

Ár 2021, fimmtudaginn 18. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 16/2020**:

M
gegn
fjármálafyrirtækjunum F1 og F2

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 F1 og F2, hér eftir nefnd varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 23. október 2020, með kvörtun sóknaraðila, dagsett sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 26. október 2020, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfum dags. 23. nóvember 2020 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 24. nóvember 2020. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 17. desember 2020.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 12. febrúar, 4., 11. og 18. mars 2021.

II.

Málsatvik

Hinn 16. september 2020 fékk sóknaraðili skilaboð frá erlendum aðila, sem sóknaraðili taldi vera í nafni Póstsins, þar sem hún beið eftir því að greiða fjárhæð 1.149 kr. vegna aðflutningsgjalda á sendingu. Skilaboðunum fylgdi hlekkur, sem sóknaraðili ýtti á, sem flutti það yfir á greiðslusíðu og þar gaf sóknaraðili upp allar greiðslukortaupplýsingar sínar, þ.e. kortanúmer, gildistíma og cvv númer. Því næst fékk sóknaraðili tvisvar senda svokallaða 3-D Secure öryggiskóða, í farsíma sinn, þar sem óskað var eftir staðfestingu á greiðslu 1.099 evra í hvort skiptið fyrir sig. Sóknaraðili samþykkti í báðum tilvikum en þar sem færslurnar fóru í bið var aðeins önnur þeirra gjaldfærð af greiðslukorti sóknaraðila. Að sögn varnaraðila F1 varð starfsmaður varnaraðila F2 var við grunsamlegar færslur á greiðslukorti sóknaraðila, í gegnum eftirlitskerfi varnaraðila F2, og lokaði fyrir alla erlenda notkun á umræddu greiðslukorti. Það hafi verið gert í þeim tilgangi að koma í veg fyrir frekara tjón, ef um svikafærslur væri að ræða. Í kjölfarið hafi starfsmaður varnaraðila F2 haft samband við sóknaraðila sem ekki kannaðist við umræddar færslur og hafi greiðslukortinu því verið lokað samstundis.

Daginn eftir kom sóknaraðili á framfæri við varnaraðila F1 formlegri athugasemd við framangreindar færslur á þeim forsendum að um sviksamlegar færslur væri að ræða. Varnaraðila F2 barst umrædd athugasemd frá varnaraðila F1 hinn 18. september 2020.

Hinn 21. september hafnaði varnaraðili F2 því að umræddar færslur nytu endurkröfuréttar á þeim grundvelli að kortafærslurnar væru staðfestar með svokölluðum 3-D Secure öryggiskóða sem hafi verið sendur í farsíma sóknaraðila, en ekki sé til staðar endurkröfuréttur í slíkum tilvikum samkvæmt reglum alþjóðlegu kortasamtakanna. Slíkar færslur, sem staðfestar væru með svokölluðum 3-D Secure öryggiskóða, séu á ábyrgð korthafa, bæði samkvæmt reglum kortasamtakanna og skilmálum útgáfubankanna, í þessu tilviki varnaraðila F1.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að krafa um greiðslu fjárhæðar að upphæð 181.259 kr. verði felld niður. Úttektin sé á kreditkorti sóknaraðila ásamt nokkrum öðrum færslum. Heildarúttekt á kortinu sé 213.129 kr., sem sé innheimtukrafan. Aðrar úttektir en 181.259 kr. verði eða hafi verið greiddar.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að varnaraðilar séu að krefja sig um greiðslu fjárhæðar sem hafi verið svikin út. Erlendir aðilar hafi villt á sér heimildir sem Pósturinn og hafi óskað eftir greiðslu að fjárhæð 1.149 kr. vegna aðflutningsgjalda á sendingu. Staðfestingu hafi verið tvisvar sinnum óskað í smáskilaboðum fyrir svipaðri fjárhæð en nú í evrum. Færslan hafi verið samþykkt í ógáti, enda sé upphæðin svipuð að sjá. Greiðslurnar hvor um sig væru upp á 181.259 kr., báðar hafi farið í gegn en aðeins önnur þeirra var síðar gjaldfærð.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili F2 hafi hringt fljótlega eftir að færslum hafi verið lokið og tilkynnt að um svikafærslur væri að ræða. Korti sóknaraðila hafi verið lokað en varnaraðili F2 sagðist ekki hafa geta stöðvað greiðslurnar. Sóknaraðili vísar til þess að hafa mótmælt færslunum, bæði munnlega þann 16. september, og skriflega þann 17. september.

Að mati sóknaraðila sé það á ábyrgð varnaraðila eða kreditkortafyrirtækisins að gera svikahröppum kleift að taka á móti kreditkortagreiðslum og breyti staðfesting á öryggiskóða þar engu um. Munnleg og skrifleg mótmæli samdægurs úr sama símanúmeri eigi að veða meira en innstimplun á öryggiskóða.

Sóknaraðili heldur því fram að annar varnaraðila verið grandsamur um svikastarfsemi í nafni FreeMobile. Að mati sóknaraðila hefði verið eðlilegt að varnaraðili stöðvaði allar greiðslur til þessa aðila.

Sóknaraðili telur það ekki samræmast eðlilegum viðskiptaháttum að krefja sig um greiðslu að fjárhæð 181.259 kr. þar sem varnaraðili F2 hafi vitað af svikurunum og hafi haft burði til að loka á færslurnar eða mótmæla þeim.

IV.

Athugasemdir varnaraðila F1

Varnaraðili F1 krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili F1 mótmælir öllum málsástæðum og lagarökum sóknaraðila og telur að engin þeirra eigi að leiða til þess að krafa þess verði tekin til greina. Um notkun kortsins gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila F1. Um endurkröfurétt gildi skilmálar kreditkorts dags. 18. apríl 2020. Um samningssamband milli varnaraðila gildi samningur þeirra auk almennra viðskiptaskilmála varnaraðila F2. Á grundvelli þess samningssambands komi varnaraðili F1 fram fyrir hönd viðskiptavina sinna gagnvart varnaraðila F2 og kreditkorti.

Varðandi endurkröfurétt sé vísað til greinar 11.7.5. í skilmálum kreditkortsins, sem fjalli um endurkröfurétt. Óumdeilt sé í málinu að sóknaraðili hafi framkvæmt og

staðfest umþrættar kortafærslur með 3-D Secure öryggiskóða sem sóknaraðili hafi fengið sendan í smáskilaboðum í farsíma sínn. 3-D Secure öryggiskóði sé lykilorð sem korthafi fái sent í smáskilaboðum þegar korthafi noti kreditkort sitt í viðskiptum á netinu hjá söluaðila sem krefjist þess að kort sé vottað í þeim tilgangi að staðfesta að um réttan korthafa sé að ræða. Til þess að hægt sé að nota kreditkort Secure þurfi kortafærsla að uppfylla ákveðin skilyrði varðandi m.a. flutning og varðveislu Cardholder Authentication Verificationo Value (CAVV) með kreditkorta Secure færslum. Eitt þeirra skilyrði sé að CAVV fylgi heimildafærslunni. Þar sem kreditkorta Secure hafi verið notað og færsluheimildin hafi verið gjaldfærð fylgdi CAVV heimildafærslunni.

Þá vísar varnaraðili F1 til kafla 5.3. í almennum viðskiptaskilmálum sínum, sem fjalli um ábyrgð og varðveislu greiðslukorta. Samkvæmt því sé það á ábyrgð sóknaraðila að gæta þess að miðla ekki upplýsingum um greiðslukort, s.s. kortanúmeri eða persónubundnum öryggisþáttum greiðslukortsins, til óviðkomandi þriðju aðila. Þá beri sóknaraðili ábyrgð á öllum færslum sem sóknaraðili framkvæmi með því að skrá inn kortanúmer og persónubundna öryggisþætti, svo sem 3-D Secure öryggiskóða, við staðfestingu greiðslufyrirmæla. Sóknaraðila bæri að kanna hvort upplýsingar um viðtakanda greiðslu og fjárhæð greiðslu væru réttar áður en sóknaraðili slægi inn leyninúmerið til að staðfesta færslurnar þar sem fram hafi komið að fjárhæð greiðslu væri 1.099 evrur en ekki 1.149 kr. og að viðtakandi greiðslu væri FreeMobile en ekki Pósturinn. Sóknaraðili sé því ábyrgur fyrir öllum greiðslum eða eftir atvikum úttektum sem framkvæmdar eru með kortinu á grundvelli almennra skilmála varnaraðila F1. Þar sem færslurnar hafi verið staðfestar með 3-D Secure öryggiskóða kreditkorts Secure sé ekki unnt að fara fram á endurkröfu samkvæmt skilmálum kreditkortsins. Sé því ljóst að hafna beri kröfu sóknaraðila.

V.

Athugasemdir varnaraðila F2

Varnaraðili F2 krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Að mati varnaraðila F2 gat sóknaraðila ekki dulist að umræddar færslur ættu ekki uppruna sinn að rekja til Póstsins, enda hafi komið fram í báðum umræddum smáskilaboðum bæði nafn söluaðila og fjárhæð kortafærslu.

Sú krafa sé gerð til korthafa að sýna varkárni í viðskiptum sínum á netinu og deila ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að umrædd greiðsla sé réttmæt. Þannig sé ljóst að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga, fyrst með því að ýta á umræddan hlekk, þar sem vel hafi mátt greina af lestri skilaboðanna sem því barst að um vefveiðar (e. phishing) væri að ræða, og síðan með því að gefa upp greiðslukortaupplýsingar og öryggiskóða á umræddri vefsíðu.

Varnaraðili F2 segir sóknaraðila tiltaka í athugasemdum sínum við kortafærslurnar að það hafi hvorki átt hlutdeild að né samþykkt notkun á greiðslukorti sínu fyrir umræddum úttektum en ljóst sé að með staðfestingu öryggiskóðans hafi sóknaraðili almennt samþykkt umræddar færslur og þar með átt beina aðild að því að framkvæma þær.

Líkt og að framan greini sé varnaraðili F2 bundinn af skilmálum kreditkortsins við úrlausn endurkröfumála en í þeim sé kveðið á um að í þeim tilfellum sem færsla sé staðfest með öryggiskóða sé ekki unnt að krefjast endurkröfu (e. invalid dispute), sbr. kafla 11.7.5.3. í viðkomandi kreditkorta skilmálum. Af skilmálunum sé ljóst að ekki sé endurkröfuréttur til staðar þegar færsla er framkvæmd með staðfestingu öryggiskóða.

Endurkröfu sóknaraðila hafi einnig verið hafnað af kreditkortafyrirtækinu. Þá sé einnig kveðið á um ábyrgð korthafa og varúðarskyldu hans í grein 5.3 í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila F1.

Þá mótmælir varnaraðili F2 því sem röngu, að það hafi verið meðvitað um að viðkomandi söluaðili væri sviksamlegur, enda hafi umræddur söluaðili ekki verið aðili að þeim svikum sem hér um ræði, heldur væru hinir óprúttu aðilar að notfæra sér upplýsingar, uppgefnar af sóknaraðila, til þess að eiga viðskipti á heimasíðu söluaðilans. Þannig væri umræddur söluaðili í raun einnig að lenda í sömu svikum og sóknaraðili, þ.e. að söluaðilinn hafi með engu móti mátt vita að ekki hafi verið um fullkomlega eðlileg viðskipti að ræða.

Þegar varnaraðili F2 hafi orðinn grandsamur um svikin hafi strax verið gripið til allra mögulegra ráðstafana til þess að koma í veg fyrir frekara tjón. Umræddar færslur sóknaraðila væru allra fyrstu færslurnar vegna svikanna og hafði varnaraðili F2 á þeim tíma ekki þá vitneskju sem til þurfti til þess að koma í veg fyrir tjón sóknaraðila.

Ólíkt því sem sóknaraðili haldi fram var víða í fjölmiðlum varað við svikapóstum í nafni Póstsins hinn 17. september 2020. Hins vegar hafi ekki verið varað við viðskiptum við umræddan söluaðila, enda ekki ástæða til, þar sem hann hafi enga aðild átt að umræddum svikum.

Af öllu framangreindu sé ljóst að sóknaraðili beri eitt ábyrgð á umræddri færslu og hafi ítrekað sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga og staðfestingu öryggiskóðans sem því hafi borist með smáskilaboðum, þrátt fyrir að kannast hvorki við nafn söluaðila né fjárhæð færslu samkvæmt skilaboðunum, allt með þeim afleiðingum að sviksamleg kortafærsla var skuldfærð á kort þess. Af þessum sökum sé ljóst að hafna beri kröfu sóknaraðila.

VI.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort að varnaraðilar skuli endurgreiða sóknaraðila erlenda svikafærslu sem framkvæmd var á greiðslukorti sóknaraðila þann 16. september 2020.

Lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 gilda um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Um samningssamband aðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Samkvæmt framangreindu ákvæði skal notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils ber notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laganna. Varnaraðili F1 hefur gefið út almenna viðskiptaskilmála sem gilda milli F1 og viðskiptavinar, sbr. ákvæði 1.1. skilmálanna. Í 5.3. kafla almennra viðskiptaskilmála varnaraðila F1 er kveðið á um ábyrgð korthafa og varúðarskyldu hans. Þar segir m.a. að korthafi sé ábyrgur fyrir greiðslu/úttekt hafi hann staðfest framkvæmd hennar með nánar tilgreindum hætti. Þá segir jafnframt að þegar korthafi kemur fram fyrir hönd lögaðila eða einstaklings í atvinnurekstri ber reikningseigandi allt tjón sem hlýst af óheimilaðri greiðslu, enda hafi korthafi eða eftir atvikum reikningseigandi vanrækt skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum. Ákvæði 56. gr. laganna um ábyrgð greiðanda þegar um ræðir óheimila greiðslu er frávikjanlegt þegar notandi greiðsluþjónustu er ekki neytandi. Með framangreindu ákvæði í skilmálum Varnaraðila F1 hefur verið samið um að tjón sem af óheimilaðri greiðslu hlýst vegna vanrækslu korthafa á skyldum, sé á ábyrgð þess sem fram kemur fyrir hönd lögaðilans, sbr. ákvæði 5.3. skilmálanna. Vernd 56. gr. laga um greiðsluþjónustu á því

ekki við um sóknaraðila enda ekki um neytanda að ræða. Varðandi vanrækslu á skyldu sóknaraðila verður að líta til þess að, þótt fallast megi á að um svikafærslur hafi verið að ræða, þá staðfesti sóknaraðili færslur í tvígang með 3-D Secure öryggiskóða þar sem kom fram nafn erlends söluaðila og fjárhæð kortafærslu í erlendum gjaldmiðli. Í því ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili hafi ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki fallist á kröfur sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila F1, og varnaraðila, F2, er hafnað.

Reykjavík, 18. mars 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson