

Ár 2025, mánudaginn 17. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Ágúst Bragi Björnsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 39/2023**:

Málskotsaðili M
gegn
Fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 3. október 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 31. júlí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust 21. nóvember 2023 með bréfi dags. 17. nóvember 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. janúar 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 19. janúar 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 22. janúar 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 5. febrúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 5. desember 2024 og 17. mars 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa orðið fórnarlamb fjársvika af hálfu aðila á vegum AFS Global Group þann 12. janúar 2023 við framkvæmd kaupa á rafmynt í gegnum AFS Global Group. Svikin hafi leitt til þess að sóknaraðili millifærði samtals fjárhæð 5.000 evrur (hér eftir EUR) af reikningi sínum hjá varnaraðila inn á erlendan reikning sviksamlegs fjárfestingafyrirtækis án þess að hafa fengið það sem í staðinn átti að koma eða endurgreiðslu.

Að sögn varnaraðila hafði sóknaraðili samband þann 20. febrúar 2023 vegna fjártjóns sem sóknaraðili taldi sig hafa orðið fyrir vegna umræddra svika. Eftir að varnaraðili aflaði nánari upplýsinga frá sóknaraðila, m.a. um hvaða færslur væri um að ræða hafi varnaraðili fallist á að láta reyna á afturköllun greiðslunnar, en upplýst sóknaraðila um að líklega væri greiðslan komin inn á reikning viðtakanda. Þann 10. mars hafi beiðni sóknaraðila verið send til Citibank, greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda greiðslunnar. Beiðninni hafi verið hafnað þann 21. mars, þar sem ekki hefði verið næg innistæða á reikningi viðtakanda greiðslunnar. Sóknaraðili hafi verið upplýstur um þá niðurstöðu samdægurs.

Varnaraðila barst fyrirspurn frá sóknaraðila þann 31. maí 2023 um niðurstöðu afturköllunarbeiðninnar. Sóknaraðila hafi verið svarað 8. júní og niðurstöður Citibank ítrekaðar. Með bréfi til varnaraðila 23. júní hafi sóknaraðili krafist þess að varnaraðili gengist við ábyrgð sinni í málinu. Kröfu sóknaraðila hafi verið hafnað 27. júní m.a. með vísan til 2.11. gr. almennra viðskiptaskilmála bankans.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili telur að varnaraðili beri ábyrgð á því að hann tapaði 5.000 EUR í við AFS Global Group.

Sóknaraðili byggir á því að framkvæmd varnaraðila hafi ekki verið í samræmi við hlutverk bankans að lögum og ábyrgð gagnvart viðskiptavinum hafi ekki verið framfylgt. Varnaraðili sé fjármálafyrirtæki sem eigi að vernda fjármuni viðskiptavina sinna og viðhalda hefðbundnu viðskiptasambandi á grundvelli viðurkenndrar viðskiptavenju. Í kvörtunarferli sóknaraðila hjá varnaraðila hafi hann einnig talið samskipti við varnaraðila ófullnægjandi.

Sóknaraðili vísar til þess að fjármálafyrirtækjum beri skylda að lögum að veita viðskiptavinum sínum sanngjarna og áreiðanlega þjónustu. Þegar grunur vakni um óvenjuleg og grunsamleg viðskipti sé mikilvægt að fjármálafyrirtæki upplýsi viðskiptavinum sína á fullnægjandi hátt um atriði sem geri viðskiptin tortryggileg og bendi á möguleika á svikum. Í gögnum sóknaraðila kemur fram að hann telji að ætla meggi að varnaraðili hafi haft vitneskju sem gefið hafi vísbendingar um svikin eða mátt koma auga á tiltekin hættumerki í þeim efnum. Varnaraðili hefði því mátt vita að sóknaraðili ætti í viðskiptum við svikahrappa. Að mati sóknaraðila bera staðreyndir málsins sterklega með sér að gáleysi varnaraðila hafi leitt til þess að hann hafi ekki séð svikin fyrir og hunsað augljós hættumerki í því sambandi.

Sóknaraðili vísar til þess að afstaða varnaraðila sé að atvik málsins baki bankanum ekki skyldu til að vernda saklausa viðskiptavinum sína. Sóknaraðili hafi yfirfarið gögn varnaraðila en þau veiti engin svör varðandi röksemdir sóknaraðila um æskilegar varúðarráðstafanir. Miðað við stærð bankans og úrræði sem hann hafi yfir að ráða sé varnaraðili í mun betri aðstöðu til þess að meta þá áhættu sem viðskiptavinir hans eru útsettir fyrir. Varnaraðila hafi þar með borið að grípa inn í með viðeigandi hætti þegar ljóst hafi orðið að umrædd viðskipti væru grunsamleg. Í ljósi sérþekkingar varnaraðila beri hann sönnunarbyrði fyrir því að verkferlar hans uppfylli þær öryggiskröfur sem gerðar séu til bankans.

Máli sínu til stuðnings vísar sóknaraðili m.a. til ákvæða 2. - 4. mgr. 68. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðinum (PSD2). Kemur m.a. fram að eitt af markmiðum PSD2 sé að tryggja öryggi rafrænna greiðslna og að draga úr líkum á svikum að því marki sem hægt er. Þá vísar sóknaraðili til 18. mgr. 3.2. kafla viðmiðunarreglna evrópsku bankaeftirlitsstofnunarinnar (EBA) varðandi skýrslur um sviksemi í greiðsluþjónustu (PSD2). Af framangreindu leiði að varnaraðila sé skylt að grípa til aðgerða sé hann meðvitaður um raunverulega hættu á svikum. Veki bankinn ekki athygli viðskiptavinar geti hann orðið ábyrgur ef atvik benda til þess að raunveruleg áhætta sé á svikum eða viðskiptavinurinn sérstaklega viðkvæmur. Að sama skapi beri varnaraðila að taka mið af ráðleggingum sem beint sé að fjármálastofnunum í því skyni að vernda viðskiptavinum frá fjárhagstjóni af völdum svika.

Í viðbótarathugasemdum frá sóknaraðila vísar hann m.a. til þess að persónulegar aðstæður sóknaraðila hafi gert hana sérstaklega viðkvæma fyrir svikunum enda búi hann yfir afar takmarkaðri reynslu af fjármálageiranum. Þá vísar sóknaraðili til þess að rök varnaraðila varðandi sannvottun og heimild greiðslunnar annars vegar og aðgæsluskyldu sóknaraðila hins vegar séu ósamrýmanlegar. Rök varnaraðila séu haldin verulegum annmarka og endurspegli ekki sjónarmið um hlutverk fjármálafyrirtækja í vörnum gegn netsvikum.

Að lokum kemur fram í kvörtun sóknaraðila að hann krefjist þess að nefndin framkvæmi formlega og hlutlausa rannsókn á atvikum málsins svo unnt verði að komast að friðsamlegri lausn í ágreiningi málsaðila.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að þrátt fyrir að sóknaraðili setji ekki fram fjárkröfu í kvörtun sinni til nefndarinnar skilji varnaraðili erindið þannig að sóknaraðili krefji bankann um greiðslu á 5.000 EUR. Þá bendir varnaraðili á að í málaltilbúnaði sóknaraðila hafi ekki verið vísað til ákvæða íslenskra laga.

Varnaraðili vísar til þess að á vef bankans megi finna ýmsar greinar sem vari viðskiptavinum bankans við svikum á netinu. Að sama skapi hafi undanfarið birst í fjölmiðlum fjöldi greina þar sem varað sé við netsvikum og að ef kemur þar fram að fólk fái tilboð um ávöxtun á fjármuni sína sem ekki fáist annars staðar sé um svik að ræða. Þá hafi fjölmiðlar sérstaklega varað við gylliboðum um kaup á rafmyntum. Af fyrirbyggjandi umfangsmiklum samskiptum sóknaraðila við starfsmenn AFS Global Group, m.a. skriflega í gegnum skype og með nokkrum samtölum í gegnum samam forrit, sé ljóst að sóknaraðili hafi fallið fyrir gylliboðum þeirra um betri ávöxtun á fjárfestingum hennar hjá félaginu, en annars staðar, en engin önnur skýring sé fyrir áhættutöku sóknaraðila á fjárfestingu í rafmyntum. Að mati varnaraðila hafi sóknaraðili vitað eða mátt vita um áhættuna sem stafaði af slíkri fjárfestingu fyrir milligöngu erlends aðila.

Varnaraðili telur sóknaraðila hafa fengið skýr skilaboð í fyrstu viðskiptum við AFS Global Group að ekki væri allt með felldu og að líklega væri um svik að ræða. Þegar sóknaraðili hafi lagt inn peninga hjá félaginu 22. desember 2022 hafi hann fengið kvittun frá söluaðilanum Hero Proofers. Sóknaraðila hafi þótt þetta óeðlilegt og sent starfsmönnum AFS Global Group fyrirspurn vegna þessa. Þá hafi það átt að vekja grunsemdir sóknaraðila þegar hann millifærði 5.000 EUR af reikningi sínum til AFS Global Group að viðtakandi greiðslunnar var ekki það félag heldur Coinbase Ireland Ltd. Varnaraðili hafi ekki haft neina vitneskju um samskipti sóknaraðila við AFL Global Group og hafi þar af leiðandi ekki getað varað hana við hugsanlegum svikum.

Varnaraðili vísar til þess að krafa sóknaraðila sé ekki byggð á því að um óheimilaða greiðslu hafi verið að ræða enda hafi sóknaraðili framkvæmt greiðsluna í netbanka sínum. Við þá aðgerð hafi varnaraðili krafist sterkrar sannvottunar í samræmi við a. og b. lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Krafa sóknaraðila byggji á því að hann hafi verið beittur blekkingum í viðskiptunum og að varnaraðili sé ábyrgur fyrir tjóni sem af því leiði með því að hafa ekki stöðvað þátttöku sóknaraðila eða framkvæmd greiðslunnar. Að mati varnaraðila gangi krafa sóknaraðila mun lengra en þær kröfur sem gerðar séu til greiðsluþjónustuveitanda um svikavakt og eftirlit með óheimiluðum greiðslum, sbr. áður nefnd lög nr. 114/2021 og reglugerð nr. 2018/389 um sterka sannvottun.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi ekki gætt að aðgæsluskyldu sinni þegar hann notaði rafræn skilríki sín til að sannvotta millifærslu af sparnaðarreikningi sínum í umrætt sinn. Sú háttsemi sóknaraðila falli undir stórfellt gáleysi samkvæmt 3. kafla almennra viðskiptaskilmála varnaraðila um netbanka, sbr. og 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili staðfestir að greiðslan hafi uppfyllt kröfur 1. mgr. 78. gr. laganna og að þær hafi verið sannvottaðar í samræmi við skilmála varnaraðila. Umrædd greiðsla teljist þannig heimiluð í skilningi 2. mgr. 64. gr. laganna og því beri varnaraðili ekki ábyrgð á að endurgreiða sóknaraðila á grundvelli 79. og 80. gr. sömu laga. Varnaraðili vísar enn fremur til ákvæða 2.11. og 4.3. gr. 3.1. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til 2.9. og 4.3. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki leitað ráðgjafar hjá varnaraðila um öryggi umræddra viðskipta. Þar með hafi varnaraðili ekki getað varað hana við hugsanlegri hættu sem af þeim stafaði.

V.

Niðurstaða.

Skilja má erindi sóknaraðili svo að hann krefjist greiðslu á 5000 EUR úr hendi varnaraðila. Varnaraðili hefur krafist þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Óumdeilt er að sóknaraðili framkvæmdi umræddagreiðslu og notaði rafræn skilríki sín til að sannvotta millifærslu af sparnaðarreikningi sínum í umrætt sinn.

Ágreiningur málsaðila lýtur m.a. að því hvort framkvæmd varnaraðila hafi verið í samræmi við hlutverk bankans að lögum og ábyrgð hans gagnvart viðskiptavinum. Sóknaraðili krefst þess að auki að nefndin framkvæmi formlega og hlutlausu rannsókn á atvikum málsins svo unnt verði að komast að lausn í ágreiningi málsaðila.

Samkvæmt framlögðum málsgögnum átti sóknaraðili í umtalsverðum samskiptum við starfsmenn AFS Global Group áður en sóknaraðili millifærði 5.000 EUR af sparnaðarreikningi sínum þann 12. janúar 2023 til kaupa á rafmynt. Af samskiptum sóknaraðila við starfsmenn félagsins má ráða að svikin voru vel skipulögð og að mikil vinna var lögð í að svíkja fé af sóknaraðila með ítarlegum samskiptum. Þá er jafnframt ljóst að sóknaraðili hafði talsverðar efasemdir um lögmæti starfseminnar sem sóknaraðili bar undir starfsmenn félagsins. Aftur á móti verður ekki séð að sóknaraðili hafi á nokkrum tímupunkti borið fjárfestingaráform sín undir varnaraðila eða leitað ráðgjafar bankans vegna viðskipta með rafmynt í gegnum hið erlenda félag.

Að framangreindu virtu telur nefndin ósannað að varnaraðila hafi verið kunnugt um starfsemi félagsins AFS Global Group eða samskipti sóknaraðila við félagið. Eins og málsatvik horfa við nefndinni verður því ekki lagt til grundvallar að varnaraðili hafi haft sérstaka vitneskju sem gefið hafi mátt varnaraðila vísbendingu um svikin eða ástæðu til að grípa til ráðstafana með þeim hætti sem sóknaraðili heldur fram. Af þeirri ástæðu eru ekki forsendur til að fallast á það með sóknaraðila að framkvæmd varnaraðila hafi verið í ósamræmi við hlutverk hans að lögum og er kröfu sóknaraðila um greiðslu 5.000 EUR úr hendi varnaraðila þar með hafnað.

Að lokum er rétt að taka fram að um starfshætti úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fer samkvæmt samþykktum nefndarinnar. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. samþykktanna skal í kvörtun til nefndarinnar skilmerkilega gerð grein fyrir ágreiningi milli aðila. Gera skal skýra kröfu um tiltekna niðurstöðu fyrir nefndinni og skal rökstyðja þær með eins ítarlegum hætti og unnt er og leggja fram gögn til sönnunar um málsatvik. Þá fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin

til fjár, sbr. b. lið 1. mgr. 4. gr. samþykktanna. Samkvæmt framangreindu er það undir málsaðila að upplýsa um málsatvik og tefla fram fullnægjandi gögnum til sönnunar um staðreyndir málsins. Slík sönnunarbyrði verður ekki lögð í hendur nefndarinnar. Að því virtu verður kröfu sóknaraðila um formlega rannsókn á atvikum málsins vísað frá nefndinni á grundvelli 4. mgr. 4. gr. samþykktu nefndarinnar. Undir rekstri málsins var sóknaraðila veitt færi á að koma að frekari athugasemdum. Engin mótmæli bárust nefndinni um skilning varnaraðila á kröfum sóknaraðila. Taldi nefndin því rétt að leggja til grundvallar, með vísan til 5. og 6. mgr. 9. gr. áðurnefndra samþykktu, að sóknaraðili krefjist greiðslu á 5000 EUR úr hendi varnaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. mars 2025.
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Ágúst Bragi Björnsson