

Ár 2022, fimmtudaginn 24. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Hjörleifur Gíslason, varaformaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 16/2021**:

**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 6. desember 2021, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 13. desember, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 5. janúar 2022 og voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 18. janúar 2022. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 24. janúar og viðbótar athugasemdir 27. janúar, 8. og 10. febrúar 2022.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 17. og 24. febrúar 2022.

II.

Málsatvik

Þann 3. október 2021 voru tvær færslur framkvæmdar á kreditkort sóknaraðila til söluaðilans A, samtals að fjárhæð 333.134 kr.

Sóknaraðili hringdi í þjónustuver varnaraðila þann 4. október 2021 og gerði athugasemd vegna framangreindra færslna á kreditkort hans og lét í kjölfarið loka korti sínu. Varnaraðili upplýsti sóknaraðila um að kreditkortafyrirtækið hefði þegar greitt umræddar fjárhæðir til söluaðila og því myndi varnaraðili gera endurgreiðslukröfu á hendur kreditkortafyrirtækinu fyrir hönd sóknaraðila.

Þann 7. október 2021 sendi varnaraðili tölvupóst til sóknaraðila vegna endurgreiðslukröfunnar. Í tölvupóstinum kom fram að endurkröfuréttur væri ekki fyrir hendi þar sem sóknaraðili hefði staðfest færslurnar tvær í gegnum farsíma sinn með því að slá inn sérstakan 3D öryggiskóða. Var sóknaraðila bent á að hafa samband við lögreglu ef hann teldi að einhver óviðkomandi hefði komist yfir upplýsingar um kreditkortanúmer hans og nýtt sér þær upplýsingar. Sóknaraðili svaraði varnaraðila með tölvupósti sama dag, þar sem hann staðfesti að hafa fengið SMS frá kreditkortafyrirtækinu þann 3. október 2021 með 3D öryggiskóða en sóknaraðili neitaði því að hafa slegið inn öryggiskóðann. Sóknaraðili upplýsti að hann hefði haft samband við kreditkortafyrirtækið út af málinu og þar hafi hann fengið þær upplýsingar að 3D öryggiskóðinn hefði verið sleginn inn.

Sóknaraðili mætti á fund með starfsmönnum varnaraðila þann 11. október 2021 til þess að fara nánar yfir málið. Var sóknaraðili þar upplýstur um að málið yrði skoðað

frekar af hálfu varnaraðila. Þann 18. október 2021 tilkynnti varnaraðili með tölvupósti til sóknaraðila að kortafærslurnar hefðu verið staðfestar með 3D öryggiskóða samkvæmt upplýsingum sem varnaraðili hafði aflað frá kreditkortafyrirtækinu. Var sóknaraðili upplýstur um að kortareikningur hans yrði skuldfærður fyrir gjalddaga kortsins.

Þann 21. október 2021 sendi lögmaður sóknaraðila bréf til varnaraðila, þar sem farið var fram á endurskoðun á ákvörðun varnaraðila um synjun á niðurfellingu umræddra kreditkortafærslna. Varnaraðili hafnaði þeirri kröfu með bréfi dags. 10. nóvember 2021.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 333.134 kr., vegna færslna sem skuldfærðar voru án greiðsluheimildar á kreditkort sóknaraðila, dags. 3. október 2021 til söluaðilans A.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi til engra þeirra krafna stofnað til sem varnaraðili hefur greitt fyrir út af bankareikningi hans gegn mótmælum. Vísar sóknaraðili til þess að hann hafi ekkert af þeim viðskiptum vitað sem sögð eru hafa átt sér stað. Sóknaraðili kannast ekkert við að hafa stofnað til þessara greiðslna, kannast ekkert við nafngreindan seljanda og sé algerlega ómeðvitaður um hvað verið var að kaupa né hver og hvernig til kaupanna hafi verið stofnað. Sóknaraðili vísar til þess að kröfurnar hafi verið greiddar áður en hann hefði fengið vitneskju um þær og tæpum mánuði áður en honum var ætlað að mæta þeim á kreditkortareikningi sínum. Sóknaraðili vísar til þess að honum hafi verið tjáð af hálfu þjónustufulltrúa kreditkortafyrirtækisins að hann hafi sjálfur veitt greiðsluheimildina með símanum sínum til söluaðilans. Þá hafi honum verið tjáð að A virtist vera seljandi dýrra úra og skartgripa á Filippseyjum. Sóknaraðili kveðst ekki kannast við þetta fyrirtæki, hafi aldrei komið til Filippseyja né haft nokkur síma- eða tölvupóstsamskipti við nokkurn þar. Sóknaraðili vísar til þess að hann fái ekki skilið hvernig hann hefði átt að fara að því að senda staðfestingu greiðslanna með öryggiskóða, fyrir tilstilli síma sem hafi ávallt verið í hans vörslu.

Sóknaraðili vísar til þess að hann hafi látið loka korti sínu í gegnum þjónustufulltrúa varnaraðila þann 4. október 2021, eftir að hann varð var við ókunnu færslurnar. Þrátt fyrir að hafa látið loka korti sínu hafi honum borist fleiri skilaboð frá kreditkortafyrirtækinu þar sem hann var beðinn um að staðfesta pantanir frá fyrirtækjum sem hann kannaðist ekki við. Að mati sóknaraðila ber það vott um sviksamlegt athæfi einhvers aðila, sem hafði af honum umtalsvert fé með sviksamlegum hætti, sem látið var ná fram að ganga fyrir tilstilli kreditkortafyrirtækisins og varnaraðila.

Sóknaraðili óskar eftir því að varnaraðila verði gert að setja skýrar reglur um meðferð mála þar sem rökstuddur grunur er um að sviksamlegt athæfi hafi átt sér stað og að þær reglur verði skýrar, skilmerkilegar og aðgengilegar. Að mati sóknaraðila er nauðsynlegt að fólk, sem treystir varnaraðila fyrir meðferð fjármuna sinna, viti hvaða reglum sé fylgt af hálfu varnaraðila þegar fyrir koma atburðir eins og þeir sem liggja fyrir í þessu máli.

Í viðbótarathugasemdum bendir sóknaraðili á að hann hafi brugðist við með viðvaranir sínar gagnvart greiðslunum strax á fyrsta degi er hann varð var við þær. Sóknaraðili ítrekar að honum hafi borist þrjár sambærilegar beiðnir frá kreditkortafyrirtækinu um staðfestingu á greiðslukröfum frá erlendum söluaðilum eftir

að kortinu hans var lokað. Að mati varnaraðila eru það sömu aðilar að reyna að hafa af honum meira fé með ólögmætum hætti.

Sóknaraðili vísar í athugasemd varnaraðila um að starfsmenn varnaraðila hafi staðfest á fundi þann 9. október 2021 að viðkomandi kortanúmer hafi verið í minni símans sem benti til þess að kortaupplýsingar og CVV númer kortsins hafi verið slegið inn á umrædda vefsíðu með símtækinu. Sóknaraðili bendir á að sími hans hafi ekki verið skoðaður á umræddum fundi þó hann hafi boðið það. Starfsfólk varnaraðila hafi metið ástæðulaust að skoða síma sóknaraðila en tóku gilt vottorð sem sóknaraðili framvísaði um að ekkert hafi verið sent úr símanum með SMS skilaboðum.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ekkert gert til þess að liðsinna viðskiptamanni sínum til margra áratuga í því að netglæpamennirnir næðu ekki fram verknaði sínum. Varnaraðili hafi virt að vettugi bréf sóknaraðila dags. 7. október 2021 þar sem sóknaraðili neitaði varnaraðila um heimild til þess að greiða umræddar kröfur út af reikningi sínum.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að færslurnar hafi verið heimilaðar með því að slegnar hafi verið inn kortaupplýsingar inn á greiðslusíðuna A, og þær síðan staðfestar með einnota lykilorði sem barst í síma sóknaraðila sem hluta af auðkenningu (3D Secure) við framkvæmd beggja greiðsla. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt staðfestingu frá kreditkortafyrirtækinu hafi sóknaraðili staðfest fyrri greiðsluna með 3D öryggiskóða þann 3. október 2021 kl. 12:38:28 en þá síðari kl. 12:40:01 sama dag. Varnaraðili bendir á að allar kortaupplýsingar og CVV númer hafi verið slegnar inn á greiðslusíðuna A á netinu og síðan hafi 3D öryggiskóðinn verið sleginn inn með símanum, beint inn á vefsíðuna. Öryggiskóðinn hafi verið sleginn inn á vefsíðuna en ekki með því að senda SMS-skeyti. Að mati varnaraðila hefur sóknaraðili orðið fyrir því sem kallað er „Phising“ eða vefveiðar, þar sem tölvupóstur er sendur af netglæpamanni dulbúinn sem tölvupóstur frá lögmætum og áreiðanlegum aðila.

Varnaraðili byggir á því að við móttöku og notkun greiðslukortsins hafi sóknaraðili undirgengist skilmála varnaraðila sem gilda um notkun kreditkorta útgefnum af varnaraðila. Varnaraðili vísar til þess að lög um greiðsluþjónustu og almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila gildi um greiðslufyrirmæli sem viðskiptavinur gefur með notkun greiðslukorts. Þegar umræddar færslur áttu sér stað hafi verið í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, útgefnir 1. september 2020, ásamt lögum nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili byggir á 51. gr. laganna um að notanda greiðsluþjónustu sé skylt að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Í kafla 4.8. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila komi fram að viðskiptavininn beri að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt sé inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Þá komi fram í kafla 5.3 að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN og öðrum persónubundnum öryggisþáttum. Vísar varnaraðili til þess að korthafi sem ekki varðveitir kortið sitt, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti til samræmis við skilmálana sé ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar væru með kortinu. Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt kafla 5.3 í skilmálum varnaraðila geti korthafi ekki afturkallað greiðslur sem hann framkvæmir með korti. Varnaraðili vísar til þess að korthafa beri að sannreyna upplýsingar um greiðslu áður en einnota lykilorð/öryggiskóði er slegið inn til staðfestingar á greiðslu

enda beri hann ábyrgð á því að þær upplýsingar séu réttar. Geri hann það ekki teljist það vera stórfellt gáleysi sem korthafi ber sjálfur ábyrgð á.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 1. mgr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu skal greiðsluþjónustuveitandi notanda sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað, að framkvæmd greiðslu hafi verið nákvæmlega skráð og færð í reikningshald og að tæknileg bilun hafi ekki haft áhrif á hana eða að á henni sé einhver annar ágalli, í þeim tilvikum ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd. Vísar varnaraðili til þess að samkvæmt 20. tl. 8. gr. laganna sé hugtakið sannvottun skilgreint sem aðferð sem gerir greiðsluþjónustuveitanda kleift að sannreyna notkun tiltekins greiðslumiðils, þ.m.t. persónubundnar öryggisráðstafanir. Að mati varnaraðila fól framangreind aðferð, sem sóknaraðili notaði við auðkenningu og staðfestingu á umræddum greiðslufyrirmælum, í sér sannvottun í skilningi laganna.

Sóknaraðili neiti að hafa veitt þriðja aðila aðgang að kortaupplýsingum sínum eða símanum sínum sem kreditkortafyrirtækið sendi öryggiskóðann í. Samkvæmt 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu falli öll ábyrgð vegna óheimilaðra færslna á korthafa hafi hann m.a. látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Skyldur korthafa samkvæmt 51. gr. séu m.a. þær að fara með kortið í samræmi við skilmála sem um það gilda.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi varðandi varðveislu kortaupplýsinga og staðfestingu í símtæki.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna svikafærslna sem skuldfærðar voru á kreditkort sóknaraðila til söluaðilans A. Um er að ræða tvær færslur sem framkvæmdar voru þann 3. október 2021, samtals að fjárhæð 333.134 kr.

Sóknaraðili neitar því að hafa haft nokkuð með þessar úttektir að gera og kannast hvorki við þessar færslur né ofangreindan söluaðila. Sóknaraðili neitar því að hafa staðfest færslurnar með 3D öryggiskóða sem sent var í símann hans.

Varnaraðili byggir á því að færslurnar tvær hafi verið staðfestar með öryggiskóða og sóknaraðili hafi því ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti sem hann beri ábyrgð á.

Á þeim tíma sem málsatvik áttu sér stað voru í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, útgefnir 1. september 2020, ásamt lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Skilmálarnir voru uppfærðir með nýrri útgáfu 1. nóvember sl. og tóku þeir gildi gagnvart núverandi viðskiptavinum varnaraðila 1. desember 2021. 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. Við viðtöku greiðslumiðils ber notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þá ber greiðsluþjónustuveitanda að sanna að sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa framkvæmt greiðslu, sbr. 54. gr. laga um greiðsluþjónustu. Samkvæmt 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu fellur öll ábyrgð vegna óheimilaðra færslna á korthafa hafi hann m.a. látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi.

Í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila kemur fram í kafla 4.8, að viðskiptavini ber að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt er inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Þá kemur fram í kafla 5.3 að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN og annarra persónubundinna öryggisþátta til þess að koma í veg fyrir að þriðji aðili geti komist yfir kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið. Korthafa er óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té og skal korthafi gæta fyllsta öryggis upplýsinganna. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálana telst það stórfellt gáleysi. Þá kemur einnig fram í kafla 5.3 í skilmálunum að korthafi sé ábyrgur fyrir greiðslu hafi hann staðfest framkvæmd hennar, m.a. með undirritun á sölunótu eða skráningu PIN, með skráningu upplýsinga um kort í þar til gerða reiti við kaup á vörum eða þjónustu á netinu eða með því að samþykkja framkvæmd greiðslu með öðrum hætti til samræmis við reglur varnaraðila hverju sinni. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmála varnaraðila er hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum eða úttektum sem framkvæmdar eru með kortinu. Með framangreindum ákvæðum í skilmálum varnaraðila hefur verið samið um að korthafi ber sjálfur ábyrgð á færslum sem hann staðfestir með persónubundnum öryggisþáttum.

Í málinu liggur fyrir yfirlýsing sérfræðings sem sóknaraðili leitaði til um að umræddur sérfræðingur hafi yfirfarið símtæki sóknaraðila og staðfest sé að engar sms sendingar hafi verið sendar út af símtæki sóknaraðila ætlaðar varnaraðila, greiðslumiðlun eða öðrum. Að því er virðist gæti misskilningur verið til staðar af hálfu sóknaraðila um að staðfesting á færslum hafi verið framkvæmd með því að senda sms skilaboð í gegnum símtæki hans.

Samkvæmt staðfestingu frá kreditkortafyrirtækinu, sem liggur fyrir í málinu, var handinnsleginn á greiðslusíðu söluaðilans A, þann 3. október 2021 kl. 12:38:28, 3D öryggiskóði sem sendur hafði verið í síma sóknaraðila vegna greiðslu að fjárhæð 91.084 PHP, jafnvirði 242.420 kr., og sama dag kl. 12:40:01 var handsleginn inn á greiðslusíðu A, 3D öryggiskóði vegna greiðslu að fjárhæð 34.084 PHP, jafnvirði 90.715 kr. Gögn málsins bera það með sér að færslur til söluaðilans A hafi verið staðfestar með 3D öryggiskóða sem barst í símtæki sóknaraðila. Þá benda gögn málsins ekki til annars en að fullnægjandi sannvottun vegna framkvæmdar greiðslu hafi átt sér stað í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Einnig er ekkert sem bendir til annars en að persónubundinn öryggisþáttur sóknaraðila hafi verið notaður við staðfestingu þeirra færslna sem ágreiningur málsins lítur að. Jafnframt hefur ekki verið sýnt fram á að átt hafi verið við símtæki sóknaraðila eða að það hafi verið í varðveislu annars en hans sjálfs. Í þessu ljósi verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili hafi 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 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, 24. febrúar 2022.

Hjörleifur Gíslason

Geir Arnar Marelsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Magnús Fannar Sigurhansson