

Ár 2021, fimmtudaginn, 23. september er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

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

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2021**:

**Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 22. júní 2021, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. júní 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. 15. júlí 2021 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 3. ágúst 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 14. ágúst 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 16. og 23. september 2021.

II.

Málsatvik

Þann 25. febrúar 2021 fékk sóknaraðili tölvupóst, sem leit út fyrir að vera frá Póstinum, þess efnis að hennar biði sending sem hún yrði að greiða 399 kr. fyrir. Tölvupóstinum fylgdi hlekkur sem flutti sóknaraðila yfir á greiðslusíðu, þar sem hún gaf upp allar greiðslukortaupplýsingar sínar, þ.e. kortanúmer, gildistíma og CVV númer. Í kjölfarið fékk sóknaraðili sent öryggisnúmer, eða Secure Code, í SMS skilaboðum til að staðfesta greiðslu upp á EUR 800,00 til seljanda að nafni Revolut. Sóknaraðili staðfesti í tvígang færslu fyrir EUR 800,00 á þessari tilteknu síðu og voru því tvær færslur skuldfærðar á kort sóknaraðila upp á EUR 800,00 hver.

Sóknaraðili hafði í kjölfarið samband við varnaraðila, sem tilkynnti henni að ekki væri til staðar endurkröfuréttur vegna færslunnar þar sem hún hefði framkvæmt þær sjálf og jafnframt staðfest með innslætti öryggisnúmers, eða Secure Code, í tengslum við færslurnar. Varnaraðili tilkynnti færslurnar til kortafyrirtækisins FF og ráðlagði sóknaraðila að reyna að hafa samband við Revolut til þess að fá færslurnar bakfærðar. FF sendi fyrirspurn á færsluhirði Revolut, sem að staðfesti að þarna væri um svik að ræða, og var hann beðinn um að vera með milligöngu um að endurheimta féð. Engin endurgreiðsla fékkst hins vegar á kortareikning sóknaraðila frá Revolut, þar sem að þeir sem svikapóstinn sendu höfðu að öllum líkindum verið búnir að leysa til sín fjárhæðina.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili viðurkenni ábyrgð sína í tengslum við ofangreindar svikafærslur, þar sem hún greiddi samtals EUR 1600,00 inn á erlendan aðila, sem hún taldi vera í nafni Póstsins.

Sóknaraðili byggir á því að hún hafi ítrekað fengið SMS skilaboð með vitlausum fjárhæðum og að hún sé hætt að taka mark á þeim. Vísar sóknaraðili til þess að hún hafi áður fengið SMS skilaboð frá FF þar sem upphæðin hafi verið tilgreind með tveimur núllum of mikið. Því hafi hún gert ráð fyrir því sama í þessu tilviki, að upphæðin væri tilgreind með tveimur núllum of mikið og hún væri að greiða EUR 8,00.

Í viðbótarathugasemdum hafnar sóknaraðili því að úrskurður nefndarinnar í máli nr. 16/2020 eigi við, enda séu málin frábrugðin hvert öðru.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að kreditkortaskilmálar bankans gildi um viðskiptasamband aðila og samningur um útgáfu kreditkorts gildi um samningssambandið. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt kafla 4 grein ii í kreditkortaskilmálunum skuli korthafi í netviðskiptum og við símgreiðslu gefa upp nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer sé þess óskað af söluaðila og jafngildi slík upplýsingagjöf samþykki korthafa fyrir viðskiptunum. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðila hafi ekki geta dulist að umræddar færslur ættu ekki uppruna sinn að rekja til Póstsins, enda hafi komið skýrt fram í báðum SMS skilaboðunum að söluaðili væri Revolut. Í SMS skilaboðunum sé jafnframt tekið fram að korthafi skuli ekki staðfesta færslu nema upplýsingar um færsluna reynist réttar.

Varnaraðili vísar til þess að krafa sé gerð til korthafa um varkárni í viðskiptum á netinu, ásamt því að deila ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að umrædd greiðsla sé réttmæt. Varnaraðili segist ítrekað minnst á þetta í tölvupóstum til korthafa og með almennum auglýsingum. Þá sé á heimasíðu varnaraðila að finna upplýsingar um hvað öryggisvottun netfærslu þýði og áréttað mikilvægi þess að gengið sé úr skugga um að upphæð, mynt og nafn seljanda stemmi við viðskiptin, því að staðfesting með öryggisnúmeri á netinu jafngildi því að staðfesta viðskipti með PIN-númeri.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga með því að ýta á hlekk meðfylgjandi tölvupóstinum, þar sem greina hefði mátt af lestri svikapóstsins að um vefveiðar (e. Phising) væri að ræða, einnig með því að gefa upp greiðslukortaupplýsingar og öryggiskóða á umræddri vefsíðu.

Máli sínu til stuðnings vísar varnaraðili í úrskurð Úrskurðarnefndarinnar nr. 16/2020, þar sem reynt hafi á samskonar svindl. Í því máli hafi nefndin komist að þeirri niðurstöðu að korthafinn hafi ekki gætt með nægjanlegum hætti að persónubundnum öryggisþáttum á korti sínu, þar sem hann staðfesti í tvígang færslur með 3-D secure öryggiskóða þar sem kom fram nafn erlends söluaðila og fjárhæð kortafærslu í erlendum gjaldmiðli.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að svikafærslu sem framkvæmd var á greiðslukort sóknaraðila þann 25. febrúar 2021.

Lög um greiðslubjónustu nr. 120/2011 gilda um greiðslubjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Um samningssamband aðila gilda skilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Samkvæmt framangreindu ákvæði skal notandi greiðslubjónustu 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 hefur gefið út kreditkortaskilmála sem gilda um viðskiptasamband aðila. Í 4. kafla kreditkortaskilmálanna er kveðið á um varðveislu og notkun korts. Samkvæmt grein ii. segir að í netviðskiptum og við símgreiðslu skuli korthafi gefa upp nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer sé þess óskað af söluaðila og jafngildir slík upplýsingagjöf samþykki korthafa fyrir viðskiptunum.

Sú krafa er gerð til korthafa að sýna varkárni í viðskiptum sínum á netinu. Varnaraðili hefur áréttað mikilvægi þess að korthafar deili ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að umrædd greiðsla sé réttmæt. Þá er á heimasíðu varnaraðila að finna sérstakar upplýsingar um öryggisvottun netfærslu, sem á sér stað þegar korthafi notar kreditkort sitt í viðskiptum á netinu. Áréttað er mikilvægi þess að korthafi gangi úr skugga um að upphæð, mynt og nafn seljanda stemmi við viðskiptin, því staðfesting með öryggisnúmeri á netinu jafngildir því að staðfesta viðskipti með PIN-númeri. Þar sem öryggisnúmer sem korthafi fær sent í SMS skilaboðum jafngildir PIN-númeri er mikilvægt að korthafi varðveiti farsímamann og persónubundna öryggisþætti svo að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að SMS skilaboðunum. Áréttað er að netfærslur sem framkvæmdar eru með öryggisnúmeri Vottun Visa séu á ábyrgð korthafa.

Þótt fallast megi á að um svikafærslur hafi verið að ræða, verður að líta til þess að sóknaraðili staðfesti í tvígang færslur með öryggiskóða þar sem kom fram nafn erlends söluaðila og fjárhæð kortafærslu í erlendum gjaldmiðli. Í því ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki hjá því komist en að hafna kröfu sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 23. september 2021

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Lilja Jensen
Magnús Fannar Sigurhansson