

Ár 2021, 28. október, 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. 5/2021**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F
og
greiðslumiðluninni G

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefndsóknaraðili, annars vegar og F og G, hér eftir nefnd varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 8. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. júní 2021, var kvörtunin send varnaraða G sem var gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila G bárust með bréfi dags. 22. júní 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 24. júní 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 15. júlí 2021 og í framhaldinu var málið sent til F 3. ágúst 2021. Athugasemdir varnaraðila F bárust 1. og 2. september 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 2. september 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 9. september 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. september og 7. 21. og 28. október 2021.

II.

Málsatvik

Laugardaginn 24. apríl 2021 fékk sóknaraðili smáskilaboð vegna sendingar sem hún virðist hafa átt von á og virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í smáskilaboðunum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða 1,99 evrur til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á tiltekna vefslóð. Sóknaraðili virðist hafa farið inn á vefslóðina og gefið þar upp kortaupplýsingar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili fékk síðan send önnur smáskilaboð með sérstökum öryggiskóða sem notaður er til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Til viðbótar öryggiskóðanum kom þar fram að greiðslan sé að fjárhæð 1.099 evrur og að viðtakandi hennar, þ.e. seljandi, sé Saturn Online GmbH. Sóknaraðili staðfesti greiðsluna að fjárhæð 1.099 evrur með öryggiskóðanum. Fyrir liggur í málinu að um svikapóst var að ræða en ekki póst frá DHL.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila G tveimur mínútum eftir að hafa staðfest greiðsluna með öryggiskóðanum til að láta loka kortinu og að það eina sem henni hafi verið ráðlagt að gera hafi verið að senda beiðni um endurkröfu til varnaraðila F við næsta opnunardag, það er mánudaginn 26. apríl 2021, sem hún og

gerði. Sóknaraðili sendi varnaraðila F tölvupóst til staðfestingar síðar sama dag um að hún hefði fyllt út endurkröfuskýrslu bæði á netinu og í næsta útibúi.

Varnaraðili F segist hafa sent endurkröfuna til kreditkortafyrirtækið í kjölfar þess að hafa móttækið beiðni sóknaraðila um endurkröfu. Að sögn varnaraðila F var endurkröfunni mótmælt af seljanda á þeim grundvelli að sóknaraðili ætti ekki endurkröfurétt þar sem færslan hafi verið staðfest með öryggiskóða.

Meðal málgagna eru ekki öll samskipti sóknaraðila við báða varnaraðila en aftur á móti liggur fyrir að hinn 10. maí 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila F þar sem hún áframsendi samskipti hennar við seljanda og óskaði eftir því að bankinn myndi einnig senda tölvupóst á seljandann til að flýta fyrir ferlinu.

Svar varnaraðila F barst hinn 12. maí 2021 en þar sagði að bankinn ynni eftir ströngum endurkröfureglum frá kreditkortafyrirtækinu og að hann mætti ekki fara út fyrir þær reglur, en téðar endurkröfureglur kveði á um að bankinn fari í gegnum kreditkortafyrirtækið til að hafa samband við færslusafnarann, sem síðan tali við sinn seljanda, en aðrar leiðir megi ekki fara. Í viðhengi fylgdi svar seljanda þar sem endurkröfunni var mótmælt. Þá kveðst varnaraðili F hafa gert endurkröfuna á þeirri forsendu að viðskiptin hefðu ekki klárast að fullu. Þar sem færslan hafi hins vegar verið staðfest með sérstökum öryggiskóða þá hafi korthafi samþykkt færsluna og þar með hafi bankinn ekki endurkröfurétt. Seljandi hafi mótmælt bankanum og sendi afrit af kvittun fyrir kaupunum, staðfestingu á sendingunni og því að varan hafi verið afhent. Bankinn hafi ekkert meira í höndunum til að mótmæla seljanda og því verði að loka málinu hjá bankanum. Færslan verði sett aftur inn á kort sóknaraðila.

Varnaraðili F útskýrir nánar þá leið sem bankinn fór í tölvupósti til sóknaraðila hinn 17. maí 2021, en þar segir að bankinn hafi reynt að fara krókaleið með því að nota þá forsendu fyrir endurkröfunni að viðskiptin hafi ekki klárast að fullu, en því seljandi haf svarað með gögnum og segi að viðskiptin hafi klárast að fullu. Þess vegna geti bankinn því miður ekki haldið mótmælum sínum til streitu, seljandi hafi svarað og sýnt fram á að færslan hafi farið rétt í gegnum kerfin hjá sér. Seljandi sé grandlaus um það hver sé á bak við viðskiptin en um leið og færslan sé staðfest með sérstökum öryggiskóða sé gengið út frá því að það sé handhafi kortsins sem eigi í viðskiptunum. Ef bankinn haldi áfram að mótmæla eigi bankinn á hættu að brjóta reglur kreditkortafyrirtækisins sem geti haft alvarlegar afleiðingar fyrir bankann.

