hæglega verið hægt að koma í veg fyrir tjón. Viðskiptahættir varnaraðila hafi aftur á móti leitt til þess að beiðnin náði ekki fram að ganga með tilheyrandi tjóni fyrir sóknaraðila.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að hún sé grunnskólakennari að mennt með takmarkaða reynslu af lántöku, skilmálabreytingum og skjalavinnslu. Þannig sé verulegur aðstöðumunur á málsaðilum. Sóknaraðili bendir jafnframt á að engar upplýsingar hafi verið að finna á heimasíðu varnaraðila um framkvæmd skilmálabreytinga eða tímamörk milli umsóknar, skilmálabreytingar og frágangs. Þrátt fyrir það byggi málalíbúnaður varnaraðila á meintri vanrækslu sóknaraðila á því að kynna sér og túlka upplýsingar á vefsvæði bankans.

Sóknaraðili telur tilvitnun varnaraðila til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2022 sýna fram á að umsókn sóknaraðila hafi lent á milli skips og bryggju í meðförum varnaraðila. Í hennar tilfalli hafi starfsmaður varnaraðila ekki tilgreint ákveðinn tímaramma þó svo að sóknaraðili hafi velt honum upp. Þá hafi upplýsingar á vefsíðu bankans kveðið sérstaklega á um að gildandi vaxtakjör við umsókn um skilmálabreytingu myndu standa. Varnaraðila hafi þannig verið í lófa lagið að upplýsa sóknaraðila um nákvæm tímamörk í þessum efnum eða að öðrum kosti hafa samband við sóknaraðila líkt og gert hafi verið í máli nr. 1/2022. Að lokum vekur sóknaraðili athygli á því að nýverið hafi verið gerðar töluverðar breytingar á vefsvæði varnaraðila. Áður hafi enginn tímarammi verið settur en í dag komi fram að lántaki hafi allt að 30 daga til þess að skila undirrituðum viðauka við lánið til bankans.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili kveður allar upplýsingar um lánskjör og fasta vexti hafa verið birtar á heimasíðu varnaraðila 14. maí 2021. Þar hafi m.a. komið fram að ef lántaki er með lán á breytilegum vöxtum sé hægt að óska eftir breytingu yfir í fasta vexti miðað við þá vexti sem séu í boði hverju sinni og að útbúin sé skilmálabreyting sem þurfi að þinglýsa. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi jafnframt verið tilkynnt með símtali 18. maí 2021 að beiðni hennar sem slík væri samþykkt en að skjalagerð og þinglýsing væru eftir. Þegar skjalinu yrði skilað til bankans úr þinglýsingu væri hægt að setja breytinguna í gegn og festa vextina á láni hennar. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem fram hafi komið á vef varnaraðila og því sem fram komi í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar hafi sóknaraðila verið ljóst að hún hafi þurft að undirrita sérstakt skjal sem fæli í sér breytingu á upphaflegum skilmálum lánsins. Af því sé jafnframt ljóst að þegar vísað hafi verið til skjals í símtali aðila hafi verið átt við skilmálabreytingu lánsins.

Varnaraðili bendir á að þörf hafi verið á skilyrtu veðleyfi frá seljanda fasteignarinnar svo að sóknaraðili gæti veðsett eignina með láni frá varnaraðila. Sóknaraðila hafi verið ljóst eða mátt vera ljóst að hún væri aðeins þinglýstur

kaupsamningshafi og að seljandi eignarinnar þyrfti að samþykkja skilmálabreytinguna enda hafi hún falið í sér breytingu á upphaflegum skilmálum veðskuldabréfsins. Í símtali sínu við sóknaraðila hafi starfsmaður varnaraðila tekið fram að ekki væri unnt að klára skjalagerð fyrr en afsal hefði verið gefið út nema með undirritun afsalshafa. Sóknaraðili hafi þá sagt þinglýstan eiganda vera erlendis næsta mánuðinn en að áætluð dagsetning afsals væri 20. júní og vonaðist sóknaraðili til að það héldist. Starfsmaður bankans hafi þá tjáð sóknaraðila að eftir að búið væri að þinglýsa afsalinu væri sóknaraðili einráð með að samþykkja og undirrita skjalið og það hafi sóknaraðili sagst skilja. Starfsmaður varnaraðila hafi þannig talið sóknaraðila skilja að þangað til afsal yrði gefið út þyrfti þinglýstur eigandi að samþykkja skilmálabreytinguna.

Varnaraðili kveður starfsmann bankans hafa tekið fram að ef sóknaraðili undirritaði skjalið eftir útgáfu afsals 20. júní myndi sóknaraðili fá þá vexti sem giltu þegar umsókn hennar kom fram. Aðspurður um hvort þetta gæti haldist í fáeinum vikur hafi starfsmaðurinn svarað því að það gæti bara alveg gengið. Sóknaraðila hafi þannig verið ljóst að hún hefði út júní til þess að skila skjalinu undirrituðu og þinglýstu til varnaraðila. Þegar ekkert hafi svo heyrst frá sóknaraðila hafi bankinn litið svo á að sóknaraðili hefði fallið frá áformum sínum um að festa vexti lánsins en starfsmenn bankans hafi ekki haft vitneskju um að tafir hefðu orðið á framkvæmdum við eignina og þar með útgáfu afsals. Þar sem sóknaraðili hafi ein haft vitneskju um tafir á framkvæmdunum hafi mátt gera kröfu um að sóknaraðili upplýsti bankann þar um.

Varnaraðili mótmælir bótaskyldu sinni á grundvelli almennu sakarreglunnar og hafnar því að neitun á beiðni sóknaraðila gangi gegn skyldum bankans samkvæmt lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglugerð nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Sóknaraðili hafi ekki verið í góðri trú um að unnt væri að festa vexti á íbúðaláni hennar með þessum hætti. Athafnaleysi sóknaraðila við að undirrita skjalið og hafa samband við varnaraðila sé ástæða þess að beiðni hennar hafi að endingu verið hafnað. Meint tjón sóknaraðila verði þar með ekki rakið til atvika sem bankinn beri ábyrgð á og sóknaraðili ekki sýnt fram á ólögmeta og saknæma háttsemi af hálfu varnaraðila. Þannig sé ósannað að skaðabótaskilyrði séu uppfyllt í málinu. Í þessu sambandi vísar varnaraðili jafnframt til ólögfestrar meginreglu kröfu- og skaðabótaréttar um tjónstakmörkun. Sóknaraðila hafi verið í lófa lagið að takmarka tjón sitt með því að hafa samband við varnaraðila á hinu 16 mánaða tímabili eða með því að óska eftir því að afsalshafi skrifaði undir skilmálabreytinguna. Það hafi sóknaraðili aftur á móti ekki gert. Máli sínu til stuðnings vísar varnaraðili til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2022.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili sóknaraðila hafa fengið allar upplýsingar sem skort hafi á heimasíðu varnaraðila í símtali sínu við starfsmann bankans. Bankinn hafi nú breytt upplýsingum á heimasíðu sinni í þeim tilgangi að skýra betur ferlið vegna umsókna um að festa vexti íbúðalána. Þær upplýsingar sem nú séu aðgengilegar á vefsvæði bankans hafi sóknaraðili aftur á móti fengið og þar með hafi upplýsingagjöf varnaraðila til sóknaraðila verið fullnægjandi og í samræmi við lögbundnar kröfur.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort upplýsingagjöf starfsmanns varnaraðila í símtali við sóknaraðila 18. maí 2021 um frest sóknaraðila til að ganga frá skjalagerð vegna skilmálabreytingar fasteignaláns hennar og þannig festa vexti lánsins miðað við gildandi vexti 14. maí 2021 hafi verið fullnægjandi



Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna fjártjóns sem hún telur sig hafi orðið fyrir. Sóknaraðili vísar til þess að krafa hennar byggir á almennu sakarreglunni enda hafi meðhöndlun varnaraðila á beiðni hennar verið andstæð vísireglum um góða viðskiptahætti, sbr. 5. gr. laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 4. gr. reglna Seðlabanka Íslands nr. 499/2021.

Ágreiningslaust er að sóknaraðili hafði ekki samband við varnaraðila um að klára skjalagerð vegna skilmálabreytingarinnar fyrir en 16 mánuðum eftir að beiðnin var samþykkt. Fallast ber á það með sóknaraðila að upplýsingagjöf varnaraðila í umræddu símtali hafi eftir atvikum ekki verið fyllilega skýr og að nákvæmur frestur til að ganga frá skjalagerð hafi ekki verið gefinn. Á þeim tímapunkti voru jafnframt engar upplýsingar um tímafresti að finna á heimasíðu varnaraðila en nú hefur varnaraðili aftur á móti gert endurbætur á heimasíðu sinni þar sem fram kemur að viðskiptavinur hafi að hámarki 30 daga til að ganga frá skjalagerð vegna skilmálabreytingar fasteignaláns. Endurspeglar þær breytingar afstöðu varnaraðila um að þörf hafi verið á frekari skýringum.

Af framlögðu endurríti af símtali sóknaraðila við starfsmann varnaraðila verður aftur á móti ekki séð að sóknaraðili hafi mátt vænta þess að unnt væri að bíða með skjalagerð í 16 mánuði. Þvert á móti gat sóknaraðili aðeins haft raunhæfar væntingar um að vextir samkvæmt hinni samþykktu beiðni myndu haldast í fáeinar vikur og að sóknaraðili skyldi hafa samband við varnaraðila innan þess tímaramma. Það gerði sóknaraðili hins vegar ekki og varð athafnaleysi hennar til þess að beiðni hennar um að festa vexti lánsins miðað við gildandi vexti 14. maí 2021 var að endingu hafnað. Af þeim sökum telur nefndin ósannað að ónákvæm upplýsingagjöf varnaraðila hafi leitt til þess tjóns sem sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir sem baki varnaraðila bótaskyldu á grundvelli almennu sakarreglunnar. Með vísan til framangreinds eru ekki forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila og er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaskyldu varnaraðila því hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er hafnað.

Reykjavík, 31. október 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2025, mánudaginn 10. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Ágúst Bragi Björnsson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 37/2023**:

**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 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 12. september 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekun sem send var til sóknaraðila 12. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 13. júní 2024 (eftir þann fund var óskað eftir frekari gögnum frá varnaraðila. Frekari gögn komu frá varnaraðila 9. júlí 2024. Málið var aftur tekið fyrir á fundum nefndarinnar 5. desember 2024 og 10. mars 2025.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili hefur ekki sett fram nákvæma lýsingu á þeim atvikum sem urðu tilefni kvörtunar þessarar, þrátt fyrir að leitað hafi verið til sóknaraðila um að skýra betur frá málinu. Í gögnum frá varnaraðila kemur fram að sóknaraðili hafa lýst málsatvikum í símtali við starfsmann varnaraðila. Í símtalinu kom fram að þann 21. júní 2023 hafi sóknaraðila borist smáskilaboð frá flutningsaðilanum Fedex. Í skilaboðunum hafi sóknaraðili verið beðinn um að gefa upp kortanúmer sitt, símanúmer og kóða vegna tollafgreiðslu (e. custom clearance). Sóknaraðili hafi fyllt inn kortaupplýsingar, gefið upp símanúmer og loks kóða sem sóknaraðala var sendur. Í kjölfarið hafi kort sóknaraðila verið skuldfært fyrir tveimur færslum, fjárhæð 836,57 GBP til Aliexpress.com og fjárhæð 199,99 EUR til Upg\*paymentico.com. Varnaraðili kveður færslurnar hafa verið samþykktar í kjölfar sterkra auðkenningar í gengum smáforrit (hér eftir nefnt “app”) varnaraðila. Gögn málsins beri með sér að deginum áður hafi sóknaraðili sjálfur samþykkt innskráningu í app varnaraðila með rafrænum skilríkjum sínum.

Varnaraðili kveður sóknaraðila jafnframt hafa gert athugasemdir við Rapyd vegna umræddra færslna þann 22. júní 2023 á þeim forsendum að um svikafærslur væri

að ræða. Endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi verið hafnað 26. júní 2023 á þeim grundvelli að færslurnar hafi verið sannvottaðar.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna tveggja færslna að fjárhæð 149.988 og 30.620 króna sem skuldfærðar voru af reikningi hennar aðfaranótt fimmtudags 22. júní 2023.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um að loka á hin sviksamlegu viðskipti þrátt fyrir að sóknaraðili hafi lagt fram kvörtun til varnaraðila samdægurs. Þá hafi varnaraðili hafnað endurkröfubeiðni sóknaraðila á þeim grunni að umræddar svikafærslur hefðu verið auðkenndar með sterkri auðkenningu í gegnum app varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ráðlagt sóknaraðila að skipta um símanúmer og að endurnýja rafræn skilríki sín, aðgangsorð og kreditkort í kjölfar svikanna. Þá hafi varnaraðili jafnframt lokað bankareikningi sóknaraðila og opnað hann aftur skömmu síðar. Sóknaraðili hafi fylgt öllum ráðleggingum varnaraðila í því skyni að tryggja að svikin myndu ekki endurtaka sig. Bankareikningur sóknaraðila sé nú undir eftirliti og geti hann því ekki framkvæmt greiðslur á netinu ef hann hefur ekki verið skráður inn á reikninginn minnst sex klukkustundum fyrir framkvæmd greiðslunnar. Þrátt fyrir að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að sóknaraðili hafi orðið fyrir netsvikum hafi varnaraðili

hafnað endurkröfubeiðni hennar.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að málavaxtalýsingu sóknaraðila í kvörtun til nefndarinnar sé ábótavant og því óumflýjanlegt að varnaraðili gefi sér tilteknar forsendur enda fái þær stoð í gögnum málsins. Þá telji varnaraðili rétt að sóknaraðili beri hallann af skorti á nákvæmri lýsingu málsatvika.

Varnaraðili bendir á að til þess að framkvæma umræddar færslur á kort sóknaraðila hafi verið nauðsynlegt að búa yfir kortaupplýsingum, þ.e. kortanúmeri, gildistíma og leyninúmeri kortsins (CVV/CVC númer). Auk kortaupplýsinga þurfi aðgang að reikningi sóknaraðila í app varnaraðila og að staðfesta færslurnar með sterkri sannvottun. Varnaraðili kveður færslur þær sem sóknaraðili krefst endurgreiðslu á hafa verið staðfestar í kjölfar sterkrar sannvottunar í gegnum app varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt ii. lið 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila sé korthafi ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, enda sé debetkort verðmæti sem skuli gæta eins og peninga eða annarra verðmæta. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt iv. og v. lið 4. kafla debetkortaskilmála varnaraðila teljist framvísun kortaupplýsinga samþykki fyrir greiðslu. Samkvæmt 5. gr. app-skilmála varnaraðila beri notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað og séu allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda. Í 2. gr. skilmálanna segi jafnframt að notanda beri skylda til þess að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu.

Varnaraðili kveður viðskiptavini varnaraðila geta skráð sig inn í app bankans með rafrænum skilríkjum. Rafræn skilríki uppfylli kröfur til sterkra sannvottunar, sbr.

40. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, enda sé þar blandað saman tveimur óháðum þáttum, þ.e. þekkingu og umráðum.

Varnaraðili kveður innskráningaryfirlit varnaraðila sýna að sóknaraðili hafi samþykkt innskráningu í app varnaraðila með sterkri auðkenningu kl. 09:42, þann 20. júní 2023. Færslurnar sem sóknaraðili geri athugasemdir við hafi verið staðfestar með sterkri auðkenningu í umrætt sinn. Sóknaraðili hafi gefið upp kortanúmer sitt og samþykkt innskráningu í appið með rafrænum skilríkjum. Að sögn varnaraðila hefði verið ómögulegt að framkvæma umræddar færslur hefði sóknaraðili farið eftir skilmálum bankans, sbr. 2. og 5. gr. app-skilmálanna og ii. lið 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila.

Varnaraðili vísar jafnframt til þess að um réttarsamband sóknaraðila og varnaraðila gildi lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 64. gr. laganna teljist greiðsla heimiluð hafi greiðandi veitt samþykki fyrir framkvæmd hennar. Sú aðferð sem greiðandi noti til þess að veita samþykki sé háð samkomulagi á milli greiðanda og greiðsluþjónustuveitanda, sbr. 4. mgr. 64. gr. laganna. Í ljósi framangreinds, iv. og v. liðar 4. gr. debetkortaskilmála bankans og 5. gr. app-skilmála verði að líta svo á að sóknaraðili hafi samþykkt umræddar greiðslur, enda hafi sóknaraðili og varnaraðili samið um að sú aðferð sem greiðslurnar voru færðar eftir teldist samþykki í skilningi 64. gr. laga nr. 114/2021.

Varnaraðili telur framvísun sóknaraðila á kortanúmeri og samþykki hennar fyrir innskráningu í app bankans með rafrænum skilríkjum vera brot á skilmálum sem sóknaraðila hafi borið að hlíta, sbr. 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021. Varnaraðili fullyrðir að greiðslurnar hafi uppfyllt skilyrði ákvæðis 1. mgr. 78. gr. laganna og vísar í því sambandi til 3. mgr. ákvæðisins. Varnaraðili telur sóknaraðila hafa mátt vita að með háttsemi sinni hafi hún boðið hættunni heim. Sóknaraðila hafi mátt vera ljóst að afleiðingar þess að gefa upp viðkvæmar fjárhagsupplýsingar gætu orðið þessar. Gera verði þá kröfu til notenda rafrænna skilríkja að þeir samþykki ekki aðrar beiðnir en þær sem þeir kannast við að hafa beiðst. Þannig hafi sóknaraðili gerst sekur um stórfellt gáleysi en án svo veigamikilla frávíka frá debet- og app-skilmálum bankans, hefði verið ómögulegt að færa umræddar færslur af korti sóknaraðila.

Fallist nefndin ekki á að sóknaraðili hafi samþykkt umræddar greiðslur í skilningi 64. gr. laga nr. 114/2021 vísar varnaraðili til 3. og 4. mgr. 80. gr. laganna. Varnaraðili telur öryggisskilríki greiðslumiðlanna örugg hvað varðar app og debetkort sóknaraðila. Þriðji aðili geti ekki framkvæmt greiðslur á debetkort sóknaraðila og staðfest þær með sterkri sannvottun í gegnum app varnaraðila nema vikið hafi verið frá skilmálum greiðslumiðlanna. Að teknu tilliti til þessa skuli sóknaraðili bera allt tjón vegna umræddra færslna sjálfur.

Að öllu ofangreindu virtu telur varnaraðili enga endurgreiðsluskyldu til staðar og þar með séu ekki skilyrði til þess að fallast á endurkröfu sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna tveggja svikafærslna, samtals að fjárhæð 180.620 krónur, sem skuldfærðar voru af reikningi sóknaraðila 22. júní 2023. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Í málskoti sóknaraðila til nefndarinnar er ekki að finna nákvæma lýsingu á málsatvikum eða hvernig hinar umdeildu svikafærslur eru til komnar, þrátt fyrir að sóknaraðila hafi verið boðið að koma fram með nánari skýringar. Í athugasemdum

varnaraðila kemur aftur á móti fram að í símtali við varnaraðila 21. júní 2023 hafi sóknaraðili lýst málsatvikum þannig að sóknaraðili hafi borist smáskilaboð frá flutningsaðilanum Fedex. Þar hafi sóknaraðili gefið upp greiðslukortaupplýsingar sínar og símanúmer ásamt því að slá inn kóða vegna tollafgreiðslu. Í kjölfarið hafi kort sóknaraðila verið skuldfært fyrir tveimur færslum samtals að fjárhæð 180.620 krónur. Umræddar færslur hafi verið samþykktar í kjölfar sterkrar auðkenningar, en til þess að framkvæma umræddar færslur hafi verið nauðsynlegt að búa yfir kortaupplýsingum, þ.e. kortanúmeri, gildistíma og leyninúmeri kortsins. Sóknaraðili hefur ekki mótmælt lýsingu varnaraðila á málsatvikum og verður hún því lögð til grundvallar við úrlausn málsins með vísan til 9. gr. samþykpta úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Um viðskipti sóknar- og varnaraðila gilda debetkorta- og app-skilmálar varnaraðila og lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. sömu laga skal notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skal greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr., af ásetningi eða stórfelldu gáleysi, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna.

Í 5. gr. app- skilmála varnaraðila kemur fram að notandi appsins beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notandanafni og aðgangsorði eða rafrænum skilríkjum, þar á meðal séu allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notenda. Þá kemur fram í 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila að korthafi beri ábyrgð á varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það og sé ábyrgur fyrir því að láta ekki öðrum PIN-númer sitt í té. Varðveiti korthafi ekki PIN-númer sitt í samræmi við ákvæði skilmálanna teljist það til stórfellds gáleysis.

Að framangreindu virtu og eins og málið liggur fyrir nefndinni eru ekki forsendur til annars en að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi látið hjá líða að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja sinna. Þar með hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi við notkun greiðslumiðilsins í skilningi áður nefndra skilmála varnaraðila, sbr. einnig 1. og 2. mgr. 75. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Með vísan til 3. mgr. 80. gr. sömu laga verður sóknaraðili þar með að bera allt tjón sem rekja má til hinna óheimiluðu greiðslna og er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 180.620 króna úr hendi varnaraðila hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 10. mars 2025.  
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Ár 2025, mánudaginn 10. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Hrannar Jónsson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 38/2023**:

**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 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 27. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 31. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 7. nóvember 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum 5. desember 2024 og 10. mars 2025.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Að sögn sóknaraðila bókaði hún bílaleigubíl fyrir ferð sína til Bandaríkjanna í gegnum bókunarsíðuna Booking.com þann 16. janúar 2023. Sóknaraðili hafi lent í Bandaríkjunum að kvöldi 2. mars 2023 og þá farið í afgreiðslu tiltekinna bílaleigu (hér eftir nefndur „söluaðili“) til að sækja bílinn og undirrita leigusamning. Sóknaraðili hafi afhent starfsmanni söluaðila kreditkort sitt sem tryggingu fyrir bílnum. Sóknaraðila hafi verið boðið að kaupa tollpassa og að skila bílnum með tómun bensíntanki gegn viðbótargjaldi sem sóknaraðili hafi afþakkað. Að því loknu hafi sóknaraðili annars vegar undirritað leigusamning og hins vegar viðbótarskjal um heimild fyrir aukabílstjóra sem sóknaraðila hafi verið afhent afrit af í umslagi.

Sóknaraðili kveðst hafa skilað bílnum á flugvöllinn að loknum leigutíma 14. mars 2023, án vandræða. Eftir að heim hafi verið komið hafi sóknaraðili orðið vör við færslu frá söluaðila, að fjárhæð 32.579 krónur (226,1 USD), sem skuldfærð hafði verið af korti hennar. Skömmu síðar hafi sóknaraðila borist sú skýring frá Booking.com að um væri að ræða kostnað vegna aukatryggingar við vegaaðstoð. Sóknaraðili kveðst ekki hafa keypt umrædda tryggingu og því lagt fram endurkröfu hjá varnaraðila 17. mars

2023. Endurkröfu sóknaraðila hafi verið hafnað af varnaraðila 4. ágúst 2023 á grundvelli PDF-skjals frá söluaðila sem bent hafi til þess að sóknaraðili hafi undirritað viðbótarskjal um kaup á aukatryggingu við vegaaðstoð.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 32.579 krónur ásamt dráttarvöxtum vegna heimildarlausrar úttektar tiltekinnar bílaleigu þann 14. mars 2023.

Sóknaraðili fullyrðir að hafa aldrei undirritað viðbótarskjal um aukatryggingu við vegaaðstoð. Sóknaraðili hafi ekki þurft á slíkri tryggingu að halda, enda hafi trygging verið innifalin hjá Booking.com. Þá hafi sóknaraðili einnig verið með tryggingar í gegnum kreditkort sitt hjá varnaraðila og fjölskyldutryggingu. Sóknaraðili kveðst hafa fengið afhent umslag með útprentuðu afriti af undirrituðum leigusamningi og heimild vegna aukabílstjóra. Starfsmaður söluaðila hafi komið fyrir óundirrituðu skjali vegna aukatryggingar við vegaaðstoð í sama umslagi, án vitneskju sóknaraðila.

Sóknaraðili telur varnaraðila hafa hafnað endurkröfu sóknaraðila á grundvelli PDF-skjals sem hafi verið endurraðað af söluaðila í því skyni að láta líta út fyrir að sóknaraðili hafi undirritað og samþykkt umrædda viðbótartryggingu. Sóknaraðili telur að um sé að ræða fjársvik af hálfu söluaðila enda sé mjög auðvelt að endurraða slíkum PDF-skjölum. Sóknaraðili hafi sýnt varnaraðila nægilega fram á að söluaðili hafi svikið út fé af sóknaraðila en varnaraðili láti svikin viðgangast þrátt fyrir að tryggingin sé bersýnilega tilbúningur bílaleigunnar.

Í viðbótarathugasemdum sínum hafnar sóknaraðili því að hafa sýnt af sér gáleysi í umræddum viðskiptum. Í málgögnum megi finna afrit af frumriti leigusamningsins sem skannað hafi verið af varnaraðila í tengslum við endurkröfubeiðni sóknaraðila. Sóknaraðili hafi útskýrt blaðsíðuröð samningsins munnlega við starfsmann varnaraðila en í framlögðu eintaki hafi samningnum verið endurraðað á þann hátt að sóknaraðili virðist hafa undirritað umrædda aukatryggingu. Þegar sóknaraðili hafi leitast eftir að fá frumrit samningsins til baka hafi komið í ljós að frumritunum hafi verið fargað af varnaraðila. Þannig hafi varnaraðili komið í veg fyrir að sóknaraðili gæti sannað mál sitt fyrir nefndinni og af því hljóti varnaraðili að bera sönnunarklaða.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila í máli þessu verði hafnað.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki kynnt sér skilmála söluaðila eða þau gögn sem sóknaraðili hafi undirritað við afhendingu bílaleigubílsins. Varnaraðili vísar til þess að af málgögnum megi sjá að umrædd gjöld vegna aukatryggingar við vegaaðstoð séu merkt samþykkt. Sú viðbótarþjónusta sem sóknaraðili mótmæli að hafa samþykkt sé tilgreind á fyrstu blaðsíðu leigusamningsins þar sem komi fram að um sé að ræða fyrstu blaðsíðu af átta síðna samningi. Sóknaraðili hafi þannig athugasemdalaust samþykkt greiðslu fyrir þjónustu samkvæmt ákvæðum leigusamningsins og þar með umrædda viðbótartryggingu sem skuldfærð var af korti sóknaraðila eftir að bílnum var skilað.

Varnaraðili bendir á að við undirritunarlínu leigutaka í leigusamningnum, sem sóknaraðili hafi undirritað, sé tilgreint að með undirskrift sinni staðfesti leigutaki að hafa kynnt sér og samþykkt ákvæði samningsins, skilmála söluaðila og staðfesta að hafa samþykkt eða synjað kaupum á viðbótarþjónustu, þar á meðal umrædda viðbótartryggingu sem deilt sé um í málinu. Varnaraðili beri ekki ábyrgð á meintu tjóni



sóknaraðila sem rekja megi til þess gáleysis sóknaraðila að kynna sér ekki efni þeirra samninga og skilmála. Telji sóknaraðili söluaðila hafa bætt við aukþjónustu án vitneskju og samþykkis sóknaraðila beri sóknaraðila að beina endurgreiðslukröfu sinni að söluaðila.

Í viðbótarthugasemdum sínum ítrekar varnaraðili afstöðu bankans um að kröfu sóknaraðila sé ranglega beint að varnaraðila, enda hafi ekki verið sýnt fram á sviksamlegt athæfi varnaraðila eða að tæknileg mistök hafi átt sér stað. Þá beri varnaraðili ekki ábyrgð á því hvernig samningi söluaðila hafi verið stillt upp eða í hvaða röð samningsskilmálum hafi verið raðað. Sem kaupanda þjónustunnar hafi sóknaraðila borið að kynna sér skilmálana í heild sinni.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 32.549 krónur ásamt dráttarvöxtum vegna úttektar bíllaleigu af reikningi sóknaraðila 14. mars 2023.

Að sögn sóknaraðila er um að ræða gjöld vegna viðbótartryggingar við vegaaðstoð sem sóknaraðili telur sig hvorki hafa samþykkt né undirritað. Varnaraðili hafi hafnað endurkröfubeiðni sóknaraðila á grundvelli PDF-skjals sem hafi verið endurraðað til að gefa til kynna að sóknaraðili hafi samþykkt umrædda viðbótartryggingu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Sóknaraðili hefur lagt fram PDF-skjal sem hefur að geyma afrit af undirrituðum leigusamningi sóknaraðila við bíllaleiguna. Líkt og varnaraðili bendir á er sú viðbótarþjónusta sem sóknaraðili neitar að hafa samþykkt tilgreind á fyrstu blaðsíðu leigusamningsins og kemur fram að um sé að ræða fyrstu blaðsíðu af átta síðna samningi. Á sömu síðu kemur fram að gjöld vegna viðbótartryggingar við vegaaðstoð séu 226,1 USD að teknu tilliti til skatta og annarra gjalda og eru umrædd gjöld skýrlega merkt samþykkt. Á sjöundu blaðsíðu samningsins má finna undirritun sóknaraðila þar sem jafnframt kemur fram að með undirritun sinni viðurkenni sóknaraðili að hafa lesið, skilið og samþykkt skilmálana og samþykkt eða hafnað þeirri viðbótarþjónustu sem tilgreind er í samningnum.

Að framangreindu virtu telur nefndin ljóst að með undirritun sinni hafi sóknaraðili samþykkt skilmála leigusamningsins og þar með það viðbótargjald sem deilt er um í málinu. Óháð uppröðun samningsins hafi sóknaraðili með yfirferð yfir gögnin mátt gera sér grein fyrir þeim skilmálum sem hún gekkst undir. Af málatilbúnaði sóknaraðila má hins vegar ráða að sóknaraðili hafi eftir atvikum ekki gert sér fyllilega grein fyrir efni samningsins eða látið hjá líða að kynna sér hann með fullnægjandi hætti. Engu að síður er sóknaraðili bundin af þeim skilmálum sem hún undirritaði og verður varnaraðili ekki látinn sæta ábyrgð þar á. Með vísan til framangreinds telur nefndin engar forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila og er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu 32.579 króna ásamt dráttarvöxtum úr hendi varnaraðila hafnað.

## Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 10. mars 2025  
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Ár 2025, mánudaginn 17. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 39/2023**:

**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 3. október 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 31. júlí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust 21. nóvember 2023 með bréfi dags. 17. nóvember 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. janúar 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 19. janúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 22. janúar 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 5. febrúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 5. desember 2024 og 17. mars 2025.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa orðið fórnarlamb fjársvika af hálfu aðila á vegum AFS Global Group þann 12. janúar 2023 við framkvæmd kaupa á rafmynt í gegnum AFS Global Group. Svikin hafi leitt til þess að sóknaraðili millifærði samtals fjárhæð 5.000 evrur (hér eftir EUR) af reikningi sínum hjá varnaraðila inn á erlendan reikning sviksamlegs fjárfestingafyrirtækis án þess að hafa fengið það sem í staðinn átti að koma eða endurgreiðslu.

Að sögn varnaraðila hafði sóknaraðili samband þann 20. febrúar 2023 vegna fjártjóns sem sóknaraðili taldi sig hafa orðið fyrir vegna umræddra svika. Eftir að varnaraðili aflaði nánari upplýsinga frá sóknaraðila, m.a. um hvaða færslur væri um að ræða hafi varnaraðili fallist á að láta reyna á afturköllun greiðslunnar, en upplýst sóknaraðila um að líklega væri greiðslan komin inn á reikning viðtakanda. Þann 10. mars hafi beiðni sóknaraðila verið send til Citibank, greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda greiðslunnar. Beiðninni hafi verið hafnað þann 21. mars, þar sem ekki hefði verið næg innistæða á reikningi viðtakanda greiðslunnar. Sóknaraðili hafi verið upplýstur um þá niðurstöðu samdægurs.

Varnaraðila barst fyrirspurn frá sóknaraðila þann 31. maí 2023 um niðurstöðu afturköllunarbeiðninnar. Sóknaraðila hafi verið svarað 8. júní og niðurstöður Citibank ítrekaðar. Með bréfi til varnaraðila 23. júní hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili gengist við ábyrgð sinni í málinu. Kröfu sóknaraðila hafi verið hafnað 27. júní m.a. með vísan til 2.11. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili telur að varnaraðili beri ábyrgð á því að hann tapaði 5.000 EUR í við AFS Global Group.

Sóknaraðili byggir á því að framkvæmd varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við hlutverk bankans að lögum og ábyrgð gagnvart viðskiptavinum hafi ekki verið framfylgt. Varnaraðili sé fjármálafyrirtæki sem eigi að vernda fjármuni viðskiptavina sinna og viðhalda hefðbundnu viðskiptasambandi á grundvelli viðurkenndrar viðskiptavenju. Í kvörtunarferli sóknaraðila hjá varnaraðila hafi hann einnig talið samskipti við varnaraðila ófullnægjandi.

Sóknaraðili vísar til þess að fjármálafyrirtækjum beri skylda að lögum að veita viðskiptavinum sínum sanngjarna og áreiðanlega þjónustu. Þegar grunur vakni um óvenjuleg og grunsamleg viðskipti sé mikilvægt að fjármálafyrirtæki upplýsi viðskiptavini sína á fullnægjandi hátt um atriði sem geri viðskiptin tortryggileg og bendi á möguleika á svikum. Í gögnum sóknaraðila kemur fram að hann telji að ætla megi að varnaraðili hafi haft vitneskju sem gefið hafi vísbendingar um svikin eða mátt koma auga á tiltekin hættumerki í þeim efnum. Varnaraðili hefði því mátt vita að sóknaraðili ætti í viðskiptum við svikahrappa. Að mati sóknaraðila bera staðreyndir málsins sterklega með sér að gáleysi varnaraðila hafi leitt til þess að hann hafi ekki séð svikin fyrir og hunsað augljós hættumerki í því sambandi.

Sóknaraðili vísar til þess að afstaða varnaraðila sé að atvik málsins baki bankanum ekki skyldu til að vernda saklausa viðskiptavini sína. Sóknaraðili hafi yfirfarið gögn varnaraðila en þau veiti engin svör varðandi röksemdir sóknaraðila um æskilegar varúðarráðstafanir. Miðað við stærð bankans og úrræði sem hann hafi yfir að ráða sé varnaraðili í mun betri aðstöðu til þess að meta þá áhættu sem viðskiptavinir hans eru útsettir fyrir. Varnaraðila hafi þar með borið að grípa inn í með viðeigandi hætti þegar ljóst hafi orðið að umrædd viðskipti væru grunsamleg. Í ljósi sérþekkingar varnaraðila beri hann sönnunarbyrði fyrir því að verkferlar hans uppfylli þær öryggiskröfur sem gerðar séu til bankans.

Máli sínu til stuðnings vísar sóknaraðili m.a. til ákvæða 2. - 4. mgr. 68. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðinum (PSD2). Kemur m.a. fram að eitt af markmiðum PSD2 sé að tryggja öryggi rafræna greiðslna og að draga úr líkum á svikum að því marki sem hægt er. Þá vísar sóknaraðili til 18. mgr. 3.2. kafla viðmiðunarreglna evrópsku bankaeftirlitsstofnunarinnar (EBA) varðandi skýrslur um sviksemi í greiðsluþjónustu (PSD2). Af framangreindu leiði að varnaraðila sé skylt að grípa til aðgerða sé hann meðvitaður um raunverulega hættu á svikum. Veki bankinn ekki athygli viðskiptavinar geti hann orðið ábyrgur ef atvik benda til þess að raunveruleg áhætta sé á svikum eða viðskiptavinurinn sérstaklega viðkvæmur. Að sama skapi beri varnaraðila að taka mið af ráðleggingum sem beint sé að fjármálastofnunum í því skyni að vernda viðskiptavini frá fjárhagstjóni af völdum svika.

Í viðbótarathugasemdum frá sóknaraðila vísar hann m.a. til þess að persónulegar aðstæður sóknaraðila hafi gert hana sérstaklega viðkvæma fyrir svikumum enda búi hann yfir afar takmarkaðri reynslu af fjármálageiranum. Þá vísar sóknaraðili til þess að rök varnaraðila varðandi sannvottun og heimild greiðslunnar annars vegar og aðgæsluskyldu sóknaraðila hins vegar séu ósamrýmanlegar. Rök varnaraðila séu haldin verulegum annmarka og endurspegli ekki sjónarmið um hlutverk fjármálafyrirtækja í vörnum gegn netsvikum.

Að lokum kemur fram í kvörtun sóknaraðila að hann krefjist þess að nefndin framkvæmi formlega og hlutlausa rannsókn á atvikum málsins svo unnt verði að komast að friðsamlegri lausn í ágreiningi málsaðila.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að þrátt fyrir að sóknaraðili setji ekki fram fjárkröfu í kvörtun sinni til nefndarinnar skilji varnaraðili erindið þannig að sóknaraðili krefji bankann um greiðslu á 5.000 EUR. Þá bendir varnaraðili á að í málalíbúnaði sóknaraðila hafi ekki verið vísað til ákvæða íslenskra laga.

Varnaraðili vísar til þess að á vef bankans megi finna ýmsar greinar sem vari viðskiptavini bankans við svikum á netinu. Að sama skapi hafi undanfarið birst í fjölmiðlum fjöldi greina þar sem varað sé við netsvikum og að ef kemur þar fram að fólk fái tilboð um ávöxtun á fjármuni sína sem ekki fáist annars staðar sé um svik að ræða. Þá hafi fjölmiðlar sérstaklega varað við gylliboðum um kaup á rafmyntum. Af fyrirbyggjandi umfangsmiklum samskiptum sóknaraðila við starfsmenn AFS Global Group, m.a. skriflega í gegnum skype og með nokkrum samtölum í gegnum samam forrit, sé ljóst að sóknaraðili hafi fallið fyrir gylliboðum þeirra um betri ávöxtun á fjárfestingum hennar hjá félaginu, en annars staðar, en engin önnur skýring sé fyrir áhættutöku sóknaraðila á fjárfestingu í rafmyntum. Að mati varnaraðila hafi sóknaraðili vitað eða mátt vita um áhættuna sem stafaði af slíkri fjárfestingu fyrir milligöngu erlends aðila.

Varnaraðili telur sóknaraðila hafa fengið skýr skilaboð í fyrstu viðskiptum við AFS Global Group að ekki væri allt með felldu og að líklega væri um svik að ræða. Þegar sóknaraðili hafi lagt inn peninga hjá félaginu 22. desember 2022 hafi hann fengið kvittun frá söluaðilanum Hero Proofers. Sóknaraðila hafi þótt þetta óeðlilegt og sent starfsmönnum AFS Global Group fyrirspurn vegna þessa. Þá hafi það átt að vekja grunsemdir sóknaraðila þegar hann millifærði 5.000 EUR af reikningi sínum til AFS Global Group að viðtakandi greiðslunnar var ekki það félag heldur Coinbase Ireland Ltd. Varnaraðili hafi ekki haft neina vitneskju um samskipti sóknaraðila við AFL Global Group og hafi þar af leiðandi ekki getað varað hana við hugsanlegum svikum.

Varnaraðili vísar til þess að krafa sóknaraðila sé ekki byggð á því að um óheimilaða greiðslu hafi verið að ræða enda hafi sóknaraðili framkvæmt greiðsluna í netbanka sínum. Við þá aðgerð hafi varnaraðili krafist sterkrar sannvottunar í samræmi við a. og b. lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Krafa sóknaraðila byggji á því að hann hafi verið beittur blekkingum í viðskiptunum og að varnaraðili sé ábyrgur fyrir tjóni sem af því leiði með því að hafa ekki stöðvað þátttöku sóknaraðila eða framkvæmd greiðslunnar. Að mati varnaraðila gangi krafa sóknaraðila mun lengra en þær kröfur sem gerðar séu til greiðsluþjónustuveitanda um svikavakt og eftirlit með óheimiludum greiðslum, sbr. áðurnefnd lög nr. 114/2021 og reglugerð nr. 2018/389 um sterka sannvottun.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki gætt að aðgæsluskyldu sinni þegar hann notaði rafræn skilríki sín til að sannvotta millifærslu af sparnaðarreikningi sínum í umrætt sinn. Sú háttsemi sóknaraðila falli undir stórfellt gáleysi samkvæmt 3. kafla almennra viðskiptaskilmála varnaraðila um netbanka, sbr. og 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili staðfestir að greiðslan hafi uppfyllt kröfur 1. mgr. 78. gr. laganna og að þær hafi verið sannvottaðar í samræmi við skilmála varnaraðila. Umrædd greiðsla teljist þannig heimiluð í skilningi 2. mgr. 64. gr. laganna og því beri varnaraðili ekki ábyrgð á að endurgreiða sóknaraðila á grundvelli 79. og 80. gr. sömu laga. Varnaraðili vísar enn fremur til ákvæða 2.11. og 4.3. gr. 3.1. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til 2.9. og 4.3. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki leitað ráðgjafar hjá varnaraðila um öryggi umræddra viðskipta. Þar með hafi varnaraðili ekki getað varað hana við hugsanlegri hættu sem af þeim stafaði.

## V.

### Niðurstaða.

Skilja má erindi sóknaraðili svo að hann krefjist greiðslu á 5000 EUR úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hefur krafist þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Óumdeilt er að sóknaraðili framkvæmdi umræddagreiðslu og notaði rafræn skilríki sín til að sannvotta millifærslu af sparnaðarreikningi sínum í umrætt sinn.

Ágreiningur málsaðila lýtur m.a. að því hvort framkvæmd varnaraðila hafi verið í samræmi við hlutverk bankans að lögum og ábyrgð hans gagnvart viðskiptavinum. Sóknaraðili krefst þess að auki að nefndin framkvæmi formlega og hlutlausu rannsókn á atvikum málsins svo unnt verði að komast að lausn í ágreiningi málsaðila.

Samkvæmt framlögðum málgögnum átti sóknaraðili í umtalsverðum samskiptum við starfsmenn AFS Global Group áður en sóknaraðili millifærði 5.000 EUR af sparnaðarreikningi sínum þann 12. janúar 2023 til kaupa á rafmynt. Af samskiptum sóknaraðila við starfsmenn félagsins má ráða að svikin voru vel skipulögð og að mikil vinna var lögð í að svíkja fé af sóknaraðila með ítarlegum samskiptum. Þá er jafnframt ljóst að sóknaraðili hafði talsverðar efasemdir um lögmati starfseminnar sem sóknaraðili bar undir starfsmenn félagsins. Aftur á móti verður ekki séð að sóknaraðili hafi á nokkrum tímupunkti borið fjárfestingaráform sín undir varnaraðila eða leitað ráðgjafar bankans vegna viðskipta með rafmynt í gegnum hið erlenda félag.

Að framangreindu virtu telur nefndin ósannað að varnaraðila hafi verið kunnugt um starfsemi félagsins AFS Global Group eða samskipti sóknaraðila við félagið. Eins og málsatvik horfa við nefndinni verður því ekki lagt til grundvallar að varnaraðili hafi haft sérstaka vitneskju sem gefið hafi mátt varnaraðila vísbendingu um svikin eða ástæðu til að grípa til ráðstafana með þeim hætti sem sóknaraðili heldur fram. Af þeirri ástæðu eru ekki forsendur til að fallast á það með sóknaraðila að framkvæmd varnaraðila hafi verið í ósamræmi við hlutverk hans að lögum og er kröfu sóknaraðila um greiðslu 5.000 EUR úr hendi varnaraðila þar með hafnað.

Að lokum er rétt að taka fram að um starfshætti úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fer samkvæmt samþykktum nefndarinnar. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. samþykktanna skal í kvörtun til nefndarinnar skilmerkilega gerð grein fyrir ágreiningi milli aðila. Gera skal skýra kröfu um tiltekna niðurstöðu fyrir nefndinni og skal rökstyðja þær með eins ítarlegum hætti og unnt er og leggja fram gögn til sönnunar um málsatvik. Þá fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin

til fjár, sbr. b. lið 1. mgr. 4. gr. samþykktanna. Samkvæmt framangreindu er það undir málsaðila að upplýsa um málsatvik og tefla fram fullnægjandi gögnum til sönnunar um staðreyndir málsins. Slík sönnunarbyrði verður ekki lögð í hendur nefndarinnar. Að því virtu verður kröfu sóknaraðila um formlega rannsókn á atvikum málsins vísað frá nefndinni á grundvelli 4. mgr. 4. gr. samþykpta nefndarinnar. Undir rekstri málsins var sóknaraðila veitt færi á að koma að frekari athugasemdum. Engin mótmæli bárust nefndinni um skilning varnaraðila á kröfum sóknaraðila. Taldi nefndin því rétt að leggja til grundvallar, með vísan til 5. og 6. mgr. 9. gr. áðurnefndra samþykpta, að sóknaraðili krefjist greiðslu á 5000 EUR úr hendi varnaraðila.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. mars 2025.  
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ágúst Bragi Björnsson

Ár 2025, mánudaginn 24. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið mál nr. 42/2023:

**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 27. október 2023 með kvörtun sóknaraðila dagsett 25. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 30. október 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 15. desember 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar þann 21. desember 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 21. desember 2023. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Engar frekari athugasemdir bárust frá varnaraðila skv. tölvupósti frá varnaraðila þann 2. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 20. júní 2024 og 24. mars 2025.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að upphæðir hafi verið teknar í tvö skipti af kreditkortu hans og reynt hafi verið að taka upphæðir í fleiri skipti, án árangurs.

Enga frekari lýsingu er að finna á atvikum máls t.d. hvort vitað sé hvernig umræddar færslur hafi komið til, né skýr samskiptasaga við varnaraðila.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili vísar til þess að í tvö skipti hafi upphæðir verið teknar af kreditkortu hans og að reynt hafi verið að taka upphæðir í fleiri skipti, án árangurs. Ekki er varpað



frekari ljósi á málsatvik, auk þess sem í takmörkuðum gögnum málsins er ekki að finna skýringar sem varpa ljósi á málið.

Óljóst er hver krafa sóknaraðila er fyrir nefndinni.

Í þeim viðbótargögnum sem bárust frá sóknaraðili þann 23. desember 2023 var ekki að finna frekari reifun á málsatvikum, ítarleg gögn eða samskiptasögu til að skýra málið.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst frávísunar, en til vara að kröfunni verði hafnað. Varnaraðili ber fyrst og fremst fyrir sig frávísun á þeim grundvelli að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki b. og i. lið 1. mgr. 4. gr. sbr. 1. mgr. 7. gr., né ákvæði 2. mgr. 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar. Varnaraðili telur að engin gögn hafi verið lögð fram af hálfu sóknaraðili um að hann hafi lagt fram kröfu á hendur varnaraðila sem hann hafi hafnað. Varnaraðili telur því að sóknaraðili beri engri kröfu við.

Varnaraðili leggur áherslu á að sóknaraðili geri ekki grein fyrir málsatvikum eða þeim málsástæðum sem hann byggir á og að engin lagarök komi fram. Því til stuðnings vísar varnaraðili í i. lið 4. gr. samþykktu nefndarinnar, þar sem fram kemur að séu mál það óljós, illa upplýst eða kröfur svo óskýrar að þau eru ekki tiltæk til úrskurðar skal vísa máli frá nefndinni. Jafnframt er vísað til 1. mgr. 7. gr. samþykktu til fyllingar. Varnaraðili ber því jafnframt við að málatilbúnaðurinn sé algjörlega vanreifaður sem gerir bankanum ómögulegt að taka til varna í málinu.

Varakrafa varnaraðila um höfnun er byggð á því að hann geti ekki tekið efnislega afstöðu til kröfu sóknaraðila, málsatvika eða málsástæðna þar sem þau koma ekki fram í kvörtuninni.

#### V.

##### **Niðurstaða.**

Í málatilbúnaði sóknaraðila er ekki að finna lýsingu á atvikum máls með skýrum hætti. Málatilbúnaðurinn er óljós og fyrirbyggjandi gögn varpa ekki ljósi á málið, auk þess er kröfugerð sóknaraðila fyrir nefndinni er óskýr. Í ljósi framangreinds er nefndinni ómögulegt að taka efnislega afstöðu til kvörtunar sóknaraðila. Kvörtun sóknaraðila er vísað frá á grundvelli i. liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. einnig 1. mgr. 7. gr. samþykktu nefndarinnar.

Til viðbótar telur nefndin sóknaraðila ekki hafa sannað með fullnægjandi hætti að varnaraðili hafi hafnað kröfu sóknaraðili í skilningi 2. mgr. 4. gr. samþykktu nefndarinnar þar sem málatilbúnaðar sóknaraðila er óljós og vanreifaður.

Vakin er athygli sóknaraðila að á grundvelli 2. másl. i. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktu nefndarinnar skal nefndin taka mál til meðferðar að nýju hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð. Er sóknaraðila því mögulegt að leggja málið fyrir nefndina að nýju verði bætt úr framangreindum annmörkum.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá nefndinni.

Reykjavík, 24. mars 2025  
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, föstudaginn 27. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 44/2023**:

**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 22. nóvember 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 28. nóvember 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 9. janúar 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 11. janúar 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 2. febrúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 5. febrúar 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 9. febrúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 25. júlí 2024, 31. október 2024, 28. nóvember 2024 og 27. desember 2024.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 29. ágúst 2023 festist kort sóknaraðila í hraðbanka í Istanbul, Tyrklandi er sóknaraðili hugðist taka út reiðufé. Að sögn sóknaraðila festist kortið í hraðbankanum eftir að sóknaraðili hafði slegið inn PIN-númer kortsins. Sóknaraðili kveðst hafa gengið rakið í næsta útibú viðkomandi banka og óskað eftir aðstoð. Af framlögðum gögnum málsins þar sem vitnað er í frásögn sóknaraðila í blaðaviðtali lýsir sóknaraðili atvikum svo að hann hafi verið að leita sér að hraðbanka við stóra umferðargötu og hafi nokkrir hraðbankar verið í boði en mikil röð hafi verið við þá alla nema einn og hafi hann valið þann hraðbanka eftir að hafa verið bent á hann af hálfu manns sem staddur var á svæðinu. Hann hafi þá tekið á það ráð að hafa upp á útibúi bankans sem var talsverðan spöl í burtu. Eftir að hafa verið tjáð af starfsmanni bankans að það gæti tekið viku að endurheimta kortið hafi sóknaraðili haft samband við varnaraðila og látið loka kortinu og hafi þá verið liðinn tæpur klukkutími frá því að kortið festist og þar til að hann lét loka kortinu. Í millitíðinni hafi óprúttir aðilar framkvæmt 12 færslur á kort sóknaraðila samtals að fjárhæð 673.072 krónur.

Sóknaraðili sendi varnaraðila endurkröfubeiðni vegna ofangreindra færslna 6. september 2023. Endurkröfubeiðni sóknaraðila var hafnað 7. september 2023 með

vísan til þess að allar færslurnar hefðu verið staðfestar með PIN-númeri. Sóknaraðili leitaði til Neytendasamtakanna 27. september 2023. Með erindi til varnaraðila 5. október 2023 krafðist sóknaraðili endurgreiðslu vegna umræddra færslna að frádreginni eigin ábyrgð á grundvelli 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila 3. nóvember 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 1. mgr. 80. gr. sömu laga. Til vara krefst sóknaraðili þess að tjóninu verði skipt til helminga á grundvelli 4. mgr. 80. gr. sömu laga, þ.e. að tekið verði tillit til atvika og aðstæðna við ákvörðun um skiptingu ábyrgðar.

Sóknaraðili telur sig hafa verið fórnarlamb í þaulskipulögðu og glæpsamlegu athæfi aðila sem búnir hafi verið að koma fyrir búnaði í viðkomandi hraðbanka er greiðslukort sóknaraðila festist í honum. Þegar sóknaraðili hafi farið að leita sér aðstoðar hafi hinir óprúttu aðilar látið til skarar skriða og framkvæmt 12 færslur á greiðslukort sóknaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt lögum nr. 114/2021 ráðist ábyrgðin í tilfellum þar sem tjón má rekja til notkunar á stolnum greiðslumiðli af gáleysismati. Meta þurfi athæfi notenda þ.e. hvort um svik hafi verið að ræða, ásetningsbrot, stórfellt eða almennt gáleysi. Sóknaraðili telur vert að nefna afstöðu EBA (*European Banking Authority*) í þessu sambandi. EBA geri töluverðan greinarmun á stórfelldu gáleysi annars vegar og almennu gáleysi hins vegar. Sóknaraðili telur að hér á landi séu aftur á móti gerðar óraunhæfar kröfur um viðbrögð notanda sem lendi í glæpsamlegu athæfi sem þessu. Allt nema hin fullkomnu viðbrögð séu heimfærð undir stórkostlegt gáleysi sem gangi þvert á skýringar EBA.

Sóknaraðili vísar til þess að höfnun varnaraðila á endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi byggt á því að umræddar greiðslur hefðu verið staðfestar með innslætti PIN-númers og að athafnir sóknaraðila hafi falið í sér stórfellt gáleysi. Stórfellt gáleysi sóknaraðila hafi, að mati varnaraðila, falist í því að fylgja ábendingum ókunnugs manns, að notast við hraðbanka án hlífar og að fara af vettvangi í því skyni að fá aðstoð í næsta útbúi viðkomandi banka. Af þeim skýringum varnaraðila telur sóknaraðili mega ráða að ágreiningur málsins lúti einvörðungu að mati á athöfnum sóknaraðila. Sóknaraðili telur sig hafa sýnt eðlileg og almenn viðbrögð, sem eftir á hyggja hafi ekki verið fullkomin en verði seint heimfærð undir stórfellt gáleysi. Yrðu athafnir sóknaraðila felldar undir stórfellt gáleysi sé ljóst að gerðar séu óraunhæfar kröfur til notenda greiðsluþjónustu.

Sóknaraðili tekur fram í viðbótarathugasemdum sínum að varnaraðili hafi ekki véfengt málavaxtalýsingu sóknaraðila á fyrri stigum málsins. Því hafi sóknaraðila ekki þótt ástæða til að fá lögregluskýrslu vegna atviksins. Að virtum málatilbúnaði varnaraðila hafi sóknaraðili aflað lögregluskýrslu sem útbúin var 28. janúar 2024 á grundvelli bókunar lögreglu haustið 2023. Fyrirliggjandi lögregluskýrsla sé til þess fallin að sýna fram á tilvist tjóns sóknaraðila með fullnægjandi hætti, enda illmögulegt að færa frekari sönnur á atburði en þegar hafi verið gert.

Sóknaraðili viðurkennir að viðbrögð hans við atvikinu hafi ekki verið eins og best var á kosið þegar til baka er litið. Sóknaraðili telji gáleysi sitt þó ekki hafa verið stórfellt. Samkvæmt dómaframkvæmd þurfi gáleysi að vera á mjög háu stigi svo það teljist stórfellt, sbr. dómur Hæstaréttar í málum nr. 336/2005 og 171/2007.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað, enda hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á að umræddar færslur hafi verið framkvæmdar með sviksamlegum hætti. Sönnunarbyrði um tilvist og umfang tjóns hvíli á sóknaraðila og að mati varnaraðila hafi sóknaraðila ekki tekist að axla þeirri sönnunarbyrði.

Varnaraðili bendir á að 7. september 2023 hafi sóknaraðili verið upplýstur að endurkröfuréttur hans væri enginn. Umræddar færslur hefðu verið staðfestar með PIN-númeri sem ætti einungis að vera í höndum korthafa. Þá teljist það stórfellt gáleysi að varðveita ekki persónubundna öryggisþætti eða PIN-númer, sbr. 6.10. gr. kortaskilmála varnaraðila. Í þessu sambandi vísar varnaraðili til 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðslubjónustu. Varnaraðili bendir á að notkun PIN-númers samhliða lestri á örgjörva, eins og í tilviki sóknaraðila, teljist sterk sannvottun í skilningi fyrrnefndra laga. Greiðslufyrirmælin í umrætt sinn beri ekki annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálfur heimilað greiðslurnar, enda hafi hann einn átt að hafa vitneskju um PIN-númer kortsins. Að sama skapi hafi færslurnar verið sannvottaðar í samræmi við þá aðferð sem málsaðilar hafi komið sér saman um, sbr. 1. mgr. 64. gr. og 1. mgr. 78. gr. sömu laga.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingu sóknaraðila um að óprúttir aðilar hafi átt við umræddan hraðbanka, enda hafi engin gögn verið lögð fram sem sanni að málsatvik séu með þeim hætti sem sóknaraðili haldi fram. Atvik málsins og grundvöllur krafna sóknaraðila séu þannig ósönnuð. Telji nefndin sóknaraðila hafa tekist að sanna tilvist og umfang meints tjóns, telur varnaraðili að hafna eigi kröfu sóknaraðila á þeim grunni að meint tjón sóknaraðila sé til komið vegna stórfellds gáleysis sóknaraðila.

