

Ár 2022, föstudaginn, 21. janúar er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2021**:

**Málskotsaðili M  
gegn  
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

## **ú r s k u r ð u r :**

### **I.**

#### **Málsmeðferð.**

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 29. september 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 28. september 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 1. október 2021, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. nóvember 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti sama dag. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 2. desember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 13. og 21. janúar 2022.

### **II.**

#### **Málsatvik**

Sóknaraðili átti í viðskiptum við aðila á netinu sem stunduðu sviksamlega háttsemi og gáfu sig út fyrir að vera löggiltir verðbréfamiðlarar undir merkinu Greenfield Capital. Sóknaraðili taldi sig vera að stunda fjárfestingar á netinu og framkvæmdi fjölda færslna í gegnum heimabanka sinn til erlendra aðila sem svo reyndust vera svikafærslur. Sóknaraðili var jafnframt svikin af félagi að nafni Stainway Financials sem hafði samband við sóknaraðila í kjölfar svika Greenfield Capital undir þeim formerkjum að félagið gæti aðstoðað hana við að endurheimta tapað fé. Sóknaraðili tilkynnti málið til lögreglu þann 23. janúar 2020. Hvorki náðist að endurheimta fjármuni sem sóknaraðili greiddi til félagsins Greenfield Capital né félagsins Stainway Financials.

Þann 22. júní 2021 sendi sóknaraðili kröfubréf á varnaraðila þar sem hún fór fram á endurgreiðslu á færslum sem hún hafði millifært á framangreinda aðila í gegnum netbanka sinn og reyndust vera svik. Varnaraðili hafnaði kröfu sóknaraðila þann 16. júlí 2021.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili bæti sér tjón sem hún varð fyrir vegna sviksamlegrar háttsemi aðila sem hún átti í viðskiptum við á netinu.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi orðið fórnarlamb svindlara sem hafi tekist að hafa af henni samtals EUR 307.706,96 og USD 30.200. Sóknaraðili byggir á því að fjárhæðirnar hafi verið millifærðar í gegnum netbanka varnaraðila og því eigi varnaraðili hlut að máli í svikunum. Sóknaraðili vísar til þess að svindlararnir Greenfield Capital hafi gefið sig út fyrir að vera verðbréfamiðlarar sem stunduðu viðskipti með verðbréf á netinu með lítilli sem engri áhættu. Sóknaraðili vísar til þess að viðkomandi hafi verið mjög ágengir og sannfærandi. Þannig hafi þeim tekist að sannfæra sóknaraðila um að eyða aleigu sinni í fjárfestingar. Sóknaraðili vísar til þess að hún sé í viðkvæmri stöðu þar sem hún hafi tapað aleigu sinni, ásamt því hafi hún orðið fyrir andlegu áfalli vegna svikanna. Sóknaraðili byggir á því að svikararnir hafi notfært sér vanþekkingu á hlutabréfaviðskiptum og sakleysi sitt til þess að hafa af henni fjármuni.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi ekki aðstoðað sig við að endurheimta fjármunina eða tekið mál sitt til nánari skoðunar. Að mati sóknaraðila hafi varnaraðili brotið gegn skilmálum sínum og lögum um peningþvætti þar sem viðtökureikningur færslanna hafi aldrei verið kannaður. Að mati sóknaraðila tók varnaraðili þátt í svikunum með því að heimila færslurnar.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ekki fengið neina viðvörðun af hálfu varnaraðila í tengslum við viðskiptin þrátt fyrir að aðilarnir sem hún átti í viðskiptum við hafi verið búnir að fá nokkrar viðvaranir frá mismunandi fjármálayfirvöldum. Byggir sóknaraðili á því að hún hefði ekki framkvæmt færslurnar ef varnaraðili hefði varað hana við mögulegum svikum. Vísar sóknaraðili til þess að þeir tölvupóstar sem varnaraðili hafi sent í tengslum við færslur sóknaraðila hafi ekki varpað ljósi á þá áhættu sem raunverulega var til staðar. Þá hafi varnaraðili aðeins sent tölvupóst í tveimur tilvikum, en aðilarnir sem sóknaraðili átti í viðskiptum við hafi verið fleiri.

#### IV.

##### Athugasemdir varnaraðila

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

Til stuðnings frávísunarkröfu sinni vísar varnaraðili til þess að kröfur sóknaraðila séu svo óskýrar að þær séu ekki tækar til úrskurðar, sbr. e-liður 6. gr. samþykkta fyrir úrskurðarnefndina. Vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi ekki sett fram neina fjárhæð í kröfugerð sína heldur aðeins gert kröfu um að varnaraðili bæti sér að öllu leyti eða að hluta til það tjón sem hún varð fyrir. Þá verði ekki ráðið á hverju sóknaraðili byggir kröfur sínar. Að mati varnaraðila er umfjöllun sóknaraðila ómarkviss og óljós þannig að ómögulegt sé að átta sig á hvaða kröfum og málsástæðum sóknaraðili teflir raunverulega fram. Með vísan til framangreinds beri að vísa málinu frá.

Til stuðnings varakröfu sinni vísar varnaraðili til þess að millifærslur sem framkvæmdar væru í gegnum netbanka varnaraðila séu alfarið á ábyrgð notanda netbankans, sbr. 7. gr. netbanka skilmála varnaraðila. Þá vísar varnaraðili til 10. gr. sömu skilmála um mikilvægi þess að notandi kynni sér áhrif þeirra aðgerða sem framkvæmdar væru í netbankanum. Varnaraðili byggir á því að bankinn geti á engan hátt borið ábyrgð á þeim aðgerðum sem sóknaraðili framkvæmdi í netbanka sínum þar sem notandi netbankans beri sjálfur ábyrgð á þeim millifærslum sem hann framkvæmir.

Varnaraðili byggir á því að eina röksemd sóknaraðila fyrir kröfu sinni sé sú að bankinn hefði átt að vara hana við að móttakendur færslanna væru mögulegar svikasíður. Varnaraðili bendir á að sú fullyrðing eigi ekki við rök að styðjast þar sem varnaraðili hafi sannanlega varað sóknaraðila við og liggi fyrir tölvupóstamskipti milli

sóknaraðila og starfsmanna bankans þar sem erlend færsla hafi verið endursend vegna mögulegra svika. Sóknaraðili hafi hins vegar kosið að framkvæma færslurnar engu að síður og ekki haft áhuga á að fá leiðbeiningar eða viðvaranir bankans. Með hliðsjón af því beri að hafna kröfu sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að ætluðum fjársvikum sem sóknaraðili varð fyrir af hálfu erlendra aðila í gegnum netið.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili eigi hlut að máli í því tjóni sem hún varð fyrir þar sem millifærslurnar hafi verið framkvæmdar í gegnum netbanka varnaraðila. Sóknaraðili byggir einnig á því að hafa ekki fengið fullnægjandi viðvaranir af hálfu varnaraðila í tengslum við færslurnar sem reyndust vera svik.

Varnaraðili byggir aðallega á því að málatilbúnaður sóknaraðila sé óskýr og kröfur hennar ekki tækar til úrskurðar, sbr. e-liður 6. gr. samþykktar fyrir úrskurðarnefndina. Til vara byggir varnaraðili á því að hafna beri kröfum sóknaraðila þar sem millifærslur sem framkvæmdar væru í gegnum netbanka varnaraðila væru alfarið á ábyrgð notanda netbankans. Þá hafi varnaraðili sannanlega varað sóknaraðila við mögulegum svikum og liggja fyrir tölvupóstsamskipti milli málsaðila því til stuðnings.

Málatilbúnaður sóknaraðila er ekki að öllu leyti svo glöggur sem æskilegt væri. Þrátt fyrir þetta þykir málið nægilega skýrt til að taka meg það til úrskurðar og fjalla um kröfur sóknaraðila. Af því leiðir að ekki er fallist á með varnaraðila að vísa málinu frá.

Af gögnum máls leiðir að sóknaraðili framkvæmdi millifærslur í gegnum netbanka sinn hjá varnaraðila. Í 7. gr. skilmála netbanka varnaraðila er fjallað um ábyrgð notanda. Þar segir m.a. að notandi ber fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að netbankinn hefur verið virkjaður, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda. Samkvæmt 10. gr. skilmálanna er kveðið á um mikilvægi þess að notandi kynni sér áhrif þeirra aðgerða sem hann ætlar að framkvæma í netbankanum ef notandi þekkir ekki til þeirra eða er óviss um hvað í þeim felst. Þá segir m.a. að bankinn verði ekki gerður ábyrgur fyrir tjóni sem hlotist getur af vanþekkingu, misskilningi eða misnotkun notanda eða annars aðila með eða án hans umboðs á notkunarreglum bankans. Af tölvupóstsamskiptum sem liggja fyrir í málinu dags. 28. nóvember 2019 leiðir að færsla sóknaraðila var stöðvuð í eftirliti og endurgreidd inn á reikning sóknaraðila vegna þess að um svikareikning væri að ræða hjá móttakanda greiðslunnar. Þrátt fyrir viðvörun bankans um að um svikareikning væri að ræða gaf sóknaraðili afdráttarlaus fyrirmæli um að greiðslan skyldu endurtekin engu að síður.

Þá er ljóst að skyldur varnaraðila til að þekkja deili á viðskiptamönnum sínum og kanna áreiðanleika upplýsinga um þá samkvæmt lögum nr. 40/2018 um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka eiga við um þá sem eru í viðskiptasambandi við varnaraðila en nær ekki til viðskiptamanna annarra fjármálastofnanna sem kunna að vera móttakendur millifærslna sem að viðskiptamenn bankans framkvæma. Verður því ekki fallist á að varnaraðili hafi brotið gegn skilmálum bankans eða lögum nr. 40/2018 með þeim hætti sem sóknaraðili heldur fram.

Af ofangreindu leiðir að sóknaraðili ber ábyrgð á þeim millifærslum sem hún framkvæmdi í gegnum heimabanka sinn. Af þeim sökum verður ekki hjá því komist að hafna kröfum sóknaraðila í málinu.

**Ú r s k u r ð a r o r ð :**

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 21. janúar 2022

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson  
Magnús Fannar Sigurhansson