

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 lánun 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 viðskiptavinum 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 tómleiti 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