

Ár 2021, fimmtudaginn 10. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

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

Fyrir er tekið **mál nr. 23/2020**:

R
gegn
Fjármálafyrirtæki f

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru R, hér eftir nefnt sóknaraðili, annars vegar og f, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 15. desember 2020, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 18. desember 2020, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 22. janúar 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 29. janúar 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 9. mars 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 20. maí og 10. júní 2021.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili sendi tölvupóst til varnaraðila hinn 29. apríl 2020 með beiðni um símgreiðslu. Með tölvupóstinum fylgdu tvö viðhengi, reikningur (e. Proforma Invoice) frá G og undirrituð gjaldeyrisumsókn. Varnaraðili afgreiddi beiðnina samdægurs en síðar um kvöldið kl. 22:34 sendi sóknaraðili varnaraðila tölvupóst þar sem tilkynnt var að gerð hafi verið athugasemd við símgreiðsluna og hvatti hann varnaraðila til að skoða málið nánar og draga greiðsluna til baka teldi varnaraðili að eitthvað væri að.

Samkvæmt skjáskoti frá tölvupósthólfri varnaraðila svaraði varnaraðili tölvupóstinum hinn 30. apríl 2020 kl. 07:38 þar sem varnaraðili sagði að sóknaraðili yrði að athuga hjá G hvort greiðsluupplýsingarnar sem hann hefði, væru réttar, en ef ekki þyrfti að reyna að afturkalla greiðsluna. Sóknaraðili segist ekki hafa fengið þennan póst. Samkvæmt skjáskoti úr tölvupósti sóknaraðila hafði þeim sama tölvupósti verið breytt, þ. á m. letri þess að hluta og tímasetningu, en tímasetningunni var breytt í 10:17 og skilaboðunum á þann veg að sóknaraðili var spurður hvort taka ætti peningana út og senda í upprunalega bankaáskrift í Bandaríkjunum þar sem mistök hafi verið gerð við ritun nafns reikningseiganda og þess lands sem reikningurinn tilheyrði. Síðarnefndu skilaboðunum, þ.e. breyttu skilaboðunum, svaraði sóknaraðili 30. apríl 2020 kl. 10:35 og sagðist ekki hafa sent á þennan aðila áður, að honum þætti þetta skuggalegt og að

réttast væri að afturkalla símgreiðsluna. Þennan póst segir varnaraðili ekki hafa borist til sín.

Sama dag kl. 07:44 svaraði varnaraðili að nýju tölvupósti sóknaraðila frá því kl. 22:34 um kvöldið áður, og sagðist ætla að óska eftir afturköllun, enda litist varnaraðila ekki vel á málið. Þetta svar barst sóknaraðila hins vegar ekki fyrr rúmum tveimur klukkustundum síðar kl. 10:05. Sóknaraðili svaraði tölvupóstinum kl. 10:38, þar sem hann sagðist sammála því að þetta liti ekki vel út og tók undir afturköllunina. Þennan póst segir varnaraðili ekki hafa borist til sín.

Um klukkutíma síðar, kl. 11:36, barst annar tölvupóstur frá netfangi sóknaraðila, þar sem fram kom að hann hefði fengið staðfest bankaupplýsingarnar við G, að hann hefði ekki sent þeim áður og síðan óskað eftir því að símareikningur varnaraðila yrði afturkallaður og færður á nánar tilgreindan reikning þeirra. Þennan tölvupóst segist sóknaraðili ekki hafa sent. Varnaraðili svaraði tölvupóstinum nokkrum mínútum síðar kl. 11:39 og spurði hvort sóknaraðili væri að óska eftir því að greiðslunni yrði breytt og síðan spurt hvort heimilisfangið væri hjá bankanum eða fyrirtækinu sjálfu. Kl. 11:50 barst svar frá netfangi sóknaraðila, þar sem óskað var eftir því að greitt yrði inn á sama nánar tilgreinda reikning og að heimilisfangið væri heimilisfang bankans. Þennan tölvupóst segist sóknaraðili ekki hafa sent. Síðar sama dag kl. 15:39 staðfesti varnaraðili breytingarnar á greiðslufyrirmælunum og framkvæmdi greiðsluna.

Daginn eftir, 1. maí 2020 kl. 08:59, barst tölvupóstur frá netfangi sóknaraðila til varnaraðila, þar sem spurt var hvort varnaraðili hefði verið fær um að flytja fjármagnið í gær. Þennan tölvupóst segist sóknaraðili ekki hafa sent.

Sóknaraðili reyndi ítrekað frá þessum tíma að hafa samband við varnaraðila, bæði símleiðis og með tölvupóstum, til þess að ganga úr skugga um að símgreiðslan hefði verið afturkölluð en þess má geta að 1. maí 2020 var frídagur og 2. og 3. maí var helgi, sem var utan hefðbundins opnunartíma varnaraðila. Þann 4. maí 2020 sendi varnaraðili inn beiðni um afturköllun greiðslunnar.

Sóknaraðili sendi bréf til varnaraðila 12. maí 2020 þar sem krafist var afrita af og upplýsinga um verklagsreglur o.fl. auk endurgreiðslu á fyrrnefndri símgreiðslu ásamt dráttarvöxtum. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila með tölvupósti 19. maí 2020. Þá sendi sóknaraðili sambærilega kröfu til umboðsmanns viðskiptavina með bréfum dags. 2. júní 2020, 8. september s.á. og 8. október s.á. Þeim kröfum var hafnað með bréfum dags. 9. júlí 2020 og 29. október s.á. svo og með tölvupósti 25. september 2020.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér erlenda símgreiðslu dags. 29. apríl 2020 að fjárhæð 1.686.897 kr. auk vaxta og dráttarvaxta samkvæmt lögum um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001, ásamt lögfræðikostnaði sem fallið hefur til vegna málsins að fjárhæð 179.230 kr.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að greiðslan hafi ekki verið heimiluð þar sem samþykki hafi ekki verið fyrir hendi, sbr. 49. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Þannig hafi varnaraðili einhliða og án samþykkis eða staðfestingar frá sóknaraðila gert breytingar á greiðslufyrirmælum símgreiðslunnar. Þá sé það ekki rétt, sem varnaraðili segi í höfnunarbréfum sínum, að sóknaraðili hafi samþykkt greiðslurnar í símtali 30. apríl 2020 kl. 09:03, enda sé símtalið ekki til á upptöku. Þessu til viðbótar hafi varnaraðili þann sama morgun kl. 10:05 sent tölvupóst

Þar sem hann segist ætla að óska eftir afturköllun, sem sé staðfest af sóknaraðila með tölvupóstum kl. 10:35 og 10:38, þar sem fram komi afdráttarlaus vilji félagsins að afturkalla greiðsluna. Loks bendir sóknaraðili á að varnaraðili hefði átt að hringja í sig til að staðfesta breytinguna á greiðslufyrirmælunum áður en greiðslan var framkvæmd auk þess sem varnaraðili hafi ekki svarað ítrekuðum tilraunum sóknaraðila til að hafa samband í gegnum síma, bæði í gegnum landlínu og farsíma.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila vísar félagið til þess að tæpar átta klukkustundir hafi liðið frá því að starfsmaður varnaraðila hafi sagst ætla að óska eftir afturköllun og þegar breytingin á greiðslufyrirmælunum var framkvæmd hinn 30. apríl 2020. Nægur tími hafi verið til að afturkalla greiðsluna á þeim tímapunkti sem starfsmaðurinn hafi sagst ætla að óska eftir afturköllun, enda var greiðslan á biðreikningi á þessum tíma þar sem reikningsnúmer og nafn á reikningseiganda hafi ekki stemmt og greiðslan því stöðvuð af erlenda viðskiptabankanum.

Ósamræmi sé í framsetningu varnaraðila á tímasetningu tölvupóstsins í málavaxtalýsingu í samanburði við málgögn. Varnaraðili hafi ekki sýnt fram á með óyggjandi hætti hvenær tölvupósturinn hafi verið sendur af starfsmanni hans þar sem varnaraðili hafi ekki lagt fram frumrit tölvupósta sem send væru úr hans pósthólfi.

Samkvæmt hljóðrituðu símtali frá 4. maí 2020 játi starfsmaður varnaraðila að hafa fengið fleiri en eitt skeyti um afturköllun, þótt fram komi að eftir afturköllunina hafi varnaraðila borist tölvupóstur þar sem óskað var eftir breytingu á nafni á fyrirtækinu og að ekki skyldi afturkalla. Þá bendir sóknaraðili á að samkvæmt eigin lýsingu varnaraðila hafi varnaraðili haft vitneskju um ósk sóknaraðila um afturköllun og ekki komi fram neins konar fyrirvari um að óvíst sé hvort afturköllun beri árangur. Þar af leiðandi sé ekki hægt að ætla annað en að starfsmaðurinn hafi ekki talið neitt því til fyrirstöðu að afturkalla greiðsluna.

Sóknaraðili byggir á því að upplýsingar á heimasíðu varnaraðila um netöryggi og erlendar greiðslur eigi aðeins við um erlendar greiðslur sem eru framkvæmdar af viðskiptamönnum sjálfum í heimabanka en ekki af starfsmönnum varnaraðila. Leiðbeiningarnar eigi því ekki við í þessu máli.

Þá fari varnaraðili með rangt mál þegar hann segi að bankaupplýsingar hafi verið þær sömu og fram komu á gjaldeyrisumsókninni. Heimilisfangið hafi verið það sama en landið annað.

Einnig sé rétt að benda á að einhliða ákvörðun starfsmanns varnaraðila um að afturkalla símgreiðslu án þess að fá staðfestingu símleiðis valdi aldrei sambærilegu tjóni og einhliða ákvörðun starfsmanns um að afgreiða breytingarfyrirmæli þegar grunur um sviksemi liggi fyrir. Það að líkja þessu tvennu saman, líkt og varnaraðili geri, sé í besta falli einfaldni. Eins skuli bent á að sóknaraðili reyndi ítrekað að ná í starfsmann varnaraðila til að staðfesta afturköllun en ekki náðist í starfsmanninn.

Í fyrri afgreiðslum á símgreiðslum hafi aldrei komið upp tilvik þar sem óskað sé eftir breytingu af hálfu sóknaraðila á greiðslufyrirmælum. Það, að varnaraðili hefði óskað eftir breytingum á greiðslufyrirmælum í tölvupósti í fyrsta sinn, hefði því enn frekar átt að vekja upp grunsemdir varnaraðila að ekki væri allt með felldu.

Sóknaraðili hafi verið í sambandi við G en ekki K og því sé ekki óeðlilegt að setja rétt nafn á fyrirtækinu í gjaldeyrisumsóknina. Einnig sé venja að nota upplýsingar sem komi fram í haus á reikningi í gjaldeyrisumsókn og hafi það ekki valdið tjóni hingað til.

Í ljósi þess að umræddur starfsmaður varnaraðila hafi verið að sinna viðskiptum fyrir sóknaraðila þennan umrædd dag, sé ekki óeðlilegt að starfsmaðurinn svari símtölum sem berast frá sóknaraðila og einkum vegna þess að fyrir lágu grunsemdir um

sviksemi en þær upplýsingar hafi borist til starfsmanns varnaraðila í tölvupósti að kvöldi 29. apríl og hafi starfsmaðurinn tekið undir grunsemdirnar að morgni daginn eftir. Í svarbréfi varnaraðila sé látið að því liggja að sóknaraðili hafi í tíma og ótíma reynt að hafa samband við starfsmanninn, hvort sem væri á frídegi, um helgi eða utan venjulegs opnunartíma. Hér skuli varnaraðila bent á að sóknaraðili reyndi að hafa samband við varnaraðila í síma fimmtudaginn 30. apríl, sem væri hvorki frídagur né um helgi og á bilinu kl. 14:49 og 16:24 en þó svo að útibú varnaraðila loki kl. 16:00, sé almennur dagvinnutími samkvæmt núgildandi kjarasamningi frá kl. 09:00 til kl. 17:00 og í tilviki sem þessu sé ekkert óeðlilegt að sóknaraðili hafi reynt að ná í starfsmanninn eftir kl. 16:00 til að fá staðfestingu á afturköllun símgreiðslunnar.

Þá vísi sóknaraðili til almennra skilmála varnaraðila, en í 18. kafla hans, undir ábyrgð á tjóni, segi að varnaraðili beri ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinir hans verða sannanlega fyrir vegna mistaka eða vanrækslu starfsmanna varnaraðila við framkvæmd samningsskyldna. Telja verði að þetta ákvæði gildi í þessu máli þar sem sóknaraðili hafi sannanlega orðið fyrir tjóni þegar varnaraðili, þrátt fyrir vitneskju og staðfestingu á grunsemdum um sviksemi, framkvæmdi greiðslubreytingar án þess að skoða málið, líklega vegna undirmönnunar og annríkis svo sem varnaraðili bendi á að hafi verið til staðar á umræddum degi, og án þess að leita sannanlegrar staðfestingar frá sóknaraðila, sem ítrekað hafi reynt að hafa samband við varnaraðila símleiðis þennan dag. Breytingarnar sem gerðar væru á greiðslufyrirmælum séu því á ábyrgð varnaraðila. Þá hafi sóknaraðili lagt fram gögn sem staðfesti að félagið hafi orðið fyrir tjóni.

Sóknaraðili telji rétt að benda á að yfirlögfræðingur sóknaraðila hafi sett sig í samband við lögmann sóknaraðila hinn 10. nóvember sl. og lagði fram munnlegt tilboð f.h. varnaraðila, sem fól í sér að varnaraðili myndi bera helming af fjárhagslegu tjóni varnaraðila. Varnaraðili hafi ekki haft beint samband við fyrirsvarsmenn sóknaraðila eða umboðsmann vegna þessa munnlega tilboðs. Tilboðinu hafi verið hafnað af hálfu sóknaraðila. Af þessu munnlega tilboði sé ekki unnt að draga aðra ályktun en þá að varnaraðili telji sig vera ábyrgan fyrir fjárhagslegu tjóni vegna vanrækslu starfsmanns varnaraðila.

Í bréfi frá varnaraðila dagsettu 9. júlí 2020 vegna málsins segi að þessi greiðslufyrirmæli kæmu frá netfangi sóknaraðila og væru staðfest í síma af fyrirsvarsmanni félagsins. Fyrirsvarsmaður sóknaraðila óski eftir að varnaraðili færi sönnur á að greiðslufyrirmæli hafi verið staðfest í síma en ekkert í gögnum varnaraðila sýni fram á það og því óvarlegt af varnaraðila að halda slíkum fullyrðingum fram.

Ljóst sé að til þessa fjárhagslega tjóns hefði ekki komið ef starfsmaður varnaraðila hefði afturkallað símgreiðsluna eins og hann hafi sagst ætla að gera að morgni 30. apríl, ef starfsmaðurinn hefði ekki breytt upplýsingum um nafn reikningseiganda á símgreiðslunni án sannanlegrar staðfestingar frá fyrirsvarsmanni sóknaraðila, enda lágu fyrir grunsemdir um sviksemi, ef starfsmaðurinn hefði svarað símtölum hinn 30. apríl, enda hafði breyting á símgreiðslunni ekki verið framkvæmd þegar fyrri tilraun til að ná í starfsmanninn var gerð.

Loks fylgdi viðbótarathugasemdunum staðfestingar þess efnis að sóknaraðili hafi ekki fengið afhendar þær vörur sem honum var ætlað né að G hafi fengið greiðslu fyrir vörunum, sem upprunalegu símgreiðslunni var ætlað að greiða.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á ófullnægjandi tölvuvörnum sóknaraðila.

Í fyrsta lagi séu skilyrði fyrir skaðabótaábyrgð varnaraðila séu ekki uppfyllt, enda hafi varnaraðili ekki sýnt af sér saknæma háttsemi, heldur þvert á móti hafi sóknaraðili sýnt af sér saknæma háttsemi með óviðunandi netvörnum. Varnaraðila bærust þannig ekki umræddar beiðnir um afturkallanir kl. 10:35 og 10:38 og hafi því ekki haft vitneskju um vilja sóknaraðila til að afturkalla greiðsluna, auk þess sem varnaraðili hafi aldrei ábyrgst að afturköllun myndi takast þótt beiðni yrði send þar um.

Í öðru lagi sé því hafnað að varnaraðili hafi, einhliða og án samþykkis eða staðfestingar sóknaraðila, gert breytingar á símgreiðslunni þrátt fyrir fyrirmæli sóknaraðila um afturköllun og grunsemdir um misferli af hálfu greiðsluviðtakanda. Varnaraðili hafi hins vegar enga vitneskju haft um misferlið á þeim tíma sem greiðslufyrirmælunum var breytt, sbr. að umræddir tveir tölvupóstar með beiðni um afturköllun sóknaraðila hafi ekki borist varnaraðila, auk þess sem varnaraðili hafi fengið þau viðbrögð við tveimur tölvupóstum sínum að sóknaraðili hafi staðfest upplýsingar við G og hafi jafnframt sent bankaupplýsingar sem væru til samræmis við upphaflegu gjaldeyrisumsóknina fyrir utan breytingar á nafni og heimilisfangi. Það sé því ekki rétt að halda því fram að varnaraðili hafi framkvæmt breytinguna einhliða og án samþykkis eða staðfestingar frá sóknaraðila þar sem varnaraðili fékk tölvupóst með beiðni um breytinguna frá netfangi sóknaraðila þó líklegt sé eftir á að hyggja að pósturinn hafi stafað frá tölvuþrjótum. Ljóst sé að ófullnægjandi tölvuvörnum sóknaraðila sé um að kenna, en ekki starfsmanni varnaraðila. Þá standist það ekki skoðun að varnaraðili hefði átt að óska eftir afturkölluninni án símtals en virða síðan breytingarfyrirmælin að vettugi.

Í þriðja lagi að þetta hafi ekki verið í fyrsta sinn sem sóknaraðili hafi óskað eftir símgreiðslu með tölvupósti og greiðsla framkvæmd án frekari samskipta. Þessi háttur hafi lengi verið á milli aðila og gengið hnökralaust fyrir sig. Sóknaraðili hafi ekki gert athugasemdir við þessa framkvæmd heldur óskað eftir að hafa hana með þessum hætti.

Í fjórða lagi vilji varnaraðili benda á að í umsókn um gjaldeyrisviðskipti vísi sóknaraðili í reikning (e. Proforma invoice) þar sem komi fram reikningsupplýsingar með K sem nafn reikningseiganda. Sóknaraðili riti hins vegar nafn G í umsóknina sjálfa og hafi því verið fullviss um að eitthvað væri bogið við þetta, sem og hann viðurkenni í símtali 7. maí 2020.

Í fimmta lagi mótmæli varnaraðili því að ákvæði 49. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 eigi við, því ákvæðið eigi ekki við um erlendar símgreiðslur til ríkja utan EES, enda taki annað fjármálafyrirtæki í því ríki við greiðslunni, sbr. 2. mgr. 1. gr. laganna.

Í sjötta lagi hafnar varnaraðili því að hann hafi sýnt af sér tómlæti og bendir á að hvergi sé athafnaskylda sem hvíli á starfsmönnum varnaraðila að svara einum viðskiptavini frekar en öðrum og þaðan af síður á frídögum, um helgar og fyrir utan opnunartíma varnaraðila. Fyrir liggja að mikið annríki hafi verið hjá starfsmanni varnaraðila á þeim tíma sem umrædd viðskipti áttu sér stað vegna aðstæðna sem ríktu í þjóðfélaginu á þeim tíma. Sóknaraðila hafi verið í lófa lagið að hringja í þjónustuver varnaraðila til að kanna stöðu mála, líkt og viðskiptavinir geri almennt og sóknaraðili gerði þegar hann hafi sjálfur verið að kanna hvort kvörtun hans til umboðsmanns viðskiptavina hafi skilað sér. Í stað þess að fara að leiðbeiningum varnaraðila um netöryggi sem komi fram á heimasíðu hans og hringja í almennt símanúmer hans og senda ábendingu til lögreglunnar hafi sóknaraðili eingöngu hringt í beint símanúmer starfsmanns varnaraðila. Það megi því frekar færa rök að því að um tómlæti eða stórfellt gáleysi hafi verið að ræða hjá sóknaraðila að hafa ekki farið eftir þeim leiðbeiningum sem komi fram á heimasíðu varnaraðila.

Í sjöunda lagi mótmæli varnaraðila þeirri framsetningu sóknaraðila að hann hafi ekki orðið við ítrekuðum beiðnum að fá gögn vegna málsins afhent, enda sé varnaraðili búinn að afhenda sóknaraðila þau gögn sem hann á rétt til. Auk þess sem sóknaraðili hafi komið ásamt umboðsmanni sínum og hlustað á þau símtöl, sem hafi farið fram á milli hans og starfsmanns varnaraðila í borðsíma starfsmannsins og varðað þetta mál. Varnaraðili sé auk þess búinn að upplýsa sóknaraðila um að varnaraðili afhendi ekki innri verklagsreglur til viðskiptavina. Það sé því ekki rétt að sóknaraðili sé ekki búinn að fá skuldfærslufirlit vegna breytinga á greiðslunni því hann hafi fengið skuldfærslufirlit þegar upphaflega greiðslan hafi verið framkvæmd ásamt því að hann fengi afrit af breytingabeiðni þegar hún væri send til samræmis við tölvupóst. Í þessum skjölum komi fram sama reikningsnúmer og í upphaflegri beiðni sóknaraðila um símgreiðslu, sem sóknaraðili hafi síðar staðfest að hafa sent í símtali. Það sé rangt að halda því fram að um nýja skuldfærslu hafi verið að ræða þar sem um sömu beiðni hafi verið að ræða því reikningsnúmerið hafi verið það sama og í upphaflegu umsókninni og reikningur sóknaraðila ekki skuldfærður aftur. Varnaraðili sé því búinn að afhenda sóknaraðila gögn um móttakanda greiðslunnar. Auk þess sé rétt að taka það fram að breytingin sem um ræddi, þ.e. á nafni og heimilisfangi, skipti engu máli í því samhengi hvort að greiðslan myndi skila sér eða ekki. Það sem skipti máli þegar símgreiðsla er send er að reikningsnúmerið sé rétt. Greiðsla með réttu reikningsnúmeri en nafni og heimilisfangi sem sé ekki til myndi skila sér. Sóknaraðili hafi hins vegar ekki lagt fram öll gögn því hann hafi ekki lagt fram frumrit tölvupósta sem hafi borist í hans pósthólf. Að sögn varnaraðila hefði komið fram nákvæmlega hvaðan póstarnir komu ef hann hefði gert það og þá hefði verið auðvelt að sjá að póstarnir komu ekki allir frá varnaraðila heldur einnig frá tölvuþrjótunum.

Í áttunda lagi komi fram í 5. gr. almennra skilmála varnaraðila, sem fjalli um færslur og yfirlit, að viðskiptavinir beri sjálfir ábyrgð á mistökum sínum við millifærslur og innborganir á reikning þriðja aðila sem leiða til þess að greitt sé inn á rangan reikning. Í því tilviki sem um ræði sé það fyrirsvarsmáður sóknaraðila sem sendi varnaraðila reikningsupplýsingar sem virðast hafa verið rangar. Það sé ekki starfsmáður varnaraðila sem geri mistök við innslátt á reikningsnúmeri heldur stafi mistökin frá sóknaraðila og séu því á hans ábyrgð. Þá undanþiggi varnaraðili sig ábyrgð á mögulegum mistökum eða vanrækslu sem kunni að leiða af vali viðskiptavina á erlendum viðskiptaaðilum og áreiðanleika þeirra eins og fjallað sé um í 12. gr. almennu skilmálanna, sem fjalli um erlend viðskipti. Þar sé viðskiptavinunum jafnframt bent á að kynna sér skilmála viðkomandi erlendra fjármálafyrirtækja, gildandi löggjöf þess ríkis og framkvæmd viðskipta í landinu. Í 18. gr. skilmálanna komi svo skýrt fram að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sem rakið verði til ásetnings, vanrækslu eða stórfellds gáleysis af hálfu viðskiptavina. Rétt sé að taka fram að öryggisferlar varnaraðila voru virkjaðir eftir að grunur um sviksamlega háttsemi vaknaði. Ekki liggi hins vegar fyrir um að fyrirsvarsmenn sóknaraðila hafi brugðist við með þeim hætti sem mælt sé fyrir um í leiðbeiningum á heimasíðu varnaraðila þegar þeir hafi orðið varir við að ekki væri allt með felldu heldur sé það öryggisstjóri varnaraðila sem átti sig á því hvað virðist hafa átt sér stað eftir tilkynningu frá starfsmanni varnaraðila.

Með vísan til ofangreinds og tilvísana í almenna skilmála varnaraðila og leiðbeininga um netöryggi og vörn gegn netsvikum sé ljóst að varnaraðili beri ekki skaðabótaábyrgð á meintu tjóni sóknaraðila sem stafi af rangri upplýsingagjöf frá sóknaraðila. Hvernig tölvuvörnum var háttað hjá sóknaraðila og að fyrirsvarsmáður sóknaraðila hafi ekki hringt í erlenda fyrirtækið til að staðreyna reikningsupplýsingarnar, sérstaklega í því ljósi að sóknaraðili væri að eiga viðskipti við

erlenda fyrirtækið í fyrsta sinn, mætti eitt og sér a.m.k. flokka undir vanrækslu, jafnvel stórfellt gáleysi. Það væri langt seilst að telja saknæmisskilyrði uppfyllt vegna athafnaleysis starfsmanns varnaraðila þegar fyrirmælum var fylgt, enda hvíli engin frumkvæðisskylda á starfsmönnum varnaraðila að ganga úr skugga um að upplýsingar sem viðskiptavinir láta varnaraðila í té séu réttar. Slíkt sé alfarið á ábyrgð viðskiptavina, sbr. 5. gr. almennu viðskiptaskilmálanna.

Þá sé rétt að benda á að varnaraðili hafi ekki fengið neina staðfestingu á því að sóknaraðili hafi í reynd orðið fyrir tjóni og þá hversu miklu. Sóknaraðili hafi hvorki sýnt fram á að fjármunirnir sem voru millifærðir með símgreiðslu hinn 29. apríl 2020 hafi ekki skilað sér á réttan stað né að sóknaraðili hafi ekki fengið vörurnar sem greitt var fyrir. Þá liggi ekki fyrir hvort erlenda fyrirtækið hafi eitthvað komið til móts við sóknaraðila, hafi greiðslan í reynd ekki skilað sér. Jafnvel þó svo sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni þá telji varnaraðili afar langsótt að það sé sök varnaraðila í skilningi skaðabótareglna að tölvuvarnir sóknaraðila séu ekki í lagi. Hvað þá að kröfur um orsakasamband og sennilega afleiðingu séu fyrir hendi. Kröfu sóknaraðila sé því hafnað.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvor þeirra beri ábyrgð á símgreiðslu sem var framkvæmd 29. apríl 2020 að fjárhæð 1.686.897 kr.

Sóknaraðili virðist byggja bótagrundvöll fyrir skaðabótakröfu sína á ólögfestu sakarreglunni. Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila virkist, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til saknæmrar, það er af ásetningi eða gáleysi, og ólögmætrar háttsemi varnaraðila og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Varnaraðili heldur því fram að sóknaraðili hafi ekki lagt fram nein gögn sem staðfesta að hann hafi sannanlega orðið fyrir tjóni og þá hversu miklu, hvað þá að önnur skilyrði sakarreglunnar séu uppfyllt.

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

Fyrsta skilyrði sakarreglunnar er að sóknaraðili hafi orðið fyrir tjóni. Sóknaraðili hefur í viðbótarathugasemdum sínum við athugasemdir varnaraðila sent staðfestingar frá annars vegar Skattinum og hins vegar G þess efnis að sóknaraðili hafi hvorki fengið afhendar þær vörur sem honum var ætlað að fá né heldur hafi G fengið greidda þá greiðslu sem upphaflegu símgreiðslunni var ætlað að greiða til. Að framangreindu virtu, þ. á m. hinu stranga sakarmati, telur nefndin að sóknaraðili hafi leitt að því nægar líkur að hann hafi orðið fyrir því tjóni sem hann heldur fram. Fyrsta skilyrðið telst því uppfyllt.

Annað skilyrðið er að háttsemi varnaraðila sé ólögmæt og saknæm, það er af ásetningi eða gáleysi. Óumdeilt er að báðir aðilar höfðu efasemdir um réttmæti

símgreiðslunnar áður en greiðslufyrirmælum hennar var breytt og hún framkvæmd af varnaraðila. Af málgögnum og málsatvikalýsingum aðila má leiða að því líkur að tölvuþrjótur hafi komist í tölvupóst sóknaraðila með þeim afleiðingum að upphaflegum greiðslufyrirmælum var breytt án vitneskju sóknaraðila en þó þannig að fyrirmælin bárust frá netfangi sóknaraðila.

Þau samskipti sem óumdeilt er að hafi borist þeirra á milli eru meðal annars þau að 29. apríl 2020 kl. 22:34 upplýsti sóknaraðili varnaraðila, áður en greiðslufyrirmælunum var breytt og þau framkvæmd, um grun á mögulegu misferli af hálfu greiðsluviðtakanda og gaf þau skýru fyrirmæli að varnaraðili skyldi afturkalla greiðsluna ef varnaraðili teldi eitthvað vera að. Þessum tölvupósti svaraði varnaraðili kl. 07:44 daginn eftir þar sem fram kom að varnaraðili skyldi óska eftir afturköllun, enda litist varnaraðila ekki á málið. Þrátt fyrir þennan grun, sem varnaraðili hefur viðurkennt að var til staðar, og afdráttarlaus fyrirmæli sóknaraðila um afturköllun greiðslunnar við slíkar aðstæður, þá sýndi varnaraðili ekki þá aðgæslu og vandvirkni sem gera mátti kröfu um, t.d. með því að staðfesta breytinguna símleiddis. Á heimasíðu varnaraðila er fjallað um fyrirmælasvik en þar gefur varnaraðili þær leiðbeiningar til viðskiptavina sinna að t.d. vegna greiðslufyrirmæla eigi alltaf að hringja í símanúmer þess sem samskipti eru við til að staðfesta að tölvupósturinn sé raunverulega frá þeim og að þetta eigi einnig við þegar tölvupósturinn kemur frá réttu netfangi. Varnaraðili fylgdi ekki eigin fyrirmælum heldur þvert á móti tók varnaraðili við breyttum greiðslufyrirmælum og framkvæmdi greiðsluna síðar sama dag þrátt fyrir grun um misferli. Varnaraðili sýndi þar af leiðandi af sér saknæma og ólögmæta háttsemi. Annað skilyrðið er því einnig uppfyllt.

Þriðja og fjórða skilyrðið er að orsakatengsl séu milli tjóns sóknaraðila og háttsemi varnaraðila auk þess sem tjónið þarf að vera sennileg afleiðing af háttseminni. Að framangreindu virtu er bersýnilegt að sú háttsemi varnaraðila, að staðfesta breytt greiðslufyrirmæli og framkvæma greiðsluna án viðunandi aðgæslu og í samræmi við eigin reglur, olli því tjóni sem sóknaraðili hefur orðið fyrir og er það jafnframt sennileg afleiðing slíkrar háttsemi.

Að öllu framangreindu virtu má rekja tjón sóknaraðila að fjárhæð 1.686.897 kr. til saknæmrar og ólögmætrar háttsemi varnaraðila og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila. Samkvæmt því eru öll fjögur skilyrði sakarreglunnar uppfyllt og ber varnaraðili því skaðabótaábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Samkvæmt 8. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 skulu kröfur um skaðabætur bera vexti skv. 1. másl. 4. gr. frá og með þeim degi er hið bótaskylda atvik átti sér stað, þ.e. þegar varnaraðili staðfesti hin breyttu greiðslufyrirmæli og framkvæmdi símgreiðsluna hinn 30. apríl 2020. Krafan ber dráttarvexti skv. 1. mgr. 6. gr. frá 2. júlí 2020, þ.e. einum mánuði frá þeim degi sem sóknaraðili fyrst krafðist endurgreiðslu eða sannanlega lagði fram þær upplýsingar sem þörf var á til að meta tjónsatvik og fjárhæð bóta, sbr. 9. gr. laganna.

Til viðbótar framangreindri skaðabótakröfu gerir sóknaraðili kröfu um greiðslu 179.230 kr. í málskostnað. Samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur nefndin enga heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu og verður kröfu hans þar að lútandi vísað frá, sbr. t.d. úrskurði nefndarinnar í málum nr. 105/2013, 44/2016, 17/2018 og 17/2019.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Varnaraðili, F , greiði sóknaraðila, R , 1.686.897 kr. með vöxtum samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 frá 30. apríl 2020

til 2. júlí 2020 en með dráttarvöxtum samkvæmt 1. mgr. 6. gr. sömu laga frá þeim degi til greiðsludags.

Kröfu sóknaraðila um greiðslu 179.230 kr. í málskostnað úr hendi varnaraðila er vísað frá nefndinni.

Reykjavík, 10. júní 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hrannar Jónsson