

Ár 2021, föstudaginn, 17. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2021**:

**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 nefndur sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 11. október 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. 10 október 2021. Með tölvupósti nefndarinnar 14. 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. 9. nóvember 2021 og voru þær áframsendar sóknaraðila samdægurs. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 26. nóvember 2021.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 9. og 17. desember 2021

### **II.**

#### **Málsatvik**

Þann 18. ágúst 2020 átti sóknaraðili í viðskiptum við fyrirtæki á netinu með greiðslukorti sínu. Viðskipti sóknaraðila voru við fyrirtæki sem ber nafnið A, en á heimasíðu þess kemur fram að fyrirtækið stundi viðskipti á netinu, m.a. með hlutabréf. Alls átti sóknaraðili viðskipti við framangreint fyrirtæki í fjögur skipti. Færslurnar áttu sér stað á tímabilinu 18. ágúst til 3. nóvember 2020 samtals að fjárhæð EUR 4.750. Fyrstu tvær færslurnar, dags. 18. ágúst og 22. september 2020 voru ekki staðfestar með öryggiskóða (e. Secure Code) en síðari færslurnar, dags. 14. október og 3. nóvember 2020 staðfesti sóknaraðili með öryggiskóða.

Þann 16. mars 2021 sendi sóknaraðili kröfubréf til varnaraðila þar sem hann krafðist endurgreiðslu á framangreindum fjórum færslum samtals að fjárhæð EUR 4.750 þar sem hann taldi sig hafa orðið fórnarlamb svika vegna framangreindra viðskipta. Varnaraðili hafnaði kröfum sóknaraðila þann 19. mars 2021 á þeim grundvelli að kröfurnar væru of seint fram komnar, auk þess sem tvær af færslunum hefðu verið samþykktar með öryggiskóða. Varnaraðili benti sóknaraðila á þann möguleika að tilkynna svikin til lögreglu.

### **II**

#### **Umkvörtunarefni**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði sér EUR 4.750.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi verið svikinn í viðskiptum á netinu við fyrirtækið A. Að mati sóknaraðila ber varnaraðili ábyrgð á því fjárhagslega tjóni sem sóknaraðili varð fyrir í tengslum við svikin. Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína sem hvílir á fjármálafyrirtæki gagnvart viðskiptavinum sem verða fyrir svikum. Að mati sóknaraðila hefði varnaraðili ekki átt að framfylgja greiðslufyrirmælum fyrr en bankinn gat fullvissað sig um að lögmætur grundvöllur hafi verið fyrir greiðslunni. Framangreind skylda gangi frammar almennri skyldu fjármálafyrirtækis um að framkvæma fyrirmæli viðskiptavina án tafar og myndast þegar greiðslufyrirmæli viðskiptavinarins benda til þess að um misnotkun sé að ræða. Sóknaraðili byggir á því að engar viðeigandi varúðarráðstafanir hafi verið framkvæmdar af varnaraðila. Þá þykir sóknaraðila ljóst að varnaraðili búi ekki yfir fullnægjandi vörnum gegn svikum. Að mati sóknaraðila þurfi eftirlitsdeildir að tryggja að starfsfólk búi yfir viðhlítandi þekkingu og bregðist við grunsamlegum færslum.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila hefði mátt vera ljóst að eitthvað grunsamlegt væri í gangi. Vísar sóknaraðili til þess að þar sem bankinn hafi greitt heimildarlaust af reikningi sóknaraðila verði að líta svo á að varnaraðili hafi verið að greiða af fjármunum bankans, ekki sóknaraðila. Sóknaraðili fer fram á að varnaraðili skuldfæri til baka fjárhæðina inn á reikning sóknaraðila og greiði jafnframt skaðabætur fyrir fjárhagslegt tjón.

Í viðbótarathugasemdum bendir sóknaraðili á að athugasemdir varnaraðila brjóti gegn sjónarmiðum um neytendavernd. Þá áréttar sóknaraðili að hann hafi verið beittur svikum af glæpasamtökum. Sóknaraðili byggir á því að um misneytingu hafi verið að ræða þar sem fyrirtækið beitti sálfræðilegum aðferðum til að fá samtals EUR 4.750 frá sóknaraðila. Í viðbótarathugasemdum vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili sé betur í stakk búinn til að greina áhættu tiltekinnar viðskipta og hefði því átt að grípa inn í viðskipti sóknaraðila. Bendir sóknaraðili á að varnaraðili búi yfir sérþekkingu á þessu sviði og hafi því mátt vera ljóst að sóknaraðili væri að eiga í viðskiptum við svindlara. Sóknaraðili byggir á því að þar sem varnaraðili hafi heimilað og framkvæmt millifærslurnar, sé varnaraðili beinlínis að taka þátt í sviksamlegri starfsemi.