Frá framangreindu svari varnaraðila F áttu sér stað nokkur samskipti milli aðila en hinn 30. maí 2021 sendi sóknaraðili tölvupóst til varnaraðila G þar sem hún hafnaði greiðsluskyldu á grundvelli þess að upplýsingagjöf félagsins hafi ekki verið fullnægjandi og að varnaraðili G hefði sérfræðikunnáttu á þessu sviði.

Eftir að athugasemdir varnaraðila G við kvörtun sóknaraðila bárust nefndinni hinn 22. júní 2021 sendi sóknaraðili sambærilegan tölvupóst um að greiðsluskyldu væri hafnað til varnaraðila F hinn 14. júlí 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að kreditkortafærsla að fjárhæð 171.000 kr. verði felld niður.

Kröfu sinni til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hún hafi ekki fengið viðunandi leiðbeiningar og þjónustu í tæka tíð frá varnaraðila G þegar hún lokaði kortinu sínu á laugardeginum 24. apríl 2021. Þannig hefði sóknaraðili nauðsynlega þurft að fá upplýsingar um það hver hennar fyrstu viðbrögð ættu að vera til þess að lágmarka

tjón af slíkum svikum en hafi engar slíkar leiðbeiningar fengið, heldur aðeins að hún ætti að senda beiðni um endurkröfu til varnaraðila F á mánudeginum 26. apríl 2021.

Að mati sóknaraðila hefði auðveldlega verið hægt að koma í veg fyrir allt tjónið, enda hafi færslan ekki verið framkvæmd fyrr en tveimur dögum eftir að svikin áttu sér stað. Sóknaraðili hafi fengið leiðbeiningar frá varnaraðila G á mánudeginum 26. apríl 2021 um að leita að færslunni á korti sóknaraðila á leitarvélinni Google og þar með komast að því hvaðan færslan stafaði. Sóknaraðili telur að í sínu tilfelli hefði hún sjálf auðveldlega getað hringt í seljandann í Þýskalandi og stöðvað kaupin eða í það minnsta hætt við kaupin þar sem verið væri að nota kortið hennar en ekki búið að afhenda vöruna ef hún hefði fengið þessar upplýsingar strax og hún lokaði kortinu hinn 24. apríl 2021.

Það sem veki athygli sóknaraðila er að 24. apríl 2021 sé varan keypt að því virðist í gegnum netfærslu. Varan sé síðan ekki afgreidd fyrr en á mánudeginum 26. apríl 2021 klukkan 14:54.

Þá byggir sóknaraðili á því að kortanúmer hennar komi ekki fram á þeirri ítarlegu greiðslukvittun sem varnaraðili F hafi fengið í hendurnar 12. maí 2021. Greiðslukvittunin sé aukinheldur með karlmannsnafni og heimilisfangi í Berlín í Þýskalandi.

Einnig byggir sóknaraðili á því að varnaraðilar séu báðir sérfræðingar í kortaviðskiptum en hún ekki og því hefði þeim staðið nær að veita henni nauðsynlegar leiðbeiningar um það hvernig hún ætti að bregðast við í kringumstæðum sem þessum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila G

Varnaraðili G kveðst ekki vera aðili að viðskiptasambandi við sóknaraðila. Félagið sé aðeins vinnsluaðili endurkrafna fyrir varnaraðila F, sem sé útgefandi umrædds kort. Varnaraðili G annist samskipti við færsluhirða og útgefendur sem tengist endurkröfukerfi kreditkortafyrirtækisins. Enn fremur veiti varnaraðili G 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 F. Í máli sóknaraðila hafi verið um að ræða samþykka færslu með sérstökum öryggiskóða en slík staðfesting feli í sér yfirfærslu ábyrgðar vegna færslu frá seljanda til korthafa. Af þeirri ástæðu sé enginn endurkröfurettur fyrir hendi.

Með vísan til framangreinds hafni varnaraðili G alfarið ábyrgð vegna máls sóknaraðila.

Athugasemdir varnaraðila F

Varnaraðili F krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem bankinn geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili sýni ekki nægilega varúð í viðskiptum á netinu með kreditkortu.

Varnaraðili F byggir í fyrsta lagi á því að bankinn hefði ekki getað aðhafst frekar eftir að sóknaraðili var búin að gefa upp kortaupplýsingar sínar og samþykkja greiðsluna með því að slá inn sérstaka öryggiskóðann sem hún fékk sendan í smáskilaboðum.

