

ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík fjarmal@nefndir.is

Samantekt úrskurða 2024

Í þessu skjali er að finna samantekt úrskurða 2024. 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. Skjalið var síðast uppfært 21. ágúst 2026.

Ár 2024, fimmtudaginn 7. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Ágúst Bragi Björnsson, Eyrún Arnarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 1/2024**:

**Málkotsaðilar (A, S ehf. og A ehf.)
gegn
Fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru A, S ehf. og A ehf., hér eftir nefndir sóknaraðilar, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar. S ehf. var úrskurðaður gjaldþrota 24. maí 2024, en öflun gagna var þá lokið.

Málið barst úrskurðarnefndinni 8. febrúar 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 6. febrúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 9. febrúar 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 12. febrúar 2024. Var bréfið sent sóknaraðilum með tölvupósti nefndarinnar 13. febrúar 2024 og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðilum með tölvupósti 27. febrúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 28. febrúar 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 13. mars 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. ágúst og 7. nóvember 2024.

II.

Málsatvik.

Með bréfi, dags. 17. ágúst 2023, synjaði varnaraðili umsókn sóknaraðila S ehf. um bankaviðskipti með vísan til áreiðanleikakönnunar og áhættumats á grundvelli laga um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018. Með bréfi, dags. 23. ágúst 2023, sagði varnaraðili upp bankaviðskiptum við sóknaraðila A með vísan til áhættumats á grundvelli sömu laga. Með bréfi, dags. 26. janúar 2024, sagði varnaraðili upp bankaviðskiptum við sóknaraðila A ehf. með vísan til áreiðanleikakönnunar og áhættumats á grundvelli sömu laga.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðilar krefjast þess að úrskurðað verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að synja um almenn bankaviðskipti gagnvart sóknaraðila S ehf., segja upp bankaviðskiptum við sóknaraðila A persónulega og segja upp bankaviðskiptum gagnvart sóknaraðila A ehf. Þá krefjast sóknaraðilar viðurkenningar á því að rökstuðningi varnaraðila fyrir þeim ákvörðunum hafi verið ábótavant og að synjun um framangreint hafi verið andstæð viðskiptaskilmálum bankans, lögum og reglugerðum.

Sóknaraðili A tekur fram að hann sé íslenskur ríkisborgari sem reki fyrirtækin S ehf. og A ehf. Að sögn sóknaraðila hefur hann um langt skeið þurft að sæta ýmsu óréttlæti sökum nafn síns og fordóma sem megi rekja til dómsmáls sem komið hafi til kasta bandarískra dómstóla á árinu 2013 en ekki leitt til ákæru. Í ljósi þessa og skorts á rökstuðningi varnaraðila fyrir ákvörðunum sínum vakni sú spurning hvort sóknaraðili hafi þurft að sæta strangari meðferð eða lakari þjónustu í bága við 1. mgr. 65. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944, sbr. 14. gr. mannréttindasáttmála Evrópu, sbr. lög nr. 62/1994. Að sögn sóknaraðila hafa sambærileg atvik og í máli því sem hér er til úrlausnar komið til kasta Mannréttindadómstóls Evrópu og Evrópudómstólsins. Í þeim málum hafi því verið slegið föstu að mismunun geti falist í því að gera ríkari kröfur til eins einstaklings en annarra á ómálefnalegum grunni. Um sé að ræða grundvallarreglu sem eigi ávallt við, í rekstri fjármálafyrirtækja og annars staðar.

Sóknaraðili tekur fram að í uppsagnarbréfum til sóknaraðila hafi varnaraðili ekki vísað til nýrra laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Í bréfum bankans hafi aðeins verið vísað með óskýrum og almennum hætti til viðskiptaskilmála bankans og laga nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Komið hafi fram að ákvarðanir varnaraðila hafi verið teknar í kjölfar skoðunar bankans á viðskiptasambandinu en varnaraðili ekki útskýrt hvernig það mat fór fram. Sóknaraðili skilji því ekki á hvaða forsendum varnaraðili sagði upp viðskiptasambandi við sóknaraðila A og A ehf. og synjaði umsókn um sóknaraðila S ehf. um almenn bankaviðskipti.

Byggi varnaraðili ákvarðanir sína á hinu bandaríska dómsmáli frá 2013 telur sóknaraðili ljóst að brotinn hafi verið á honum stjórnarskrárvarinn réttur, sbr. 2. mgr. 70. gr. stjórnarskrárinnar. Sé það raunin áskilji sóknaraðili sér bótarétt gagnvart bankanum. Sóknaraðili tekur fram að hvað sem almennt líði ákvæðum stjórnarskrár hafi mannréttindaákvæði beina þýðingu gagnvart borgurum og bein réttaráhrif gagnvart bankanum þótt einkaaðili sé að formi til, einkum í ljósi mikillar þjóðfélagsþýðingar banka. Sóknaraðili telur viðkomandi mál eða tengd mál ekki geta verið grundvöllur uppsagnar bankaviðskipta eða synjunar um bankaviðskipti við sóknaraðila eða fyrirtæki hans. Þannig beri að hnekkja ákvörðun varnaraðila enda hafi ekki komið fram nein sértæk rök fyrir ákvörðunum bankans. Þá sé varnaraðila skylt að bjóða sóknaraðila lágmarksþjónustu, sbr. 14. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga.

Í viðbótarthugasemdum sóknaraðila kemur fram að þeir vísi frávísunarkröfu varnaraðila á bug sem haldlausri, órökstuddri og fordæmalausri enda þurfi kröfur fyrir nefndinni ekki að vera beinlínis í formi tiltekinna fjárfrafna. Telja verði löglíkur fyrir því að kröfur á borð við kröfur sóknaraðila í máli þessu séu almennt til þess fallnar að valda fjártjóni. Sönnunarbyrði um hið gagnstæða hvíli á varnaraðila en krafa nefndarinnar um slíka sönnun af hálfu sóknaraðila yrði að mati sóknaraðila andstæð tilgangi nefndarinnar, sbr. m.a. 2. mgr. 1. gr. samþykktar nefndarinnar. Þá sé sóknaraðilum ekki kunnugt um sambærilega frávísunarkröfu fyrir nefndinni eða að fallist hafi verið á frávísun í sambærilegu máli. Telji nefndin að fordæmi í máli nr. 4/2021 eiga við um mál sóknaraðila telja sóknaraðilar að nefndin eigi að gefa sóknaraðilum kost á að leiða líkur að fjártjóni og veita rýmri andmælafrest til þess. Frávísanir séu annars fátíðar og aðeins ein önnur fundist í máli nr. 7/2021 og að hluta til í málum nr. 6/2019, 18/2019, 9/2018, 15/2018, 18/2018 og 13/2017 og e.t.v. 42/2017 og 45/2017 á grundvelli b. liðar 4. gr. samþykktanna.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að máli sóknaraðila verði vísað frá nefndinni á grundvelli b-liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

Varnaraðili telur hvorki mega ráða af kröfugerð sóknaraðila né rökstuðningi fyrir henni að kröfur sóknaraðila verði metnar til fjár. Um sé að ræða kröfur um viðurkenningu á ólögmæti og/eða óréttmæti tiltekinnar háttsemi varnaraðila og teljist slíkar kröfur hvorki til fjárfagna né verði þær metnar til fjár.

Í viðbótarathugasemdum varnaraðila kemur fram að varnaraðili telji sóknaraðila ekki hafa gert neinn reka að því að rökstyðja hvernig megi meta kröfur þeirra til fjár. Telji sóknaraðilar að lesa megi úr kröfugerð þeirra að settar hafi verið fram kröfur sem meta megi til fjár verði kröfugerðin að teljast svo óljós og órökstudd að frávísun varði, sbr. i. lið 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til fordæmis nefndarinnar í máli nr. 4/2021 en þar hafi framsetning kröfugerðar verið sambærileg og í máli því sem hér er til úrlausnar.

Fallist nefndin ekki á frávísunarkröfu varnaraðila bendir varnaraðili á að ákvörðun um uppsögn viðskiptasambands við sóknaraðila A og A ehf. hafi átt sér stoð í 11. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Varnaraðili tekur fram að ákvörðun um uppsögn hafi verið tekin eftir heildstætt mat á áhættu sem varnaraðili taldi leiða af viðskiptasamböndunum. Varnaraðili framkvæmi reglulega áhættumat á viðskiptavinum sínum í samræmi við lög nr. 140/2018 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Áhættumatið sé jafnframt í samræmi við 5. gr. reglugerðar um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 745/2019.

Varðandi synjun varnaraðila á bankaviðskiptum við sóknaraðila S ehf. tekur varnaraðili fram að engin skylda hvíli á honum til að samþykkja beiðni lögaðila um bankaviðskipti, hvorki samkvæmt lögum né að öðru leyti. Um viðskiptasambönd varnaraðila við aðra lögaðila gildi m.a. reglur samningaréttarins og gildi samningsfrelsi fullum fetum um slík sambönd. Varnaraðila sé þannig í sjálfsvald sett hvort hann gangist undir tvíhliða samningssamband þ.m.t. um almenn bankaviðskipti.

Varnaraðili telur skorta á rökstuðning sóknaraðila fyrir tilvísun til 1. mgr. 65. gr. stjórnarskrárinnar. Því sé ómögulegt fyrir varnaraðila að verjast kröfum sóknaraðila að þessu leyti. Varnaraðili mótmælir kröfu sóknaraðila um ólögmæti synjunar á beiðni sóknaraðila um bankaviðskipti sem rangri og ósannaðri. Krafan sé vanreifðu enda verði ekki séð að svo órökstudd og óljós kröfugerð uppfylli skilyrði i. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

Varnaraðili mótmælir kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á ólögmæti ákvarðana sinna sem rangri og ósannaðri. Þá verði viðurkenningarkrafa ekki metin til fjár.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðunum varnaraðila um að synja sóknaraðila S ehf. um bankaviðskipti og um að segja upp bankaviðskiptum við sóknaraðila A og A ehf. á grundvelli áhættumats samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018.

Úrskurðarnefndin tekur því aðeins til meðferðar mál að til staðar sé samningssamband milli seljanda og viðskiptamanns, sbr. 1. málsl. 1. mgr. og 2. mgr. 3. gr. samþykktar nefndarinnar. Af því leiðir að synjun varnaraðila um að stofna til

samningssambands við S ehf. heyrir ekki undir nefndina. Þegar af þeirri ástæðu ber að vísa kröfum S ehf. frá nefndinni.

Í b. lið 4. gr. samþykktar nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Í máli nefndarinnar nr. 4/2021 var kröfum um að banka yrði gert að veita upplýsingar um hvaða atvik hafi skýrt ákvörðun hans um að segja upp viðskiptasambandi á grundvelli áhættumats samkvæmt lögum nr. 140/2018 og afturkalla ákvörðunina vísað frá með vísan til þess að nefndin fjallaði ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki yrði metin til fjár. Í úrskurðinum kom fram að þótt fallist væri á að því fylgdi ákveðið óhagræði fyrir viðskiptavin að þurfa að flytja viðskipti sín annað yrði það ekki talið liggja í augum uppi, eins og sóknaraðili hefði haldið fram, að slíkt fæli í sér fjártjón, enda yrði ekki séð að sóknaraðili hefði lagt fram neina tölulega kröfu fyrir nefndinni eða fjárhagsleg gögn því til stuðnings. Í málum nefndarinnar nr. 18-27 frá 2023 var kröfum sem lutu að ákvörðunum banka um uppsögn viðskiptasambanda með vísan til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 einnig vísað frá nefndinni með vísan til þess að ekki hefði verið sýnt fram á að kröfurnar yrðu metnar til fjár.

Í svari varnaraðila við kvörtun sóknaraðila kom fram að hvorki mætti ráða af kröfugerð sóknaraðila né rökstuðningi fyrir henni að kröfur sóknaraðila mætti meta til fjár. Sóknaraðilar hafa þrátt fyrir það ekki lagt fram nein gögn um fjártjón eða gert nánari grein fyrir því í hverju fjártjón þeirra hafi falist heldur einungis vísað til þess að löglíkur séu á því að uppsögn á bankaviðskiptum valdi fjártjóni. Líkt og fram kom í úrskurði í máli nr. 4/2021 telur nefndin það ekki liggja í augum uppi að uppsögn á bankaviðskiptum feli í sér fjártjón þótt ákveðið óhagræði fylgi því fyrir viðskiptavin að þurfa að flytja viðskipti sína annað. Ekki verður því séð að kröfur sóknaraðila eins og þær eru settar fram verði metnar til fjár. Af þeim sökum ber með vísan til b. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar að vísa kröfum sóknaraðila A og A ehf. frá nefndinni.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila, A, S ehf. og A ehf., á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 7. nóvember 2024.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Ágúst Bragi Björnsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Eyrún Arnarsdóttir
Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2025, miðvikudaginn 17. september, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 2/2024**:

Málkotsaðili 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, og F, hér eftir nefndur varnaraðili.

Málið barst úrskurðarnefndinni 8. febrúar 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 7. febrúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 9. febrúar 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 6. mars 2024. Var bréfið sent sóknaraðila með tölvupósti nefndarinnar 12. apríl 2024 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með bréfi, dags. 15. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 16. maí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 31. maí 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. ágúst og 17. október 2024. Eftir fund 17. október 2024 var ákveðið að senda viðbótarspurningar til varnaraðila og var það gert með tölvupósti 21. október 2024. Svör bárust frá varnaraðila 19. nóvember 2024.

Málið var aftur tekið fyrir á fundum nefndarinnar 18. ágúst og 17. september 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveður að hann hafi 25. september 2023 opnað auglýsingu á Facebook um fjárfestingu í rafmyntum. Í kjölfarið hafi ætlaður söluráðgjafi hringt í hann. Ætlaður söluráðgjafi hafi sannfært hann um að setja forritið AnyDesk upp á farsíma sínum og skrá sig inn á netbanka sinn hjá varnaraðila með rafrænum skilríkjum til að hann gæti kannað stöðu reikninga sóknaraðila og leiðbeint honum. Það hafi veitt ætluðum ráðgjafa stjórn yfir símanum og gert honum kleift að sækja um 2 millj. kr. lán í netbankanum. Í afriti af lögregluskýrslu frá 24. nóvember 2023, sem fylgdi málskoti sóknaraðila, er haft eftir honum að hann hafi horft á þetta gert í símanum. Hann hafi reynt að loka símanum og sagt að þetta væri ekki það sem hann hafi samþykkt en að hann hafi þá enga stjórn haft á símanum. Lánsumsóknin var samþykkt sjálfkrafa af kerfum varnaraðila. Varnaraðili greiddi andvirði lánsins, sem hlaut númerið 77292, að fráðregnum kostnaði inn á reikning sóknaraðila 27. september 2023.

Í fyrrgreindri lögregluskýrslu er haft eftir sóknaraðila að áfram hafi verið hringt í hann og hann hafi á ný veitt aðgang að síma sínum. Yfirdráttarheimild sóknaraðila var hækkuð í netbanka hans í tveimur áföngum um 300 þús. kr., úr 750 þús. kr. í 1.050 þús. kr. 28. september 2023. Hækkunin var samþykkt sjálfkrafa af kerfum varnaraðila. Sóknaraðili kveður að meintur ráðgjafi hafi svo gengið að fullu á heimildina.

Að sögn sóknaraðila nýtti meintur ráðgjafi andvirði lánanna, auk annarra fjármuna á reikningi sóknaraðila, til að kaupa rafmyntir hjá íslenska fyrirtækinu Myntkaupum ehf. og erlenda fyrirtækinu Paybis PL. Ekki liggur fyrir hvað hafi orðið af rafmyntunum, en skilja má málskot sóknaraðila og gögn sem því fylgdu svo að þeim hafi verið komið undan.

Sóknaraðili kveður að hann hafi í byrjun október 2023 áttað sig á því að um svik væri að ræða. Hann hafi þá látið loka reikningum, sótt um ný rafræn skilríki og tilkynnt málið til lögreglu. Hann hafi jafnframt haft samband við varnaraðila og upplýst hann um að hann hefði ekki sótt um lánið.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst ógildingar á lánsamningi númer 77292 að fjárhæð alls 2 millj. kr. kr., gerðum þann 27. september 2023. Hann krefst þess einnig að hækkun á yfirdrætti á reikningi nr. 0586-26-87317 sem hafi átt sér stað sama dag verði ógilt.

Sóknaraðili gengst við því að hafa sýnt gáleysi með því að gera svikahröppum kleift að ná stjórn yfir símtæki sínu og forritum. Hann hafi þó ekki óskað eftir eða samþykkt lánin frá varnaraðila né veitt öðrum umboð til að óska eftir þeim. Umsóknirnar hafi verið falsaðar án sinnar vitundar og hann hafi notið einskis af lánunum. Hann geti því ekki verið skuldbundinn til að endurgreiða lánin.

Sóknaraðili andmælir frávisunarkröfu varnaraðila. Fjárhæðir hinna umdeildu gerninga liggi fyrir. Ógilding þeirra ætti að leiða til þess efnaskylda sóknaraðila falli niður.

Sóknaraðili kveður að sönnunarstaða fórnarlamba í málum af þessum toga sé nánast ómöguleg, enda lítið sem unnt sé að sýna fram á, annað en símtalaskrá við óþekkta aðila með falda vefslóð. Rakning fjármuna sé nánast ómöguleg þegar um rafmyntir er að ræða. Varnaraðili sé eini aðilinn sem búi yfir upplýsingum og gögnum sem geti varpað skýrara ljósi á málið, þar sem að varnaraðili búi að eigin sögn yfir búnaði til að sjá hvaða tæki hafi verið nýtt verið til að framkvæma gjörningana.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá. Samkvæmt b-lið 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar fjalli nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Sóknaraðili fari fram á það að lánsamningur og hækkun á yfirdrætti verði ógilt. Ekki sé unnt að skilja það sem fjárkröfu gagnvart varnaraðila og í málalíbúnaði sóknaraðila sé ekki að finna rökstuðning fyrir því hvernig krafan verði metin til fjár.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Sóknaraðili beri sönnunarbyrði fyrir þeirri staðhæfingu að hann hafi ekki sjálfur óskað eftir hinum umdeildu lánum og nýtt fjármunina í kjölfarið. Hann hafi ekki lagt fram önnur gögn henni til stuðnings en lögregluskýrslu sem sé dagsett um tveimur mánuðum eftir lánveitingarnar.

Varnaraðili getur þess að í 1. gr. skilmála varnaraðila um stafrænar lausnir komi fram að með því að nota stafrænar lausnir varnaraðila þá samþykki notandi að bera ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru með þeim eftir að hafa stofnað aðgang að þeim. Í 7. gr. skilmálanna komi fram að notandi megi ekki undir neinum kringumstæðum veita öðrum aðgang að stafrænum lausnum í sínu nafni sem kæmi til með því að samþykkja innskráningu með rafrænum skilríkjum. Sé það gert séu allar færslur og aðgerðir á ábyrgð þess sem veitir aðganginn.

Þá segi í 7. gr. skilmálanna að þeim sem noti stafrænar lausnir varnaraðila beri að tilkynna varnaraðila tafarlaust verði hann var við óeðlilegar færslur eða greiðsluhegðun á reikningi sem finna má í stafrænum lausnum. Loki notandi ekki fyrir aðgang að stafrænum lausnum tafarlaust hafi hann grun um óeðlilega hegðun eða að óviðkomandi aðili hafi fengið vitneskju um persónubundna öryggisþætti sína beri notandi alla ábyrgð á hugsanlegri misnotkun á stafrænum lausnunum og því tjóni sem af því leiðir eða kann að leiða þar til aðgangi hefur verið lokað. Reynist það rétt að sóknaraðili hafi veitt þriðja aðila aðgang að símtæki sínu ásamt stafrænum lausnum varnaraðila þá hafi hann brugðist þessum skyldum sínum þar sem hann hafi ekki tilkynnt varnaraðila tafarlaust um framangreinda atburði, né lokað fyrir aðgang að stafrænum lausnum.

Varnaraðili kveðst hafa lagt mikið upp úr því að fræða viðskiptavini sína um netglæpi. Í leiðbeiningum sem varnaraðili hafi gefið út á heimasíðu sinni sé meðal annars nefnt að varast skuli forritið AnyDesk sem sóknaraðili kveðst hafa hlaðið upp í síma sinn. Þar að auki sé sérstaklega tekið fram að aldrei skuli samþykkja rafræn skilríki sem aðrir biðja um.

Varnaraðili getur þess að samkvæmt gögnum í tölvukerfum sínum hafi hinar umdeildu beiðnir um lánveitingar komið úr símtæki sóknaraðila á Íslandi. Varnaraðili búi ekki yfir búnaði til þess að sjá hvort að símtæki lúti stjórn annars tækis.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um kröfu sóknaraðila um ógildingu lánssamnings númer 77292 og hækkunar á yfirdrætti á reikningi nr. 0586-26-87317.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfunum verði vísað frá því þær verði ekki metnar til fjár. Fjárhæðir hinna umdeildu lána liggja fyrir og sóknaraðili hefur fjárhagslega hagsmuni af því að þurfa ekki að endurgreiða þau. Nefndin telur því að kröfur sóknaraðila verði metnar til fjár. Ekki er því fallist á frávísunarkröfuna.

Sóknaraðili telur að hin umdeildu lán geti ekki verið skuldbindandi fyrir sig því hann hafi ekki óskað eftir eða samþykkt þau heldur hafi lánsumsóknir verið falsaðar án sinnar vitundar. Varnaraðili telur sóknaraðila aftur á móti ekki hafa sýnt fram á að hann hafi ekki sjálfur sótt um lánin. Jafnvel þótt lýsing sóknaraðila verði lögð til grundvallar verði ekki hjá því litið að sóknaraðili hafi að eigin sögn sjálfur veitt ætluðum söluráðgjafa aðgang að netbanka sínum. Hann beri ábyrgð á þeim gerningum sem ráðist hafi verið í á grundvelli þess.

Að meginreglu til verður maður ekki bundinn við löggerning sem annar maður gerir í hans nafni nema sá síðarnefndi hafði fullnægjandi heimild til þess. Það er þó ekki einhlítt. Þannig getur tómlæti viðkomandi eftir að hann verður löggerningsins var haft sömu áhrif gagnvart grandlausum gagnaðila og eftirfarandi samþykki hans. Þá kann vítavert gáleysi hans að hafa sömu afleiðingar og eftirfarandi samþykki. (Páll Sigurðsson (2004): *Samningaréttur – Yfirlit um meginreglur íslensks samningaréttar*, bls. 271–272.)

Sótt var um hin umdeildu lán í netbanka sóknaraðila hjá varnaraðila með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Samkvæmt 2. mgr. 25. gr. reglugerðar (ESB) nr. 910/2014 um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti á innri markaðinum, sem hefur lagagildi samkvæmt 2. gr. laga um rafræna auðkenningu og traustþjónustu fyrir rafræn viðskipti, nr. 55/2019, hefur fullgild rafræn undirskrift sömu réttaráhrif og eiginhandarundirskrift.

Um viðskipti í netbanka varnaraðila giltu skilmálar stafrænna lausna varnaraðila. Í 1. gr. skilmálanna kom fram að notandi gengist við því að bera ábyrgð á öllum aðgerðum sem væru framkvæmdar með stafrænu lausnunum. Í 7. gr. sagði að hann mætti ekki undir neinum kringumstæðum gefa öðrum aðgang að stafrænum lausnum í sínu nafni, til dæmis með því að samþykkja aðgang með rafrænum skilríkjum. Hann bæri ábyrgð á öllum aðgerðum sem persónubundnir öryggisþættir hans væru notaðir til að framkvæma. Notkun þeirra jafngilti undirskrift notanda. Þá kom fram í greininni að yrði notandi var við óeðlilegar færslur eða greiðsluhegðun á reikningi sem mætti finna í stafrænum lausnum eða grunaði að óviðkomandi aðili hefði fengið vitneskju um persónubundna öryggisþætti skyldi hann tafarlaust tilkynna slíkt til varnaraðila og breyta persónubundnum öryggisþáttum. Ella bæri notandi ábyrgð á hugsanlegri misnotkun á stafrænum lausnum og þess tjóns sem af því leiddi þar til aðgangi hefði verið lokað. Svipuð ákvæði voru í 3. gr. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila.

Sóknaraðila mátti samkvæmt þessu vera ljóst að honum væri óheimilt að veita öðrum aðgang að netbanka sínum og að ef hann gerði það bæri hann ábyrgð á öllum aðgerðum sem væru framkvæmdar þar með rafrænum skilríkjum hans. Þrátt fyrir það veitti hann ætluðum söluráðgjafa aðgang að netbanka sínum, ef lýsing sóknaraðila á málsatvikum er lögð til grundvallar. Í lögregluskýrslu sem fylgdi kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann hafi fylgst með hinum ætlaða ráðgjafa sækja um lán í netbankanum. Sóknaraðili hafði þrátt fyrir það ekki tafarlaust samband við varnaraðila til að upplýsa hann um aðstæður. Þvert á móti bera gögn sem sóknaraðili lagði fram með sér að hann hafi á ný veitt ætluðum söluráðgjafa aðgang að netbanka sínum sem hafi gert honum kleift að sækja um frekari lán frá varnaraðila. Sóknaraðili virðist ekki hafa haft samband við varnaraðila til að upplýsa hann um aðstæður fyrr en nokkru síðar, þegar að varnaraðili átti þess ekki lengur kost að bregðast við til að lágmarka tjón af ætluðum svikum. Ekkert í gögnum málsins bendir til annars en að varnaraðili hafi veitt lánin í góðri trú um að sóknaraðili hefði sjálfur sótt um þau, enda mátti hann almennt ganga út frá því að enginn annar en sóknaraðili sjálfur hefði aðgang að netbanka sóknaraðila.

Í ljósi þessa telur nefndin að sóknaraðili beri ábyrgð á hinum umdeildu gerningum. Nefndin fellst því ekki á kröfur hans um ógildinguna á lánunum.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 17. september 2025.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Fura Sóley Hjálmarsdóttir Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2024, fimmtudaginn 7. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Ágúst Bragi Björnsson, Eyrún Arnarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 3/2024**:

**Málskotsaðilar (A, S ehf. og A ehf.)
gegn
Fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru A, S ehf. og A ehf., hér eftir nefndir sóknaraðilar, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar. Sóknaraðilinn S ehf. var úrskurðaður gjaldþrota 24. maí 2024, en öflun gagna frá sóknaraðilum var þá lokið.

Málið barst úrskurðarnefndinni 9. febrúar 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 13. febrúar 2024 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila þá gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 4. mars 2024. Var bréfið sent sóknaraðilum, með tölvupósti nefndarinnar 12. apríl 2024, og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðilum með bréfi, dags. 10. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 15. maí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 30. maí 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. ágúst og 7. nóvember 2024.

II.

Málsatvik.

Með bréfi, dags. 13. apríl 2022, sagði varnaraðili upp viðskiptasambandi við sóknaraðila S ehf. með vísan til áhættumiðaðs eftirlits samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018 og almennra viðskiptaskilmála varnaraðila. Með tölvupósti 19. janúar 2024 synjaði varnaraðili umsókn sóknaraðila A ehf. um bankaviðskipti. Í kvörtun sóknaraðila segir að varnaraðili hafi lokað bankareikningum sóknaraðila A, þótt ekki sé til að dreifa skjölum þar um.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðilar krefjast þess að viðurkennt verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að segja upp bankaviðskiptum gagnvart sóknaraðila S ehf., að synja um almenn bankaviðskipti gagnvart sóknaraðila A ehf. og að varnaraðila hafi verið hvort tveggja óheimilt gagnvart sóknaraðila A persónulega. Jafnframt krefjast sóknaraðilar þess að viðurkennt verði að rökstuðningi fyrir þeim ákvörðunum varnaraðila hafi verið

ábótavant, meðal annars á grundvelli reglna allsherjarréttar. Sóknaraðilar krefjast þess einnig að viðurkennt verði að synjun um framangreint hafi verið á skjön við viðskiptaskilmála varnaraðila, lög og reglugerðir.

Sóknaraðilar telja að skort hafi rökstuðning fyrir fyrrgreindum ákvörðunum varnaraðila. Óhjákvæmilegt sé að sú spurning vakni hvort sóknaraðilar hafi sætt strangari meðferð eða lakari þjónustu í bága við 1. mgr. 65. gr. stjórnarskrár lýðveldisins Íslands nr. 33/1944 og 14. gr. mannréttindasáttmála Evrópu, sbr. lög nr. 62/1994. Þá vísa sóknaraðilar einnig til 74. gr. og 75. gr. stjórnarskrárinnar en þau ákvæði styðji auknar kröfur til varnaraðila um málefnaleg rök, jafnræði og rökstuðning varðandi íþyngjandi kröfur og ákvarðanir gagnvart sóknaraðilum.

Sóknaraðilar telja sig hafa verið afar skýra með það í hvaða tilgangi allar millifærslur af reikningum voru framkvæmdar og þær upplýsingar hafi verið veittar varnaraðila fúslega. Auk þess hafi varnaraðila staðið til boða að fá afhent öll gögn um fjármál eða viðskipti sóknaraðila. Telja sóknaraðilar með öllu óskiljanlegt á hvaða forsendum viðskiptasambandi var sagt upp og synjað. Slíkar ákvarðanir hafa valdið sóknaraðilum gríðarlegu tjóni, hvoru tveggja fjárhagslegu og tjóni á orðsperi. Telur sóknaraðili A ákvarðanir varnaraðila ekki síður vafasamar í ljósi þess að láns hæfiseinkunn sóknaraðila A sé B 1.

Telja sóknaraðilar að ákvarðanir varnaraðila séu þess eðlis að ómögulegt sé fyrir sóknaraðila að átta sig á réttarstöðu sinni gagnvart varnaraðila þar sem ekki var vísað til tiltekinna athafna sóknaraðila, forsögu, áhættuþátta né annars.

Vísa sóknaraðilar kröfum sínum til stuðnings til laga á sviði fjármálamarkaða, laga um opinbert markaðseftirlit og reglna allsherjarréttarlegs eðlis um meðalhóf, málefnaleg sjónarmið, andmælarétt, skyldu til rökstuðnings og skyldu til að meta hvert tilvik einstaklingsbundið fyrir sig.

Sóknaraðilar telja einnig að ef ástæða fyrir ákvörðunum varnaraðila sé dómsmál sem rekið hafi verið fyrir fylkisdómstól í Los Angeles, Kaliforníu, sé ljóst að brotinn sé á sóknaraðila stjórnarskrárvarinn réttur samkvæmt 2. mgr. 70. gr. stjórnarskrárinnar, en sóknaraðili hafi ekki verið fundinn sekur um nein brot. Mál þetta og tengd mál geti því ekki verið grundvöllur uppsagnar eða synjunar um bankaviðskipti við sóknaraðila.

Þá telja sóknaraðilar að hnekkja eigi ákvörðunum varnaraðila þar sem ekki hafi komið fram sértæk rök fyrir þeim. Auk þess telji sóknaraðilar að varnaraðila sé skylt samkvæmt 14. gr. laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga, sem byggð séu á Evrópuréttartilskipun, að bjóða sóknaraðilum lágmarksþjónustu.

Í viðbótarathugasemdum sínum hafna sóknaraðilar kröfu varnaraðila um frávísun. Vísa þeir í fyrsta lagi til þess að málið varði réttarágreining, sbr. 1. mgr. 3. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálaþjónustu. Í öðru lagi vísa sóknaraðilar til þess að það sé bersýnilega andstætt tilgangi bankaviðskipta og tilvist nefndarinnar ef skilyrði um samningssamband geti leitt til frávísunar máls varðandi ágreiningi um réttmæti og lögmæti uppsagnar og synjunar um viðskipti. Í þriðja lagi hafi það verið staðfest í samskiptum sóknaraðila og nefndarinnar að skilyrði 2. mgr. 4. gr. fyrrgreindra samþykktu um „4ra vikna reglu“ beri ekki að skilja sem frávísunarástæðu, fyrningarreglu eða fyrirstöðu efnisúrlausnar heldur sé hún til staðar aðeins til að koma í veg fyrir ótímabæra kvörtun. Í fjórða lagi telja sóknaraðilar ljóst að þeir hafi nægilega uppfyllt kröfur a. liðar 1. mgr. 8. gr. fyrrgreindra samþykktu um að hafa áður reynt að ná fram rétti sínum.

Sóknaraðilar vísa frávísunarkröfu varnaraðila á grundvelli b. liðar 1. mgr. 4. gr. fyrrgreindra samþykktu á bug sem haldlausri, órökstuddri og fordæmalausri enda þurfi kröfur fyrir nefndinni ekki að vera beinlínis í formi tiltekinna fjárfafna. Telja verði

löglíkur fyrir því að kröfur á borð við kröfur sóknaraðila í máli þessu séu almennt til þess fallnar að valda fjártjóni. Sönnunarbyrði um hið gagnstæða hvíli á varnaraðila en krafa nefndarinnar um slíka sönnun af hálfu sóknaraðila yrði að mati sóknaraðila andstæð tilgangi nefndarinnar, sbr. m.a. 2. mgr. 1. gr. samþykktar nefndarinnar. Þá sé sóknaraðilum ekki kunnugt um sambærilega frávísunarkröfu fyrir nefndinni eða að fallist hafi verið á frávísun í sambærilegu máli. Telji nefndin að fordæmi í máli nr. 4/2021 eiga við um mál sóknaraðila telja sóknaraðilar að nefndin eigi að gefa sóknaraðilum kost á að leiða líkur að fjártjóni og veita rýmri andmælafrest til þess. Frávísanir séu annars fátíðar og aðeins ein önnur fundist í máli nr. 7/2021 og að hluta til í málum nr. 6/2019, 18/2019, 9/2018, 15/2018, 18/2018 og 13/2017 og e.t.v. 42/2017 og 45/2017 á grundvelli b. liðar 4. gr. samþykktanna.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

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

Varnaraðili byggir aðalkröfu sína um frávísun á því að skilyrði samþykktar nefndarinnar til töku máls til efnislegrar meðferðar séu ekki uppfyllt. Mátatilbúnaður sóknaraðila uppfylli hvorki ákvæði b. liðar 1. mgr. 4. gr. né ákvæði 2. mgr. 4. gr., sbr. a. lið 1. mgr. 8. gr., samþykktanna. Einnig byggir varnaraðili á því að skilyrði 3. gr. samþykktanna séu ekki uppfyllt.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili A ehf. hafi aldrei verið í samningssambandi við varnaraðila. Að auki hafi sóknaraðili A ekki lagt fram nein gögn um að hafa verið í samningssambandi við varnaraðila. Að slíkt samningssamband sé til staðar sé skilyrði fyrir því að mál sé tekið fyrir í nefndinni samkvæmt 1. og 2. mgr. 3. gr. fyrrgreindra samþykktar.

Hvað varðar sóknaraðila S ehf. þá hafi varnaraðili sagt upp viðskiptasambandi aðila þann 13. apríl 2022 og frá þeim degi hafi ekkert samningssamband verið til staðar og því ljóst að skilyrði 3. gr. fyrrgreindra samþykktar sé ekki uppfyllt. Sóknaraðili S ehf. hafi einnig ekki mótmælt uppsögn frá því hún átti sér stað og fram að þeim tíma að kvörtun er send nefndinni. Telur varnaraðili líklegt að á þeim tíma hafi sóknaraðili S ehf. farið í viðskipti við annað fjármálafyrirtæki.

Telur varnaraðili einnig að skilyrði 2. mgr. 4. gr. og a. liðar 1. mgr. 8. gr. fyrrgreindra samþykktar séu ekki heldur uppfyllt þar sem engin gögn hafi verið lögð fram af hálfu sóknaraðila um að þeir hafi skriflega mótmælt ákvörðunum varnaraðila um að taka þá ekki í viðskipti eða segja upp viðskiptasambandi við þá.

Að lokum hvað kröfu um frávísun varðar vísar varnaraðili til b. liðar 4. gr. fyrrgreindra samþykktar og að hvorki sé gerð fjárkrafa á hendur varnaraðila né sé nokkuð í málatilbúnaði sóknaraðila sem gefi til kynna að framferði varnaraðila hafi valdið sóknaraðilum fjárhagslegu tjóni.

Verði ekki fallist á kröfu varnaraðila um frávísun fer varnaraðili til vara fram á að kröfum sóknaraðila verði hafnað enda sé uppsögn viðskiptasambandsins lögmæt. Vísar varnaraðili til almennra viðskiptaskilmála varnaraðila um uppsögn og að heildstætt mat á áhættu sem stafar af viðskiptasambandi hafi gefið til kynna meiri áhættu en varnaraðili væri tilbúinn að taka, sbr. lög nr. 140/2018 og 5. gr. reglugerðar um áreiðanleikakönnun vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 745/2019. Að mati varnaraðila var uppsögn viðskiptasambands bæði lögleg og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem gerðar séu til fjármálafyrirtækja um viðvarandi eftirlit með áhættusömum viðskiptasamböndum.

Varnaraðili hafnar öllum tilvísunum sóknaraðila til lagaákvæða og ákvæða stjórnarskrárinnar um það að sóknaraðilar eigi rétt til viðskiptasambands við varnaraðila og bendir varnaraðili á að hvergi í lögum komi fram að sóknaraðilar eigi skýlausan rétt til aðgengis að bankaþjónustu.

Varnaraðili telur að úrskurðarnefndin geti ekki fallist á kröfu sóknaraðila um að rökstuðningi fyrir ákvörðunum varnaraðila hafi verið ábótavant og að sóknaraðilar eigi rétt á því að varnaraðili veiti upplýsingar og rökstuðning fyrir ákvörðunum sínum. Þessi krafa sóknaraðila verði ekki metin til fjár og nefndin hafi enga heimild samkvæmt fyrrgreindum samþykktum til að ákveða að varnaraðili þurfi að afhenda gögn til stuðnings ákvörðunum sínum.

Varnaraðili vísar einnig til þess að samkvæmt 3. mgr. 29. gr. laga nr. 140/2018 eigi sóknaraðilar 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, hindrað greiningar, rannsóknir eða aðrar aðgerðir samkvæmt lögnum eða valdið því að vörnum, rannsóknum eða greiningu á peningabætti og fjármögnun hryðjuverka sé stefnt í hættu. Verklag við áhættumat viðskiptavina út frá lögum nr. 140/2018 sé trúnaðarmál, enda sé hætta á því að eftirlitið bæri minni árangur ef upplýst væri um það hvaða þættir það eru sem bankinn vaktar.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til þess að það að seljandi taki til varnar fyrir nefndinni feli ekki í sér að um réttarágreining sé að ræða milli aðila sem nefndin eigi eða verði að úrskurða um. Þá sé ekki nóg að um ágreining sé að ræða á milli aðila heldur sé sett það skilyrði að samningssamband milli aðila sé til staðar. Sóknaraðilar hafi ekki orðið við áskorun varnaraðila um að leggja fram gögn um að þeir hafi verið í viðskiptum við varnaraðila sem hafi verið sagt upp. Varnaraðili mótmælir skilningi sóknaraðila á 2. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar og telur að það sé skilyrði fyrir meðferð nefndarinnar að seljandi hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða að ekki hafi tekist að leysa mál með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði mál fyrir seljanda. Sóknaraðilar hafi ekki lagt fram nein gögn um að þeir hafi reynt að ná fram rétti sínum áður en þeir fóru með málið fyrir úrskurðarnefndina til samræmis við a. lið 1. mgr. 8. gr. samþykktanna. Þá hafi sóknaraðilar enga tilraun gert til að sýna fram á lögvarða hagsmuni sína með því að leggja fram gögn sem sýni að uppsögn viðskiptasambands hafi haft fjárhagslega þýðingu fyrir þá þrátt fyrir áskorun bankans þar um. Ekki sé nóg að halda því fram að löglíkur séu fyrir tjóni. Að lokum vísar varnaraðili til þess að úrskurðir nefndarinnar í málum nr. 18-27 frá árinu 2023 séu fordæmisgefandi um frávísun málsins.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að ákvörðunum varnaraðila um að segja upp bankaviðskiptum við sóknaraðila S ehf. með vísan til áhættumiðaðs eftirlits samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018 og almennra viðskiptaskilmála varnaraðila og um að synja sóknaraðila A ehf. um bankaviðskipti. Þá halda sóknaraðilar því fram að varnaraðili hafi sagt upp bankaviðskiptum við sóknaraðila A.

Úrskurðarnefndin tekur því aðeins til meðferðar mál að til staðar sé samningssamband milli seljanda og viðskiptamanns, sbr. 1. málsli. 1. mgr. og 2. mgr. 3. gr. samþykktar nefndarinnar. Af því leiðir að synjun varnaraðila um að stofna til samningssambands við A ehf. heyrir ekki undir nefndina. Þegar af þeirri ástæðu ber að vísa kröfum A ehf. frá nefndinni. Sóknaraðilar hafa ekki lagt fram nein gögn um að

sóknaraðili A hafi verið í viðskiptum við varnaraðila sem varnaraðili hafi sagt upp. Gegn andmælum varnaraðila verður því ekki lagt til grundvallar að samningssamband hafi verið til staðar milli sóknaraðila A og varnaraðila. Því ber einnig að vísa kröfum sóknaraðila A frá nefndinni með vísan til 1. máls. 1. mgr. og 2. mgr. 3. gr. samþykktar nefndarinnar.

Varnaraðili telur að þar sem hann hafi sagt upp viðskiptum við sóknaraðila S ehf. sé heldur ekkert samningssamband til staðar á milli þeirra og því beri að vísa kröfum sóknaraðila S ehf. frá nefndinni. Ágreining sóknaraðila S ehf. við varnaraðila er að rekja til samningssambands sem var áður til staðar á milli aðila. Að því virtu telur nefndin ekki grundvöll til þess að vísa kröfum S ehf. frá með vísan til 1. máls. 1. mgr. og 2. mgr. 3. gr. samþykktar nefndarinnar.

Í b. lið 4. gr. samþykktar nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Í máli nefndarinnar nr. 4/2021 var kröfum um að banka yrði gert að veita upplýsingar um hvaða atvik hafi stýrt ákvörðun hans um að segja upp viðskiptasambandi á grundvelli áhættumats samkvæmt lögum nr. 140/2018 og afturkalla ákvörðunina vísað frá með vísan til þess að nefndin fjallaði ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki yrði metin til fjár. Í úrskurðinum kom fram að þótt fallist væri á að því fylgdi ákveðið óhagræði fyrir viðskiptavin að þurfa að flytja viðskipti sín annað yrði það ekki talið liggja í augum uppi, eins og sóknaraðili hefði haldið fram, að slíkt fæli í sér fjártjón, enda yrði ekki séð að sóknaraðili hefði lagt fram neina tölulega kröfu fyrir nefndinni eða fjárhagsleg gögn því til stuðnings. Í málum nefndarinnar nr. 18-27 frá 2023 var kröfum sem lutu að ákvörðunum banka um uppsögn viðskiptasambanda með vísan til áhættumats á grundvelli laga nr. 140/2018 einnig vísað frá nefndinni með vísan til þess að ekki hefði verið sýnt fram á að kröfurnar yrðu metnar til fjár.

Í svari varnaraðila við kvörtun sóknaraðila kom fram að hvorki væri gerð fjárfkrafa á hendur varnaraðila né kæmi fram í málalíbúnaði sóknaraðila annað sem gæfi til kynna að uppsögn varnaraðila á viðskiptasambandi aðila hafi valdið sóknaraðilum fjárhagslegu tjóni. Sóknaraðilar hafa þrátt fyrir það ekki lagt fram nein gögn um fjártjón eða gert nánari grein fyrir því í hverju fjártjón þeirra hafi falist heldur einungis vísað til þess að löglíkur séu á því að uppsögn á bankaviðskiptum valdi fjártjóni. Líkt og fram kom í úrskurði í máli nr. 4/2021 telur nefndin það ekki liggja í augum uppi að uppsögn á bankaviðskiptum feli í sér fjártjón þótt ákveðið óhagræði fylgi því fyrir viðskiptavin að þurfa að flytja viðskipti sína annað. Ekki verður því séð að kröfur sóknaraðila eins og þær eru settar fram verði metnar til fjár. Af þeim sökum ber með vísan til b. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar að vísa kröfum sóknaraðila A ehf. frá nefndinni.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila, A, S ehf. og A ehf., á hendur varnaraðila F er vísað frá.

Reykjavík, 7. nóvember 2024,
rafræn undirskrift

Gunnlaugur Helgason

Ágúst Bragi Björnsson

Eyrún Arnarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Árið 2026, fimmtudaginn daginn 29. janúar 2026 er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 4/2024**:

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. febrúar 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 23. febrúar 2024 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. mars 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. apríl 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekun með símtali 11. desember 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 13. nóvember 2025 var óskað eftir frekari skýringum á málsatvikum frá varnaraðila. Svör bárust hinn 21. nóvember 2025.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 18. ágúst 2025, 6. nóvember 2025, 8. janúar 2026 og 29. janúar 2026.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili lýsti atvikum þannig að hún hafi opnað sms sem hefði ekki átt að opna. Nóttina eftir hafi hún vaknað við tilkynningu um að Google wallet hafi verið virkjað. Þegar hún hafi kannað mál nánar hafi verið búið að framkvæma tvær færslur af debet-kortareikningi og einnig 2 færslur af kreditkorti hennar. Þar sem þetta hafi verið framkvæmt með Samsung 23 síma, eins sjá megi af tölvupósti frá varnaraðila sé augljóst að hún hafi ekki framkvæmd umræddar færslur.

Varnaraðili lýsir málavöxtum þannig að klukkan 19:14, 12. ágúst 2023, hafi sóknaraðila borist SMS-skilaboð um grunsamlega innskráningu ásamt hlekknum: <https://endurvirkjun-farsima.info/f>. Í samskiptum við bankann hafi sóknaraðili viðurkennt að hafa opnað skilaboðin og ýtt á meðfylgjandi hlekk. Klukkan 19:49 hafi sóknaraðila borist önnur SMS-skilaboð um að samþykkja nýtt tæki í Google wallet.

Rafræn skilríki sóknaraðila hafi verið notuð til skráningar á símtækinu „Samsung a23xq“ til greiðslu og auðkenningar með lífkenni í appi varnaraðila. Í kjölfarið hafi sóknaraðila borist tilkynning frá færsluhirði um að debetkort hennar hefði verið tengt Google wallet og væri tilbúið til notkunar. Kannaðist sóknaraðili ekki við beiðnina skyldi hún hafa samband við þjónustuver varnaraðila eða Rapyd. Daginn eftir hafi fjórar færsur, samtals að fjárhæð 642.478 krónur, verið framkvæmdar með símaveski á debet- og kreditkort sóknaraðila. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa lagt fram endurkröfubeiðni hjá bankanum 14. ágúst 2023. Hinn 18. ágúst hafi beiðni sóknaraðila verið hafnað þar sem greiðslurnar hefðu verið sannvottaðar og virkjaðar með greiðslulausn og teldust því heimilaðar. Í kvörtun sinni til nefndarinnar hafnar sóknaraðili því að hafa framkvæmt umræddar færsur og fullyrðir að hafa aldrei borist beiðni um staðfestingu þeirra með innslætti PIN-númers.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna debet- og kreditkortafærslna sem framkvæmdar voru í gegnum heimabanka sóknaraðila, samtals að fjárhæð 642.487 krónur.

Sóknaraðili kveðst hafa opnað smáskilaboð sem hún hafi ekki átt að opna. Um nóttina hafi hún vaknað við tilkynningu um að Google wallet hefði verið virkjað. Sóknaraðili hafi ekki kannast við þetta og því litið inn á heimabanka sinn þar sem búið hafi verið að millifæra fjármuni af sparireikningi hennar inn á debetkortareikning og þeir svo teknir þaðan út í tveimur færslum. Jafnframt hafi tvær færsur verið gerðar á kreditkort sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki eiga Samsung síma og því sé ljóst að hún hafi ekki framkvæmt umræddar færsur. Þá hafi henni aldrei borist beiðni um að staðfesta greiðslurnar með innslætti PIN-númers.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili bendir á að hinar umdeildu greiðslur hafi verið framkvæmdar snertilaust með farsíma og með fullri auðkenningu. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til 1. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 og staðfestir að færslurnar hafi átt sér stað, þær verið sannvottaðar og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á þeim. Varnaraðili vísar til þess að í 3. mgr. 78. gr. áðurnefndra laga komi fram að ef greiðsluþjónustunotandi 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 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. sömu laga. Samkvæmt 75. gr. laganna skuli notandi greiðsluþjónustu 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 að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Varnaraðili vísar til þess að almennir viðskiptaskilmálar bankans, sem tóku gildi í júní 2023, gildi í viðskiptum málsaðila. Í 3.1 gr. skilmálanna (Almennt um netbanka) komi

m.a. fram að eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbankann beri hann ábyrgð á og sé bundin af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum. Sama gildi komist utanaðkomandi aðili yfir upplýsingar um aðgang að netbanka eða aðgang að honum með öðrum hætti. Þá beri viðskiptavini að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja sinna og gæta sérstakrar varúðar gagnvart fólkskum skilaboðum, t.d. SMS-skilaboðum eða tölvupósti með hlekk, sem viðskiptavinur kann að fá send frá þriðja aðila í þeim tilgangi að fá uppgefnar upplýsingar og/eða að svíkja út fé frá viðskiptavini. Varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundin öryggisskilríki sín eða gætir ekki öryggis í samræmi við framangreint, teljist það stórfellt gáleysi af hans hálfu. Bankinn beri ekki ábyrgð á tjóni sem hlýst af því að þriðji aðili fær aðgang að persónubundnum öryggisskilríkjum eða aðgang að reikningum í netbanka.

Varnaraðili telur ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum í umrætt sinn, sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og áðurnefnd 3.1. gr. viðskiptaskilmála bankans. Varnaraðili vísar einnig til 5.4. gr. skilmála bankans (Greiðslukort - Ábyrgð og varðveisla) er séu efnislega sambærileg þeim ákvæðum er komi fram í grein 3.1. skilmálanna. Varnaraðili beri eingöngu bótaábyrgð á óheimiluðum greiðslum á grundvelli 79. gr. fyrrnefndra laga en það ákvæði eigi ekki við í málinu enda teljist hinar umdeildu greiðslur allar heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. sömu laga. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skuli 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 skv. 75. gr., af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Telur varnaraðili að um stórfellt gáleysi sé að ræða af hálfu sóknaraðila. Að framangreindu virtu beri að hafna kröfum sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðili beri að endurgreiða sóknaraðila greiðslur sem framkvæmdar voru eftir að nýtt tæki, Samsung a23xq, var skráð til auðkenningar og greiðslu með lífkenni.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum í umrætt sinn, sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og áðurnefnd 3.1. gr. viðskiptaskilmála bankans.

Greiðsla telst óheimiluð í skilningi laga um greiðsluþjónustu ef greiðandi hefur ekki veitt samþykki fyrir henni, sbr. 1. mgr. 64. gr. laganna. Sóknaraðili hefur greint frá því að hann eigi ekki Samsung síma þann sem hafi verið notaður til að heimila greiðslur þær sem mál þetta fjallar um. Nefndin telur enga ástæðu til þess að draga í efa að sóknaraðili hafi ekki sjálfur heimilað hinar umdeildu greiðslur.

Í lögum um greiðsluþjónustu er byggt á þeirri meginreglu að greiðsluþjónustuveitanda beri að endurgreiða notanda greiðsluþjónustu fjárhæð óheimilaðra greiðslna, sbr. 1. mgr. 79. gr. laganna. Notandi skal þó sjálfur bera tjón af óheimiluðum greiðslum ef hann hefur af ásetningi eða stórfelldu gáleysi ekki uppfyllt eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna. Meðal þeirra skyldna er að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja

greiðslumiðils, sbr. 1. og 2. mgr. 75. gr. laganna, en með persónubundnum öryggisskilríkjum er átt við persónubundna þætti sem greiðsluþjónustuveitandi afhendir notanda svo unnt sé að sannreyna deili hans eða heimild til notkunar greiðslumiðils, sbr. 31. og 36. tölul. 3. gr. laganna. Þá ber notanda greiðsluþjónustu án óþarfa tafar að tilkynna greiðsluþjónustuveitanda, eða öðrum sem hann tilnefnir, um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans, sbr. 3. mgr. 75. gr. laganna.

Skyldan til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils kemur fram í greinum 3.1. og 5.4. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila. Segir m.a. í gr. 3.1. að viðskiptavininn beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja sem hann noti til sannvottunar/auðkenningar við notkun netbanka. Jafnframt er tekið fram að viðskiptavinur skuli gæta sérstakrar varúðar gagnvart fólkskum skilaboðum t.d. SMS skilaboðum eða tölvupósti með hlekk á meinta innskráningarsíðu netbanka/apps. Er og tekið fram að sinni viðskiptavinur ekki varúðarskyldur sínum í samræmi það sem rakið er í greininni teljist það vera stórfellt gáleysi af hálfu viðskiptavinar.

Í grein 5.4. er tekið fram að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, og að viðskiptavininn sé óheimilt að deila eða veita öðrum upplýsingar um persónubundna öryggisþætti sína og beri að grípa til nauðsynlegra varúðar- og öryggisráðstafana til að tryggja persónubundna öryggisþætti sína þannig að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að eða vitneskju um leyninúmer eða aðrar aðgangsupplýsingar. Fram kemur að sinni viðskiptavinur varúðarskyldur varðandi persónubundin öryggisskilríki tengd greiðslukorti teljist það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu.

Skyldan til að gera viðvart um mögulega misnotkun á greiðslumiðli er einnig áréttuð í skilmálum varnaraðila. Í gr. 5.5. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila segir að verði korthafi var við óheimila eða sviksamlega notkun korts eða vakni grunur um misnotkun skuli korthafi tafarlaust tilkynna það til bankans á afgreiðslutíma eða í neyðarsíma greiðslukortafyrirtækis utan afgreiðslutíma bankans.

Í 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu kemur fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi af stórfelldu gáleysi látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn skuli leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Í skýringum við málsgreinina í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að þar sé tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu sé sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur samkvæmt 75. gr. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Lög um greiðsluþjónustu innleiddu hér á landi tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Í 72. mgr. aðfaraorða tilskipunarinnar segir að við mat á hugsanlegu stórfelldu gáleysi notanda

greiðslubjónustu skuli taka tillit til allra aðstæðna. Gáleysi gefi til kynna brot á varúðarskyldu en stórfellt gáleysi sé framferði sem sýni verulegt kæruleysi, til dæmis að geyma skilríki sem notuð eru til að heimila greiðslu við hlið greiðslumiðils á formi sem er opið og auðgreinanlegt fyrir þriðju aðila. Við sérstakar aðstæður, einkum þegar greiðslumiðill er ekki fyrir hendi á sölustað, svo sem við netgreiðslur, sé við hæfi að greiðslubjónustuveitanda beri að sýna fram á meint gáleysi þar sem geta greiðanda til þess sé mjög takmörkuð í slíkum tilvikum.

Í fyrri úrskurðum nefndarinnar hefur oftast en ekki verið lagt til grundvallar að notandi greiðslubjónustu hljóti almennt að hafa gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með persónubundin öryggisskilríki greiðslumiðils ef þau hafa verið notuð til að inna af hendi greiðslur með greiðslumiðlinum. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 33/2016 var korthafi þannig talinn ábyrgur fyrir greiðslum sem voru staðfestar með PIN-númeri þótt ekki lægi fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir númerið. Í úrskurðinum sagði að sá möguleiki væri alltaf fyrir hendi að óprúttir aðilar kæmust yfir kort og PIN-númer þeirra. Hagsmunirnir sem væru í húfi væru svo ríkir að það kallaði á strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveittu þessa greiðslumiðla. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 19/2018 höfðu greiðslur sömuleiðis verið inntar af hendi með korti og PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir. Talið var að ekki yrði annað ráðið en að korthafinn hefði ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti kortsins og kröfu hans um endurgreiðslu var því hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 1/2021 var lagt til grundvallar að greiðslubjónustunotandi hlyti að hafa slegið inn öryggiskóða sem notaður var til að staðfesta greiðslu og endurgreiðslukröfu hans hafnað. Í máli nefndarinnar nr. 16/2021 hafði öryggiskóði sem barst í símtæki greiðslubjónustunotanda verið notaður til að staðfesta greiðslur. Talið var að ekki yrði annað ráðið en að hann hefði vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti á korti sínu og kröfu hans um endurgreiðslu var hafnað. Svipað var uppi á teningnum í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 7/2022 og 28/2023 og kröfum á hendur greiðslubjónustuveitendum var hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 39/2016 var aftur á móti að mestu fallist á endurgreiðslukröfu korthafa stolins korts vegna úttekta sem höfðu verið staðfestar með PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig viðkomandi hefði komist yfir. Þá var í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 3/2023, 7/2023 og 30/2023 fallist á kröfur um endurgreiðslu vegna greiðslna með greiðslukortum sem höfðu verið staðfestar með PIN-númerum sem taldar voru líkur á að viðkomandi hefðu séð þegar korthafar inntu af hendi greiðslur með kortunum.

Í máli þessu liggur fyrir að sóknaraðili opnaði svikahlekk sem barst með sms skilaboðum. Um 35 mínútum síðar barst sóknaraðila annað sms skeyti sem einnig var með hlekk sem sóknaraðili opnaði og samþykkti með því að nýtt símtæki, Samsung a23xq, væri skráð í símaveski. Fyrir liggur að við samþykkt hins nýja símtækis í símaveski notaði sóknaraðili rafræn skilríki sín. Því verður að telja líkur á því að sóknaraðili hafi sjálfur gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með öryggisskilríki netbanka, skráð nýtt símtæki í símveski og þannig veitt aðgang að greiðslukortum sínum.

Fyrir liggur að sóknaraðili brást ekki við skilaboðum frá færsluhirðinum Rapyd í farsíma sinn þar sem upplýst var um að greiðslukort hefði verið skráð í símaveski. Skilaboðin fólu í sér tilkynningu um að opnað hefði verið fyrir nýja rafræna aðferð til þess að færa fjármuni af reikningum sóknaraðila. Verður að telja það stórfellt gáleysi

af hálfu sóknaraðila að bregðast ekki við slíkri tilkynningu með því að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd ef hann kannaðist ekki við tenginguna. Í þessu ljósi verður að mati meirihluta nefndarinnar að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi af stórfelldu gáleysi vanrækt skyldur sínar til að tryggja öryggi öryggisskilríkja kortsins og tilkynna greiðsluþjónustuveitanda um hugsanlega misnotkun. Af því leiðir að hann verður sjálfur að bera tjón af hinum umdeildu greiðslum, sbr. 3. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 29. janúar 2026
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Magnús Fannar Sigurhansson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Niðurstaða minnihluta:

Við erum ósammála niðurstöðu meirihlutans um efnisatriði málsins og skilum því eftirfarandi sératkvæði

Af gögnum málsins má ráða að 12. ágúst 2023 kl. 19.14 hafi sóknaraðili fengið SMS-skilaboð í síma sinn þar sem sagði „Suspicious login attempt on your account, recover your data via: <https://endurvirkjun-farsima.info/f>“. Liggur fyrir að sóknaraðili opnaði skilaboðin og ýtti á þá slóð sem finna mátti í skilaboðunum.

Þá kemur fram í svörum varnaraðila til nefndarinnar að hinn 12. ágúst 2023 kl. 19.49 hafi sóknaraðili fengið önnur SMS skilaboð um að samþykkja nýtt tæki, en skilaboðin liggja hvorki fyrir í málinu né liggja fyrir gögn frá varnaraðila sem sanna að slík skilaboð hafi verið send.

Hins vegar liggur fyrir að rétt eftir miðnætti, þ.e. kl. 01:37 hinn 13. ágúst 2023, fékk sóknaraðili SMS skilaboð frá varnaraðila á ensku í símann sinn þar sem fram kom að búið væri að tengja debetkort sóknaraðila við Google veski (e. Wallet) og að hægt væri að nota það hvar sem snertilausar greiðslur væru í boði. Þá kom einnig fram að sóknaraðili ætti að hafa samband við varnaraðila eða útgefanda greiðslukortsins ef sóknaraðili væri ekki upplýstur um að kortið væri tengt við Google veski. Byggir tímasætningin á svörum frá útgefanda kortsins sem segir að „2023-08-13 01:37:45 er sent standard token activation skeyti í síma [] og standard token activation email á []. Þetta er á sama tíma og Google Pay toki var stofnaður á þetta kort“.

Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að á tímabilinu kl. 1:20 til 1:43 hinn 13. ágúst 2023 voru framkvæmdar fjórar færslur sem allar voru samþykktar með tókum sem stofnaðir voru 12. og 13. ágúst 2023. Annars vegar var um að ræða tvær færslur á fyrrgreint debetkort sóknaraðila sem sóknaraðili fékk tilkynningu um að sett hafði verið upp í Google veski með SMS skilaboðum kl. 01.37 13. ágúst 2023 og hins vegar tvær færslur á kreditkort. Varnaraðili hefur staðfest að sóknaraðili fékk aldrei tilkynningu frá varnaraðila um stofnun tóka í Google veski fyrir fyrrgreint kreditkort, en samkvæmt varnaraðila var hann stofnaður í gegnum heimabanka 13. ágúst 2023. Samkvæmt fyrirbyggjandi gögnum varnaraðila voru debetkortafærslurnar að fjárhæð kr. 375.644 og kreditkortafærslurnar að fjárhæð kr. 266.834, eða samtals 642.478 kr. og voru allar virkjaðar í gegnum Google veski.

Óumdeilt er að sóknaraðili óskaði eftir að kortunum yrði lokað hinn 14. ágúst 2023 eða um tveimur dögum eftir að hún fékk fyrstu SMS-skilaboðin og einum degi eftir að hún fékk tilkynningu um tengingu debetkortsins við Google veskið. Jafnframt óskaði hún þess að varnaraðili aðstoðaði hana við gerð endurkröfu.

Sóknaraðili hafnar því að hafa tengt debetkort sitt við Google veski eða virkjað tóka fyrir debetkortið í Google veski. Sóknaraðili hafnar því einnig að hafa samþykkt tóka fyrir kreditkortið í Google veski. Þá hafnar sóknaraðili því jafnframt að hafa samþykkt fyrrgreindar færslur. Loks bendir sóknaraðili á að hún notar Apple síma en gögn varnaraðila sýna að greiðslurnar hafi verið framkvæmdar og samþykktar af aðila sem notaði Samsung síma.

Í gögnum varnaraðila má finna upplýsingar um auðkenningar sóknaraðila. Segir í gögnum málsins að 12. ágúst 2023 hafi sóknaraðili einungis einu sinni auðkennt sig með rafrænum skilríkjum kl. 19:49 en í öðrum þremur tilvikum kl. 19:50 og kl. 19:52 „með lífkenni“, sem þó virðist ekki vera annað en innskráningarnúmer sem valið er af handhafa viðkomandi tækis.

Í svörum varnaraðila segir enn fremur að með staðfestingu sóknaraðila á skráningu á nýju tæki til auðkenningar og greiðslu er „lífkenni“ þess sem skráir sig inn samþykkt sem innskráningarleið. Í framhaldinu sé því hægt að sannvotta aðgerðir og greiðslur í sjálfsafgreiðslu með hinu nýja tæki.

Af framlögðum gögnum, þ.m.t. svörum varnaraðila, má ráða að þar sem varnaraðili ýtti á fyrrgreinda slóð, sem var í SMS-skeytinu frá kl. 19:14 hinn 12. ágúst 2023, þá hafi svikahrappur komist yfir upplýsingar til að geta tengt debetkort sóknaraðila við nýtt Samsung tæki og Google veski í því tæki. Þá virðist sem sami svikahrappur hafi getað, eftir að hafa getað tengt debetkortið með fyrrgreindum hætti, getað hlaðið niður smáforriti varnaraðila og valið eigið innskráningarnúmer (sem varnaraðili nefnir „lífkenni“). Síðan hafi svikahrappurinn getað stofnað tóka fyrir kreditkortið í Google veskinu, framkvæmt fyrrgreindar færslur og skráð sig inn í smáforrit varnaraðila (með því innskráningarnúmeri sem svikahrappurinn valdi) og samþykkt færslurnar. Verður að leggja til grundvallar að eftir upphaflegt samþykki sóknaraðila þá hafi aðkoma sóknaraðila engin verið að umþrættum færslum.

Minnihlutinn leggur því til grundvallar að sóknaraðili hafi ekki heimilað umræddar færslur. Þá teljum við einnig að leggja verði til grundvallar að tækið, þ.e. Samsung

síminn þar sem Google veskið og smáforrit varnaraðila var sett upp, hafi ekki verið í umráðum sóknaraðila heldur svikahrappsins.

Við úrlausn málsins þarf fyrst að leysa úr því hvort varnaraðila hafi tekist að sanna að sannvottun hafi bæði átt sér stað við stofnun tóka fyrir bæði kortin í Google veski og við framkvæmd allra greiðslnanna í ágúst 2023. Því er mikilvægt að greina á milli sannvottunar við stofnun greiðslumáta, svo sem stofnun tóka, og sannvottunar á einstökum greiðslufærslum.

Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber varnaraðila að sanna að gætt hafi verið að sannvottun þegar tóki var stofnaður fyrir kortin og þegar færslurnar áttu sér stað. Sterk sannvottun viðskiptavinar, sbr. 40. tölulið 1. mgr. 3. gr. og 101 gr. laganna, er sannvottun á grundvelli notkunar tveggja eða fleiri þátta sem flokkast sem þekking, þ.e. eitthvað sem notandinn einn veit, umráð, þ.e. eitthvað sem notandinn einn hefur umráð yfir, og eðlislægni, þ.e. eitthvað sem notandinn er. Þættirnir sem um ræðir skulu vera óháðir hver öðrum þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna. Er það mat minnihlutans að greiðsla með Google veski feli í sér virkjun rafrænnar greiðslu í skilningi b-liðar 1. mgr. 101. gr. laganna og greiðsluþjónustuveitanda því skylt að krefjast sterkrar sannvottunar.

Í fyrsta lagi telur minnihluti nefndarinnar að jafnvel þótt gengið sé út frá því að sóknaraðili hafi auðkennt sig með rafrænum skilríkum 12. ágúst 2023 við stofnun tóka fyrir debetkortið í Google veskinu þá verði með sama hætti að ganga út frá að stofnun tóka fyrir kreditkort sóknaraðila hafi ekki verið samþykkt af sóknaraðila með sterkri sannvottun. Má raunar af svörum varnaraðila ráða að ekki liggi að fullu fyrir hvernig til þess tóka var stofnað, en að það líti út fyrir að einhverjir aðilar hafi haft aðgang að heimabanka sóknaraðila. Telur minnihluti nefndarinnar að leggja beri til grundvallar að stofnun tóka fyrir kreditkortið hafi verið framkvæmd af þeim þriðja aðila sem skráði sig inn í Google veskið með auðkenni sem tilheyrðu þriðja aðilanum, þ.e. Google auðkenni handhafa tækisins. Þegar af þeirri ástæðu var ekki um að ræða sterka sannvottun af hálfu sóknaraðila sem korthafa, enda samþykkið veitt með innskráningu þriðja aðila á auðkenni sem honum tilheyrði.

Af málavaxtalýsingu varnaraðila telur minnihluti nefndarinnar jafnframt að leggja verði til grundvallar að fyrrgreindar færslur sem framkvæmdar voru 13. ágúst 2024 hafi verið staðfestar með öryggisnúmeri sem svikahrappurinn valdi og vissi af, en ekki sóknaraðili. Þar sem tækið, þ.e. Samsung snjallsíminn, var ekki í vörslum sóknaraðila við framkvæmd færslunnar, og öryggisnúmerið var ekki þekkingarþáttur sóknaraðila, heldur þess aðila sem fór með handhöfn Samsung snjallsímans, telst framangreint ekki vera sterk sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda og viðskiptavinar.

Þar sem svo viðist sem handhöfn Samsung tækisins og Google veskið hafi gert umræddum svikahrappi kleift að velja sér öryggisnúmer er það einnig mat minnihluta nefndarinnar að þættirnir þekking og umráð hafi ekki verið nægilega óháðir hver öðrum svo sem áskilið er í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 114/2021. Verður enda ekki séð að sóknaraðili, þ.e. viðskiptavinur varnaraðila, hafi komið að staðfestingu umþrættra greiðsla.

Að mati minnihluta nefndarinnar hefur varnaraðili því ekki staðið undir sönnunarbyrði 78. gr. laga nr. 114/2021 og því bæði ósannað að stofnun tóka fyrir kreditkort sóknaraðila í Google veski í Samsung síma og að umþrættar færslur 12. og 13. ágúst 2023 hafi verið staðfestar með sterkri sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda. Í ljósi þess að sönnunarbyrði framangreindra þátta hvílir á varnaraðila verður hann að bera hallann af sönnunarskorti hvað þá varðar.

Það er mat minnihlutans að umræddar færslur hafi verið samþykktar í tæki svikahrappsins með kóða sem greiðandi, þ.e. sóknaraðili, vissi ekki af og því hafi ekki verið gætt sterkrar sannvottunar við færslurnar. Af því leiðir, að mati minnihlutans, að horfa beri til 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 sem segir að „ef greiðsluþjónustuveitandi greiðanda krefst ekki sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.“

Í 5. mgr. 80. gr. laganna felst að sóknaraðili skal ekki bera neitt tjón af færslunum nema varnaraðila takist að sýna fram á að sóknaraðili hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi. Hugtakið „sviksamleg háttsemi“ krefst sönnunar á ásetningi eða vísvitandi aðgerðum af hálfu sóknaraðila. Þannig er ekki nóg að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi í ágúst 2023 þegar hann móttók einkvæman kóða og skilaboð um tengingu við Google veskið heldur þarf varnaraðili að sanna sviksamlega háttsemi sóknaraðila til að vikið verði frá fyrrgreindri 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021.

Þegar af þeirri ástæðu að ekkert liggur fyrir um sviksamlega háttsemi sóknaraðila, né er því borið við af hálfu varnaraðila, getur sóknaraðili ekki borið ábyrgð á fyrrgreindum færslum sem framkvæmdar voru í ágúst 2023 og ber varnaraðila því að endurgreiða þær að fullu, sbr. 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021

Af framangreindu leiðir að minnihlutinn telur ekki þörf á að framkvæma sérstakt mat á því hvort varnaraðila hafi tekist að sýna fram á að sóknaraðili hafi umrætt sinn sýnt af sér stórkostlegt gáleysi. Þar sem niðurstaða meirihlutans byggir hins vegar á þeirri afstöðu að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi verður þó ekki komist hjá því að fjalla einnig um þá málástæðu.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 kemur fram að haldi notandi greiðsluþjónustu því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða hinar óheimiluð greiðslur þegar í stað. Í 80. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um frávík frá þeirri meginreglu og Í 3. mgr. 80. gr. segir að greiðandi beri skuli 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. laganna af ásetningi eða stórkostlegu gáleysi. Í téðri 75. gr. er fjallað um skyldur notanda greiðsluþjónustu í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki og er m.a. kveðið á um það að notanda beri að nota greiðslumiðil til samræmis við skilmála sem skulu hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs.

Ljóst er af framangreindu að það eitt að greiðandi láti ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. leiðir ekki sjálfkrafa til þess að hann skuli bera allt tjón sem af óheimiluðum greiðslum hlýst. Til að slíkt komi til álita þarf greiðandi, þ.e. sóknaraðili, að hafa sýnt af sér stórfellt eða stórkostlegt gáleysi en sönnunarbyrði þess að svo hafi verið hvílir á greiðsluþjónustuveitanda, þ.e. varnaraðila. Minnihluti

nefndarinnar telur þá ekki unnt að byggja á einhliða skilmálum varnaraðila varðandi það hvað teljist stórfellt gáleysi, eins og virðist miðað við í áliti meiri hluta nefndarinnar. Þannig megi viðskiptaskilmálar varnaraðila ekki ganga lengra en lög nr. 114/2021, og þá sérstaklega 75. gr. laganna, mæli fyrir um. Þurfi því að meta aðstæður og háttsemi korthafa hverju sinni til samræmis við almennar reglur og viðmið um mat á gáleysisstigi.

Svo um stórkostlegt gáleysi sé að ræða þarf háttsemi aðila að vera verulega frábrugðin því sem almennt má gera ráð fyrir og nægir því ekki að um einfalda yfirsjón eða aðgæsluleysi hafi verið að ræða. Verður að skoða atvik þessa máls í því samhengi.

Fyrir liggur að sóknaraðili fékk senda og opnaði, svikaslóð sem hún fékk senda með SMS-skilaboðum kl. 19:14 hinn 12. ágúst 2023. Sóknaraðili hafnar því í málflutningi sínum að hafa gert nokkuð annað til að greiða fyrir hinum óheimiluðu færslum. Eðli máls samkvæmt liggur ekki nákvæmlega fyrir hvaða upplýsingar eða fyrirmæli var að finna á umræddri svikaslóð en af gögnum málsins má ráða að þessi aðgerð sóknaraðila hafi veitt óprúttum aðilum aðgengi að greiðslukortum hennar. Í umræddum SMS-skilaboðum kom fram, lauslega þýtt úr ensku, að grunsamleg innskráning hefði átt sér stað á reikning sóknaraðila og að hún gæti endurheimt gögn sín með því að fara á slóðina <https://enduvirkjun-farsima.info/f>. Samkvæmt því sem segir í bréfi varnaraðila til nefndarinnar fékk sóknaraðili önnur SMS-skilaboð send kl. 19:49 sama dag þar sem hún var beðin um að samþykkja nýtt tæki, þ.e. Samsung tæki, og hafi rafræn skilríki sóknaraðila verið notuð til staðfestingar á því. Samkvæmt yfirliti varnaraðila virðist sóknaraðili aðeins hafa skráð sig einu sinni inn í kerfi varnaraðila hinn 12. ágúst 2023 og sé litið til þess í samhengi við atvikalýsingu sóknaraðila verður að telja að sú innskráning hafi tengst hinum sviksamlegu skilaboðum sem hún fékk send.

Þó í því að fylgja slíkum fyrirmælum kunni í flestum tilvikum að felast einfalt gáleysi getur minnihluti nefndarinnar með engu móti fallist á að sóknaraðili hafi með fyrrgreindri háttsemi sýnt af sér gáleysi á því stigi að það geti talist hafa verið stórkostlegt.

Fyrir liggur að umræddar úttektir af greiðslukortum sóknaraðila voru framkvæmdar milli kl. 1:20 og 1:43 aðfaranótt 13. ágúst 2023 án frekari aðkomu sóknaraðila svo sem að framan er rakið.

Í svörum varnaraðila dags. 21. nóvember 2025 við fyrirspurn nefndarinnar um hvaða tilkynningar sóknaraðila hafi borist kemur fram að hvað debetkort sóknaraðila varði hafi hún fengið „bæði sent sms og email um að kortið hefði verið sett í Google wallet þann 18.7.2023.“ Með þessu er því ekki svarað hvaða tilkynningar sóknaraðili fékk hinn 12. ágúst 2023 er kortið virðist hafa verið tengt við Samsung síma. Í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar er hins vegar að sjá skjáskot af SMS-skilaboðum sem af einhverjum ástæðum eru á ensku um að debetkort hennar sé „ready for Google Wallet.“ auk upplýsinga um símanúmer sem hún geti hringt í sé henni ekki kunnugt um skráningu kortsins í veskið.

Hvað varðar kreditkort sóknaraðila segir að sóknaraðili hafi fengið SMS-skilaboð til staðfestingar þegar Apple Pay tóki var stofnaður hinn 18. júlí 2023, en gera má ráð fyrir að þar hafi verið um að ræða eigin aðgerð sóknaraðila sem notar Apple síma. Hins vegar

segir einnig „Ekkert sms hefur verið sent þegar Google Pay tókin var stofnaður 12. ágúst 2023. Ekkert netfang var skráð í kerfið þannig að ekki var hægt að senda virkjunarskilaboð á korthafa í tölvupósti.“ Því verður að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi enga tilkynningu fengið frá varnaraðila þegar tóki fyrir kreditkort hennar var tengdur við Google veskið í ágúst.

Það stendur varnaraðila nær að upplýsa um málsatvik hvað framangreindar tilkynningar varðar og eins og mál þetta horfir við minnihluta nefndarinnar liggur aðeins fyrir að sóknaraðili hafi fengið umrædd svikaskilaboð sem hún brást við og SMS-skilaboð frá varnaraðila um að debetkort hennar væri til reiðu í símaveski. Gögn málsins benda til þess að sóknaraðili hafi þegar sett upp slíka greiðsluleið í eigin símtæki og orðalag skilaboða varnaraðila, sem þess utan eru á ensku, gefur ekki endilega til kynna að kortið hafi verið nýlega tengt við veskið né segir nokkuð um það í hvers kyns símtæki veskið er. Þess utan verður að horfa til þess að skilaboðin virðast hafa verið sent eftir miðnætti, þ.e. um kl. 1:37 hinn 13. ágúst 2023 og þá höfðu tvær af fjórum umþrættum færslum átt sér stað. Nánar tiltekið áttu tvær færslur af kreditkorti sóknaraðila sér stað kl. 1:20 og kl. 1:22 og allar færslur fyrir kl. 1:43 hinn 13. ágúst 2023. Verður sóknaraðila því ekki metið það til stórkostlegs gáleysis að hafa ekki brugðist sérstaklega við tilkynningunni sem barst kl. 1:37, auk þess vandséð hvaða þýðingu viðbrögð sóknaraðila hefðu getað haft þar sem þegar var búið að framkvæma tvær færslur og næstu tvær færslur voru framkvæmdar innan sex mínútna frá því að sóknaraðili móttók skilaboðin.

Þá virðist óumdeilt að sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila hinn 14. ágúst 2023, eða innan við tveimur sólarhringum frá því að hinar óheimiluðu greiðslur áttu sér stað og látið loka greiðslukortum sínum. Verður því ekki talið að hún hafi sýnt af sér neitt slíkt tómlæti að leitt geti til réttindamissis sbr. 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021.

Er það því samkvæmt framangreindu mat minnihluta nefndarinnar, að jafnvel þótt fallist yrði á niðurstöðu meirihlutans um að fyrrgreind stofnun tóka og greiðslur hafi verið samþykktar af sóknaraðila með sterkri sannvottun, að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila geti ekki talist stórkostlegt gáleysi í skilningi 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021.

Reykjavík, 29. janúar 2026
rafræn undirritun

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Ár 2025, mánudaginn 31. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 6/2024**:

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 með tölvupósti 6. mars 2024 með kvörtun sóknaraðila, dags. 5. mars 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. apríl 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 7. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 10. júní 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 15. júní 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. júní 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 25. júní, 2024.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 22. ágúst 2024. Ákveðið var að óska eftir frekari upplýsingum vegna málsins hjá varnaraðila. Fyrirspurn var send á varnaraðila með tölvupósti 2. september 2024. Svar barst frá varnaraðila með tölvupósti 4. september 2024.

Málið var aftur tekið fyrir á fundi 17. október 2024. Eftir þann fund var ákveðið að senda frekari fyrirspurn bæði á sóknaraðila og varnaraðila vegna málsins. Fyrirspurn var send á sóknaraðila og varnaraðila með tölvupósti 21. október 2024. Svar barst frá sóknaraðila með tölvupósti 21. október 2024 og nánara svar með tölvupósti 23. október 2024. Svar barst frá varnaraðila með tölvupósti 7. nóvember 2024.

Málið var aftur tekið fyrir á fundum nefndarinnar 24. mars 2025 og 31. mars 2025.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili kveður fjölda óheimilaðra færslna, samtals að fjárhæð 318.975 krónur, hafa verið framkvæmdar með skuldfærslu á debetkort hans í apríl 2023. Sóknaraðili lagði fram endurkröfubeiðni hjá varnaraðila þann 20. október 2023. Beiðni sóknaraðila var svarað með bréfi varnaraðila þann 24. janúar 2024. Varnaraðili tjáði sóknaraðila að endurkröfubeiðni hans hafi verið hafnað af MasterCard með þeim rökum að hún væri of seint fram komin.

III.

Umkvörtunarefni

Gögn málsins bera með sér að sóknaraðili krefjist þess að honum verði endurgreiddar þær 318.975 krónur sem teknar voru af debetkorti hans í apríl 2023.

Sóknaraðili telur varnaraðila ekki hafa sinnt endurkröfubeiðni sóknaraðila með viðeigandi hætti og aðeins tekið hana til úrvinnslu eftir að sóknaraðili hafði ítrekað gengið á eftir því við varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að frestur hans til þess að gera endurkröfu sé 13 mánuðir samkvæmt 60. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366, sbr. innleiðingu með 77. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu

Að sögn sóknaraðila gripu hvorki varnaraðili né MasterCard til aðgerða eftir að hundruð smárra upphæða voru teknar út af reikningi hans á aðeins sex dögum. Sóknaraðili kveðst hafa tekið eftir færslunum fyrir tilviljun og því hafi hann ekki tilkynnt þær til varnaraðila fyrr en 20. október 2023. Kort sóknaraðila hafi verið gefið út af varnaraðila og því sé varnaraðili ábyrgur fyrir því að tryggja viðeigandi öryggisþætti.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili m.a. til þess að hvergi í tilvitnuðum skilmálum varnaraðila sé minnst á Evrópska efnahagssvæðið í tengslum við 13 mánaða frest korthafa til að bera upp athugasemdir við reikningsyfirlit. Að mati sóknaraðila séu öryggisþættir varnaraðila í netviðskiptum ófullnægjandi og ekki í samræmi við ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366. Rafrænar greiðslur skuli auðkenndar með sterkri sannvottun en skortur þar á sé brot gegn áður nefndri tilskipun og jafnframt brot gegn almennu persónuverndarreglugerð (ESB) 2016/679.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

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

Frávísunarkröfu sinni til stuðnings vísar varnaraðili til b-liðar 4. gr. samþykktar Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Varnaraðili telur að í kröfugerð sóknaraðila sé ekki að finna tilgreiningu á fjárhæð kröfu sóknaraðila eða útlistun á því hvernig sú fjárhæð sé fundin.

Varnaraðili krefst jafnframt frávísunar þar sem hann telur álitaeftið ekki falla undir gildissvið 77. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili vísi til 60. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2366, sbr. 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þá verði að líta til gildissviðs laga nr. 114/2021. Allir greiðsluþjónustuveitendur sem komið hafi að hinum umþrættu færslum hafi verið fjármálastofnanir staðsettar í Kanada, sem teljist ekki til aðildarríkja samkvæmt 1. tölul. 3. gr. laganna. Í ljósi þess að gildissvið IV. - VII. kafla sömu laga nái aðeins til tilvika þar sem bæði greiðsluþjónustuveitandi greiðanda og viðtakanda eru staðsett í aðildarríki verði ekki annað séð en að ákvæði V. kafla laganna eigi ekki við um ágreining málsins, sbr. 2. mgr. 1. gr. sömu laga.

Fallist nefndin ekki á frávísun málsins telur varnaraðili að hafna eigi kröfum sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi ekki verið sett fram fyrr en um 6 mánuðum eftir að hinar meintu svikafærslur hafi verið framkvæmdar. Samkvæmt ákvæði a - c. liðar 9. gr. debetkortaskilmála varnaraðila skuli korthafi gera skriflegar athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 daga frá því honum barst reikningsyfirlit sitt. Að öðrum kosti teljist viðskiptavinur hafa samþykkt

reikningsyfirlitið og allar færslur innan þess tímabils. Þá skuli korthafi tilkynna varnaraðila tafarlaust telji hann kortið hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Þrátt fyrir tilgreinda tímafresti hafi korthafi að hámarki 13 mánuði til að gera athugasemdir en þó aðeins ef hann getur sýnt fram á að varnaraðili hafi ekki tryggt aðgengi sitt að reikningsyfirliti. Tilvitnuð ákvæði séu jafnframt í samræmi við ákvæði 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á vanrækslu sóknaraðila að kynna sér reikningsyfirlit sitt. Skilmálar varnaraðila séu skýrir um tímafrest korthafa. Þar sem sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á skort á aðgengi að reikningsyfirliti sínu hafni varnaraðili því að taka endurkröfubeiðni sóknaraðila til endurskoðunar. Þá hafi tilvitnun sóknaraðila í svarbréf MasterCard enga þýðingu í málinu. Sem útgefandi korta undir merkjum MasterCard starfi varnaraðili samkvæmt ströngum endurkröfureglum félagsins. Krafa sóknaraðila hafi verið of seint fram komin og sé sú niðurstaða í fullu samræmi við endurkröfureglur MasterCard. Varnaraðili bendir jafnframt á að sóknaraðili hafi verið upplýstur um að endurkröfufærlíð gæti tekið allt að þrjá til fjóra mánuði. Tíminn sem það hafi tekið varnaraðila að fá niðurstöðu í málið hafi aftur á móti enga þýðingu varðandi endurgreiðsluskyldu varnaraðila samkvæmt fyrrnefndum reglum MasterCard.

Í viðbótarathugasemdum sínum hafnar varnaraðili því að öryggisþættir bankans séu ófullnægjandi og fullyrðir að varnaraðili uppfylli kröfur laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu hvað varðar sterka sannvottun.

V.

Niðurstaða

Við heildarmat málsgagna má vera ljóst að sóknaraðili krefst þess að honum verði endurgreiddar þær 318.975 krónur sem teknar voru af debetkorti hans í apríl 2023. Frávísunarkröfu varnaraðila á grundvelli b.-liðar 4. gr. samþykktana er því hafnað.

Varnaraðili krefst jafnframt frávísunar þar sem hann telur álitaefnið ekki falla undir gildissvið laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Aðila greinir á um hvort 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 athugasemdum sínum mótmælir varnaraðili þeim grundvelli sem sóknaraðili byggir mál sitt á, þ.e. að um úrlausn þess fari eftir lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Á færsluafritum varnaraðila um hinar umþrættu greiðslur sjaist greiðsluþjónustuveitandi viðtakanda hverrar greiðslu á því tímabili sem ágreiningur málsins lúti að. Varnaraðili ber fyrir sig að greiðsluþjónustuveitendur séu kanadískar fjármálastofnanir og teljist því 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 máltilbúnað 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 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. Málinu verður því ekki vísað frá á þessum grundvelli.

Aðilar deila um hvort endurgreiðslubeiðni sóknaraðila hafi verið sett fram innnan viðeigandi tímafresta. Óumdeilt er að endurkröfubeiðni sóknaraðila um fjölda færslna yfir nokkurra daga tímabil að upphæð 318.975 krónur barst ekki fyrr en um 6 mánuðum eftir að hinar meintu svikafærslur voru framkvæmdar. Ljóst er að a.-c. liður 9. gr. debetkortaskilmála varnaraðila kveða á um að gera skuli skriflegar athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 daga frá því að honum barst reikningsyfirlit sitt. Að öðrum kosti teljist viðskiptavinur hafa samþykkt reikningsyfirlitið. Því til viðbótar skuli korthafi tilkynna varnaraðila tafarlaust telji hann kortið hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Sóknaraðili ber fyrir sig þann 13 mánaða frest til að koma að athugasemdum sem fram kemur í 1. mgr. 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í greininni kemur skýrt fram að notandi greiðsluþjónustu skuli tilkynna greiðsluþjónustuveitanda án óþarfa tafar verði hann var við óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu sem gefur tilefni til kröfu um leiðréttingu skv. ákvæðum laganna, innan 13 mánaða eftir dagsetningu skuldfærslu. Í máli þessu verður að ætla að óhófleg töf hafi verið hjá sóknaraðila á að tilkynna varnaraðila um grun sinn um svik og krefjast leiðréttingar. Þar að auki, sé litið til lögskýringargagna, m.a. ummæla í greinargerð með umræddri 77. gr. má ljóst vera að 13 mánaða fresturinn til að koma að athugasemdum eigi ekki við hafi sóknaraðili látið hjá líða að sinna tilkynningarskyldu sinni eða ef ekki er sannað að aðili hafi ekki haft aðgengi að reikningsyfirliti sínu. Í greinargerðinni segir orðrætt: *“Þó svo að ákvæðið geri ráð fyrir allt að 13 mánaða tilkynningarfresti getur notandi greiðsluþjónustu með tómlæti sínu fyrirgert rétti sínum til leiðréttingar færslu, sbr. grundvallarkröfu skv. 1. mgr. um að tilkynningarskyldu sé sinnt án óþarfa tafar. Hafi notandi t.d. móttengið greiðsluyfirlit frá greiðsluþjónustuveitanda eða haft aðgang að því í gegnum netbanka kann hann að fyrirgera 13 mánaða frestinum, enda yrði almennt litið svo á að hann hefði ekki tilkynnt um óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu án óþarfa tafar, nema hann gæti sýnt fram á að greiðsluþjónustuveitandinn hefði ekki veitt honum nauðsynlegar upplýsingar svo að hann gæti uppgötvað hina ranglega framkvæmdu greiðslu.”* Ljóst er að sóknaraðili hafði ekki samband við varnaraðila fyrr en um hálfu ári eftir að umræddar færslur áttu sér stað, þrátt fyrir að hafa borist yfirlit yfir notkun á umræddu debetkorti. Með vísan til framangreinds verður að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að bregðast ekki skjótt við og tilkynna umræddar færslur til varnaraðila. Með tómlæti sóknaraðil hefur hann því fyrirgert rétti sínum til þess að krefjast endurgreiðslu umræddra færslna. Þegar af þeirri ástæðu þykir ekki tilefni til þess að fjalla um aðrar efnislegar málsástæður.

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 og opinberun gagna vegna atvika máls vísað frá nefndinni á grundvelli 4. mgr. 4. gr. samþykktanna nefndarinnar. Þrátt fyrir framangreint getur nefndin almennt óskað eftir viðeigandi viðbótargögnum hjá aðilum máls, líkt og gert var í þessu máli, til þess að varpa skýrara ljósi á atvik máls.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 31. mars 2025
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2026, fimmtudaginn 28. maí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Fura Sóley Hjálmarsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 7/2024**:

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 17. apríl 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 17. mars 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. apríl 2024 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. maí 2024. 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. 18. júní 2024. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 22. júlí 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 6. nóvember 2025, 8. janúar 2026, 29. janúar 2026, 26. mars 2026 og 28. maí 2026.

II.

Málsatvik.

Að sögn sóknaraðila samþykkti hún innskráningu óviðkomandi tækis inn á aðgang sinn í smáforrit (app) varnaraðila 3. október 2023. Henni hafi borist tilkynning um auðkenningu með rafrænum skilríkjum sem hún hafi samþykkt með sterkri sannvottun. Tilkynningunni hafi fylgt skilaboðin: „I approve authentication and payment with „varnaraðili“. Ath code 1276“. Með þessari auðkenningu hafi sóknaraðili staðfest öryggi símtækisins „Samsung a22x“ og heimilað því aðgang að appinu. Þremur dögum síðar hafi þriðji aðili notað símtæki sitt til að sækja um lán í nafni sóknaraðila, án hennar vitneskju. Áður en sóknaraðili hafi áttað sig á svikunum hafi yfirdráttarlánið og öll inneign sóknaraðila verið millifærð á óþekktan reikning í tveimur millifærslum, samtals að fjárhæð 750.000 krónur.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið endurgreiddar 278.030 krónur frá Indó banka þegar upp hafi komist um svikin. Sóknaraðili hafi lagt fram endurkröfu hjá varnaraðila 6. október 2023 og tilkynnt málið til lögreglu sama dag. Endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi verið

hafnað af varnaraðila 10. janúar 2023 á þeim grunni að sóknaraðili hefði heimilað innskráningu hins óviðkomandi símtekis og samþykkt að það gæti framkvæmt aðgerðir á reikningi sóknaraðila.

III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að stofnsamningur um yfirdráttarheimild á reikningi sóknaraðila 6. október 2023 að fjárhæð 500.000 krónur, verði felldur niður sem óskuldbindandi gagnvart sóknaraðila og reikningurinn færður í þá stöðu sem hann var í áður en lánið var tekið.

Að sögn sóknaraðila gerði hún sér ekki grein fyrir því samþykki sem hún veitti þegar hún notaði rafræn skilríki sín og heimilaði innskráningu óviðkomandi símtekis á aðgang sinn í app varnaraðila. Tilkynning varnaraðila sem komið hafi upp á skjáinn hjá henni hafi verið afar stutt, óskýr og á ensku. Tilkynningin hafi ekki verið vistuð í síma sóknaraðila heldur aðeins birst á skjánum í skotstund og horfið um leið og auðkenningin hafi verið samþykkt. Auðvelt hafi verið að misskilja efni skilaboðanna og sóknaraðili hafi með engum hætti áttað sig á því hvað þau fælu í sér. Þannig telur sóknaraðili ótækt að halda því fram að sóknaraðili hafi veitt samþykki sitt fyrir innskráningu hins óviðkomandi símtekis í app varnaraðila eða heimilað því að millifæra þaðan fjárhæðir.

Sóknaraðili kveður framangreindan misskilning hafa leitt til þess að þriðji aðili hafi fengið aðgang að þeim aðgerðum sem hægt sé að framkvæma í appi varnaraðila með sannvottun í símtæki. Sóknaraðili leggur áherslu á að engar af þeim sannvottunarleiðum séu með rafrænum skilríkjum og að lánssamningurinn hafi því ekki verið undirritaður eða samþykktur með slíkum hætti. Nýverið hafi varnaraðili gert umtalsverðar breytingar á aðferðarfræðinni þegar ný tæki eru samþykkt í appið. Nú berist bæði smáskilaboð og tölvupóstur með mun ítarlegri texta og lýsingum en í tilfelli sóknaraðila. Varnaraðili hafi því bersýnilega ekki talið aðferðina sem viðhöfð var í tilfelli sóknaraðila nægilega örugga.

Sóknaraðili bendir á að grundvallarskilyrði þess að lán sé skuldbindandi fyrir lántaka sé að lántaki hafi sannarlega tekið umrætt lán og samþykkt viðkomandi lánaskilmála. Lánssamningur sé löggerningur sem þurfi að vera framkvæmdur af þeim sem sannarlega ætlar sér að taka lánið, nýta fjármunina og greiða þá til baka í samræmi við þann samning og skilmála sem hann samþykkir. Í tilfelli sóknaraðila eigi ekkert af þessum skilyrðum við. Þvert á móti hafi þriðji aðili sótt um lánið án vitneskju sóknaraðila, skilmálar þess ekki verið samþykktir af sóknaraðila og sóknaraðili einskis notið af andvirði lánsins.

Sóknaraðili telur mega jafna atvikum málsins við fölsun. Fölsun sé sterk ógildingarástæða að lögum hvort sem viðtakandi löggernings er í góðri trú eða ekki. Þar með beri varnaraðila að fella umræddan stofnsamning um yfirdrátt úr gildi. Hvað varðar almenna skilmála varnaraðila gildi þeir ekki umfram almennar reglur samningaréttar. Þeir feli ekki í sér nokkuð sem líkja megi við umboð vegna lántöku eins og varnaraðili hafi haldið fram í rökstuðningi fyrir höfnun á erindi sóknaraðila. Umboð sé löggerningur sem þurfi að vera skýr um þær heimildir sem umboðsveitandi veitir umboðshafa og vera veitt af vilja og ásetningi. Ekkert í gögnum málsins bendi til þess

að sóknaraðili hafi ætlað sér að veita þriðja aðila umboð til þess að framkvæma löggjörninga fyrir sína hönd.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila kemur fram að í málinu sé ekki deilt um framkvæmd laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þar með stoði lítið fyrir varnaraðila að vísa til þeirra laga um gildi þess löggjörnings sem málið varðar. Við lántökuna hafi appi bankans ekki verið beitt sem tæki til greiðslumiðlunar í skilningi 75. gr. áðurnefndra laga. Lántaka sé ekki greiðsluþjónusta og því hafi ekki verið um að ræða samþykki fyrir henni í skilningi 2. mgr. 65. gr. sömu laga.

Sóknaraðili vísar til þess að fölsun sé metin út frá ætlan þess sem hefði átt að standa að löggjörningnum sjálfum. Ætlan eða vitneskja bankans hafi ekki áhrif þar á enda sé um að ræða sterka mótbáru vegna framkvæmdar löggjörnings. Gera verði þá lágmarkskröfu til varnaraðila að hann geti staðfest að lífkenni tilheyri í raun viðskiptavininum hans. Það sé ekki raunin í þessu máli og því sé um galla í ferlum og kerfum bankans að ræða. Þá hafi einfaldari leiðir varnaraðila til samþykktar á löggjörningum ekki áhrif á gildi löggjörnings sem framkvæmdur er af þriðja aðila. Um sé að ræða gáleysi af hálfu varnaraðila enda geti hann ekki vitað að sá sem framkvæmir tiltekna lántöku sé viðskiptavinur bankans. Varnaraðili geti ekki haldið því fram að hann hefði talið umrætt lán samþykkt af sóknaraðila enda hafi varnaraðili ekki haft nokkra hugmynd um það í svo gölluðu ferli.

Sóknaraðili kveðst aldrei hafa veitt umboð til lántöku eða millifærslna og bendir á að skilmálar varnaraðila geti ekki bætt þar úr. Skilgreining á stórkostlegu gáleysi í skilmálum varnaraðila feli ekki í sér skilgreiningu þess að lögum. Hvergi í skilmálum varnaraðila sé gerð krafa til viðskiptavina að kynna sér valkvætt efni á vef bankans. Þannig hafi það ekkert gildi í málinu. Loks bendir sóknaraðili á að undanþáguákvæði 3.1. gr. skilmála varnaraðila sé samið einhliða af bankanum. Með þeim geti varnaraðili ekki fírt sig ábyrgð á fölsuðum löggjörningum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili vísar til þess að krafa sóknaraðila byggji á því að hún hafi ekki tekið umrætt yfirdráttarlán og beri því ekki skylda til að greiða það. Varnaraðili mótmælir þessu og bendir á að sóknaraðili hafi samþykkt öryggi símtækisins „Samsung a22x“ með rafrænum skilríkjum sínum. Þannig hafi sóknaraðili heimilað að tekið yrði notað til þess að skrá sig inn í app hennar hjá varnaraðila. Þremur dögum síðar hafi umrætt tæki verið notað til þess að óska eftir 500.000 króna yfirdráttarheimild. Þegar varnaraðili hafi samþykkt beiðnina hafi samtals 750.000 krónur verið millifærðar af reikningi sóknaraðila. Því sé ljóst að sóknaraðili, eða aðili sem sóknaraðili hafi veitt leyfi til að framkvæma millifærslur fyrir sína hönd, hafi samþykkt yfirdráttarlánið og millifærslurnar. Sóknaraðili sé þannig bundin af þeim og beri skyldu til að greiða yfirdráttarlánið.

Varnaraðili mótmælir því að tilkynningin um að sóknaraðili væri að samþykkja nýtt tæki inn í app varnaraðila hafi verið óskýr og að þau hafi ekki verið nema skotstund á síma sóknaraðila. Skilaboðin hafi ekki horfið fyrr en að sóknaraðili hafi lokað þeim. Þó skilaboðin hafi verið stutt hafi þau verið auðskilin og skýr og sóknaraðili ekki getað misskilið efni þeirra. Sóknaraðili hafi því ekki veitt samþykki með rafrænum skilríkjum

í umrætt sinn vegna misskilnings. Það sé á ábyrgð sóknaraðila að lesa vel yfir skilaboð áður en hún samþykkir þau með rafrænum skilríkjum sínum. Varnaraðili hafnar því að bankinn hafi ekki talið tilkynninguna sem send var sóknaraðila nægjanlega örugga og því hafi bankinn nú bætt við texta skilaboðanna og sendi jafnframt tölvupóst sama efnis.

Varnaraðili vísar til 2.9. tölul. almennra viðskiptaskilmála varnaraðila sem gilda í viðskiptum bankans og sóknaraðila. Þar vari varnaraðili viðskiptavini sína við fölskum skilaboðum og svikum. Hafi sóknaraðili samþykkt nýtt tæki og heimilað því aðgang að appinu sínu vegna misskilnings sé um stórfellt gáleysi sóknaraðila að ræða og því verði sóknaraðili að bera tjón sitt sjálf. Á vef bankans sé jafnframt að finna ítarlega umfjöllun um app varnaraðila. Gera megir þá kröfu til sóknaraðila að kynna sér það efni áður en hún setti upp appið í símanum sínum. Varnaraðili bendir á að með appi varnaraðila sé verið að gera bankaviðskipti stafræn, einföld og fljótleg í samræmi við kröfur viðskiptavina. Í tilviki sóknaraðila hafi hún valið lífkenni símtækis sem auðkenningarleið og hafi sú leið verið notuð af þeim aðila sem framkvæmdi umræddar sannvottanir.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili standi í skuld við varnaraðila. Yfirdráttarlánið hafi verið tekið með samþykki sóknaraðila. Því megir gera ráð fyrir að sóknaraðili hafi á einhvern hátt notið andvirði lánsins. Það sé þó ekki skilyrði lántöku að lántaki njóti andvirði þess enda sé það á valdi lántaka hverju sinni hvernig hann ráðstafar láninu. Ekki séu til staðar lagaskilyrði til að fella niður yfirdráttarheimild sóknaraðila jafnvel þó sóknaraðili hafi í engu notið andvirðis lánsins.

Varnaraðili vísar til þess að í 2.5. tölul. viðskiptaskilmála bankans komi m.a. fram að viðskiptavinur geri samninga við bankann og staðfesti samþykki sitt m.a. með rafrænni undirskrift, með rafrænu samþykki t.d. í netbanka, í appi eða á vef bankans, með beiðni eða samþykki í síma eða með öðrum samskiptamiðli, allt eftir eðli skuldbindingarinnar hverju sinni í samræmi við kröfur bankans. Í 3.1. tölul. komi m.a. fram að eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbankann sé hann ábyrgur fyrir og bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum. Bankinn beri ekki ábyrgð á tjóni sem hlýst af því að þriðji aðili fær aðgang að netbanka/appi, t.d. á grundvelli falskra skilaboða eða aðgang að upplýsingum tengdum greiðslumiðli. Jafnframt teljist umræddar færslur heimilaðar í skilningi 2. mgr. 65. gr. laga nr. 114/2021 um greiðslubjónustu. Þar með sé ljóst að ekki hafi skort heimild sóknaraðila fyrir umsókn um yfirdráttarlán eða millifærslu af reikningum hennar.

Varnaraðili mótmælir því að jafna megir atvikum málsins við fölsun. Sönnunarbyrði um að umræddur löggerningur hafi verið falsaður hvíli á sóknaraðila en sóknaraðili hafi ekki lagt fram nein gögn því til sönnunar. Varnaraðili skilji málatilbúnað sóknaraðila þannig að sóknaraðili telji nafn sitt hafa verið falsað undir yfirdráttarsamninginn, en svo sé ekki. Þar sem sótt hafi verið um lánið með samþykktu tæki hafi varnaraðili mátt treysta því að tækið væri í eigu sóknaraðila eða aðila sem hún hefði veitt umboð eða aðgang að appinu. Varnaraðili bendir á að um fölsun sé að ræða þegar þriðji maður skrifar nafn annars manns á skjal. Skilyrði sé að þolandi fölsunar hafi enga aðkomu haft að undirrituninni. Í máli þessu hafi sóknaraðili samþykkt að undirritun með umræddu tæki væri sambærileg undirritun eða samþykki sóknaraðila. Hefði undirritunin verið gerð af ósamþykktu tæki væri aftur á móti um fölsun að ræða.

Varnaraðili vísar til 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og telur ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum með því að samþykkja nýtt tæki til auðkenningar og greiðslu með lífkenni eiganda þess símtækis. Þannig sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið að ákvæðum 75. gr. áðurnefndra laga, sbr. og 3.1. kafla viðskiptaskilmála varnaraðila. Sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi og því beri hún ein ábyrgð á tjóni sínu.

Í viðbótarathugasemdum sínum ítrekar varnaraðili afstöðu sína um að gera megri þá kröfu til sóknaraðila að hafa kynnt sér umfjöllun um app varnaraðila á vef bankans. Vanræksla sóknaraðila þar á leysi hana ekki undan ábyrgð. Sóknaraðili hafi veitt þriðja aðila umboð til að framkvæma aðgerðir á aðgangi sínum í appi varnaraðila. Því hafi samþykkt á yfirdráttarheimildinni ekki verið fölsun á nafni sóknaraðila og þar með verið innan efni umboðsins sem sóknaraðili hafi veitt.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur máls þessa lýtur að því hvort sóknaraðili sé bundinn af yfirdráttarheimild sem stofnuð var 6. október 2023 eða hvort líta beri svo á að umræddur löggerningur sé óskuldbindandi gagnvart sóknaraðila. Um yfirdráttarheimilidina fer sem lánssamning skv. 5. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, en við mat á skuldbindingargildi hennar verður jafnframt litið til almennra reglna samningsaréttar um samþykki og umboð, sbr. lög nr. 7/1936, um samningagerð, umboð og ógilda löggerninga.

Óumdeilt er að sóknaraðili samþykkti 3. október 2023, með rafrænum skilríkjum, að nýju tæki yrði veittur aðgangur að smáforriti varnaraðila sem gerði sóknaraðila kleift að stunda bankaviðskipti rafrænt. Fyrir liggur að tilkynning sem birtist sóknaraðila í tengslum við það samþykki var stutt og almenns eðlis og laut að samþykki á nýju tæki til auðkenningar og greiðslna. Eftir að tilkynningin hvarf af skjá sóknaraðila bárust honum ekki frekari upplýsingar um umfang, eðli eða afleiðingar þess samþykkis.

Premur dögum síðar var umrætt tæki notað til að stofna yfirdráttarheimild og framkvæma millifærslur af reikningi sóknaraðila. Liggur fyrir að þær aðgerðir voru framkvæmdar af þriðja aðila án vitneskju eða samþykkis sóknaraðila.

Úrskurðarnefndin telur að úrlausn málsins ráðist ekki af ákvæðum laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, enda varðar ágreiningurinn gildi lánssamnings samkvæmt 5. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán en ekki greiðslufyrirmæli í skilningi laga nr. 114/2021. Mat á því hvort háttsemi sóknaraðila hinn 3. október 2023 feli í sér stórfellt gáleysi er í ekki meginþáttur í niðurstöðu málsins. Úrskurðarnefndin er þeirrar skoðunar að eins og atvik eru í máli þessi sé ótvírætt að sóknaraðili hafi sýnt af sér gáleysi með því að samþykkja aðgang nýs tækis að smáforriti.

Við úrlausn málsins verður að líta til þess hvort háttsemi sóknaraðila 3. október 2023, uppfylli kröfu 12. gr. laga nr. 33/2013 um samþykki neytenda að sjálfum lánssamningnum og hins vegar hvort sóknaraðili hafi með sama hætti veitt þriðja aðila umboð til að stofna til lánssamnings eða veitt almennt umboð til allra bankaviðskipta. Að mati nefndarinnar fól umrædd tilkynning sem varnaraðili sendi sóknaraðila hinn 3. október 2023 hvorki í sér nægilega skýra afmörkun á heimildum né uppfyllti hún þær

kröfur sem almennt eru gerðar til umboðs, m.a. um skýrleika og afmörkun heimildar umboðsmanns.

Í þessu sambandi verður jafnframt að líta til þess að röksemd varnaraðila um að sóknaraðili hafi með samþykki sínu veitt þriðja aðila umboð til að stofna til lánsamnings fær hvorki stoð í eigin skilmálum varnaraðila né almennum reglum um umboð. Samkvæmt ákvæðum skilmála varnaraðila er gert ráð fyrir því að umboð sé skýrt afmarkað og að umboðsmaður geri grein fyrir sér gagnvart varnaraðila með sambærilegum hætti og viðskiptavinur sjálfur. Þá verður ráðið af skilmálunum að umboðsmaður skuldbindi viðskiptavin með eigin samþykki eða undirritun. Fær það stoð í 10. gr. laga nr. 7/1936 sem mælir fyrir um að löggerningur skapi aðeins rétt og skyldu fyrir umbjóðanda ef umboðsmaður gerir hann í nafni umbjóðanda og innan takmarka umboðs síns.

Ekki verður séð að tilgreind skilyrði úr almennum skilmálum varnaraðila hafi verið uppfyllt í máli þessu. Sú tilkynning sem sóknaraðili samþykkti hinn 3. október 2023 fól hvorki í sér tilgreiningu á því að verið væri að veita umboð til gerð lánsamnings, heimild til að ráðstafa lánsfé né afmörkun á umfangi slíks umboðs. Þá liggur ekki fyrir að sá aðili sem framkvæmdi lántökuna hafi auðkennt sig gagnvart varnaraðila sem umboðsmaður eða að varnaraðili hafi sannreynt deili hans með þeim hætti sem varnaraðili gerir kröfu um samkvæmt eigin skilmálum.

Verður því ekki fallist á að umboð hafi stofnast á grundvelli framangreinds samþykkis.

Þá verður að taka afstöðu til þess hvort lántakan sjálf hafi verið samþykkt af sóknaraðila með öðrum hætti. Fyrir liggur að ekki fór fram sérstök rafræn undirritun eða staðfesting með rafrænum skilríkjum við stofnun yfirdráttarheimildarinnar og ekkert bendir til þess að sóknaraðila hafi á því stigi verið birt skýr og ótvíræð yfirlýsing um að sóknaraðili væri að samþykkja tiltekinn lánsamning að fjárhæð 500.000 kr. Lántaka telst almennt til löggernings sem krefst skýrs og ótvíræðs samþykkis þess aðila sem skuldbindur sig.

Við þær aðstæður sem hér eru uppi þar sem þriðji aðili hefur, án vitneskju sóknaraðila, nýtt sér aðgang að smáforriti varnaraðila til að stofna til lánsamnings, verður ekki talið að skilyrðum 12. gr. laga nr. 33/2013 hafi verið fullnægt með þeim hætti að sóknaraðili hafi samþykkt umþráttan lánsamning.

Sóknaraðili hefur byggt á því að atvik málsins jafngildi fölsun. Þótt nefndin telji ekki þörf á að taka afstöðu til þess hvort um fölsun í þröngum skilningi hafi verið að ræða, liggur fyrir að umræddur löggerningur var framkvæmdur af þriðja aðila án vilja eða vitundar sóknaraðila. Samkvæmt almennum reglum samningaréttar getur slíkur löggerningur ekki talist bindandi fyrir þann sem ekki veitti viljayfirlýsinguna. Lítur nefndin einnig til þess að varnaraðili er í stöðu til þess að krefjast þess að lánasamningar af þeim toga sem hér um ræðir sé ávallt undirritaðir með rafrænum skilríkjum eða samþykktur af neytanda sem er auðkenndur rafrænt gagnvart viðskiptakerfi lánveitanda. Slík krafa um rafræna undirritun eða auðkenningu við gerð samnings tefur framgang rafrænna lánsviðskipta ekki meira en svo að hún getur ekki talist óhófleg í ljósi þeirra hagsmuna sem í húfi eru.

Þá verður ekki fallist á að skilmálar varnaraðila eða almennar reglur um ábyrgð viðskiptavina á aðgangi að rafrænum þjónustum geti leitt til þess að sóknaraðili teljist bundinn af láNSSamningi sem hann hefur hvorki samþykkt né notið ávinnings af.

Samkvæmt 4. gr. laga nr. 33/2013 er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af lögnum. Skilmálar varnaraðila geta því hvorki leyst af hólmi kröfur 12. gr. sömu laga um samþykki að láNSSamningi né breytt mati á því hvort gild viljayfirlýsing eða umboð hafi verið fyrir hendi.

Með hliðsjón af framangreindu verður að líta svo á að umræddur láNSSamningur sé óskuldbindandi fyrir sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Fallist er á kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F. Varnaraðila er gert að fella niður stofnsamning um yfirdráttarheimild á reikningi sóknaraðila sem stofnað var til 6. október 2023 að fjárhæð 500.000 krónur og haga uppgjöri við sóknaraðila þannig að hún verði fjárhaglega eins sett og ef yfirdráttarlánið hefði ekki verið veitt og ráðstöfun lánsfjárins hefði ekki farið fram.

Reykjavík, 28. maí 2026.
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Ár 2025, miðvikudaginn 17. september, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2024**:

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. apríl 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 18. apríl 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Varnaraðili óskaði eftir fresti til að skila inn athugasemdum í málinu. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 24. maí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 27. maí 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Sóknaraðili óskaði eftir fresti til að senda inn athugasemdir á meðan hann aflaði gagna frá sérfræðingi. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 15. ágúst 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 5. september 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 12. september 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 26. maí, 7. júlí og 18. ágúst 2025. Á fundinum 18. ágúst 2025 var ákveðið að senda nokkrar spurningar til varnaraðila. Var það gert með tölvupósti 19. ágúst 2025. Sama dag var sóknaraðili einnig upplýstur um að þessar spurningar hefðu verið sendar til varnaraðila. Svör bárust frá varnaraðila 9. september 2025. Málið var aftur tekið fyrir á fundi nefndarinnar 17. september 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðila bárust smáskilaboð í síma frá Rapyd 23. nóvember 2023. Þar kom fram að til að tengja debetkort við Fitbit Pay þyrfti hann að slá inn sex tölustafa kóða sem fylgdi skilaboðunum í Fitbit-smáforrit. Tæpri mínútu síðar var kóðinn notaður til að tengja debetkort sóknaraðila við Fitbit Pay. Sóknaraðila bárust þá önnur skilaboð frá Rapyd þar sem fram kom að tekist hefði að tengja debetkortinu við Fitbit Pay og að sóknaraðili gæti greitt með Fitbit Pay þar sem að tekið væri við snertilausum kortagreiðslum. Í báðum skilaboðum var tekið fram að ef sóknaraðili væri ekki meðvitaður um að kortið hefði verið skráð í Fitbit Pay ætti hann að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd í uppgefin símanúmer. Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki orðið var við skilaboðin og hann hafði ekki samband við varnaraðila eða Rapyd þegar að honum bárust skilaboðin.

Af yfirliti sem sóknaraðili lagði fram má ráða að dagana 7. til 9. febrúar 2024 hafi verið inntar af hendi 38 greiðslur hjá söluaðilum í Frakklandi með Fitbit-úri sem kortið hans hafði verið tengt við, en sóknaraðili kveður að hann hafi þá verið á Íslandi líkt og aðrar færslur af korti hans beri með sér. Hver færsla var á bilinu 7,7 til 500 evrur, samtals 6.051,6 evrur.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila 12. febrúar 2024 og óskaði eftir því að kortinu yrði lokað. Hann krafðist jafnframt endurgreiðslu vegna greiðslnanna í Frakklandi. Varnaraðili hafnaði þeirri kröfu.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér greiðslur sem voru inntar af hendi 7. til 9. febrúar 2024 með Fitbit-úri sem greiðslukort hans hafði verið tengt við, sem hann kveður að hafi samtals numið um 700 þúsund krónum.

Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki tengt greiðslukort sitt við Fitbit Pay. Hann hafi aldrei átt Fitbit-úr né haft Fitbit-smáforrit í símanum sínum. Sóknaraðili lagði fram skjáskot úr símanum sínum til að sýna fram á að hann hefði aldrei sótt Fitbit-smáforritið. Hann kveður að hann hafi aldrei veitt neinum aðgang að skilaboðum í farsíma sínum, skilið kort eða síma eftir á glámbekk eða svarað vefveiðitilraunum enda sé hann var um sig á netinu. Samkvæmt netöryggissérfræðingi sem hann hafi rætt við séu aðrar leiðir færar til að komast fram hjá öryggiskerfum greiðslukortakerfa, svo sem með því að nýta kortaupplýsingar úr gagnaleka eða netárás. Sóknaraðili hafi fengið þær upplýsingar munnlega frá starfsmanni varnaraðila að þekkt væri að Fitbit-úr væru notuð í svikamálum.

Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki orðið var við smáskilaboðin frá Rapyd 23. nóvember 2023. Jafnvel þótt svo hefði verið telur hann að það eigi ekki að vera á sinni ábyrgð að vera á tánum fyrir hönd kortafyrirtækja ef þeirra kort eru ekki örugg.

Þá gagnrýnir sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki gripið inn í augljóst kortasvindl með mörgum færslum fyrir háar fjárhæðir erlendis þegar að aðrar færslur af kortinu hafi borið með sér að sóknaraðili væri staddur hér á landi.

Sóknaraðili andmælir frávisunarkröfu varnaraðila. Fyrir liggi nákvæmlega hvaða fjárhæð hann geri kröfu um að fá endurgreidda.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá nefndinni á grundvelli i-liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Málsatvik séu að mestu óljós, illa upplýst og óskýr og ekki sé skýrt hvaða upphæð sóknaraðili geri kröfu um að fá endurgreidda.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili andmælir því að hinar umdeildu greiðslur hafi verið inntar af hendi án samþykkis sóknaraðila. Allar líkur séu á því að sóknaraðili hafi gefið upp upplýsingarnar sem þurfti til þess að tengja greiðslukort hans við Fitbit Pay.

Varnaraðili rekur að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Meðal þeirra skyldna sé að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja

greiðslumiðilsins. Samkvæmt 1. gr. 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila sé korthafi ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það. Varðveiti hann ekki kortaupplýsingar í samræmi við skilmálana teljist það stórfellt gáleysi. Þá segi í 1. mgr. 4. gr. skilmála bankans um símaveski að notandi beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar séu með þjónustunni. Í 3. mgr. sömu greinar komi fram að viðskiptavinum sé óheimilt að deila eða veita öðrum upplýsingar um persónubundna öryggisþætti sína en varðveiti viðskiptavinir þá ekki teljist það vera stórfellt gáleysi.

Varnaraðili kveður að til að tengja kort við Fitbit-úr þurfi að opna Fitbit-smáforrit í farsíma og setja inn nafn, kortanúmer, gildistíma og CVV-öryggisnúmer greiðslukorts. Í kjölfarið fái korthafi smáskilaboð í farsíma sinn með einkvæmum öryggiskóða sem þurfi að slá inn í smáforritið. Að því loknu þurfi notandi að samþykka notendaskilmála rafræns veskis og slá inn staðfestingarkóða sem korthafi fái sendan í skráð símanúmer. Varnaraðili telur að sóknaraðili hljóti að hafa gefið upp eða í það minnsta farið óvarlega með kortaupplýsingar sínar og í kjölfar þess gefið upp öryggiskóða sem sendur var í farsíma hans, þrátt fyrir andmæli sóknaraðila. Sóknaraðili hafi lýst því yfir að bæði greiðslukort hans og farsími hafi verið í hans vörslu þegar greiðslukortið var tengt við Fitbit Pay. Afar ólíklegt sé að annar aðili hafi náð að giska á réttan öryggiskóða á þeirri tæpu mínútu sem leið frá því að hann barst í farsíma sóknaraðila og þangað til að hann var notaður til að tengja kortið við Fitbit. Sóknaraðili hafi þannig sýnt af sér stórfellt gáleysi, fyrst með því að gefa upp kortaupplýsingar og svo með því að gefa upp öryggiskóða sem hann fékk í smáskilaboðum.

Varnaraðili kveður að hinar umdeildu greiðslur hafi sætt sterkri sannvottun í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Við uppsetningu korts í snjalltækjagreiðslulausnir, líkt og Fitbit Pay, verði til svokallaður tóki af kortinu. Tókinn sé dulkóðaður og komi í stað upplýsinga kortsins. Við greiðslur með kortum sem sett hafa verið upp í snjalltækjagreiðslulausnir, eins og Fitbit Pay, séu notendur krafðir um þætti sem saman myndi sterka sannvottun. Úrið, sem áður hefði sérstaklega verið tengt við notandann með uppgjöf einkvæms öryggiskóða sem hefði verið sendur í smáskilaboðum í símtæki sóknaraðila, tryggði handhöfn tækis sem aðeins væri notandans. Auk úrins þyrfti notandinn að slá inn öryggiskóða sem hann hefði valið sér og enginn annar ætti að þekkja. Öryggiskóðinn staðfesti þekkingarþátt notandans.

Varnaraðili bendir á að óumdeilt sé að sóknaraðili hafi fengið tvö skilaboð í farsíma um tenginu kortsins við Fitbit með ábendingu um að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd ef hann kannaðist ekki við tenginguna. Frá því og fram til hinna umdeildu greiðslna hafi liðið 76 dagar. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að bregðast ekki við allan þann tíma.

Varnaraðili telur svikavarnir sínar fullnægjandi. Sama hverjar þær séu sé ómögulegt að koma í veg fyrir svik ef notendur gefa upp þá öryggisþætti sem eiga að vernda þá og fjármuni þeirra.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila greiðslur sem voru inntar af hendi hjá söluaðilum í Frakklandi dagana 7. til 9. febrúar 2024 með Fitbit-úri sem hafði verið tengt við greiðslukort sóknaraðila, samtals að fjárhæð 6.051,6 evrur.

Varnaraðili krefst þess að málinu verði vísað frá þar sem málsatvik séu að mestu óljós, illa upplýst og óskýr og að ekki sé skýrt hvaða upphæð sóknaraðili geri kröfu um

að fá endurgreidda, sbr. i-lið 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Nefndin telur málið nægjanlega upplýst og kröfu sóknaraðila nógu skýra til að það verði tekið til efnislegrar meðferðar. Nefndin fellst því ekki á frávísunarkröfuna.

Greiðsla telst óheimiluð í skilningi laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, ef greiðandi hefur ekki veitt samþykki fyrir henni, sbr. 1. mgr. 64. gr. laganna. Sóknaraðili hefur leitt líkur að því að hann hafi verið á Íslandi þegar hinar umdeildu færslur áttu sér stað í Frakklandi. Hann hafði samband við varnaraðila stuttu eftir að færslurnar áttu sér stað, tilkynnti um að þær hefðu farið fram án síns samþykkis og óskaði eftir því að kortinu yrði lokað. Nefndin telur því unnt að leggja til grundvallar að hann hafi ekki heimilað hinar umdeildu greiðslur.

Í lögum um greiðsluþjónustu er byggt á þeirri meginreglu að greiðsluþjónustuveitanda beri að endurgreiða greiðanda fjárhæð óheimilaðra greiðslna, sbr. 1. mgr. 79. gr. laganna. Greiðandi skal þó sjálfur bera tjón af óheimiluðum greiðslum ef hann hefur af ásetningi eða stórfelldu gáleysi ekki uppfyllt eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna. Meðal þeirra skyldna er að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils, sbr. 1. og 2. mgr. 75. gr. laganna, en með persónubundnum öryggisskilríkjum er átt við persónubundna þætti sem greiðsluþjónustuveitandi afhendir notanda svo unnt sé að sannreyna deili hans eða heimild til notkunar greiðslumiðils, sbr. 31. og 36. tölul. 3. gr. laganna. Þá ber notanda greiðsluþjónustu án óþarfa tafar að tilkynna greiðsluþjónustuveitanda, eða öðrum sem hann tilnefnir, um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans, sbr. 3. mgr. 75. gr. laganna.

Skyldan til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils er áréttuð í i-lið 5. gr. debetkortaskilmála varnaraðila, þar sem segir að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, og í 3. mgr. 4. gr. notendaskilmála fyrir símaveski varnaraðila, þar sem segir að viðskiptavininn sé óheimilt að deila eða veita öðrum upplýsingar um persónubundna öryggisþætti sína og beri að grípa til nauðsynlegra varúðar- og öryggisráðstafana til að tryggja persónubundna öryggisþætti sína þannig að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að eða vitneskju um leyninúmer eða aðrar aðgangsupplýsingar. Í síðarnefnda ákvæðinu segir að varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundna öryggisþætti sína í samræmi við það teljist það vera stórfelld gáleysi af hans hálfu.

Skyldan til að gera viðvart um mögulega misnotkun á greiðslumiðli er einnig áréttuð í skilmálunum. Í i-lið 8. gr. debetkortaskilmálanna segir að verði korthafi var við óheimilar greiðslur eða vakni grunur um misnotkun debetkorts beri honum tafarlaust að tilkynna það til bankans eða Valitor og í ii-lið 10. gr. segir að telji korthafi að kort hans hafi verið notað með sviksamlegum hætti beri honum að tilkynna það án tafar til bankans eða greiðslukortafyrirtækisins. Í 4. mgr. 4. gr. notendaskilmálanna fyrir símaveski varnaraðila segir að gruni viðskiptavins að einhver hafi vitneskju um leyninúmer hans eða aðra persónubundna öryggisþætti eða verði hann var við óeðlilegar færslur með þjónustunni beri honum að tilkynna bankanum um það án tafar.

Í 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu kemur fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. laganna. Greiðsluþjónustuveitandinn skuli leggja fram

sönnunargögn til að sýna fram á stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Í skýringum við málsgreinina í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að þar sé tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu sé sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur samkvæmt 75. gr. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Lög um greiðsluþjónustu innleiddu hér á landi tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Í 72. mgr. aðfaraorða tilskipunarinnar segir að við mat á hugsanlegu stórfelldu gáleysi notanda greiðsluþjónustu skuli taka tillit til allra aðstæðna. Gáleysi gefi til kynna brot á varúðarskyldu en stórfellt gáleysi sé framferði sem sýni verulegt kæruleysi, til dæmis að geyma skilríki sem notuð eru til að heimila greiðslu við hlið greiðslumiðils á formi sem er opið og auðgreinanlegt fyrir þriðju aðila. Við sérstakar aðstæður, einkum þegar greiðslumiðill er ekki fyrir hendi á sölustað, svo sem við netgreiðslur, sé við hæfi að greiðsluþjónustuveitanda beri að sýna fram á meint gáleysi þar sem geta greiðanda til þess sé mjög takmörkuð í slíkum tilvikum.

Í fyrri úrskurðum nefndarinnar hefur oftast en ekki verið lagt til grundvallar að líkur séu á því að notandi greiðsluþjónustu hafi gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með persónubundin öryggisskilríki greiðslumiðils ef þau hafa verið notuð til að inna af hendi greiðslur með greiðslumiðlinum. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 33/2016 var korthafi þannig talinn ábyrgur fyrir greiðslum sem voru staðfestar með PIN-númeri þótt ekki lægi fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir númerið. Í úrskurðinum sagði að sá möguleiki væri alltaf fyrir hendi að óprútttnir aðilar kæmust yfir kort og PIN-númer þeirra. Hagsmunirnir sem væru í húfi væru svo ríkir að það kallaði á strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveittu þessa greiðslumiðla. Í máli nr. 19/2018 höfðu greiðslur sömuleiðis verið inntar af hendi með korti og PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir. Nefndin taldi að ekki yrði annað ráðið en að korthafinn hefði ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti kortsins og kröfu hans um endurgreiðslu var því hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 1/2021 var lagt til grundvallar að greiðsluþjónustunotandi hlyti að hafa slegið inn öryggiskóða sem sendur var í farsíma hans og var notaður var til að staðfesta greiðslu, þrátt fyrir andmæli hans, og endurgreiðslukröfu hans var því hafnað. Í máli nefndarinnar nr. 16/2021 hafði öryggiskóði sem barst í símtæki greiðsluþjónustunotanda verið notaður til að staðfesta greiðslur. Talið var að ekki yrði annað ráðið en að hann hefði vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti greiðslumiðils og kröfu hans um endurgreiðslu var hafnað. Svipað var uppi á teningnum í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 7/2022 og 28/2023 og kröfum á hendur greiðsluþjónustuveitendum var hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 39/2016 var aftur á móti að mestu fallist á endurgreiðslukröfu korthafa stolins korts vegna úttekta sem höfðu verið staðfestar með PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig viðkomandi hefði komist yfir. Þá var í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 3/2023, 7/2023 og 30/2023 að mestu fallist á kröfur um endurgreiðslu vegna greiðslna með stolnum greiðslukortum sem höfðu verið staðfestar með PIN-númerum sem taldar voru líkur á að viðkomandi hefðu séð þegar korthafar inntu af hendi greiðslur með kortunum.

Greiðslukort sóknaraðila var tengt við Fitbit Pay með kortaupplýsingum sem sóknaraðili einn átti að hafa aðgang að. Tengingin var svo staðfest með einkvæmum öryggiskóða sem sendur var í farsíma sóknaraðila sem ekki liggur fyrir að neinn annar en sóknaraðili hafi haft aðgang að. Því verður að telja líkur á því að sóknaraðili hafi

sjálfur gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með öryggisskilríki greiðslukortsins. Þar við bætist að sóknaraðili brást ekki við tvennum skilaboðum frá Rapyd í farsíma sinn þar sem upplýst var um tenginguna. Skilaboðin fólu í sér tilkynningu um að opnað hefði verið fyrir nýja rafræna aðferð til þess að færa fjármuni af reikningi sóknaraðila. Verður að telja það stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila að bregðast ekki við slíkri tilkynningu með því að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd ef hann kannaðist ekki við tenginguna. Því verður að mati meiri hluta nefndarinnar að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi af stórfelldu gáleysi ekki uppfyllt skyldur sínar til að tryggja öryggi öryggisskilríkja kortsins og tilkynna greiðsluþjónustuveitanda um hugsanlega misnotkun. Af því leiðir að hann verður sjálfur að bera tjón af hinum umdeildu greiðslum, sbr. 3. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 13. október 2025.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Hrannar Jónsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Niðurstaða minnihluta:

Við erum sammála niðurstöðu meirihluta nefndarinnar um að ekki séu efni til að fallast á frávísunarkröfu varnaraðila. Við erum ósammála niðurstöðu meirihlutans um efnisatriði málsins og skilum því eftirfarandi sératkvæði.

Af gögnum málsins má sjá að 23. nóvember 2023 fékk sóknaraðili SMS-skilaboð frá útgefanda greiðslukortsins send í gsm númer sitt. Í SMS-skilaboðunum sagði að búið væri að tengja greiðslukort sóknaraðila sem endaði á **8011 við Fitbit Pay og að hægt væri að greiða með Fitbit Pay eftir að kortið væri virkjað. Þá fékk sóknaraðili önnur SMS skilaboð sama dag með einkvæmu sex stafa númeri. Í síðari SMS skilaboðunum sagði að til þess að virkja Fitbit Pay þyrfti að opna Fitbit appið og slá inn umrætt sex stafa númer.

Dagana 7. til 9. febrúar 2024 voru 38 greiðslur inntar af hendi í þremur tóbaksverslunum í Frakklandi að fjárhæð samtals 6.051,6 evrur. Greiðslurnar voru inntar af hendi í gegnum fyrrgreint Fitbit Pay veski sem sett hafði verið upp í Fitbit úri.

Sóknaraðili hafnar því að hafa tengt greiðslukort sitt við Fitbit Pay eða virkjað kortið með því að slá inn einkvæma sex stafa númerið. Byggir sóknaraðili á því að að einhver þriðji aðili, svikahrappur, hafi líklega komist yfir greiðslukortaupplýsingarnar og tengt greiðslukortið við Fitbit Pay. Þá byggir sóknaraðili á því að ýmsar leiðir séu færar fyrir netglæpamenn til að brjóta sér leið inn í textaskilaboð og fá umræddar upplýsingar. Byggir sóknaraðili á því að hann hafi aldrei séð umrædd skilaboð og ekki slegið inn eða gefið upp einkvæma kóðann.

Við metum það svo að sóknaraðili hafi leitt sterkar líkur að því að hann hafi aldrei haft Fitbit smáforrit sem þarf til að tengja Fitbit úr við greiðslukort á farsíma

sínum og að hann hafi verið á Íslandi þegar umræddar færslur áttu sér stað. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila stuttu eftir að færslurnar fóru fram. Við tökum því undir álit meirihluta nefndarinnar um að unnt sé að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi ekki heimilað umræddar færslur og teljum ósannað að brotist hafi verið inn í textaskilaboð sóknaraðila til að afla upplýsinga um einkvæman kóða, enda engin fyrirbyggjandi gögn sem styðja að átt hafi verið við tæki eða búnað sóknaraðila. Þá teljum við einnig að leggja verði til grundvallar að tækið, þ.e. Fitbit úrið þar sem Fitbit Pay forritið var sett upp, hafi ekki verið í umráðum sóknaraðila heldur svikahrappsins.

Við úrlausn málsins þarf fyrst að leysa úr því hvort varnaraðila hafi tekist að sanna að sannvottun hafi átt sér stað við framkvæmd greiðslnanna í febrúar 2024. Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber varnaraðila að sanna að gætt hafi verið að sannvottun þegar færslurnar áttu sér stað. Sterk sannvottun viðskiptavinar, sbr. 40. tölulið 1. mgr. 3. gr. og 101 gr. laganna, er sannvottun á grundvelli notkunar tveggja eða fleiri þátta sem flokkast sem þekking, þ.e. eitthvað sem notandinn einn veit, umráð, þ.e. eitthvað sem notandinn einn hefur umráð yfir, og eðlislægni, þ.e. eitthvað sem notandinn er. Þættirnir sem um ræðir skulu vera óháðir hver öðrum þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna. Er það mat minnihlutans að greiðsla með úri feli í sér virkjun rafrænnar greiðslu í skilningi b-liðar 1. mgr. 101. gr. laganna og greiðsluþjónustuveitanda því skylt að krefjast sterkrar sannvottunar.

Það er mat minnihluta nefndarinnar að jafnvel þótt gengið sé út frá því að sóknaraðili hafi slegið inn einsskiptis SMS-kóða í nóvember 2023, sem tengdist stofnun eða tengingu greiðslumáta, þá sanni það í besta falli einn þátt sterkar sannvottunar á þeim tíma. Mikilvægt er að greina á milli sannvottunar við stofnun greiðslumáta og sannvottunar á einstökum greiðslufærslum. Af málavaxtalýsingu varnaraðila telur minnihluti nefndarinnar að leggja verði til grundvallar að fyrrgreindar færslur í febrúar 2024 hafi verið staðfestar með öryggisnúmeri sem svikahrappurinn hafði valið og vissi af, en ekki sóknaraðili. Þar sem tækið, þ.e. Fitbit úrið, var ekki í vörslum sóknaraðila við framkvæmd færslunnar, og öryggisnúmerið var ekki þekkingarþáttur sóknaraðila, telst framangreint ekki vera sterk sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda og viðskiptavinar.

Þar sem svo viðist sem handhöfn úrsins og Fitbit veskið hafi gert umræddum svikahrappi kleift að velja sér öryggisnúmer er það einnig mat minnihluta nefndarinnar að þættirnir þekking og umráð hafi ekki verið nægilega óháðir hver öðrum svo sem áskilið er í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 114/2021. Verður enda ekki séð að sóknaraðili, þ.e. viðskiptavinur varnaraðila, hafi komið að staðfestingu umþrættra greiðsla.

Að mati minnihluta nefndarinnar hefur varnaraðili því ekki staðið undir sönnunarbyrði 78. gr. laga nr. 114/2021 og því ósannað að umþrættrar færslur í febrúar 2024 hafi verið staðfestar með sterkri sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda. Í ljósi þess að sönnunarbyrði framangreindra þátta hvílir á varnaraðila verður hann að bera hallann af sönnunarskortri hvað þá varðar.

Það er því samkvæmt framangreindu mat minnihluta nefndarinnar að ekki komi til skoðunar hvort sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við móttöku SMS skilaboðanna í nóvember 2023. Það er mat minnihlutans að umræddar færslur hafi verið samþykktar í tæki svikahrappsins með kóða sem greiðandi, þ.e. sóknaraðili, vissi ekki af og því hafi ekki verið gætt sterkrar sannvottunar við færslurnar. Af því leiðir, að mati minnihlutans, að horfa beri til 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 sem segir að „ef greiðsluþjónustuveitandi greiðanda krefst ekki sterkrar sannvottunar viðskiptavinar

skal greiðandi ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér svíksamlega háttsemi.“

Í 5. mgr. 80. gr. laganna felst að sóknaraðili skal ekki bera neitt tjón af færslunum nema varnaraðila takist að sýna fram á að sóknaraðili hafi sýnt af sér svíksamlega háttsemi. Hugtakið „svíksamleg háttsemi“ krefst sönnunar á ásetningi eða vísvitandi aðgerðum af hálfu sóknaraðila. Þannig er ekki nóg að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi í nóvember 2023 þegar hann móttók einkvæman kóða og skilaboð um tengingu við Fitbit heldur þarf varnaraðili að sanna svíksamlega háttsemi sóknaraðila til að vikið verði frá fyrrgreindri 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021.

Þegar af þeirri ástæðu getur sóknaraðili ekki borið ábyrgð á fyrrgreindum færslum sem framkvæmdar voru í febrúar 2024 og ber varnaraðila því að endurgreiða þær að fullu.

Reykjavík, 13. október 2025.
rafræn undirritun

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2025, mánudaginn 30. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Ásgeir Helgi Jóhannsson, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 9/2024**:

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 með kvörtun sóknaraðila 15. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 11. desember 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 18. janúar 2025. Með tölvupósti nefndarinnar 22. janúar 2025 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 4. febrúar 2025.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. apríl, 5. maí og 30. júní 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili, viðskiptavinur varnaraðila og forvera hans til margra ára, óskaði 27. september 2023 eftir því að stofna innlánsreikning hjá honum vegna rekstrar sumarhúss með systkinum sínum. Í áreiðanleikakönnun vegna umsóknarinnar á grundvelli laga nr. 140/2018, um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, veitti sóknaraðili þær upplýsingar að þeir fjármunir sem ætlunin var að færu inn á reikninginn kæmu frá þriðja aðila. Það varð til þess að varnaraðili ákvað að ráðast í aukna áreiðanleikakönnun. Með tölvupósti sama dag óskaði varnaraðili eftir upplýsingum um raunverulega eigendur fjármunanna ásamt skammframtölum fyrir síðustu tvö ár. Fram kom í tölvupóstinum að ef sóknaraðili hefði ekki samband eða skilaði gögnum innan viku gæti það leitt til þess að lokað yrði fyrir inn- og útborganir af öllum bankareikningum hans.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila daginn eftir. Sama dag sendi varnaraðili sóknaraðila tölvupóst þess efnis að það nægði að hann sendi greinargerð um sumarhúsið með upplýsingum um staðsetningu, nöfn eigenda, sameiginlegt eignarhald og um að sóknaraðili sæi um að greiða reikninga vegna þess. Sóknaraðili fór þá fram á nánari skýringar um hvað gert yrði við upplýsingarnar og hvaða máli þær skiptu. Í tölvupósti varnaraðila til sóknaraðila 29. september 2023 kom fram að bankinn þyrfti upplýsingar um raunverulega eigendur og ástæðu þess að verið væri að geyma fjármuni fyrir þriðja aðila til að ljúka aukinni áreiðanleikakönnun. Í tölvupóstinum sagði að sóknaraðili ákvæði hvort hann svaraði þessum spurningum eða ekki; það væri undir honum komið. Sóknaraðili kveðst hafa ákveðið að sækjast ekki frekar eftir stofnun reikningsins og sendi ekki umbeðnar upplýsingar. Varnaraðili lokaði fyrir inn- og útborganir af reikningum sóknaraðila 4. október 2023. Sóknaraðili kveðst hafa uppgötvað það 23. s.m. þegar að honum fóru að berast innheimtubréf vegna krafna sem voru skráðar í beingreiðslur og voru komnar í vanskil með tilheyrandi kostnaði. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila um lokunina sama dag sem opnaði samdægurs á ný fyrir inn- og útborgarnir af reikningum hans.

Sóknaraðili telur sig hafa orðið fyrir tjóni að fjárhæð 5.880 kr. vegna þessa. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu kostnaðarins úr hendi varnaraðila með tölvupósti 26. október 2023. Sóknaraðili leitaði í kjölfarið til Neytendasamtakanna sem ítrekuðu kröfu varnaraðila með bréfi til sóknaraðila dags. 7. nóvember 2023. Varnaraðila hafnaði því að endurgreiða kostnaðinn með bréfi dags. 21. s.m.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst bóta að fjárhæð 5.880 kr. úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hafi lokað á inn- og útborganir af greiðslureikningum hans án sérstakrar tilkynningar sem sé áskilin í 1. og 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Það hafi leitt til vanskilakostnaðar sem sóknaraðili fer fram á að fá bættan með vísan til 1. og 7. mgr. 93. gr. sömu laga. Sóknaraðili byggir kröfu sína einnig á því að ekki hafi verið brýn nauðsyn á upplýsingaöflun sóknaraðila og að hann hafi farið offari.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Sú skylda hvíli á varnaraðila að þekkja viðskiptavini sína, starfsemi þeirra og viðskipti við bankann nógu vel til að hann verði var við það þegar starfsemi hans er notuð til peningaþvættis eða fjármögnunar hryðjuverka. Þar sem sóknaraðili hafi svarað því til í áreiðanleikakönnun að hann væri ekki eigandi umræddra fjármuna hafi verið talið tilefni til þess að framkvæma aukna áreiðanleikakönnun og afla nánari upplýsinga frá sóknaraðila.

Varnaraðili vísar til 10. mgr. 10. gr. laga nr. 140/2018 þar sem fram komi að ef ekki takist að framkvæma áreiðanleikakönnun sé óheimilt að framkvæma viðskipti eða stofna til samningssambands eigi undanþágur samkvæmt 11. gr. laganna ekki við.

Varnaraðili hafnar því að hann hafi ekki tilkynnt sóknaraðila um lokun á reikningum. Það hafi komið skýrt fram í tölvupósti bankans 27. september 2023. Þá telur varnaraðili að formskilyrði 85. gr. laga nr. 114/2021 eigi ekki við, enda komi fram í 1. mgr. greinarinnar að tilkynningarskyldan eigi ekki við ef lög kveða á um annað. Í því sambandi vísar varnaraðili til markmiðs og lagakröfu um að sinna skyldum sínum í hvívetna er kemur að aðgerðum gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Varnaraðila hafi því ekki borið að tilkynna sóknaraðila sérstaklega um synjun á greiðslufyrirmælum.

Varnaraðili hafnar því að hann hafi ekki gætt meðalhófs eða farið offari, enda hafi varnaraðila verið veittur frestur til að skila umbeðnum upplýsingum. Þá hafi varnaraðili aðeins lokað fyrir inn- og útborganir í stað þess að segja strax upp viðskiptasambandi við sóknaraðila.

Varnaraðili hafnar bótaskyldu á grundvelli 7. og 9. mgr. 93. laga nr. 114/2021, þar sem hún takmarkist vegna þeirra ítarlegu krafna sem gerðar séu til varnaraðila á grundvelli laga nr. 140/2018.

V.

Niðurstaða.

Bótakrafa sóknaraðila byggist meðal annars á því að varnaraðili hafi lokað á inn- og útborganir af greiðslureikningum hans án sérstakrar tilkynningar samkvæmt 1. og 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021. Það hafi leitt til vanskilakostnaðar sem sóknaraðili fer fram á að fá bættan. Varnaraðili telur sig aftur á móti hafa tilkynnt sóknaraðila um lokun með tölvupósti 27. september 2023. Þá eigi 85. gr. laga nr. 114/2021 ekki við, enda komi fram í 1. mgr. greinarinnar að tilkynningarskyldan eigi ekki við ef lög kveða á um annað.

Í 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 segir að ef greiðsluþjónustuveitandi synjar greiðslufyrirmælum eða neitar að setja af stað greiðslufyrirmæli þá skuli tilkynna notanda greiðsluþjónustunnar um synjuninna og, ef unnt er, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu á því sem veldur. Þetta eigi þó ekki við ef lög kveða á um annað.

Í athugasemdum við greinina í greinargerð með frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 kemur fram að greinin hafi innleitt 79. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 frá 25. nóvember 2015 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Í 1. undirgr. 1. mgr. þeirrar greinar kemur fram að greiðsluþjónustuveitandi skuli tilkynna notanda um synjun nema það sé bannað samkvæmt annarri löggjöf Sambandsins eða einstakra aðildarríkja. Í því ljósi verður að túlka 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 svo að greiðsluþjónustuveitanda beri að tilkynna

notanda um synjun nema lög banni það. Ekki verður séð að þau ákvæði laga nr. 140/2018 sem varnaraðili vísar til eða önnur lagaákvæði hafi bannað honum að tilkynna sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla. Samkvæmt 27. gr. laga nr. 140/2018 ber bönkum að vísu að sjá til þess að viðskiptamenn fái ekki vitneskju um að skrifstofu fjármálagreininga lögreglu muni verða eða hafi verið send tilkynning um grunsamleg viðskipti eða að greining á grundvelli slíkrar tilkynningar sé hafin eða kunni að verða hrundið af stað. Jafnvel þótt slík tilkynning hefði verið send í málinu er þó ekki að sjá að það hefði bannað varnaraðila að tilkynna sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla á þeim grundvelli að áreiðanleikakönnun hafi ekki verið lokið. Því verður lagt til grundvallar að varnaraðila hafi borið að tilkynna varnaraðila um synjunina.

Samkvæmt 2. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi koma tilkynningu samkvæmt 1. mgr. greinarinnar á framfæri á umsamin hátt við fyrsta tækifæri. Ekki liggja fyrir gögn um að aðilar hafi samið um með hvaða hætti koma skyldi slíkum tilkynningum á framfæri. Að lágmarki verður þó að leggja til grundvallar að slík tilkynning feli skýrlega í sér að greiðsluþjónustuveitandi synji greiðslufyrirmælum auk þess að greina frá ástæðum þess og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu, ef unnt er, þannig að notandi geti brugðist við tilkynningunni. Í tölvupósti varnaraðila 27. september 2023 kom fram að ef sóknaraðili hefði ekki samband eða skilaði umbeðnum gögnum innan viku gæti það leitt til þess að lokað yrði fyrir inn- og útborganir af öllum bankareikningum hans. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila daginn eftir og í kjölfarið breytti varnaraðili upplýsingabeidninni. Þá gat varnaraðili þess að það væri undir sóknaraðila komið hvort hann svaraði spurningunum. Skilaboð varnaraðila voru þannig skilyrt og óviss og geta ekki talist fela í sér skýra tilkynningu um synjun greiðslufyrirmæla sóknaraðila, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu, líkt og kveðið er á um í 1. mgr. 85. gr. laga nr. 114/2021.

Telja verður líkur á því að hefði varnaraðili tilkynnt sóknaraðila um synjun greiðslufyrirmæla frá og með 4. október 2023, ástæður fyrir henni og málsmeðferð við mögulega leiðréttingu hefði sóknaraðili getað forðast vanskilakostnað sem féll til frá þeim degi og fram til 23. s.m. og hann krefst bóta fyrir, enda opnaði varnaraðili á ný fyrir inn- og útborganir af reikningum sóknaraðila sama dag og sóknaraðili hafði samband við varnaraðila til að gera athugasemd við lokunina. Þannig verður að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til saknæmrar háttsemi varnaraðila. Nefndin telur því að sóknaraðili eigi rétt á bótum frá varnaraðila vegna kostnaðarins.

Í ljósi þessarar niðurstöðu er ekki talin þörf á því að fjalla um önnur sjónarmið sem sóknaraðili byggir bótakröfu sína á.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Krafa sóknaraðila M á hendur varnaraðila F, um bætur að fjárhæð 5.880. kr. er samþykkt.

Reykjavík, 30. júní 2025.
rafræn undirritun

Ásgeir Helgi Jóhannsson

Hrannar Jónsson

Gunnlaugur Helgason

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2026, fimmtudaginn 29. janúar 2026, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 10/2024**:

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 30. apríl 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 30. maí 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 4. júlí 2024 (varnaraðili hafði áður óskað eftir fresti til að skila inn athugasemdum í málinu). Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 8. júlí 2024 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti samdægurs, þ.e. 8. júlí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 9. júlí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Samkvæmt tölvupósti frá varnaraðila 12. ágúst 2024 voru engar viðbótarathugasemdir gerðar af hans hálfu.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 10. janúar 2026 og 29. janúar 2026.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili og maki hans gáfu út tvö veðskuldabréf til varnaraðila vegna kaupa og frágangs fasteignarinnar sóknaraðila, sbr. veðskuldabréf dags. 22. mars 2022 og 5. október 2022, fylgiskjöl 1 og 2. Fyrri lánið, að fjárhæð 75.000.000 kr., var veitt 22. mars 2022 og hið síðara, að fjárhæð 9.400.000 kr., þann 5. október 2022. Bæði lán eru tryggð með veði í framangreindri fasteign.

Í skilmálum beggja veðskuldabréfanna kemur fram að varnaraðila sé heimilt að leggja allt að 1% vaxtaálag á lánin hafi fasteignin ekki náð byggingarstigi 7 samkvæmt Fasteignaskrá innan 12 mánaða frá útgáfudegi hvors skuldabréfs, sbr. skilmála í fylgiskjöllum 1 og 2. Þar kemur jafnframt fram að skylda til greiðslu slíks vaxtaálags falli niður þegar fasteignin hefur náð lokabyggingarstigi.

Sóknaraðili flutti inn í fasteignina í maí 2022 og hefur hún verið í notkun síðan. Samkvæmt fasteignaskrá var eignin þó skráð á byggingarstig sem ekki samsvaraði lokabyggingarstigi, þar sem lokaúttekt hafði ekki farið fram. Tafðist lokaúttekt meðal annars vegna ágreinings um galla á þaki og klæðningu fasteignarinnar, sem varð tilefni dómsmáls gagnvart byggingaraðilum.

Í mars 2023 lagði varnaraðili 1% vaxtaálag á fyrra lánið og í október 2023 var jafnhátt álag einnig lagt á síðara lánið, með vísan til framangreindra skilmála, sbr. tilkynningar varnaraðila sem eru meðal málsgagna. Sóknaraðili hafði ítrekað samband við varnaraðila og skýrði frá stöðu mála, þar á meðal að fasteignin væri fullkláruð í reynd. Brunabótamat og fasteignamat eignarinnar væri langt umfram það sem nægði til þess að veðlán væru tryggð. Fékk sóknaraðili þau svör að vegna þess að eignin hefði ekki náð lokabyggingarstigi væri lánveitingin háð frekari óvissu ef gengið yrði að veðinu. Mat bankans væri því að meiri áhætta væri fólgin í endurheimtu þeirra lána sem tryggð væru með veði sem í fasteignum sem ekki hafa náð lokabyggingarstigi og að slíkt ætti við í þessu tilfelli.

Í lok mars 2024 samþykkti varnaraðili, að beiðni sóknaraðila, að fella vaxtaálag beggja lána tímabundið niður í sex mánuði frá og með 1. apríl 2024, sbr. tölvupóst varnaraðila dags. 27. mars 2024. Varnaraðili hafnaði hins vegar kröfu um endurgreiðslu áður innheimts vaxtaálags.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að ákvörðun varnaraðila um að leggja sérstakt 1% vaxtaálag á tvö íbúðalán hans, tryggð með veði í fasteigninni asóknaraðila, verði felld niður. Þá er þess jafnframt krafist að innheimt vaxtaálag verði endurgreitt ásamt verðbótum.

Sóknaraðili byggir kröfur sínar einkum á því að beiting vaxtaálagsins hafi verið ósanngjörn og andstæð góðum viðskiptaháttum, sbr. 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga. Hann bendir á að tilgangur ákvæðisins í lánaskilmálum sé að verja veðréttindi bankans, en í hans tilviki hafi veðandlag verið fullnægjandi tryggt allan tímann.

Sóknaraðili telur að varnaraðili hafi ekki sýnt fram á „aukna áhættu“ sem vísað er til, enda hafi fasteignin verið fullgerð í reynd, tryggð og metin á mun hærra virði en höfuðstóll lánanna. Þá byggir hann einnig á því að ráðgjöf varnaraðila hafi verið ófullnægjandi, þar sem honum hafi ekki verið leiðbeint um möguleika á undanþágu, endurskoðun ákvörðunar eða flutningi lána.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði vísað frá nefndinni og byggir þá kröfu á því að ekki séu skilyrði til þess fjalla um málið þar sem krafa sóknaraðila verði ekki metin til fjár. Vísar varnaraðili til b-liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar hvað þetta varðar. Þá er því haldið fram að úrskurðarnefndin hafi ekki heimild til að breyta samningsákvæðum aðila og að kröfu um niðurfellingu vaxtaálags verði því að vísa frá.

Í athugasemdum varnaraðila er það rakið að árið 2023 hafi verið innleidd ný tilhögun byggingarstiga í Fasteignaskrá. Ekki hefur þýðingu að rekja þá breytingu enda á því byggt að heimilt hafi verið að beita vaxtaálagi allt þar til lokabyggingarstigi hafi verið náð.

Þá byggir varnaraðili á því að skilmálar veðskuldabréfanna séu skýrir og veiti honum ótvíræða heimild til að leggja á umrætt vaxtaálag hafi fasteignin ekki náð lokabyggingarstigi innan tilgreinds tíma þ.e. 12 mánaða frá útgáfudegi skuldabréfa. Varnaraðili telur ákvæðið hafa augljósan tilgang sem snúi að því að verja veðréttindi bankans. Að mati varnaraðila sé um hlutlægan mælikvarða að ræða sem byggir á skráningu fasteignar í Fasteignaskrá.

Varnaraðili hafnar því að ákvæðið sé ósanngjarnt eða andstætt góðri viðskiptavenju og telur að sóknaraðila hafi mátt vera efni þess ljóst við undirritun lánasamninganna.

Varnaraðili vísar og til þess að endurgreiðslukrafa sóknaraðila sé örökstudd og að hana skorti lagagrundvöll.

V.

Niðurstaða.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila uppfylli ekki áskilnað ákvæðis b.liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, þ.e. að kröfu sóknaraðila sé ekki unnt að meta til fjár. Nefndin telur að þó fjárhæð kröfugerðar sóknaraðila sé ekki tíunduð með nákvæmum hætti og skýrleika kunni að skorta að einhverju marki hvað það varðar sé engu að síður rétt að fjalla efnislega um málið. Við það mat er horft til þess að varnaraðila getur ekki dulist hver fjárhæð þess álags sem sóknaraðili telur ósanngjarnt að hann greiði er. Enda var það álag reiknað út og lagt á sóknaraðila af starfsmönnum varnaraðila sem ætla verður að hafi aðgang að fullnægjandi gögnum um fjárhæð og útreikning hins umþrætta álags. Nefndin hafnar því að ákvæði b.liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar úrskurðarnefndarinnar komi í veg fyrir að nefndin fjalli um málið.

Úrskurðarnefndin lítur til þess að skilmálar um álagningu vaxtaálags voru skýrt orðaðir, hlutlægir að efni til og bundnir við skráningu fasteignar í Fasteignaskrá. Þó beiting heimildar til vaxtaálags skv. 2. tl. skilmála skuldabréfanna hafi samkvæmt efni sínu verið valkvæð er til þess að líta að heimildin er ekki bundin við matskennda þætti s.s. svo sem raunverulegt ástand fasteignarinnar eða veðhæfi hennar í reynd. Sóknaraðila var því frá upphafi ljóst að til þess gæti komið að vaxtaálaginu yrði beitt við þær aðstæður sem síðar raungerðust. Hafa ber í huga að þau atvik sem leiddu til þess að vaxtaálagi var beitt verða á engan hátt rakin til varnaraðila né hann haft áhrif á þá framvindu. Verður því ekki talið að beiting ákvæðisins hafi verið ósanngjörn eða andstæð 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa.

Þá verður ekki talið að varnaraðila hafi borið skylda til að veita sóknaraðila frekari undanþágur eða víkja frá samningsskilmálum, enda liggur fyrir að varnaraðili brást síðar við erindum sóknaraðila með því að fella vaxtaálagið tímabundið niður, án þess að það fæli í sér viðurkenningu á bótaskyldu eða ólögmati fyrri álagningar.

Að virtum gögnum málsins, kröfum og málsástæðum aðila er það niðurstaða úrskurðarnefndarinnar að varnaraðila hafi verið heimilt, á grundvelli skýrra og

ótvíræðra samningsskilmála veðskuldabréfanna, að leggja umrætt vaxtaálag á lán sóknaraðila við þær aðstæður sem uppi voru í málinu.

Með vísan til framangreinds er það mat úrskurðarnefndarinnar að kröfur sóknaraðila um niðurfellingu vaxtaálags og endurgreiðslu áður innheimtra fjárhæða á þeim grunni eigi ekki stoð í lögum eða samningsákvæðum aðila.

Úrskurðarnefndin telur þó rétt að taka fram að verklag varnaraðila við meðferð og afgreiðslu málsins hefði mátt vera skýrara, einkum hvað varðar upplýsingagjöf til sóknaraðila um forsendur ákvörðunarinnar, möguleika á undanþágum eða endurskoðun hennar, sem og um það ferli sem beitt var við ákvörðun og innheimtu vaxtaálags. Þrátt fyrir það leiðir þessi annmarki á verklagi ekki til þess að ákvörðun varnaraðila teljist ólögmæt eða að kröfur sóknaraðila geti fengið framgang. Kröfum sóknaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað

Reykjavík, 29. janúar 2026
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2026, fimmtudaginn 26. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Fura Sóley Hjálmarsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 11/2024**:

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 30. maí 2024, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 24. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 3. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Varnaraðili óskaði eftir læsilegri gögnum og voru læsilegri gögn send varnaraðila 2. júlí 2024. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 3. júlí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 8. júlí 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. júlí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. júlí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Varnaraðili sendi tölvupóst 19. júlí 2024 og taldi ekki ástæðu til að koma að frekari athugasemdum.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 12. febrúar 2026 og 26. mars 2026.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa bókað þjónustu hjá fyrirtækinu Blacklane hinn 18. mars 2022. Samkvæmt bókuninni hafi bílstjóri frá Blacklane átt að sækja son sóknaraðila og kærustu hans á flugvöll í Thessaloníki, Grikklandi, 20. ágúst 2022 og keyra þau á tilgreindan gististað. Hinn 14. ágúst hafi sóknaraðili aftur á móti ekki fundið bókunina og því haft samband við Blacklane með tölvupósti. Starfsmaður Blacklane hafi ekki fundið bókun sóknaraðila í kerfi fyrirtækisins þrátt fyrir að sóknaraðili hafi veitt allar umbeðnar upplýsingar um netfang, nöfn farþega, staðsetningu, dagsetningu og flugnúmer. Að endingu hafi sóknaraðili verið fullvissaður um að hann ætti enga bókun hjá félaginu og verið tjáð að hann þyrfti að bóka aftur vildi hann nýta sér þjónustuna. Sóknaraðili kveðst hafa gert nýja bókun hjá Blacklane undir netfanginu a[...].@gmail.com. Þegar sonur hans og kærasta hafi komið á flugvöllinn í Thessaloníki hinn 20. ágúst hafi allt gengið samkvæmt áætlun og bílstjóri fyrirtækisins ekið þeim á tilgreindan gististað. Þegar komið hafi verið að því að greiða hafi sóknaraðila hins vegar

borist tveir reikningar, en öðrum þeirra hafi sóknaraðili hafnað. Hinn 18. október sama ár hafi sóknaraðila borist tölvupóstur frá Blacklane á netfangið a[...].com um að sóknaraðili hafi gert tvær bókanir undir sitthvoru netfanginu en aðeins nýtt aðra þeirra, þá bókun sem sóknaraðili hefði gert 18. mars undir netfanginu go[...].com. Sóknaraðili kveðst hafa orðið mjög ósáttur eftir nánari samskipti við Blacklane og því haft samband við varnaraðila og gert endurkröfu vegna annarrar færslunnar. Endurkröfu sóknaraðila hafi verið hafnað af varnaraðila á þeim grunni að um mistök sóknaraðila væri að ræða og því yrði máli hans lokað.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu frá varnaraðila á þeirri bókun sem Blacklane taldi sóknaraðila trú um að væri ekki til staðar, með vöxtum og dráttarvöxtum frá greiðsludegi. Auk þess krefst sóknaraðili greiðslu málskostnaðar að fjárhæð 200.000 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi fengið upplýsingar frá greiðsluþjónustuveitanda Blacklane um að tvær færslur hafi verið sendar á sóknaraðila í mars 2022, en þær báðar verið dregnar til baka og því hafi engin bókun átt sér stað. Í kjölfarið hafi varnaraðili sent sóknaraðila afrit af bókuninni frá 18. mars 2022 ásamt bókunarnúmeri hennar, sem sóknaraðili telji afar ruglandi. Varnaraðili haldi því fram að sóknaraðili hafi bókað tvær ferðir í ágúst 2022 fyrir mistök og hafni því ábyrgð sinni í málinu. Hins vegar hafi einn af þeim reikningum sem sóknaraðila voru sendir í ágúst 2022 verið fyrir bókunina sem gerð var í mars, en félagið Blacklane hafi ekki fundið hana á sínum tíma.

Sóknaraðili tekur fram að í samskiptum hans við Blacklane 18. október 2022 hafi félagið tjáð honum að hann hafi gefið upp rangt netfang í samskiptum sínum við félagið 14. ágúst sama ár. Sóknaraðili hafi gefið upp netfangið go[...].com en bókunin verið gerð undir netfanginu go[...].com. Sóknaraðili fullyrðir aftur á móti að hafa tekið fram við starfsmann félagsins að villa kynni að vera í uppgefnu netfangi. Að mati sóknaraðila er afar sérkennilegt að bókun hans hafi ekki fundist þegar hann leitaði að henni með aðstoð starfsmanns Blacklane, en hún fundist um leið og sóknaraðili neitaði að greiða fyrir hana. Mistök Blacklane séu ástæða þess að sóknaraðila voru sendir tveir reikningar.

Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að Blacklane hafi ekki afhent varnaraðila öll gögn málsins í þeim tilgangi að villa um fyrir honum og varnaraðili ekki farið gaumgæfilega yfir þau gögn sem sóknaraðili hafi látið varnaraðila í té. Af þeim gögnum hafi mátt ráða að um mistök Blacklane væri að ræða, sem sóknaraðili væri látinn bera hallann af. Sóknaraðili sé afar ósáttur við þjónustu varnaraðila, sem hafi ekki unnið vinnuna sína með fullnægjandi hætti. Að mati sóknaraðila eigi varnaraðili þar með að bera ábyrgð á farvegi málsins.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að kröfugerð og málatilbúnaður sóknaraðila sé óljós. Ekki liggi fyrir hvora kortafærsluna sóknaraðili vilji fá endurgreidda enda vísi sóknaraðili hvorki til bókunarnúmers né fjárhæðar hennar. Þá færi sóknaraðili engin lagarök fyrir kröfu sinni heldur byggja hana á því að Blacklane hafi rukkað hann tvívegis fyrir sömu ferðina. Varnaraðili bendir á að hann hafi enga aðkomu haft að pöntunum sóknaraðila hjá Blacklane. Í samskiptum varnaraðila við Valitor og Blacklane hafi komið fram að sóknaraðili og sonur hans hafi pantað sitt hvorn aksturinn með tölvupósti undir mismunandi netföngum, og að hvorugur aksturinn hafi verið afpantaður. Af þeim sökum telji Blacklane sig eiga rétt á greiðslu fyrir báðar pantanirnar.

Varnaraðili vísar til þess að í tölvupósti sem Blacklane hafi sent sóknaraðila 18. október 2022 komi fram að sóknaraðili og sonur hans hafi báðir pantað akstursþjónustu hjá félaginu. Önnur bókunin nr. xx189 hafi verið gerð undir netfanginu a[...].com, 15. ágúst 2022 og þjónustan verið nýtt 20. ágúst 2022. Hin bókunin nr. xx511 hafi verið gerð undir netfanginu go[...].com, 18. mars 2022 en sú þjónusta hafi ekki verið nýtt þar sem farþegarnir mættu ekki. Í tölvupóstinum hafi Blacklane jafnframt útskýrt fyrir sóknaraðila að félagið hafi reynt að aðstoða sóknaraðila við að finna pöntunina en þar sem sóknaraðili hafi gefið upp rangt netfang og rangt símanúmer hafi pöntun hans ekki fundist. Vegna bókunar nr. xx511 hafi bílstjóri félagsins beðið í 60 mínútur áður en hann hafi yfirgefið flugvöllinn og fyrir þá vinnu eigi bílstjórinn rétt á greiðslu, í samræmi við skilmála félagsins.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi reist endurkröfu sína á þeim grunni að um tvírúkkun af hálfu félagsins Blacklane væri að ræða. Með tölvupósti 21. nóvember 2022 hafi varnaraðili tilkynnt sóknaraðila að samkvæmt gögnum frá greiðsluþjónustuveitanda Blacklane væri ekki um tvífærslu að ræða heldur hafi sóknaraðili bókað tvisvar sinnum undir tveimur mismunandi netföngum og því væri endurkröfu sóknaraðila hafnað. Þar sem sóknaraðili hafi orðið ósáttur við þá niðurstöðu hafi varnaraðili farið fram á það við Valitor að málið yrði skoðað nánar. Hinn 4. janúar 2023 hafi svar borist frá Valitor þar sem fram hafi komið að niðurstaða erlenda bankans væri óbreytt. Væri málinu því endanlega lokið af þeirra hálfu.

Varnaraðili vísar til þess að hann geti ekki einhliða bakfært kortfærslur heldur þurfi að liggja fyrir samþykki söluaðila sem í þessu tilviki hefði ekki fallist á bakfærslu. Í málinu liggi fyrir að varnaraðili hafi enga aðkomu haft að pöntunum sóknaraðila eða greiðslum fyrir þá þjónustu. Engin sök liggi hjá bankanum og því beri honum ekki lagaskylda til að greiða sóknaraðila í samræmi við kröfu hans. Að lokum vísar varnaraðili til j-liðar 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar hvað varðar málskostnaðarkröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur máls þessa lýtur að því hvort varnaraðila, beri að endurgreiða aðra af tveimur greiðslufærslum sem sóknaraðili innti af hendi til þjónustuaðilans Blacklane. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi stofnað til tveggja aðskilinna bókana og hafi notað til þess mismunandi netföng. Þær greiðslur sem um ræðir eiga því rót sína að rekja til tveggja sjálfstæðra pantana milli sóknaraðila og þjónustuaðilans sem leiddu hvor um sig til þess að á komst samningur um að sóknaraðila yrði veitt tiltekin þjónusta sem fólst í akstri af flugvelli á nánar tilgreindan stað erlendis. Ekki verður

fallist á að um tvítekna færslu hafi verið að ræða, heldur tvær aðskildar heimildir til skuldfærslu sem byggðust á athöfnum sóknaraðila sjálfs.

Samkvæmt lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber greiðsluþjónustuveitandi ábyrgð á framkvæmd greiðslufyrirmæla í samræmi við fyrirmæli greiðanda. Ekki hefur verið sýnt fram á að um óheimila eða ranglega framkvæmdar greiðslur hafi verið að ræða í skilningi laganna. Þvert á móti liggur fyrir að greiðslurnar voru framkvæmdar á grundvelli gildra greiðslufyrirmæla eða samþykktar greiðslna sem rekja má til sóknaraðila.

Þá verður ekki talið að varnaraðili beri ábyrgð á mögulegum annmörkum á þjónustu eða verklagi þriðja aðila, þ.e. Blacklane, enda engar lagaheimildir eða samningsskilmálar sem standa til slíks. Þótt fallast megi á að þjónustuaðilinn hefði að líkindum átt að gæta frekari aðgæslu við meðferð bókana og kunni að bera ábyrgð á því að hafa ekki réttilega sannreynt hvort um tvíbókun væri að ræða, verður slík háttsemi eða vanræksla, hafi hún á annað borð átt sér stað, ekki talin vera á ábyrgð varnaraðila, enda hafði hann enga aðkomu að samningsgerð eða framkvæmd þjónustunnar.

Samkvæmt reglum um greiðslukortaviðskipti og endurkröfur (chargeback) er greiðsluþjónustuveitanda jafnframt óheimilt að bakfæra færslur nema skilyrði þess séu uppfyllt, þar á meðal að um sé að ræða óheimila færslu eða að söluaðili fallist á bakfærslu. Slík skilyrði eru ekki uppfyllt í máli þessu, enda liggur ekki fyrir samþykki söluaðila né að greiðslurnar teljist óheimilar í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Með vísan til framangreinds verður ekki talið að varnaraðili hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu né að lagaskilyrði séu fyrir hendi samkvæmt öðrum lögum eða á grundvelli samningssambands til að leggja skyldu á varnaraðila til þess að endurgreiða sóknaraðila endurgjald það sem Blacklane krafði hann vegna annarrar þeirra greiðslufærslu sem sóknaraðili pantaði hjá þjónustuaðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 26. mars 2026
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Ár 2026, fimmtudaginn 4. júní. 2026, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2024**:

Málskotsaðilar M
gegn
Fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 3. júní 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 31. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 3. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 24. júní 2024. 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. 29. júní 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júlí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 4. júlí 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. maí 2026 og 4. júní 2026.

II.

Málsatvik.

Að sögn sóknaraðila fjármögnuðu þau fasteignakaup á árinu 2021 með óverðtryggðu láni frá varnaraðila. Gefin hafi verið út tvö skuldabréf, grunnlán að fjárhæð 40.950.000 krónur og viðbótlán að fjárhæð 7.550.000 krónur. Sóknaraðilar hafi talið að fastvaxtatímabil grunnlánsins yrðu 60 mánuðir og 36 mánuðir vegna viðbótlánsins. Sú hafi aftur á móti ekki orðið raunin. Þannig hafi fastvaxtatímabil grunnlánsins reynst 36 mánuðir en 60 mánuðir vegna viðbótlánsins.

Varnaraðili lýsir aðdraganda málsins þannig að 2. maí 2021 hafi sóknaraðilar haft samband og óskað eftir ráðgjöf um lánsmöguleika og gerð greiðslumats. Starfsmaður bankans hafi hringt í sóknaraðila 7. sama mánaðar og báðir sóknaraðilar tekið þátt í símtalinu. Í kjölfarið hafi sóknaraðilar undirritað tvenn lánsskjöl 2. júní 2021, annars vegar óverðtryggt íbúðalán til 40 ára með föstum vöxtum í 36 mánuði að fjárhæð 40.950.000 krónur og hins vegar óverðtryggt viðbótlán til 15 ára með föstum vöxtum í 60 mánuði að fjárhæð 7.550.000 krónur. Í lok apríl 2024 hafi starfsmaður bankans haft

samband við sóknaraðila til að ræða framtíðarvexti grunnlánsins enda kæmi fljótlega að lokum vaxtatímabils þess. Sóknaraðilar hafi fullyrt að hafa óskað eftir 60 mánaða fastvaxtatímabili í símtali sínu við bankann 7. maí 2021. Eftir að hafa hlustað á upptöku af umræddu símtali hafi starfsmaður bankans hafnað þeim skilningi sóknaraðila.

Í erindi til varnaraðila 15. maí 2024 kröfðust sóknaraðilar þess að lán þeirra yrðu endurreiknuð miðað við að fastvaxtatímabil grunnlánsins væru 60 mánuðir og 36 mánuðir vegna viðbótarlánsins. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila 21. maí 2024.

III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðilar krefjast þess að skuldabréf þeirra verði endurreiknuð út frá forsendum sem þau lögðu til grundvallar við lántöku sem varnaraðila hafi mátt vera kunnugt um. Nánar tiltekið að grunnlán sóknaraðila verði fest til 60 mánaða að frádregnum þeim afborgunum sem þegar hafi farið fram og að uppgjör fari fram þar sem sóknaraðilar greiði vaxtamun fastvaxtaláns til 60 og 36 mánaða miðað við forsendur á lántökudegi.

Sóknaraðilar vísa til þess að í útibúi varnaraðila 14. maí 2024 hafi þau hlustað á upptöku af símtali sínu við starfsmann bankans 7. maí 2021. Af upptökunni megi ráða að sóknaraðilar hafi ætlað að binda vexti grunnlánsins til 60 mánaða og viðbótarlánsins til 36 mánaða. Í símtalinu hafi þau spurt hvort unnt væri að festa vextina á ný við endurfjármögnun en starfsmaður varnaraðila svarað því afdráttarlaust neitandi. Ljóst sé að sóknaraðilar hafi staðið í villu um lánskjör og um hugtakanotkunina grunn- og viðbótarlán og samskiptin verið lituð af þeim misskilningi. Þá hafi starfsmaðurinn sem spilaði upptökuna fallist á með þeim að rangar upplýsingar hafi verið veittar um möguleika á að festa vexti við endurfjármögnun.

Sóknaraðilar vísa til þess að upplýsingagjöf starfsmanns varnaraðila 7. maí 2021 hafi vakið villu hjá sóknaraðilum sem starfsmaðurinn hafi vitað eða mátt vita að þau stæðu í. Sú leið sem þau hafi að endingu fallist á, þ.e. að festa vexti viðbótarlánsins lengur en grunnlánsins, sé verulega frábrugðin því sem almennt gerist í lánveitingum. Sóknaraðilar telji þannig ósanngjarnt að skuldabréfum þeirra verði haldið óbreyttum enda sé verulegur aðstöðumunur á milli málsaðila. Í ljósi sérþekkingar sinnar hafi starfsmanni varnaraðila borið að leiðrétta misskilning sóknaraðila, greina rétt frá möguleikum og leitast eftir að skilja þarfir þeirra og vilja. Framangreindu til stuðnings benda sóknaraðilar á að þau hafi ráðstafað séreignarsparnaði sínum inn á höfuðstól viðbótarlánsins enda hafi þau talið að lánið myndi losna á breytilega vexti eftir 36 mánuði og sóknaraðilar þá langt komin með niðurgreiðslu lánsins.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísa sóknaraðilar til þess að vegna upplýsinga frá varnaraðila 7. maí 2021 hafi þau talið útilokað að festa vexti beggja lánanna í 60 mánuði. Ekki væri unnt að festa vexti viðbótarlánsins við endurfjármögnun en hins vegar væri það hægt vegna grunnlánsins. Sóknaraðilar hafi þannig horfið frá áætlunum sínum á grundvelli rangra eða villandi upplýsinga frá varnaraðila. Hugsunin hafi verið sú að festa vexti viðbótarlánsins eins lengi og mögulegt væri enda útilokað að festa vexti lánsins á ný að fastvaxtatímabilinu liðnu.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili hafnar því að starfsmaður bankans hafi í símtali 7. maí 2021 afdráttarlaust hafnað möguleikanum á að festa vexti við endurfjármögnun. Fullyrðingar sóknaraðila þar um séu rangar og í engu samræmi við efni símtalsins. Sóknaraðilar hafi spurt hvort betra væri að festa vextina í þrjú eða fimm ár. Að mati varnaraðila sé þannig ljóst að sóknaraðilar hafi ekki verið búin að taka ákvörðun um lánskjör þegar starfsmaður bankans hafði samband. Starfsmaður bankans hafi margsinnis áréttað að unnt væri að binda aftur vextina á grunnláni þeirra en ekki á viðbótarláninu. Þetta hafi sóknaraðilum verið ljóst, enda hafi sóknaraðili spurt starfsmanninn hvort fjárhæð viðbótarlánsins væri ekki sjö milljónir.

Varnaraðili neitar fullyrðingu sóknaraðila um að starfsmaður í útibúi bankans hafi fallist á að rangar upplýsingar hafi verið veittar um möguleika á að festa vexti við endurfjármögnun. Umræddur starfsmaður kannist ekki við að hafa tekið þá afstöðu. Að auki hafi komið skýrt fram í símtalinu að unnt væri að festa vexti aftur á grunnláninu, en ekki viðbótarláninu. Þannig sé ekki unnt að fallast á með sóknaraðilum að rangar upplýsingar hafi verið veittar. Þá hafi lánskjöl verið útbúin í samræmi við ákvörðun og vilja sóknaraðila og þau undirrituð athugasemdalaust. Í þeim hafi verið tilgreint hvort lánanna væri viðbótarlán og sóknaraðilum þannig verið ljóst að vextir grunnlánsins væru bundnir til 36 mánaða og viðbótarlánsins til 60 mánaða. Ákvörðun um þetta hafi verið tekin af sóknaraðilum sjálfum og af þeirri ákvörðun séu þau bundin.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili fullyrðingum sóknaraðila um að ætlun þeirra hafi verið að festa grunnlánið í 60 mánuði og viðbótarlánið í 36 mánuði. Í símtali við bankann hafi komið skýrt fram að sóknaraðilar væru ekki búin að ákveða sig um lánskjörin þegar starfsmaður bankans hafði samband. Að sama skapi mótmælir varnaraðili rökum sóknaraðila að sóknaraðilar hafi mátt ganga út frá því að útilokað væri að festa bæði lánin til 60 mánaða.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur máls þessa lýtur að því hvort efni séu til að verða við kröfu sóknaraðila um endurreikning lánanna á þeim grundvelli að forsenda sóknaraðila hafi verið að gengið væri út frá öðrum fastvaxtatímabilum en fram koma í þeim skuldabréfum sem þau undirrituðu við lántöku.

Sóknaraðilar byggja á því að upplýsingar sem starfsmaður varnaraðila veitti í símtali 7. maí 2021 hafi verið rangar eða villandi og að þær hafi leitt til þess að þau samþykktu önnur lánskjör en þau hugðust upphaflega velja. Varnaraðili hafnar þessu og byggir á því að lánskjöl hafi verið útbúin í samræmi við skýra ákvörðun sóknaraðila sem fram hafi komið í símtali hinn 7. maí 2021 og að sóknaraðilar hafi undirritað skjölin athugasemdalaust.

Af gögnum málsins verður ráðið að í símtali aðila 7. maí 2021 hafi farið fram umræða um þá lánakosti og vaxtakjör sem varnaraðili bauð sóknaraðilum. Af efni símtalsins verður ekki ráðið að starfsmaður varnaraðila hafi tekið ákvörðun fyrir sóknaraðila eða

mælt með tiltekinni lausn á grundvelli sérstakrar greiningar á fjárhagsstöðu þeirra. Samtalið laut fyrst og fremst að upplýsingagjöf um þá kosti sem stóðu til boða og svörum við fyrirspurnum sóknaraðila um mismunandi fastvaxtatímabil og skilmála lánanna.

Við mat á því hvort upplýsingar starfsmanns varnaraðila hafi verið rangar verður að líta til samtalsins í heild. Af uppritun þess verður ráðið að starfsmaður varnaraðila upplýsti sóknaraðila um þá möguleika sem stóðu til boða varðandi fastvaxtatímabil lánanna og að unnt væri að festa vexti grunnlánsins að nýju að loknu fastvaxtatímabili þess en ekki viðbótarlánsins. Verður ekki séð að þær upplýsingar hafi verið rangar eða villandi. Þá verður ekki ráðið af gögnum málsins að starfsmaður varnaraðila hafi með háttsemi sinni gefið sóknaraðilum tilefni til að ætla að önnur lánskjör en þau sem síðar voru ákveðin og skjalfest myndu gilda um lán þeirra. Samkvæmt framangreindu verður ekki talið að varnaraðili hafi brotið gegn 16. gr laga nr. 118/2016 sem kveður á um skyldu lánveitanda að útskýra samninga, né heldur verður talið að háttsemi varnaraðila hafi farið í bága við lögbundnar reglur um góða viðskiptahætti, sbr. 5. gr. sömu laga.

Af uppritun samtalsins verður jafnframt ráðið að sóknaraðilar höfðu ekki tekið endanlega ákvörðun um lánskjör sín þegar samtalið hófst. Þvert á móti ræddu þau mismunandi kosti við starfsmann varnaraðila og spurðu sérstaklega um muninn á því að festa vexti í þrjú eða fimm ár. Undir lok samtalsins kemur fram með skýrum hætti að sóknaraðilar ákveða að grunnlánið skuli bera fasta vexti í þrjú ár en viðbótarlánið fasta vexti í fimm ár og staðfestir starfsmaður varnaraðila þá niðurstöðu áður en afgreiðslu málsins er lokið.

Fyrir liggur að í kjölfar samtalsins voru útbúin skuldabréf í samræmi við framangreinda ákvörðun. Sóknaraðilar undirrituðu 2. júní 2021 skuldabréf þar sem með skýrum og ótvíræðum hætti var tilgreint að fastvaxtatímabil grunnlánsins væri 36 mánuðir en fastvaxtatímabil viðbótarlánsins 60 mánuðir. Engar athugasemdir voru gerðar við efni skjalanna við undirritun þeirra né á þeim tæplega þremur árum sem liðu þar til kvörtun var lögð fram. Verður að leggja til grundvallar að sóknaraðilar hafi samþykkt þau lánskjör sem þar komu fram. Samningar um fasteignalán skulu samkvæmt 16. gr. a laga nr. 118/2016 vera skráðir á pappír eða öðrum varanlegum miðli og allir samningsaðilar fá afrit af samningi. Þá skulu skriflegir neytendasamningar vera á skýru og skiljanlegu máli, sbr. 36. gr. b samningslaga nr. 7/1936. Engin gögn benda til annars en að þessum form- og skýrleikakröfum hafi verið fullnægt.

Þótt sóknaraðilar telji að þau hafi upphaflega haft aðrar hugmyndir um skiptingu fastvaxtatímabila breytir það ekki þeirri niðurstöðu að endanleg ákvörðun um lánskjör liggur fyrir í gögnum málsins og var síðan staðfest með undirritun lánsskjalanna. Að mati nefndarinnar bar sóknaraðilum að kynna sér efni þeirra skjala sem þau undirrituðu og gera athugasemdir án ástæðulauss dráttar teldu þau skjölin ekki samræmast þeirri niðurstöðu sem þau töldu að samið hefði verið um. Það eitt að sóknaraðilar hafi síðar talið sig hafa skilið fyrri samskipti með öðrum hætti nægir ekki til að hnekkja skýru efni hinna undirrituðu skjala.

Sóknaraðilar hafa jafnframt vísað til samskipta við starfsmann varnaraðila í maí 2024 og telja að þar hafi komið fram viðurkenning á því að rangar upplýsingar hefðu verið veittar árið 2021. Varnaraðili mótmælir þeirri lýsingu. Að mati nefndarinnar hefur

símtal sem átti sér stað þremur árum eftir að láns skjöl voru undirrituð ekki þýðingu fyrir niðurstöðu málsins. Úrlausn málsins verður að byggjast á þeim gögnum sem varpa ljósi á samningsgerð aðila árið 2021, þar á meðal uppritun símtalsins 7. maí 2021 og þeim láns skjölum sem síðar voru undirrituð. Verður því ekki talið nauðsynlegt að afla frekari gagna um samskipti aðila í maí 2024 eða hlýða á upptöku þeirra samskipta.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki talið að sóknaraðilar hafi sýnt fram á að varnaraðili hafi veitt rangar eða villandi upplýsingar eða að efni séu til að víkja til hliðar þeim skýru samningsskilmálum sem fram koma í undirrituðum skuldabréfum aðila. Verður því ekki fallist á kröfur sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 4. júní 2026.
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2026, fimmtudaginn 18. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Fura Sóley Hjálmarsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2024**:

Málkotsaðili 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 með tölvupósti 31. maí 2024 með kvörtun sóknaraðila. Með tölvupósti nefndarinnar 5. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 11. júlí 2024, bréf dagsett 10. júlí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 17. júlí 2024 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 5. ágúst 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 9. ágúst 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 12. ágúst 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. maí 2026, 4. júní 2026 og 18. júní 2026.

II.

Málsatvik.

Þann 16. maí 2024 urðu þau atvik sem mál þetta lýtur að. Á tímabilinu frá kl. 15:50 til kl. 16:27 voru gerðar fjölmargar innskráningar í smáforrit og netbanka varnaraðila með rafrænum skilríkum sóknaraðila. Á tímabilinu frá kl. 16:13 til 16:26, voru fjórar greiðslur til aðilans SHOPTET*yourGames.cz staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila í netbanka varnaraðila. Tvær greiðslur voru staðfestar af debetkorti sóknaraðila, annars vegar kl. 16:13 að fjárhæð 88.659 kr. og hins vegar kl. 16:15 að fjárhæð 159.001 kr. Tvær greiðslur voru jafnframt staðfestar af kreditkorti sóknaraðila, annars vegar kl. 16:23 að fjárhæð 50.449 kr. og hins vegar kl. 16:26 að fjárhæð 177.320 kr. Debetkortafærslurnar voru bókfærðar á reikning sóknaraðila þann 16. maí 2024 en kreditkortafærslurnar 17. maí 2024. Heildarfjárhæð umræddra færslna nam 475.429 kr.

Sóknaraðili kveðst með öllu ókunnug framangreindum færslum og byggir á því að þær hafi verið framkvæmdar án hennar samþykkis. Af hálfu sóknaraðila er því haldið fram að óprúttinn aðili hafi komist yfir aðgang hennar að símaforriti varnaraðila þann 16. maí 2024. Sóknaraðili kveðst ekki geta fullyrt um með hvaða hætti það hefði átt sér

stað, en telur líkur standa til þess að um vírus í farsíma hennar væri að ræða. Tekið er fram að farsími sóknaraðila hafi ávallt verið í hennar vörslum.

Í tengslum við ofangreind atvik var að auki hinn 16. maí óskað eftir hækkun á yfirdráttarheimild upp á 750.000 kr. í nafni sóknaraðila. Samkvæmt gögnum máls bárust sóknaraðila skilaboð frá varnaraðila þess efnis að umsókn hafi verið móttækin og hún ýmist samþykkt eða afgreidd. Sóknaraðili hafnar því að hafa lagt fram umrædda umsókn.

Samdægurs hinn 16. maí setti starfsmaður varnaraðila sig í samband við sóknaraðila vegna grunsamlegra og óvenjulegra hreyfinga á bankareikningum hennar. Í kjölfar þess samtals var smáforriti varnaraðila og kortum sóknaraðila lokað auk þess sem beiðni um yfirdrátt hafi verið hafnað. Samkvæmt upplýsingum varnaraðila hafði sóknaraðili viðurkennt fyrir varnaraðila að hafa lent í „messenger“ svikum og var það mat hennar að líklegt væri að hún hafi gefið þriðja aðila upplýsingar um debit og kredit kort hennar.

Sóknaraðili mætti á útibú varnaraðila þann 21. maí 2024 og lagði fram endurgreiðslukröfu. Varnaraðili framsendi kröfuna til Rapyd, sem er færsluhirðir vegna kortaviðskipti varnaraðila. Með tölvupósti dags. 22. maí tilkynnti Rapyd varnaraðila að endurkrafa á hendur VISA á grundvelli sviksamlegra forsendna væri ekki möguleg, þar sem allar fjórar færslurnar hefðu verið staðfestar með 3D Secure vottun VISA og rafrænum skilríkjum, og væri því endurkröfuréttur ekki til staðar. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þessa niðurstöðu með tölvupósti þann 23. maí og hafnaði þar með endurgreiðslukröfu sóknaraðila.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 475.429 kr. vegna fjögurra færslna sem framkvæmdar voru 16. maí 2024 til söluaðilans ShopTet*yourGames.cz af debetkorti og kreditkorti sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að um óheimilaðar færslur greiðslur hafi verið að ræða. Af hálfu sóknaraðila er því haldið fram að hún hafi hvorki samþykkt færslunnar með rafrænum skilríkjum né með öðrum hætti. Sóknaraðili kveðst ekki kannast við færslurnar og telur að óprúttinn aðili hafi komist inn í smáforrit varnaraðila, mögulega með vírus eða annarri óværu. Sóknaraðili tekur fram að farsími hennar hafi alltaf verið í hennar vörslum

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila hafi borið að bregðast við með því að stöðva eða frysta umræddar færslur þann 16. maí 2024 eftir að varnaraðili hafi lokað appinu vegna grunsamlegrar virkni. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi lokað appinu vegna gruns um sviksamlegra færslna hafi hann ekki stöðvað greiðslurnar og þær hafi verið færðar á reikning óviðkomandi aðila þann 16. og 17. maí 2024.

Sóknaraðili bendir á að hún hafi nýlega byrjað að nota heimabankann í fyrsta sinn, vegna þrýstings frá auglýsingum varnaraðila þar sem bent var á að appið væri öruggasta leiðin til bankaviðskipta. Þá bendir sóknaraðili á það máli sínu til stuðnings að varnaraðili hafi í kjölfar atvika málsins aukið netvarnir sínar og ráðið sérfræðinga á

sviði netöryggis. Telur sóknaraðili það renna stoðum undir að netöryggisráðstöfunum varnaraðila hafi verið ábótavant á þeim tíma er atvik málsins áttu sér stað.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað í heild sinni.

Varnaraðili lýsir málsatvikum með þeim hætti að þann 16. maí 2024 hafi komið fram í kerfum bankans að samþykktar hefðu verið nokkrar erlendar færslur á debet- og kreditkorti sóknaraðila, auk þess sem óskað hafði verið eftir hækkun á yfirdráttarheimild á tékkareikningi hennar. Hafi þetta vakið grunsemdir hjá starfsmanni varnaraðila. Starfsmaður varnaraðila hafi strax hringt í sóknaraðila og farið yfir málin með henni. Í því símtali hafi sóknaraðili viðurkennt að hafa lent í messenger-svikum og telji varnaraðili líklegt að sóknaraðili hafi gefið þriðja aðila upp allar upplýsingar um debet- og kreditkorti hennar. Í kjölfar símtalsins var appinu lokað, kortum sóknaraðila lokað og beiðni um hækkun yfirdráttarheimildar hafnað.

Varnaraðili bendir á að allar fjórar færslurnar hafi verið auðkenndar með 3D vottun Visa og staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Rapyd, sem er færsluhirður vegna kortaviðskipti varnaraðila, hafi staðfest að endurkröfuréttur sé ekki til staðar á sviksamlegum forsendum þegar færslur voru staðfestar með 3D vottun. Þar sem sóknaraðili samþykkti allar fjórar færslurnar með rafrænum skilríkjum hafi varnaraðili ekki getað fryst færslurnar á kortunum eins og sóknaraðili telur að bankinn hefði átt að gera.

Varnaraðili vísar til 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þar sem fram kemur að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu skuli greiðsluþjónustuveitandinn 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 vísar jafnframt til 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 sem segir að ef notandi greiðsluþjónustu neitar 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 þá leggja framsönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili því að síðari breytingar eða auknar netvarnir varnaraðila hafi átt sér stað eftir að þetta mál kom upp. Bendir varnaraðili á að bankinn er á hverjum tíma að reyna að gera netvarnir sínar betri og að það voru netvarnir bankans leiddur til þess að grunur vaknaði um svik og að ekki var dregið meira af kortinu.

Varnaraðili vísar til 75. gr. laga nr. 114/2021 þar sem fram kemur að notanda greiðsluþjónustu beri að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundina og öryggisskilríkja. Samkvæmt almennum viðskiptaskilmálum

varnaraðila, sem í gildi voru á þeim tíma sem atvikin gerðust, er korthafa óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína í samræmi við skilmálana er hann ábyrgir fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu.

Varnaraðili telur ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt persónulegra öryggisþátta sinna með þeim hætti sem henni bar skylda með því að samþykkja færslurnar með rafrænum skilríkjum, eða með því að gefa þriðja aðila allar þær upplýsingar sem gáfu honum kost á því. Varnaraðili vísar til 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 þar sem fram kemur að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla ein eða fleiri skyldum sínum skv. 75. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Varnaraðili telur greiðslurnar teljast heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. laganna og hafnar því bótaábyrgð á grundvelli 79. gr. laganna.

V.

Niðurstaða.

Fyrir liggur að umræddar fjórar kortafærslur að fjárhæð samtals 475.429 kr. voru framkvæmdar í nafni sóknaraðila og skuldfærðar af debetkorti og kreditkorti hennar. Ágreiningur málsins lýtur að því hvort um hafi verið að ræða óheimilaðar greiðslur í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvort varnaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir.

Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 ber greiðsluþjónustuveitanda, þegar notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað greiðslu, að sýna fram á að sannvottun hafi átt sér stað, að greiðslan hafi verið rétt skráð og færð til bókar og að tæknileg bilun eða annar ágalli hafi ekki haft áhrif á framkvæmd hennar.

Af þeim gögnum sem varnaraðili hefur lagt fram verður ráðið að umþrættar fjórar færslur voru staðfestar með 3D Secure auðkenningu og rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þá liggur fyrir að á sama tímabili voru framkvæmdar margar innskráningar í smáforrit varnaraðila og netbanka með rafrænum skilríkjum sóknaraðila auk þess sem sótt var um hækkun á yfirdráttarheimild í hennar nafni. Nefndin telur að varnaraðili hafi með framlagningu framangreindra gagna sýnt fram á að sannvottun fór fram við framkvæmd greiðslnanna og að þær hafi verið rétt skráðar í kerfum bankans og færsluhirðis.

Sóknaraðili byggir á því að óviðkomandi aðili hafi komist yfir aðgang að bankaforriti hennar og framkvæmt greiðslurnar án hennar samþykkis. Nefndin fellst á að gögn málsins útiloki ekki að þriðji aðili hafi komið að atvikum málsins. Hins vegar hafa engin gögn verið lögð fram sem benda til þess að tæknileg bilun, öryggisbrestur eða annar ágalli í kerfum varnaraðila hafi valdið því að greiðslurnar voru framkvæmdar eða að óviðkomandi aðili hafi af þeim sökum komist inn í kerfi bankans.

Nefndin telur rétt að fjalla sérstaklega um þá málsástæðu sóknaraðila að varnaraðila hafi borið að stöðva eða frysta umræddar færslur eftir að starfsmaður bankans varð var við grunsamlegar hreyfingar á reikningum hennar hinn 16. maí 2024. Af gögnum málsins verður ráðið að allar fjórar umþrættar kortafærslur voru heimilaðar og staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila þann 16. maí 2024. Debetkortafærslurnar voru jafnframt bókaðar sama dag en kreditkortafærslurnar voru

bókaðar á kortareikning sóknaraðila þann 17. maí 2024. Sú staðreynd að bókun kreditkortafærslanna fór fram degi síðar breytir þó ekki því að greiðslurnar höfðu þegar verið heimilaðar og staðfestar þann 16. maí 2024.

Ekki verður ráðið af gögnum málsins að varnaraðili hafi haft heimild eða raunhæfan möguleika til að afturkalla eða stöðva greiðslufyrirmælin eftir að þau höfðu verið samþykkt með þeim hætti sem að framan greinir. Verður því ekki fallist á að varnaraðili hafi bakað sér ábyrgð gagnvart sóknaraðila á þeirri forsendu að kreditkortafærslurnar voru ekki bókaðar á kortareikning fyrir en daginn eftir.

Með vísan til framangreinds telur nefndin að varnaraðili hafi sýnt fram á þá sannvottun sem áskilin er samkvæmt 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að tæknileg bilun eða annar ágalli hjá varnaraðila hafi valdið hinu ætlaða tjóni sóknaraðila né að varnaraðili hafi að öðru leyti sýnt af sér saknæma háttsemi sem leitt geti til bótaábyrgðar.

Nefndin telur ekki þörf á að taka sérstaka afstöðu til þess hvort háttsemi sóknaraðila hafi falið í sér stórfellt gáleysi í skilningi 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Eins og fyrr greinir er fram komið í málinu að sóknaraðili samþykkti hinar umþrættu færslur með rafrænum skilríkjum. Niðurstaða málsins ræðst þegar af því að varnaraðili hefur sýnt fram á að umræddar greiðslur voru sannvottaðar með þeim hætti sem lög áskilja og að ekki hefur verið sýnt fram á bilun eða mistök af hálfu varnaraðila sem leitt geti til ábyrgðar hans vegna umræddra færslna.

Að öllu framangreindu virtu verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu umræddra færslna.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 18. júní 2026.

rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2025, mánudaginn 5. maí 2025 er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Ásgeir Helgi Jóhannsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2024**:

Málkotsaðili 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 með tölvupósti 22. maí 2024 með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 5. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags 14. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 18. júní 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. apríl og 5. maí 2025.

II.

Málsatvik.

Með bréfi dags 16. maí 2024 sagði varnaraðila 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 til þeirrar niðurstöðu að í viðskiptasambandinu fælist meiri áhætta en varnaraðili væri reiðubúinn að taka.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðila verði gert að afturkalla ákvörðun dags. 16. maí 2024 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila og sóknararaðilia og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila.

Sóknaraðili gerir að varakröfu sinni að bankinn semji við sig um hæfilegar mánaðarlegar greiðslur vegna yfirdráttarskuldar og kreditkortareikninga við bankann og dragi til baka að setja áðurnefndar skuldir í löginnheimtu.

Sóknaraðili byggir kröfur sínar ekki á frekari gögnum, upplýsingum eða lagarökum, en vísar til þess að uppsögn á viðskiptum hafi verið fyrirvaralaus, án ítarlegra útskýringa og án þess að hafa átt kost á því sjálfur að sjá þær upplýsingar sem fyrir liggja hjá bankanum um orsök slita á viðskiptasambandi.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

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

Varnaraðili telur að skilyrði samþykktar nefndarinnar til meðferðar málsins ekki uppfyllt og vísar þar m.a. til b-liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktanna um að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verði metin til fjár.

Varnaraðili telur jafnframt að sé horft til 3. gr. samþykktar nefndarinnar þá sé ekki lengur um að ræða viðskiptasamband á milli aðila þar sem því hafi verið sagt upp með vísan til 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Varnaraðili bendir á að hann framkvæmi reglulega áhættumat á sérhverjum viðskiptavini í samræmi við lög nr. 140/2018, um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Við matið leggi varnaraðili heildstætt mat á áhættu af viðskiptasambandi 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 þá kann varnaraðili að grípa til þess úrræðis að takmarka eða loka fyrir frekari viðskipti, líkt og raunin var í tilviki sóknaraðila. Varnaraðili rekur jafnframt í svörum sínum mikilvægi aðgerða gegn peningabætti fyrir fjármálakerfið og samfélagið í heild og hvernig það endurspeglast í lagakröfum þeim sem nú gilda. Aðgerð sú sem beitt var í máli þessu sé bæði lögleg og rökrétt afleiðing af þeim ríku kröfum sem gerðar eru til fjármálafyrirtækja til að koma í veg fyrir peningabætti.

Að lokum telur varnaraðili rétt að fram komi að sóknaraðili eigi ekki rétt á gögnum og upplýsingum um ástæður uppsagnar viðskiptasambandsins eða afhendingu gagna sem liggja að baki ákvörðuninni. Varnaraðili bendir á að verklag hans í þessum efnum sé trúnaðarmál, enda væri aukin hætta á því að eftirlitið myndi bera minni

árangur ef það væri upplýst hvaða þættir gætu hagrætt upplýsingum til að komast hjá því að vekja eftirtekt, ef aðferðafræði væri þekkt.

V.

Niðurstaða.

Óumdeilt er að áður nefnt bréf barst sóknaraðili þann 16. maí 2024 þar sem varnaraðili sagði upp viðskiptasambandi á grundvelli 14. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

Aðalkrafa sóknaraðili felst í því að varnaraðili afturkalli ákvörðun dags. 16. maí 2024 um uppsögn viðskiptasambands varnaraðila og sóknaraðila og að varnaraðila verði gert að heimila sóknaraðila að eiga bankaviðskipti hjá varnaraðila. Ágreiningur málsaðila hvað þetta varðar lýtur því 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 peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Varnaraðili krefst frávísunar þessa hluta málsins á þeim grunni að málatilbúnaður sóknaraðila uppfylli ekki skilyrði til meðferðar fyrir nefndinni með vísan til 3. gr. og b. liðar 4. gr. samþykktar Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Í 3. gr. samþykktar 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. Byggir varnaraðili á því að vísa beri kröfum sóknaraðila frá á þeim grundvelli að ekki sé lengur um samningssamband að ræða á milli aðila í ljósi uppsagnar viðskiptasambandsins. Þar sem rekja má ágreining sóknaraðila og varnaraðila til samningssambands sem áður var til staðar á milli aðila og ennþá sérstaklega þar sem það ríkir virkt skuldarsamband þeirra á milli telur nefndin ekki grundvöll til frávísunar málsins byggt á 3. gr. samþykktar nefndarinnar.

Í b. lið. 4. gr. samþykktar nefndarinnar kemur fram að nefndin fjalli ekki um kröfu viðskiptamanns sem ekki verður metin til fjár. Varnaraðili telur að í aðalkröfu kvörtunar 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. Fallist er á framangreind rök varnaraðila þar sem engin bein fjárkrafa er sett fram á hendur varnaraðila, og verður krafa sóknaraðila, eins og hún er sett fram, ekki metin til fjár. Þar að auki bást engin frekari gögn eða upplýsingar frá sóknaraðila þegar honum var boðið að koma fram frekari athugasemdum. Af þeim sökum telur nefndin

óhjákvæmilegt að vísa kröfum sóknaraðila frá úrskurðarnefndinni með vísan til b-liðar 4. gr. samþykktar nefndarinnar.

Varakrafa sóknaraðila lýtur að því að sóknaraðili semji um hæfilegar mánaðarlegar greiðslur vegna yfirdráttarskuldar og kreditkortareikninga og dragi til baka að setja skuldir í löginneheimtu. Í svörum varnaraðila kemur fram að yfirdráttarskuld sóknaraðila sé í lögfræðinneheimtu og hann hafi verið hvattur til þess að semja um uppgjör við varnaraðila. Jafnframt kemur fram að sóknaraðila standi til að mynda til boða að gera samkomulag við bankann um að greiða upp skuldina með mánaðarlegum greiðslum til allt að 12 mánaða. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila hvað framangreint varðar og verður því að telja óumdeilt að varnaraðili hafi ekki hafnað kröfum um að semja um skuldir, heldur þvert á móti hafi sóknaraðila staðið til boða að semja um greiðslur við varnaraðila. Þegar af þeim ástæðum er varakröfu sóknaraðila vísað frá á grundvelli 2. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar þar sem hún uppfyllir ekki skilyrði 1. málslíðar framangreindrar greinar um að seljandi hafi hafnað kröfu viðskiptamanns.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er vísað frá nefndinni.

Reykjavík, 5. maí 2025.
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Ásgeir Helgi Jóhannsson

Ár 2025, mánudaginn 7. júlí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið mál nr. 26/2024:

Málkotsaðili 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 22. október 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 21. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar samdægurs var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 11. nóvember 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar daginn eftir, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 19. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar sama dag var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með tölvupósti 6. desember 2024. Með viðbótarathugasemdum varnaraðila fylgdu ný gögn og því voru sóknaraðila sendar viðbótarathugasemdirnar ásamt nýju gögnunum með tölvupósti 9. desember 2024. Viðbótarathugasemdir komu frá sóknaraðila 12. desember 2024.

Nefndin óskaði eftir viðbótarupplýsingum frá sóknaraðila með tölvupósti 2. júní 2025 og barst svar sóknaraðila með tölvupósti 10. s.m. Nefndin óskaði einnig eftir viðbótarupplýsingum frá varnaraðila með tölvupósti 2. júní 2025 og barst svar varnaraðila með tölvupósti 10. s.m. Með tölvupósti nefndarinnar 26. s.m. var sóknaraðila gefinn kostur á að senda inn athugasemdir við svör varnaraðila og barst svar sóknaraðila með tölvupósti 2. júlí 2025.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 2. júní, 30. júní og 7. júlí 2025.

II.

Málsatvik.

Varnaraðili, sem er lánaþyrirtæki, annaðist færsluhirðingu greiðslna fyrir sóknaraðila, sem er almennt félag. Í því fólst að taka við og vinna úr greiðslum og yfirfæra þær til sóknaraðila, sbr. 9. tölul. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021. Samningur aðila um færsluhirðingu fannst ekki en fyrir liggja viðskiptaskilmálar

varnaraðila sem málsaðilar deila ekki um að gildi um málið. Óumdeilt er að frá júní 2021 gerði varnaraðila daglega upp við sóknaraðila.

Viðskiptabanki sóknaraðila lokaði fyrir greiðslur inn á reikning hans 6. febrúar 2023 því hann hafði ekki lokið áreiðanleikakönnun á grundvelli laga um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, nr. 140/2018. Varnaraðili gat því ekki staðið sóknaraðila skil á uppgjörsgreiðslu þann dag heldur barst villumelding um að greiðslur inn á viðkomandi reikning væru ekki leyfðar. Varnaraðili setti þá frekari uppgjörsgreiðslur til sóknaraðila í biðstöðu. Varnaraðili kveður að það sé gert þegar að til staðar er efnahindrun af þessum toga sem hann getur ekki leyst úr. Það sé gert því áframhaldandi tilraunir til útgreiðslu framkalli villu í öðrum uppgjörum sem tilheyra sama viðskiptabanka vegna tæknilegra takmarkana uppgjörsbanka og geti því haft smitáhrif á uppgjör við aðra viðskiptamenn. Viðskiptabanki sóknaraðila opnaði á ný fyrir greiðslur inn á reikning hans eftir að hann svaraði áreiðanleikakönnun 8. febrúar 2023.

Varnaraðili kveður að starfsmaður hans hafi rætt við starfsmann sóknaraðila í síma í kjölfar þess að ekki tókst að greiða inn á reikning sóknaraðila til að upplýsa hann um stöðuna. Í símtalinu hafi komið fram af hálfu sóknaraðila að hann væri meðvitaður um vandkvæði í tengslum við uppgjörsbanka sinn en hann hafi afþakkað boð varnaraðila um að fá uppgjörið inn á annan bankareikning. Varnaraðili lagði fram skjáskot úr viðskiptamannakerfi sínu um símtal í símanúmer sóknaraðila 7. febrúar 2023 þar sem starfsmaður varnaraðila ritaði „Tinna“, „Payment links“ og „skrifstofa@sidmennt.is“, en á þeim tíma var Tinna Jóhannsdóttir verkefnastjóri athafnaþjónustu hjá sóknaraðila. Þá kveður varnaraðili að sóknaraðili hafi á hverjum tíma haft aðgang að upplýsingum um uppsöfnuð uppgjör og daglegum uppgjörsyfirlitum á þjónustuvef varnaraðila auk þess sem sóknaraðila hafi borist mánaðarlegur tölvupóstur frá varnaraðila á skráð netfang sóknaraðila, skrifstofa@sidmennt.is, þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Varnaraðili lagði fram skjáskot úr þjónustuvef sínum þar sem sjá mátti greiðslur hvers uppgjörsdags og hvort þær hefðu verið inntar af hendi eður ei. Greiðslur með uppgjörsdegi frá 7. febrúar 2023 voru þar merktar með „Ógreitt“. Varnaraðili lagði einnig fram hluta daglegra og mánaðarlegra uppgjörsyfirlita frá því tímabili sem deilt er um. Á daglegu yfirlitunum var skýringin „Flutt á næsta uppgjör“. Mánaðarlegu yfirlitin báru ekki skýrlega með sér að greiðslum hefði verið haldið eftir.

Sóknaraðili kveður aftur á móti að vanhöld á greiðslum frá varnaraðila hafi komist upp í tengslum við uppgjör ársins 2023 hjá sóknaraðila. Ekkert liggi fyrir um að starfsmaður sóknaraðila hafi tekið á móti upplýsingum frá varnaraðila í síma. Sóknaraðili hafi raunar ekki vitað af því að viðskiptabanki sinn hefði lokað á greiðslur inn á reikning sóknaraðila 6. til 8. febrúar 2023 fyrr en við skoðun á því á árinu 2024 af hverju varnaraðili hafi ekki verið búinn að gera upp við sóknaraðila.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila 12. janúar 2024 og fór fram á greiðslu uppsafnaðra uppgjöra auk vaxta og dráttarvaxta. Sóknaraðili kveður að um hafi verið að ræða 183 færslur, samtals að fjárhæð 23,3 millj. kr. á árinu 2023 auk nokkurra færslna 2024. Varnaraðili greiddi sóknaraðila uppsöfnuð uppgjör 15. janúar 2024 en hafnaði kröfu um greiðslu vaxta.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að viðurkennt verði að varnaraðili skuli greiða dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili hafi ekki staðið sóknaraðila skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um

sig til greiðsludags. Til vara krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að varnaraðili skuli standa sóknaraðila skil á innlánsvöxtum af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili hafi ekki staðið sóknaraðila skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024, frá samningsbundnum uppgjörssdegi hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags. Til þrautavara krefst sóknaraðili þess að viðurkennt verði að varnaraðila hafi verið óheimilt að stöðva uppgjörsgreiðslur til sóknaraðila tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024. Í öllum tilvikum krefst sóknaraðili þess að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi.

Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi í síðasta lagi 9. febrúar 2024 borið að leggja inn á reikning sóknaraðila uppgjör síðustu daga. Varnaraðila hafi eftir það borið sjálfstæð skylda til að gera upp við sóknaraðila á hverjum uppgjörssdegi eftir það, en þeir hafi verið 182 á árinu 2023 eftir 6. febrúar 2023 og nokkrir á árinu 2024.

Sóknaraðili hafnar því að hann hafi sýnt af sér tómlæti eða vanrækt aðgæsluskyldu. Ef athafnaskyldan hvíldi ekki á þjónustuveitanda byði það hættunni heim á að hann héldi að sér höndum í því skyni að ávaxta fjármuni seljanda í eigin þágu. Um sé að ræða fjármuni sem hafi verið í eigu sóknaraðila sem sóknaraðili hafi ekki getað ávaxtað þann tíma sem varnaraðili hélt þeim eftir.

Sóknaraðili kveður að varnaraðili hafi ekki tilkynnt sóknaraðila um að hann hafi ákveðið að stöðva öll uppgjör við sóknaraðila og ástæðu þess eftir þeim boðleiðum sem varnaraðili hafi sjálfur ákveðið samkvæmt 37. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila. Símtöl hafi ekki verið þeirra á meðal. Varnaraðili beri ábyrgð á því að hafa ekki farið eftir eigin samskiptaleiðum og með því tryggt sér sönnun fyrir fullyrðingum sínum. Einhliða frásögn varnaraðila af ætluðum samskiptum verði ekki lögð til grundvallar. Hafi almennur starfsmaður sóknaraðila tekið á móti upplýsingum frá varnaraðila, sem ekkert liggi fyrir um, þá hafi það ekki verið á hans ábyrgð að koma þeim áfram heldur hafi stjórnendur sóknaraðila mátt treysta því að varnaraðili hefði samband eftir þeim boðleiðum sem varnaraðili ákvað sjálfur. Ekki verði annað ráðið af skjáskoti úr viðskiptamannakerfi varnaraðila en að starfsmaður sóknaraðila sem hafi tekið við símtalinu hafi bent starfsmanni varnaraðila á að senda tölvupóst á netfang sóknaraðila um efni símtalsins og lokið símtalinu í trausti þess, sem skýri að líkindum þá staðreynd að upplýsingar hafi ekki borist á rétta staði innan félagsins frá starfsmanninum. Fyrir liggi að varnaraðili hafi ekki sent slíkan tölvupóst. Engin tilkynning um stöðvun greiðslna eða að haldið yrði eftir uppgjöri hafi verið send á innri vef varnaraðila. Þá virðist sem varnaraðili hafi ekki reynt aftur að hafa samband við sóknaraðila til að greiða þau uppgjör sem hafi safnast upp. Þetta geti ekki talist samræmast hlutverki varnaraðila sem færsluhirðis eða trúnaðarskyldu hans. Sóknaraðili kveður það umdeilt atriði hvort nota hafi átt netfangið skrifstofa@sidmennt.is í samskiptum aðila.

Sóknaraðili telur að dráttarvextir eigi að leggjast á hverja uppgjörsgreiðslu þegar til greiðslu hennar hefði átt að koma og fram til greiðslu samkvæmt 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu, nr. 38/2001. Hann hafnar því að 7. gr. laganna eigi við um málið. Greinin sé túlkuð þröngt og eigi einkum við um viðtökudrátt kröfuhafa. Tímabundin lokun bankareiknings, á þremur uppgjörssdrögum, geti ekki talist viðtökudráttur sem réttlæti að varnaraðili stöðvi greiðslu allra uppgjöra. Þessi sjónarmið geti í besta falli átt við um tímabilið 6. til 8. febrúar 2023 en ekki sé gerð krafa um dráttarvexti vegna þess tímabils.

Sóknaraðili rökstyður varakröfu sína um innlánsvexti með því að varnaraðila hafi borið að halda fjármunum sóknaraðila aðgreindum og ávaxta þá samkvæmt 1. mgr. 10. gr. laga um greiðsluþjónustu og almennum reglum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Til vara krefst hann þess að fjárkrafa sóknaraðila verði stórlega lækkuð. Í báðum tilvikum krefst hann þess að hvor aðili um sig beri eigin kostnað vegna málskotsins.

Varnaraðili kveður að hann hafi ekki getað staðið skil á greiðslum til sóknaraðila 6. febrúar 2023 vegna aðstæðna sem voru varnaraðila óviðkomandi og ekki á hans færi að greiða úr. Hann hafi tafarlaust upplýst sóknaraðila um stöðuna með símtali auk þess sem sóknaraðili hafi haft aðgang að upplýsingum um stöðuna á þjónustuvef varnaraðila og fengið mánaðarlegan tölvupóst þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Varnaraðili hafi samkvæmt 37. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila mátt senda sóknaraðila tilkynningar með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef. Sóknaraðila hafi í ljósi þessa ekki getað dulist að uppgjör eftir 6. febrúar 2023 hafi verið ógreidd vegna ómöguleika við útgreiðslu sem hafi komið upp þann dag. Varnaraðili hafi gert upp við sóknaraðila þegar sóknaraðili hafi loks, 12. janúar 2024, upplýst varnaraðila um að opnað hefði verið á ný fyrir greiðslur inn á reikning sóknaraðila. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að hafa ekki upplýst varnaraðila um það fyrr. Ekki eigi að reikna dráttarvexti þann tíma sem greiðsla fer ekki fram vegna atvika sem varða kröfuhafa og skuldara verður ekki um kennt samkvæmt 7. gr. laga um vexti og verðtryggingu.

Varnaraðili hafnar því að 1. mgr. 10. gr. laga um greiðsluþjónustu eigi við í málinu þar sem málsgreinin gildi aðeins um greiðslustofnanir, en hann sé ekki greiðslustofnun heldur lánaðafyrirtæki. Tilkall sóknaraðila til greiðslna frá varnaraðila hafi verið kröfuréttindi. Samkvæmt 3. gr. laga um vexti og verðtryggingu skuli aðeins greiða vexti af peningakröfum að það leiði af samningi, venju eða lögum, en hvorki leiði af samningum málsaðila, venju né lögum að greiða eigi slíka vexti þegar viðskiptavinur getur ekki tekið á móti uppgjörsgreiðslum.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðila hafi verið heimilt að halda eftir greiðslum til sóknaraðila á tímabilinu 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 og hvort honum beri að greiða dráttar- eða innlánsvexti af greiðslum sem haldið var eftir.

Samkvæmt 2. og 3. mgr. 14. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila bar honum að greiða á reikning sem sóknaraðili tilgreindi andvirði allra óuppperðra gildra færslna sem gerðar höfðu verið á uppgjörstímabili á uppgjörstími, en fyrir liggur að frá júní 2021 gerði varnaraðila daglega upp við sóknaraðila. Þetta ætti þó ekki við ef til staðar væri eitthvað það sem heimilaði varnaraðila að halda eftir uppgjöri samkvæmt 19. gr. skilmálanna. Svo virðist sem ákvæðið hafi átt að vísa til 20. gr. skilmálanna sem greindi frá atvikum sem heimiluðu varnaraðila að halda uppgjörum eftir. Þess var ekki getið þar að viðskiptabanki lokaði fyrir greiðslur inn á reikning viðskiptavinar. Eðli máls samkvæmt hlýtur varnaraðila þó að hafa verið heimilt að halda greiðslu eftir á meðan að ekki var unnt að leggja hana inn á reikning sóknaraðila. Í 3. mgr. 20. gr. skilmálanna greinarinnar sagði að þegar þær aðstæður væru ekki lengur fyrir hendi sem leyfðu varnaraðila að halda eftir greiðslu bæri honum að greiða uppgjör á næsta uppgjörstími, að því tilskildu að engar aðstæður væru þá fyrir hendi að varnaraðili héldi eftir greiðslunni (svo í skilmálunum).

Samkvæmt þessu bar varnaraðila ekki að gera upp við sóknaraðila á meðan ekki var unnt að greiða inn á uppgjörreikning hans 6. til 8. febrúar 2023, og er ekki um það

deilt í málinu. Aftur á móti bar varnaraðila að gera upp við sóknaraðila á næsta uppgjörssdegi eftir að þær aðstæður voru ekki lengur fyrir hendi samkvæmt 3. mgr. 20. gr. viðskiptaskilmálanna, það er 9. febrúar 2023. Þá réttlætir lokun greiðslna inn á reikning sóknaraðila 6. til 8. febrúar 2023 ekki að varnaraðili hafi ekki gert upp við varnaraðila vegna uppgjörstímabila með uppgjörsdaga eftir 8. febrúar 2023, enda voru þá ekki lengur fyrir hendi aðstæður sem hindruðu uppgjör. Tæknileg vandkvæði og möguleg áhrif á aðra viðskiptavinum sem varnaraðili rekur sem eru sóknaraðila óviðkomandi geta ekki hnikað þeirri skyldu.

Varnaraðili kveður að hann hafi strax upplýst sóknaraðila um stöðuna með símtali auk þess sem sóknaraðili hafi haft aðgang að upplýsingum um stöðuna á þjónustuvef varnaraðila og fengið mánaðarlegan tölvupóst þar sem gerð hafi verið grein fyrir meðal annars uppgjörsgreiðslum viðkomandi mánaðar. Sóknaraðili hafi í ljósi þessa ekki getað dulist að uppgjör eftir 6. febrúar 2024 hafi verið ógreidd vegna ómöguleika við útgreiðslu sem hafi komið upp þann dag. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að hafa ekki upplýst varnaraðila fyrr en 12. janúar 2024 um að opnað hefði verið á ný fyrir greiðslur inn á reikning sóknaraðila.

Samkvæmt 2. mgr. 20. gr. viðskiptaskilmála varnaraðila bar honum að tilkynna sóknaraðila um greiðslur sem haldið væri eftir og ástæðu þess. Í 1. mgr. 37. gr. skilmálanna kom fram að varnaraðila væri heimilt að senda sóknaraðila tilkynningar með pósti á heimilisfang sóknaraðila, með tölvupósti á netfang sóknaraðila eða með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef.

Ekki liggur fyrir hljóðritun eða önnur gögn um efni símtals starfsmanns varnaraðila við starfsmann sóknaraðila 7. febrúar 2023 önnur en fyrrgreindar athugasemdir sem starfsmaður varnaraðila ritaði hjá sér sem bera ekki skýrlega með sér efni símtalsins. Gegn andmælum sóknaraðila verður því ekki lagt til grundvallar að starfsmaður varnaraðila hafi upplýst starfsmann sóknaraðila í símtalinu um að greiðslum yrði haldið eftir og ástæðu þess. Jafnvel þótt fallist væri á að í símtalinu hefði starfsmaður varnaraðila rætt við starfsmann sóknaraðila um vandkvæði við að leggja fé inn á reikning sóknaraðila, sem telja verður líklegt, verður ekki hjá því litið að varnaraðila bar samkvæmt 2. mgr. 20. gr. og 1. mgr. 37. gr. viðskiptaskilmála sinna að tilkynna sóknaraðila um greiðslur sem haldið væri eftir og ástæðu þess með pósti, tölvupósti eða með því að gera þær aðgengilegar á þjónustuvef. Sóknaraðili mátti því treysta því að slíkum tilkynningum yrði komið á framfæri með þeim hætti. Á yfirlitum sem sóknaraðili gat nálgast á þjónustuvef varnaraðila mátti ráða að greiðslur með uppgjörsdag frá 7. febrúar 2023 höfðu ekki verið inntar af hendi. Þar kom þó ekki fram að ástæða þess væri sú að lokað hefði verið fyrir greiðslur á reikning sóknaraðila 6. febrúar 2023. Raunar liggur ekki fyrir að sóknaraðili hafi á tímabilinu 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 verið meðvitaður um að lokað hefði verið fyrir greiðslur inn á reikning hans 6. til 8. febrúar 2023 eða að það væri ástæða þess að varnaraðili hefði ekki innt af hendi greiðslur til sóknaraðila um næstum árs skeið. Óneitanlega sýndi sóknaraðili af sér nokkurt aðgæsluleysi með því að kanna ekki í næstum því ár af hverju varnaraðili hefði ekki gert upp við hann á uppgjörsdögum. Aftur á móti sýndi varnaraðili líka af sér aðgæsluleysi með því að leitast ekki frekar eftir því að gera upp við sóknaraðila eftir 6. febrúar 2023 heldur láta við það sitja í næstum ár að halda eftir öllum greiðslum til sóknaraðila. Í ljósi alls þessa verður sóknaraðili ekki talinn hafa glatað rétti gagnvart varnaraðila sökum tómlætis eða aðgæsluleysis.

Hafi gjalddagi kröfu verið fyrir fram ákveðinn er kröfuhafa heimilt að krefja skuldara um dráttarvexti sem reiknast af ógreiddri peningakröfu frá og með gjalddaga fram að greiðsludegi, sbr. 1. mgr. 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu. Nefndin fellst því á aðalkröfu sóknaraðila um að viðurkennt verði að varnaraðili skuli greiða dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili stóð sóknaraðila ekki skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags. Samkvæmt framangreindu var gjalddagi krafna með uppgjörsdag á tímabilinu 6. til 8. febrúar 2023 9. s.m. og gjalddagi síðari krafna á uppgjörsgreiðsludegi þeirra.

Úrskurðarnefndin fjallar ekki um kröfu um málskostnað, sbr. j-lið 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi er því vísað frá.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Viðurkennt er að varnaraðili F skuli greiða sóknaraðila M dráttarvexti af uppgjörsgreiðslum sem varnaraðili stóð sóknaraðila ekki skil á tímabilið 9. febrúar 2023 til 15. janúar 2024 frá gjalddaga hvernar uppgjörsgreiðslu um sig til greiðsludags.

Kröfu sóknaraðila um að varnaraðila verði gert að greiða sóknaraðila kostnað við að hafa kvörtunina uppi er vísað frá.

Reykjavík, 7. júlí 2025.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Fura Sóley Hjálmarsdóttir Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson Jóhann Tómas Sigurðsson

Ár 2026, mánudaginn 10. ágúst, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálaþjónustu.

Mættir eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Ásgeir Brynjar Torfason, Gunnar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Kristinn Bjarnason.

Fyrir er tekið **mál nr. 27/2024**:

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 með tölvupósti 10. nóvember 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. 8. nóvember 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 12. nóvember 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 4. desember 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 5. desember 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Sóknaraðili óskaði eftir fresti til að skila inn athugasemdum í málinu. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 14. janúar 2025. Með tölvupósti nefndarinnar 15. janúar 2025 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 23. janúar 2025.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 10. ágúst 2026.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili gaf 9. september 2020 út tvö veðskuldabréf til varnaraðila. Lánin fengu númerin 0111-36-220981 og 0111-36-220991.

Lán nr. 0111-36-220981 var óverðtryggt íbúðalán með breytilegum vöxtum og jöfnum greiðslum. Upphafleg fjárhæð lánsins var 31.430.000 kr., upphaflegir vextir 3,50%, lánstími 36 ár og fyrsti gjalddagi 1. desember 2020. Í veðskuldabréfinu kom fram að vextir af láninu væru breytilegir íbúðalánavextir eins og þeir væru ákveðnir á hverjum tíma af varnaraðila. Varnaraðila væri heimilt hvenær sem er á lánstímanum að hækka eða lækka vexti í samræmi við vaxtaákvæðanir bankans á hverjum tíma. Vaxtaákvæðanir tækju meðal annars mið af vöxtum Seðlabanka Íslands, vöxtum á markaði og öðrum fjármögnunarkjörum varnaraðila. Breyting á vöxtum skyldi tilkynnt á varanlegum miðli og taka gildi 30 dögum eftir dagsetningu tilkynningar. Ef útgefandi vildi ekki una breytingunum væri honum heimilt að greiða skuldina upp á þeim kjörum sem í gildi voru fram að breytingunni, enda hefði hann að fullu greitt skuldina innan 30 daga frá

dagsetningu tilkynningar um breytinguna. Útgefanda væri heimilt að greiða inn á lánið eða greiða það upp fyrir umsamda gjalddaga án uppgreiðslukostnaðar.

Lán nr. 0111-36-220991 var óverðtryggt viðbótarlán með breytilegum vöxtum og jöfnum afborgunum. Upphafleg fjárhæð lánsins var 6.735.000 kr., upphaflegir vextir 4,50%, lánstími 15 ár og fyrsti gjalddagi 1. desember 2020. Í veðskuldabréfinu kom fram að af láninu greiddust breytilegir íbúðalánavextir samkvæmt vaxtaákvörðun varnaraðila um óverðtryggt viðbótarlán eins og þeir væru ákveðnir á hverjum tíma. Um heimild bankans til vaxtabreytinga og heimild útgefanda til að greiða upp eða inn á lánið var að öðru leyti kveðið á með sambærilegum hætti og í fyrrgreindu láni.

Með tölvupósti 31. október 2024 krafðist sóknaraðili þess aðallega að varnaraðili felldi niður vaxtaákvæði lánanna og endurgreiddi sér ófyrndar vaxtagreiðslur. Til vara krafðist hann endurútreiknings miðað við meginvexti Seðlabanka Íslands og til þrautavara endurútreiknings á grundvelli þeirra hlutlægu mælikvarða í skilmálum lánanna sem stæðust lög. Varnaraðili hafnaði kröfunum með tölvupósti 5. nóvember 2024.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að úrskurðarnefndin staðfesti að skilmálar um vexti lána nr. 0111-36-220981 og 0111-36-220991 séu ólögmatir.

Sóknaraðili telur ákvæði skilmálanna um breytingar á vöxtum ekki fullnægja kröfum laga um skýrleika og gagnsæi. Aðferð við útreikning breytilegra vaxta sé ekki útskýrð af nákvæmni í skilmálunum. Þeir þættir sem vaxtaákvæðanir geti byggst á séu ekki tæmandi taldir, heldur látið duga að nefna þætti sem vaxtaákvæðanir varnaraðila taki „meðal annars“ mið af. Víkja beri ákvæðum skilmálanna um breytingar á vöxtum til hliðar á grundvelli 1. mgr. 36. gr. laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa, nr. 7/1936, sbr. 36. gr. c sömu laga, þar sem það væri ósanngjarnt og andstætt góðri viðskiptavenju að bera þau fyrir sig. Til stuðnings málalíbúnaði sínum vísar sóknaraðili til minnisblaðs Lögfræðistofu Reykjavíkur til Neytendasamtakanna um skilmála lánasamninga með breytilegum vöxtum, dags. 31. ágúst 2020.

Í viðbótarathugasemdum 14. janúar 2025 mótmælti sóknaraðili því að dómur Héraðsdóms Reykjaness í máli nr. E-2539/2021 hefði fordæmisgildi í málinu en vísaði til dóms Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-5933/2021. Jafnframt tók hann fram að hann teldi einstakar vaxtaákvæðanir varnaraðila hafa verið ósanngjarnar.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili kveður að fyrri málsliður 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda, nr. 118/2016, taki til vísitalna og viðmiðunarvaxta sem þurfi að vera skýrir, aðgengilegir, hlutlægir og sannreynanlegir. Síðari málsliður ákvæðisins heimili aftur á móti að byggst sé á öðrum þáttum, enda sé í samningi greint frá skilyrðum og málsmeðferð við breytingu á vöxtum. Í því felist einkum að neytandi sé upplýstur um hvenær vextir geti tekið breytingum, hvaða atriði geti helst kallað á breytingu, hvenær og hvernig breyting sé tilkynnt og hvaða úrræði neytandi hafi vilji hann ekki una henni. Greint hafi verið frá öllum þeim þáttum í hinum umdeildu skilmálum. Ekki verði leitt af lagaákvæðinu að allir hugsanlegir þættir eða hlutfallslegt vægi þeirra þurfi að vera ákveðið fyrir fram, né heldur að óheimilt sé að líta til atriða sem lánveitandi einn getur sannreynt eða að upplýsa þurfi um innra vinnuferli bankans.

Varnaraðili telur skilmálana skýra. Með vísun til vaxta Seðlabanka Íslands sé einkum átt við meginvexti eða stýrivexti. Með „vöxtum á markaði“ sé einkum átt við vexti á millibankamarkaði með skammtímalán í krónum og ávöxtunarkröfu á skuldabréfamarkaði. Með „öðrum fjármögnunarkjörum“ sé fyrst og fremst átt við innlánsvexti sem bankinn býður viðskiptavinum sínum og þau kjör sem bankanum bjóðist á markaði. Orðalagið „meðal annars“ taki til sérstakra og ófyrirsjáanlegra aðstæðna sem geti haft áhrif á fjármögnun bankans. Varnaraðili bendir á að hvorki Neytendastofa né Fjármálaeftirlitið hafi gert athugasemdir við skilmálana.

Varnaraðili hafnar því að skilmálarnir séu ósanngjarnir eða andstæðir góðri viðskiptavenju í skilningi 36. gr. eða 36. gr. c laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa, nr. 7/1936. Sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á að nánari upplýsingar hefðu haft áhrif á ákvörðun hans um lántökuna. Þá hafi hann ekki áður mótmælt skilmálunum eða einstökum vaxtaákvörðunum.

Í upphaflegum athugasemdum sínum vísaði varnaraðili til dóms Héraðsdóms Reykjaness í máli nr. E-2539/2021 og taldi skilmála Íslandsbanka hf. í því máli sambærilega þeim sem hér reynir á. Í viðbótarathugasemdum 23. janúar 2025 mótmælti varnaraðili því að dómur Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-5933/2021 hefði fordæmisgildi, þar sem skilmálar þess máls væru ólíkir og málinu hefði verið áfrýjað. Varnaraðili mótmælti einnig sem rangri og vanreifaðri þeirri nýju staðhæfingu sóknaraðila að einstakar vaxtaákvörðanir hefðu verið ósanngjarnar, enda hefði hann ekki gert tilraun til að sýna fram á á hvaða hátt þær væru ósanngjarnar.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að gildi skilmála tveggja veðskuldabréfa um heimild varnaraðila til að breyta vöxtum. Lánin voru veitt eftir gildistöku laga um fasteignalán til neytenda, nr. 118/2016, og falla undir þau lög. Krafa sóknaraðila fyrir nefndinni er afmörkuð við viðurkenningu á því að skilmálar skuldabréfanna um vexti séu ólögmatir. Kröfur um endurgreiðslu eða endurútreikning, sem settar voru fram í erindi hans til varnaraðila 31. október 2024, voru ekki hafðar uppi í málskotinu og koma því ekki til úrlausnar.

Samkvæmt 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda er lánveitanda, þegar í samningi um fasteignalán er kveðið á um að byggt sé á viðmiðunargengi, vísitölum eða viðmiðunurvöxtum við ákvörðun breytilegra vaxta, aðeins heimilt að notast við viðmiðanir sem eru skýrar, aðgengilegar, hlutlægar og unnt að sannreyna. Byggist ákvörðun um breytingu á vöxtum ekki á slíkum viðmiðum skal í samningi greint frá skilyrðum og málsmeðferð við breytingu á vöxtum.

Hinir umdeildu skilmálar eru sambærilegir þeim skilmálum sem voru til umfjöllunar í dómi Hæstaréttar í máli nr. 32/2025, sem varðaði varnaraðila. Þar var einnig fjallað um skilmála sem kváðu á um að bankanum væri heimilt hvenær sem er á lánstíma að hækka eða lækka vexti í samræmi við vaxtaákvörðanir bankans á hverjum tíma og mæltu fyrir um að vaxtaákvörðanir tækju „meðal annars mið af vöxtum Seðlabanka Íslands, vöxtum á markaði og öðrum fjármögnunarkjörum“ bankans. Af dómnum verður ráðið að tilvísun til vaxta Seðlabanka Íslands, sem skýrð verði sem tilvísun til meginvaxta eða stýrivaxta Seðlabankans, fullnægi gagnsæiskröfum 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda. Slíkir vextir séu hlutlægir, birtir og aðgengilegir og unnt að sannreyna á hvaða forsendum þeir hvíla. Aftur á móti taldi Hæstiréttur að tilvísun til vaxta á markaði og annarra fjármögnunarkjara bankans væri óskýr og að orðalagið „meðal annars“ veitti bankanum of opna og ófyrirsjáanlega

heimild til að byggja vaxtabreytingar á ótilgreindum þáttum. Af þeim þáttum sem gátu verið grundvöllur vaxtabreytinga samkvæmt skilmálunum var því aðeins tilvísun til vaxta Seðlabankans talin uppfylla kröfur 1. mgr. 34. gr. laganna.

Með tilliti til þessa verður lagt til grundvallar að hinir umdeildu skilmálar um breytingar á vöxtum uppfylli ekki 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda að því leyti sem þeir vísa til annarra þátta en vaxta Seðlabanka Íslands. Skýring varnaraðila í máli þessu á því hvað felist í vöxtum á markaði, öðrum fjármögnunarkjörum varnaraðila og orðunum „meðal annars“ getur ekki leitt til annarrar niðurstöðu. Við mat á gagnsæi verður fyrst og fremst að horfa til efnis skilmálanna sjálfra og þeirrar stöðu sem neytandi var í við samningsgerð. Síðari skýringar lánveitanda á því hvaða atriði hann hafi haft í huga geta ekki bætt úr því að þau voru ekki afmörkuð í samningunum. Þá ræður ekki úrslitum að eftirlitsaðilar hafi ekki gert athugasemdir við skilmálana, enda er hér leyst úr einkaréttarlegu gildi þeirra.

Dómur Hæstaréttar í máli nr. 55/2024 styður sömu niðurstöðu. Þar var skilmáli annars banka um breytingu á vöxtum, sem einnig fól í sér opna upptalningu þátta, aðeins talinn uppfylla áskilnað 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán að því er varðaði stýrivexti Seðlabanka Íslands. Aðrir þættir voru taldir veita bankanum of víðtækt og ósannreynanlegt svigrúm við breytingu á vöxtum. Dómur Héraðsdóms Reykjaness í máli nr. E-2539/2021, sem varnaraðili byggði á undir rekstri þessa máls, var sá dómur sem kom til endurskoðunar í máli Hæstaréttar nr. 55/2024. Niðurstaða héraðsdóms um lögmæti skilmálans stóð því ekki.

Dómur Hæstaréttar í máli nr. 24/2025 leiðir ekki til annarrar niðurstöðu. Það mál laut að skilmálum sem féllu undir lög um neytendalán, nr. 33/2013, og voru í mikilvægum atriðum annars efnis. Þar voru skilyrði vaxtabreytinga talin upp með tæmandi hætti í fimm liðum og hvert þeirra útskýrt nánar. Það á ekki við um hina umdeildu skilmála í máli þessu, þar sem hugtökin „vextir á markaði“ og „önnur fjármögnunarkjör“ voru ekki skýrð og upptalningin var beinlínis opin með orðunum „meðal annars“.

Samkvæmt 1. mgr. 36. gr. laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggæringa, nr. 7/1936, má víkja samningi til hliðar í heild eða hluta eða breyta ef það yrði talið ósanngjarn eða andstætt góðri viðskiptavenju að bera hann fyrir sig. Í 3. mgr. 36. gr. c laganna segir að samningur teljist ósanngjarn stríði hann gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila neytanda í óhag. Einnig segir að verði slíkum skilmála vikið til hliðar í heild eða að hluta eða breytt skuli samningurinn að kröfu neytanda gilda að öðru leyti án breytinga verði hann efndur án skilmálans.

Samkvæmt dómi Hæstaréttar í máli nr. 32/2025 leiðir brot gegn gagnsæiskröfum 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda ekki sjálfkrafa til ógildingar, heldur þarf að meta hvort skilmáli stríði gegn góðum viðskiptaháttum og raski til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila neytanda í óhag.

Hinir umdeildu skilmálar í máli þessu eru staðlaðir og samdir einhliða af varnaraðila. Þeir gerðu honum kleift að taka einhliða ákvarðanir um vaxtabreytingar á grundvelli þátta sem sóknaraðila var ókleift að sannreyna og annarra ótilgreindra þátta sem ekki voru afmarkaðir við samningsgerð. Með hliðsjón af löngum lánstíma og fjárhagslegu mikilvægi vaxtaákvæðana voru þessir þættir til þess fallnir að raska til muna jafnvægi milli réttinda og skyldna samningsaðila, sóknaraðila í óhag. Við þetta mat hefur heimild sóknaraðila til að greiða lánin upp án uppgreiðslukostnaðar þýðingu, en ræður ekki úrslitum.

Þeir þættir skilmálanna sem standast ekki kröfur 1. mgr. 34. gr. laga um fasteignalán til neytenda eru aðgreinanlegir frá tilvísun skilmálanna til vaxta Seðlabanka Íslands og upphaflegir vextir lánanna voru tilgreindir. Veðskuldabréfin geta því haldið gildi sínu án hinna ósanngjörnu þátta. Í samræmi við 3. mgr. 36. gr. c laga um samningsgerð, umboð og ógilda löggjörninga og niðurstöðu Hæstaréttar í máli nr. 32/2025 verður því aðeins vikið til hliðar þeim hluta ákvæða skilmála skuldabréfanna um breytingar á vöxtum sem vísar til annarra þátta en vaxta Seðlabanka Íslands.

Sóknaraðili tók í athugasemdum sínum 14. janúar 2025 fram að einstakar vaxtaákvarðanir varnaraðila hefðu verið ósanngjarnar. Hann hefur þó hvorki tilgreint hvaða ákvarðanir hann á við, hvaða ólögmætu þættir hafi legið þeim til grundvallar né hvaða sjálfstæðu kröfu hann byggir á þeim. Ekki verður því leyst úr réttmæti þeirra í úrskurði þessum.

Með vísan til alls framangreinds verður krafa sóknaraðila tekin til greina að hluta, en hafnað að öðru leyti.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Ógiltir eru 2. másl. 3. tölul. skilmála veðskuldabréfs vegna láns nr. 0111-36-220981, dags. 9. september 2020, og 2. másl. 2. tölul. skilmála veðskuldabréfs vegna láns nr. 0111-36-220991, dags. sama dag, að því leyti sem þar er vísað til annarra þátta en vaxta Seðlabanka Íslands.

Kröfu sóknaraðila er hafnað að öðru leyti.

Reykjavík, 18. ágúst 2026.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Ásgeir Brynjar Torfason

Gunnar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Kristinn Bjarnason