Í viðbótarathugasemdum byggir sóknaraðili á því að varnaraðili þurfi að grípa til frekari aðgerða til að tryggja viðskiptavinum sínum vernd gagnvart líklegu fjárhagslegu tjóni. Í viðbótarathugasemdum vekur sóknaraðili athygli á atriðum sem hann telur að hefði mátt kveikja á viðvörunarbjöllum hjá starfsfólki eða í kerfum varnaraðila. Þá bendir sóknaraðili á atriði sem hann telur vera dæmi um vandaða viðskiptahætti sem varnaraðili þurfi að taka tillit til í sinni starfsemi.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilegrar varúðar í viðskiptum sínum á netinu. Varnaraðili mótmælir staðhæfingu sóknaraðila um að bankinn hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína og ekki haft nægar varnir gegn svikum. Varnaraðili bendir á að ein helsta öryggisvörn korta séu öryggiskóðar. Öryggiskóði sé persónuleg auðkenning korthafa sem berst í SMS skilaboðum og korthafi gefur upp til staðfestingar færslu. Sé öryggiskóði ekki sleginn inn þá fer færslan ekki í gegn, en með því að staðfesta færslu með öryggiskóða sé korthafi að ábyrgjast færsluna. Varnaraðili vísar til þess að færslur sóknaraðila dags. 18. ágúst og 22. september 2020 hafi ekki verið staðfestar með öryggiskóða. Síðari færslurnar dags. 14. október og 3. nóvember 2020 hafi hins vegar verið staðfestar með öryggiskóða.

Varnaraðili kveðst hafa leitað til greiðslumiðlunarfyrtækis B vegna málsins til að fá gögn varðandi öryggiskóða færslanna. Varnaraðili vísar til þess að einungis hafi fundist gögn vegna síðustu færslunnar, dags. 3. nóvember 2020, þar sem hinar hafi verið orðnar of gamlar. Af þeim gögnum sem varnaraðili fékk frá B leiði að öryggiskóði hafi verið sendur í símanúmer sóknaraðila vegna færslunnar. Í skilaboðunum til sóknaraðila hafi ásamt öryggiskóða verið kveðið á um nafn hins erlenda söluaðila ásamt fjárhæð greiðslunnar, sem verið var að staðfesta, í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi staðfest umrædda færslu með því að slá inn öryggiskóðann.

Varnaraðili byggir á því að lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 gildi um viðskipti aðila í fyrirliggjandi máli þar sem þau lög hafi verið í gildi á þeim tíma er málsatvik áttu sér stað. Þá gildi einnig kreditkortaskilmálar varnaraðila um samningssamband aðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna beri notanda greiðsluþjónustu að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum jafnframt að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laganna. Þá vísar varnaraðili til 2. mgr. 56. gr. laganna, en samkvæmt framangreindu ákvæði skal greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Í grein 6.10. í kreditkortaskilmálum varnaraðila eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum og mælt fyrir um að það teljist stórfellt gáleysi að varðveita persónubundna öryggisþætti ekki í samræmi við fyrirmæli ákvæðisins. Samkvæmt grein 11.2. í kreditkortaskilmálunum beri korthafi 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 grein 6.10. Varnaraðili byggir á því að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hann hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni.

Varnaraðili mótmælir því einnig að bera ábyrgð á færslum dags. 18. ágúst og 22. september 2020, þrátt fyrir að þær hafi ekki verið staðfestar með öryggiskóða, þar sem sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti. Samkvæmt grein 11.1 í kreditkortaskilmálum varnaraðila bar sóknaraðila að gera skriflega og undirritaða athugasemd hjá varnaraðila innan 10 daga frá eindaga reikningsins. Eftir 30 daga frá því að færslunum var skilað samkvæmt yfirliti var varnaraðila ekki skylt að taka athugasemdir til meðferðar. Þá bar sóknaraðila samkvæmt grein 11.2. að tilkynna það án tafar til varnaraðila ef hann taldi kort sitt hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Varnaraðili bendir á að endurkröfuréttur samkvæmt eyðublaði varnaraðila „Fyrirspurn vegna kortafærslu – endurkrafa“ sé 90 dagar frá úttektardegi. Samkvæmt Handbók Mastercard um endurkröfur var tímafresturinn 120 dagar fyrir þær færslur sóknaraðila sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða. Varnaraðili byggir á því að sá frestur hafi verið útrunninn þegar sóknaraðili gerði athugasemd við færslurnar.

Því telur varnaraðili ljóst að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að óska ekki eftir endurgreiðslu fyrr en nokkrum mánuðum eftir að endurkröfurétturinn rann út. Sóknaraðili hafði áður óskað eftir endurgreiðslu innan tímafrests til að gera endurkröfu vegna annarra færslna sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða og fengið þær endurgreiddar án vandkvæða. Því geti sóknaraðili ekki borið fyrir sig að hafa ekki þekkt rétt sinn eða kennt varnaraðila um tjón sitt.

Varnaraðili byggir á því að hin meintu svik sóknaraðila snúist ekki um það að sóknaraðili hafi verið blekkur til að staðfesta greiðslurnar með persónubundnum

öryggisþáttum, enda hafi sóknaraðili sjálfur staðhæft í kröfubréfi sínu að hafa staðið að færslunum þar sem hann taldi sig vera að taka þátt í fjárfestingum en síðar talið sig hafa verið svikinn. Hin meintu svik snúist því um að söluaðilinn hafi ekki ávaxtað fjármunina sem sóknaraðili afhenti honum með hinum umþrættu færslum eins og sóknaraðili hafði óskað. Varnaraðili bendir á að ekki hafi kviknað á viðvörunarbjöllum hjá starfsfólki eða í kerfi bankans þar sem seljendurnir hafi verið merktir sem „Skólar og menntun“. Varnaraðili byggir á því að hann beri ekki ábyrgð á fjárfestingarákvörðunum sóknaraðila og falli töpuð ávöxtun ekki undir ábyrgð varnaraðila. Að mati varnaraðila byggir tjón sóknaraðila á óvarkárni í viðskiptum á netinu ásamt tómlæti að gera endurkröfu innan tímamarka.

## VI.

### Niðurstaða

Ágreiningur málsins lýtur að því hvort að varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila EUR 4.750 vegna svika sem sóknaraðili varð fyrir í viðskiptum á netinu við fyrirtækið A. Af málsatvikum leiðir að fyrirtækið gaf sig út fyrir að stunda viðskipti á netinu, m.a. með hlutabréf og taldi sóknaraðili sig vera að taka þátt í fjárfestingum. Í málinu koma til skoðunar fjórar færslur sóknaraðila samtals að fjárhæð 4.750 EUR á tímabilinu 18. ágúst til 3. nóvember 2020. Færslur sóknaraðila, dags. 18. ágúst og 22. september 2020, voru ekki staðfestar með öryggiskóða (e. Secure Code). Síðari tvær færslurnar, dags. 14. október og 3. nóvember 2020, staðfesti sóknaraðili með öryggiskóða.

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðili hafi vanrækt aðgæsluskyldu sína þar sem bankanum hafi mátt vera ljóst að um svik væri að ræða. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að óska ekki eftir endurgreiðslu fyrr en nokkrum mánuðum eftir að endurkröfuréttir rann út. Þá byggir varnaraðili á því að færslur sóknaraðila dags. 14. október og 3. nóvember 2020 hafi jafnframt verið staðfestar með öryggiskóða og sóknaraðili hafi því ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með örugum hætti sem hann beri ábyrgð á.

Á þeim tíma sem málsatvik áttu sér stað voru í gildi lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Á eyðublaði varnaraðila um fyrirsögn vegna kortafærslu – endurkrafa, kemur fram að endurkröfuréttur sé innan 90 daga frá úttektardegi. Samkvæmt Handbók kreditkortafyrirtækis um endurkröfur er frestur til að krefjast endurgreiðslu á færslum sem ekki eru staðfestar með öryggiskóða 120 dagar frá framkvæmd þeirra. Í fyrirbyggjandi máli framkvæmdi sóknaraðili tvær færslur sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða, dags. 18. ágúst og 22. september 2020. Sóknaraðili sendi varnaraðila kröfubréf þann 16. mars 2021 en þá var endurgreiðslufresturinn liðinn fyrir þær kröfur sem ekki voru staðfestar með öryggiskóða. Af gögnum málsins má ráða að sóknaraðili setti fram formlega endurkröfu á hendur varnaraðila þann 25. febrúar 2021 vegna færslu dags. 21. febrúar 2021 að fjárhæð 42.331 kr. Framangreind færsla hafði ekki verið staðfest með öryggiskóða og fékk sóknaraðili hana endurgreidda. Það er því á ábyrgð sóknaraðila að hafa ekki sett fram endurkröfu á hendur varnaraðila fyrir færslur dags. 18. ágúst og 22. september 2020 fyrr en eftir að tímafresturinn var útrunnin.

Síðari færslur sóknaraðila, dags. 14. október og 3. nóvember 2020 voru staðfestar af hálfu sóknaraðila með öryggiskóða. Samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga nr. 120/2011 ber notanda greiðslumiðils að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Í 6. kafla kreditkortaskilmála

varnaraðila er kveðið á um notkun og varðveislu korts. Samkvæmt grein 6.1. í skilmálunum ber korthafi ábyrgð á varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili komist ekki yfir það. Í grein 6.10. eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum. Samkvæmt ákvæðinu telst það stórfellt gáleysi að varðveita ekki persónubundna öryggisþætti í samræmi við fyrirmæli kreditkortaskilmálanna. Í 11. kafla skilmálanna er fjallað um ábyrgð á færslum. Samkvæmt grein 11.2. ber korthafi ekki ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannarlega aðild að, nema korthafi hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi eða látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Með framangreindum ákvæðum í skilmálum varnaraðila hefur verið samið um að korthafi ber sjálfur ábyrgð á færslum sem hann staðfestir með persónubundnum öryggisþáttum. Í fyrirliggjandi máli viðurkennir sóknaraðili sjálfur að hafa staðið að færslunum og bera gögn málsins það með sér. 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 kröfum sóknaraðila.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð :**

Kröfu sóknaraðila M gagnvart varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. desember 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson  
Lilja Jensen