Varnaraðili tekur fram að krafa sóknaraðila lúti að viðurkenningu bótaábyrgðar varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðslubjónustu. Í þessu sambandi vísar varnaraðili til 3. mgr. 80. gr. sömu laga og ítrekar þá afstöðu varnaraðila að sóknaraðili hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 75. gr. laganna. Af þeim sökum eigi hámarksfjárhæð 1. mgr. 80. gr. sömu laga ekki við um mál sóknaraðila. Varnaraðili vísar jafnframt til 4. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og telur atvik málsins, samkvæmt fyrirliggjandi frásögn sóknaraðila í viðtali við DV, bera með sér að sóknaraðili hafi ekki sýnt nægilega aðgát þegar hann notaði umræddan hraðbanka. Miðað við þá málavaxtalýsingu hafi sóknaraðila jafnframt borið að frysta kort sitt umsvifalaust en það hafi sóknaraðili mátt gera einföldum hætti. Það hafi sóknaraðili þó ekki gert fyrr en að 45-60 mínútum liðnum. Málsatvik séu þó ósönnuð og um einhliða frásögn sóknaraðila að ræða, sem ekki hafi verið studd frekari gögnum.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili telji óprúttna aðila hafa fylgst með sóknaraðila í hraðbankanum og þannig komist yfir PIN-númer kortsins. Fallist nefndin á að framangreind staðhæfing sé sönnuð, telur varnaraðili sóknaraðila ekki hafa gætt nægilega að sér í umrætt sinn. Þannig sé um að ræða atvik sem varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á, sbr. 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021. Þá hafi umræddur hraðbanki ekki verið útbúinn hlíf fyrir talnaborði en í slíkum tilfellum megi gera kröfu til notenda greiðslubjónustu að gera allt í sínu valdi til þess að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN-númer kortsins. Þannig verði að líta svo á að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilega vel að persónubundnum öryggisþáttum sínum, sbr. 75. gr. fyrrnefndra laga.

Að öllu framangreindu virtu telur varnaraðili að sóknaraðili skuli alfarið bera ábyrgð á því tjóni sem hann telji sig hafa orðið fyrir.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili þeim grundvelli sem sóknaraðili byggir mál sitt á, þ.e. að um úrlausn málsins fari eftir lögum nr. 114/2021 um greiðslubjónustu. Á færsluafritum varnaraðila um hinar umþrættu greiðslur sjáist

greiðsluþjónustuveitandi viðtakanda hveurrar greiðslu á því tímabili sem ágreiningur málsins lúti að. Allir greiðsluþjónustuveitendur séu tyrkneskar fjármálastofnanir en Tyrkland teljist ekki til aðildarríkja í skilningi laga nr. 114/2021, sbr. 1. tölul. 3. gr. laganna. Þar með eigi ákvæði V. kafla sömu laga sem sóknaraðili byggir málatilbúnað sinn á ekki við í málinu, sbr. 1. mgr. 2. gr. laganna.

Fallist nefndin á framangreind sjónarmið telur varnaraðili að leysa eigi úr kröfum sóknaraðila á grundvelli almennu sakarreglunnar. Þannig þurfi, eftir því sem við á, að hafa hliðsjón af almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila og skráðum háttænisreglum. Að mati varnaraðila bendi ekkert til þess að frumskilyrði sakarreglunnar séu uppfyllt og sóknaraðili ekki vikið að þessu í sínum málatilbúnaði.

Varnaraðili gerir athugasemdir við sönnunargildi framlagðrar lögregluskýrslu frá 28. janúar 2024. Þá fær varnaraðili ekki séð að dómur Hæstaréttar í málum nr. 336/2005 og 171/2007 hafi nokkuð fordæmisgildi í máli þessu enda hafi bæði málin varðað umferðarslys.

## V.

### Niðurstaða

Aðila greinir á um það hvort að varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 1. mgr. 80. gr. sömu laga.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili jafnframt þeim grundvelli sem sóknaraðili byggir mál sitt á, þ.e. að um úrlausn málsins fari eftir lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Á færsluafritum varnaraðila um hinar umþrættu greiðslur sjáist greiðsluþjónustuveitandi viðtakanda hveurrar greiðslu á því tímabili sem ágreiningur málsins lúti að. Allir greiðsluþjónustuveitendur séu tyrkneskar fjármálastofnanir en Tyrkland teljist ekki til aðildarríkja í skilningi laga nr. 114/2021, sbr. 1. tölul. 3. gr. laganna. Þar með eigi ákvæði V. kafla sömu laga sem sóknaraðili byggir málatilbúnað sinn á ekki við í málinu, sbr. 1. mgr. 2. gr. laganna.

Við umfjöllun um framangreinda málsástæðu varnaraðila ber að líta til þess að í 4. mgr. 1. gr. laga nr. 114/2021 er kveðið á um að ákvæði V.–VII. kafla, að undanskildum 3. og 4. mgr. 64. gr., 82. gr., 83. gr., 1. mgr. 88. gr., 93. gr. og 96. gr., gildi um greiðslur í öllum gjaldmiðlum þar sem annar greiðsluþjónustuveitandinn er staðsettur í aðildarríki og um er að ræða greiðslur sem eru framkvæmdar á Evrópska efnahagssvæðinu. Þar sem að varnaraðili er útgefandi greiðslukortsins og staðsettur í aðildarríki hins Evrópska Efnahagssvæðis gilda ákvæði V. kafla laganna með þeim undantekningum sem þar eru sérstaklega tilgreindar. Þær undanþágur ná ekki til 79. gr., 75. gr. eða 80. gr. laganna og verður því að leggja þau ákvæði til grundvallar niðurstöðu málsins.

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að kort hans hafi verið gleypst af hraðbanka eftir að sóknaraðili hafði slegið inn PIN-númer kortsins. Hann kveður að röð hafi verið fyrir framan alla hraðbanka nema einn sem hann ákvað að beina viðskiptum sínum að í kjölfar þess að ókunnugur maður benti honum á að þar væri laust. Sóknaraðili kveðst þá hafa gengið rakleiðis í næsta útibú viðkomandi banka og óskað eftir aðstoð en samkvæmt lýsingu sóknaraðila sjálfs var útibú bankans talsverðan spöl í burtu. Eftir að hafa verið tjáð af starfsmanni bankans að það gæti tekið viku að endurheimta kortið hafi sóknaraðili loks haft samband við varnaraðila og látið loka kortinu og hafi það verið gert 45 til 60 mínútum eftir að kortið festist í hraðbankanum. Í millitíðinni voru framkvæmdar 12 færslur á kort sóknaraðila samtals að fjárhæð 673.072 krónur.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númera og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að hann fór frá vettvangi talsverða leið í útibú bankans í 45 til 60 mínútur og skildi ólæst kortið eftir í hraðbankanum verður að telja að hann hafi með því sýnt af sér stórfellt gáleysi. Þá gætti sóknaraðili ekki að því að draga úr mögulegu tjóni sem hann honum var þó í lófa lagið að gera með einföldum hætti með því að frysta kort sitt sjálfur í gegnum smáforrit í símanum eða hafa samband við varnaraðila þegar í stað og láta loka kortinu. Það gerði hann hins vegar ekki fyrr en 45 til 60 mínútum eftir að honum mátti vera ljóst að kortið var horfið úr fórum hans.

Af framansögðu er ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og jafnframt ekki gripið til ráðstafana sem hefðu getað komið í veg fyrir tjón hans og hinar óheimilu greiðslur megi því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og 2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati nefndarinnar með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila og sem hann hefur sjálfur lýst feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Með vísan til alls framangreinds er kröfu sóknaraðila hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 27. desember 2024.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson





