

Ár 2021, fimmtudaginn, 8. júlí, 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. 1/2021**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F1
og
greiðsluþjónustufyrirtækinu F2

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 F1 og F2 hér eftir nefnd varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 3. mars 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. 2. mars 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 4. mars 2021, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila, F2 bárust með bréfi dags. 24. mars 2021 og athugasemdir varnaraðila F1 bárust með bréfi dags. 29. mars 2021. Voru athugasemdirnar sendar sóknaraðila í tölvupósti 6. apríl 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust samdægurs.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 10. og 24. júní og 8. júlí 2021.

II.

Málsatvik

Hinn 27. desember 2020 fékk sóknaraðili tölvupóst varðandi sendingu sem hann átti von á, sem virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í tölvupóstinum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða tiltekna fjárhæð til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á slóð sem fylgdi póstinum, annars yrði sendingin endursend. Sóknaraðili virðist hafa farið inn á slóðina og gefið upp kortaupplýsingarnar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og cvc númer. Sóknaraðili fékk síðan send smáskilaboð í farsíma sinn með sérstökum öryggiskóða (e. Secure code) til að nota til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Málsaðilar eru ekki sammála um það hvort sóknaraðili hafi staðfest greiðslu að fjárhæð 138.335 kr. með öryggiskóðanum.

Sóknaraðili virðist hafa verið í samskiptum við varnaraðila F2 innan við einni klukkustund frá því að færslan var framkvæmd en meðal málsgagna er tölvupóstur dags. 27. desember 2020 þar sem sóknaraðili sendir skjáskot til að útskýra hvað hann hafi verið að borga þegar hann hafi gefið upp kreditkortaupplýsingarnar sínar.

Sóknaraðili sendi hinn 29. desember 2020 endurkröfubeiðni, sem var dags. 28. desember 2020, vegna kortafærslunnar til varnaraðila F1, sem sendi kreditkortafyrirtækinu endurkröfuna til umfjöllunar.

Hinn 12. febrúar 2021 tilkynnti varnaraðili F1 sóknaraðila um að seljandi hefði mótmælt endurkröfunni á þeim grundvelli sóknaraðili hefði staðfest færsluna með öryggiskóða.

Fyrir liggur í málinu að um svikapóst var að ræða en ekki pósti frá DHL.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að kreditkortafærsla að fjárhæð 138.335 kr. verði felld niður.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hún hafi verið framkvæmd án þess að hann hafi slegið inn öryggiskóðann til staðfestingar. Einnig vísar hann til þess að varnaraðili F2 hafi verið of lengi að bregðast við, en hann hafi sent upplýsingar um málið án tafar sama kvöld og færslan var framkvæmd. Öryggiskóðun og varnir við svindli séu ekki nægar hjá varnaraðilum.

Í viðbótarathugasemdum sínum áréttar sóknaraðili að öryggiskóðarnir sem væru sendir í farsíma hans hafi aldrei verið staðfestir af honum, heldur hafi úttekt strax komið. Þetta hafi hann verið búinn að upplýsa neyðarsíma varnaraðila F2 um innan nokkurra mínútna frá færslunni.

Einnig vilji hann koma á framfæri að hann hafi gert samning við varnaraðila F2 á sínum tíma um annað kreditkort, en hafi aldrei gert samning um greiðslumiðlun, þ.e. kreditkort, við varnaraðila F1.

IV.

Athugasemdir varnaraðila F1

Varnaraðili F1 krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað þar sem varnaraðili F1 geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili sýni ekki nægilega aðgát í viðskiptum á netinu með kreditkort.

Varnaraðili F1 mótmælir því að hafa sýnt af sér seinagang og sleifarlag, enda hafi hann sent endurkröfubeiðni til kortafyrirtækis um leið og hún hafi borist 29. desember 2020. Þá hafi seljandi 60 daga til að svara endurkröfunni og hafi tilkynning til sóknaraðila hinn 12. febrúar sl. því rúmast vel innan frests seljanda til að svara kröfu.

Þá mótmælir varnaraðili F1 jafnframt þeirri staðhæfingu að hafa ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum, enda sé öryggiskóði ein helsta öryggisvörn korta. Gögn málsins sýni að sérstakur öryggiskóði hafi verið sendur með smáskilaboðum í símanúmer skráð á sóknaraðila sem handhafa kortsins, þar sem fram komi nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð umþrættar greiðslu en hún hafi verið í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi engu að síður staðfest færsluna með því að slá öryggiskóðann inn. Fjárhagslegt tjón sóknaraðila megi því rekja til sóknaraðila og eigi varnaraðili F2 enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á því tjóni.

Háttsemi sóknaraðila sé ekki í samræmi við 51. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 og beri því allt tjónið samkvæmt 56. gr. sömu laga, enda hafi sóknaraðili látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi, sbr. og greinar 3.1., 6.10. og 11.2. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F1.

Framangreindu til viðbótar birti varnaraðili F1 ítarlega umfjöllun og leiðbeiningar á heimasíðu sinni um netöryggi og hafi m.a. nýlega, þegar atvik sóknaraðila hafi átt sér stað, birt frétt á heimasíðu sinni þar sem varað væri við stuldi á kortanúmerum.

Athugasemdir varnaraðila F2

Varnaraðili F2 kveðst ekki vera aðili að viðskiptasambandi við sóknaraðila. Félagið sé aðeins vinnsluaðili endurkrafna fyrir varnaraðila F1, sem sé útgefandi umrædds korts. F2 annist samskipti við færsluhirða og útgefendur sem tengist endurkröfukerfi kreditkortsins. Enn fremur veiti F2 ráðgjöf varðandi endurkröfur sé þess óskað en ákvörðun um hvernig skuli fara með slíkar kröfur sé á valdi útgefanda hverju sinni, í þessu tilfelli varnaraðila F1.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á kortafærslu sem framkvæmd var á kreditkorti sóknaraðila hinn 27. desember 2020 að fjárhæð 138.335 kr. en sóknaraðili krefst þess að færslan verði felld niður.

Sóknaraðili byggir niðurfellingarkröfu sína í fyrsta lagi á því að varnaraðili F1 hafi verið of lengi að bregðast við, enda hafi hann veitt upplýsingar um færsluna eins fljótt og auðið var en af gögnum málsins má sjá að tölvupóstur sóknaraðila til varnaraðilans F2 barst tæpri klukkustund eftir að öryggiskóðinn var staðfestur.

Meðal málgagna er ekki staðfesting á því að varnaraðili F1 hafi sent endurkröfubeiðnina sama dag og sóknaraðili sendi hana til varnaraðila F1 en hins vegar liggur fyrir að afstaða seljandans barst í síðasta lagi 12. febrúar 2021, sem nefndin telur innan eðlilegra marka. Nefndin fellst því ekki á að varnaraðilar hafi verið of lengi að bregðast við.

Í öðru lagi byggir sóknaraðili á því varnaraðilar hafi ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum, enda kveður sóknaraðili færsluna hafa verið framkvæmda án þess að hann hafi slegið inn öryggiskóðann til staðfestingar.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila F1 gilda kreditkortaskilmálar varnaraðila F1, ChargeBack Guide og lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 51. gr. laganna.

Að beiðni nefndarinnar hafa varnaraðilar lagt fram frekari málgögn. Þau málgögn sýna að öryggiskóði var sendur í farsímanúmer sóknaraðila og að öryggiskóðinn hafi verið sleginn inn áður en færslan var framkvæmd. Varnaraðili F1 hefur því fullnægt skyldu sinni samkvæmt 1. mgr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, um að sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað. Í 2. mgr. sömu greinar er kveðið á um að það fari eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skrái, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. Þessum gögnum hefur sóknaraðili ekki hnekkt og hvorki fært rök fyrir hinu gagnstæða eða lagt fram önnur gögn í því skyni. Að teknu tilliti til þeirra gagna sem liggja fyrir nefndinni, þ. á m. viðbótargagna að beiðni nefndarinnar, telst því sannað að sóknaraðili hafi bæði mótttekið öryggiskóðann og slegið öryggiskóðann inn.

Samkvæmt 55. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 er að finna þá meginreglu að þegar um óheimilaða greiðslu sé að ræða skuli greiðsluþjónustuveitandi þegar í stað endurgreiða notandanum fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef óheimilaða greiðslan hefði ekki átt sér stað. Málgreinin gerir þó þann áskilnað að skilyrði 53. gr. laganna, sem fjallar um tilkynningu notanda um óheimilaða eða ranglega

framkvæmda greiðslu, séu uppfyllt og að tekið sé tillit til annarra ákvæða IV. kafla laganna.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Í 2. mgr. greinarinnar segir að notandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann meðal annars látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í 2. mgr. þeirrar greinar er kveðið á um að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá segir í 3. mgr. greinarinnar að notandi skuli tilkynna án óþarfa tafar um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fyrir liggur að sóknaraðili uppfyllti kröfur 3. mgr. en eftir stendur 2. mgr. Í grein 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F1 er persónubundinn öryggisþáttur skilgreindur sem hvers konar auðkenning sem bundinn sé við viðkomandi einstakling eingöngu og hann einn geti notað til að sanna á sér deili í viðskiptum samkvæmt skilmálunum, svo sem rafræn skilríki, PIN númer og fingrafar, sbr. og 20. tölul. 8. gr. laganna. Í grein 6.10. kreditkortaskilmálanna eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og er mælt fyrir um að varðveiti hann þá ekki í samræmi við greinina teljist það stórfellt gáleysi. Í grein 11.2. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verður að líta til þess að samkvæmt framangreindu staðfesti sóknaraðili færsluna með öryggiskóðanum þar sem meðal annars kom fram nafn söluaðila sem ekki var DHL.

Að teknu til alls framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hann hafi látið ógert að uppfylla skyldu sína samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, þ.e. að varðveita persónubundna öryggisþætti á korti sínu, af stórfelldu gáleysi. Þá hefur varnaraðili F1 uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 54. gr. laganna. Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F1 er því hafnað. Þegar af þeirri ástæðu er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F2 einnig hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila, F1 er hafnað.

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila F2 er hafnað.

Reykjavík, 8. júlí 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hrannar Jónsson