Í öðru lagi byggir varnaraðili F á því að skilyrði 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. grein 11.2. kreditkortaskilmála bankans, séu uppfyllt en samkvæmt ákvæðinu skuli korthafi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila F leggi 1. mgr. 51. gr. sömu laga þá skyldu á sóknaraðila að nota kreditkortu í samræmi við

kreditkortaskilmála varnaraðila F, sbr. og grein 3.1. skilmálanna. Í grein 11.2. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannanlega aðild að ef hann hafi látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Þar sé mælt fyrir um þær skyldur korthafa að varðveita persónubundna öryggisþætti sína og að það teljist stórfellt gáleysi að gera það ekki. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verði til þess að líta að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóðanum þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðli en ekki DHL í íslenskum krónum. Telja verði að tjón sóknaraðila megi því rekja til þess að hún hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri því ábyrgð á færslunni, enda um stórfellt gáleysi að ræða.

Í þriðja lagi byggir varnaraðili F á því að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi þjónustu, leiðbeininga, varna eða öryggis varnaraðila F heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í viðskiptum á netinu. Varnaraðili F eigi enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að hún væri orsök tjóns sóknaraðila. Það hafi ekki verið gert. Þá hafi varnaraðili F veitt ítarlegar leiðbeiningar og upplýsingar um netvarnir til viðskiptavina sinna á heimasíðu sinni.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðilar beri ábyrgð á kortafærslu að fjárhæð 171.000 kr. sem var framkvæmd á kreditkorti sóknaraðila hinn 24. apríl 2021.

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

Í 55. gr. laga um greiðsluþjónustu 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. Málsgreinin 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. 51. gr. laganna 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. sömu greinar 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. 51. gr. en eftir stendur 2. mgr. greinarinnar. Í ákvæði 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila F 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 tilliti til framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hún 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 F uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 54. gr. laganna. Er því ekki unnt að fella skaðabótaábyrgð á hendur varnaraðila á grundvelli laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Kemur því næst til skoðunar hvort byggja megi bótagrundvöll fyrir skaðabótakröfu sóknaraðila á ólögfestu sakarreglunni. Sóknaraðili hefur einkum byggt skaðabótakröfu sína á því að koma hefði mátt í veg fyrir tjón hefði varnaraðili G veitt henni viðunandi upplýsingar þegar hún hringdi í kortafyrirtækið í kjölfar þess að hafa slegið inn öryggiskóðann og áttað sig á svikunum.

Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila virkist, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til ólögmatrar og saknæmrar háttsemi, það er ásetnings eða gáleysis, orsakasamband sé fyrir hendi og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Við sakarmatið ber að líta til þess að varnaraðilar eru að selja sérfræðiþjónustu á þessu sviði og bera því sérfræðiábyrgð í skilningi skaðabótaréttar, sem leiðir til þess að ströngu sakarmati er beitt gegn þeim. 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 varnaraðilar vissu eða máttu 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.

Fallast má á með sóknaraðila að varnaraðili G hefði mátt benda sóknaraðila fyrir á þann möguleika að leita að færslunni á leitarvélinni Google og þar með komast að því hvaðan færslan væri að koma. Slíkt athafnaleysi eitt og sér getur þó ekki verið grundvöllur skaðabótaábyrgðar varnaraðila í ljósi þess að með öllu er ósannað að sóknaraðili hefði yfir höfuð getað komið í veg fyrir tjón sitt ef hún hefði fengið fyrirnefndar upplýsingar fyrir. Þá verður ekki fram hjá því litið að sú háttsemi sóknaraðila, að gefa upp kortaupplýsingar sínar og síðar öryggiskóða, verður að telja frumorsök tjóns sóknaraðila.

Framangreindu til viðbótar er vert að nefna að skyldur greiðsluþjónustuveitenda í tengslum við greiðslumiðil eru taldar upp í 52. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Að mati nefndarinnar fæst ekki séð af gögnum málsins að varnaraðilar hafi vanrækt skyldur sínar samkvæmt téðu ákvæði. Þá hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðilar hafi brotið í bága við aðrar skráðar eða óskráðar háttennisreglur sem gilda um starfsemi varnaraðila. Athafnaleysi varnaraðila getur því ekki talist saknæmt í skilningi sakarreglunnar.

Að framangreindu virtu telur nefndin sóknaraðila ekki hafa leitt nægar líkur að því að hafa orðið fyrir tjóni sökum téðs athafnaleysis eða að háttsemi varnaraðila hafi talist saknæm í skilningi sakarreglunnar. Skilyrði sakarreglunnar eru því ekki uppfyllt og bera varnaraðilar ekki skaðabótaábyrgð á þeim grundvelli.

Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila F er því hafnað. Þegar af þeirri ástæðu er kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila G einnig hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila, F, er hafnað.

Kröfu sóknaraðila M, gagnvart varnaraðila G, er hafnað.

Reykjavík, 28. október 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Geir Arnar Marelsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson