

Ár 2023, fimmtudaginn 1. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 3/2023**:

**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 25. janúar 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 30. janúar 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 20. febrúar 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 21. febrúar 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi dag. 24. febrúar 2023 og var áframsent til varnaraðil með tölvupósti 27. febrúar 2023. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. mars 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 23. mars, 14. og 27. apríl og 1. júní 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili kveðst hafa verið á ferðalagi í Frakklandi 11.–15. janúar 2023 þegar hann hafi uppgötvað síðdegis hinn 14. s.m. að bæði debet- og kreditkort frá varnaraðila væru horfin úr kortaveski hans. Sóknaraðili hafi farið inn á app varnaraðila og séð fjölda færslna með debetkortinu sem hann hafi ekki kannast við og væri fyrsta færslan frá því um þrjú að nóttu til. Hafi hann þá þegar haft samband við kortafyrirtæki sitt á Íslandi og látið loka viðkomandi kortum. Nánar tiltekið heldur sóknaraðili því fram að tólf færslur hafi verið framkvæmdar með debetkorti hans án hans samþykkis, þar á meðal tvær úttektir í hraðbanka, en engar með kreditkortinu.

Samkvæmt yfirliti frá kortafyrirtækinu var meginþorri hærri færslanna staðfestur með PIN númer en tvær lægstu færslurnar með snertilausri greiðslu. Sóknaraðili kveðst ekki vita fyrir víst hvernig óviðkomandi hafi komist yfir debetkort hans og PIN númer en telur líklegast að það hafi gerst þegar hann hafi farið á öldurhús um kvöldið og notað debetkortið til að borga í stöðumæli fyrir ungan mann sem hann hafi hitt þá um kvöldið en þá greiðslu hafi hann staðfest með PIN númeri kortsins.

### **III.**

#### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér 579.617 kr. með dráttarvöxtum frá 20. janúar 2023 til greiðsludags, eftir atvikum að frádregnum 50

evrum sbr. 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þá krefst sóknaraðili þess að varnaraðili greiði sér mögulegan vaxtakostnað sem sóknaraðili hefur orðið fyrir frá því að ólögmatar færslur voru skuldfærðar, þ.e. 14. janúar eða síðar, þangað til greiðsla skv. fyrri kröfu berst inn á reikninginn.

Kröfum sínum til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að varnaraðila beri að endurgreiða tjón sóknaraðila á grundvelli 75.–80. gr. laga nr. 114/2021. Bótaábyrgð varnaraðila geti aðeins fallið niður vegna svika eða stórfellds gáleysis sóknaraðila en sönnunarbyrði fyrir slíkri háttsemi sóknaraðila hvíli á varnaraðila, sbr. 2. másl. 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021. Þrátt fyrir að sönnunarbyrði hvíli á varnaraðila hafi sóknaraðili útskýrt að hann telji sig hafa orðið fórnarlamb óprúttinna glæpamanna og þar hafi engin eigin sök verið á ferð, hvað þá stórfellt gáleysi.

Sóknaraðili hafnar þeim málalíbúnaði varnaraðila að ef óviðkomandi aðili kemst yfir PIN númer korthafa teljist það í öllum tilvikum stórfellt gáleysi, enda fari það eftir atvikum hverju sinni, eins og segi í 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021.

Auk þess að komast yfir PIN númer debetkortsins hafi viðkomandi aðilar einnig þurft að komast yfir kortið. Þar telji sóknaraðili sömuleiðis að hann hafi ekki borið neina eigin sök heldur hafi hann orðið fyrir þjófnaði af hálfu manna sem erfitt sé að vara sig á og sem væntanlega hafi kunnað þannig til verka að venjulegur grandvar maður yrði einskis var.

Sóknaraðili bendi á að samkvæmt 4. másl. 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 beri varnaraðila að endurgreiða þegar í stað inn á reikning sóknaraðila nema hann sé grunaður um svik og tilkynning þá send til Fjármálaeftirlitsins. Væntanlega beri að skilja þetta svo að sú leiðrétting á stöðu á reikningi sóknaraðila eigi að fara fram til bráðabirgða jafnvel þegar varnaraðili haldi fram stórfelldu gáleysi sóknaraðila.

Gögn um hinar ólögmatu færslur beri með sér að þar séu veitingastaðir og söluturnar í París að einhverju leyti samsekir við að þvætta illa fengið fé. Varnaraðila í alþjóðlegu samstarfi fjármálastofnana eigi að vera í lófa lagið að ganga eftir því að endurheimta fjármunina að verulegu leyti og draga þannig úr eigin tjóni og stuðla að heilbrigðari viðskiptaháttum sömuleiðis.

Sóknaraðili hafi gert sitt til að hægt væri að hafa uppi á hinum óprúttu aðilum með því að fara til lögreglu í París en eins og lýst sé í bréfi til varnaraðila hafi undirtektir verið dræmar.

Að öllu samanlögðu hvetji sóknaraðili varnaraðila til að axla ábyrgð á þeirri ríku neytendavernd sem felist í lögum nr. 114/2021, fallast á kröfur sóknaraðila og bæta almennt upplýsingagjöf til þeirra sem kunni að lenda í svipuðum atvikum um að þeir kunni að eiga rétt í stað þess að láta í veðri vaka að þeir séu réttlausir.

Í viðbótarathugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að varnaraðili byggji málalíbúnað sinn einkum á tvennu. Annars vegar því að ósannað sé að kortinu hafi verið stolið og hins vegar því að sóknaraðili hafi annað hvort geymt kort og PIN-númer á sama stað eða ekki tryggt að enginn sæi númerið þegar það hafi verið slegið inn.

Hvað fyrra atriðið varðar bendir sóknaraðili á að hann hafi fullnægt tilkynningarskyldu sinni skv. 3. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021, látið loka kortinu um leið og hann hafi orðið var við hvarfið, greint starfsmanni kortafyrirtækisins og varnaraðila frá því í síma þann sama dag hvað hefði gerst og tilkynnt stuldinn til lögreglu í París.

Ef varnaraðili vilji byggja á því að færslurnar hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila eða með samþykki hans þá eigi hann með réttu að kæra sóknaraðila til Fjármálaeftirlitsins fyrir tilraun til svika, sbr. niðurlag 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021. Á meðan það sé ekki gert sé vandséð að varnaraðili geti byggt á þessu sjónarmiði.

Sóknaraðili áréttar að sönnunarbyrði um atriði sem gætu leyst varnaraðila undan ábyrgð hvíli á honum, sbr. 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021, en hvað sem því liði hafi varnaraðila ekki tekist að hrekja málavaxtalýsingu sóknaraðila. Yfirlit kortafyrirtækisins yfir færslur á debetkorti sóknaraðila frá 14. janúar 2023 renni stöðum undir frásögn sóknaraðila. Ítrekað sé reynt að taka útaf kortinu allan þann dag, stundum með árangri og stundum ekki. Það sé sterk vísbending um að einhverjum hafi legið á að ná sem mestu út af kortinu á skömmum tíma.

Færslurnar séu margar hverjar á veitingastöðum og í söluturnum þar sem nokkuð augljóst sé að það þurfi vitorðsmenn til að ná út slíkum fjárhæðum á skömmum tíma. Það sé vísbending um að hér hafi sóknaraðili orðið fyrir bardinu á skipulagðri glæpastarfsemi.

Sóknaraðili bendir síðan á að hann hafi fengið þær upplýsingar símleiðis frá kortafyrirtækinu að minnsta kosti einu sinni hafi verið reynt að nota kreditkortid með röngu PIN númeri. Það styðji líka frásögn sóknaraðila um atvik máls. Þótt báðum kortunum hafi verið stolið um leið hafi sömu aðilar einungis komist yfir annað PIN-númerið.

Hvað síðara atriðið varðar, þ.e. að varnaraðili byggi á því til vara að sóknaraðili hafi annað hvort geymt kort og PIN-númer á sama stað eða ekki tryggt að enginn sæi númerið þegar það hafi verið slegið inn, bendir sóknaraðili á að eins og hann hafi ávallt haldið fram sé hann ekki viss hvernig viðkomandi hafi komist á snoðir um PIN-númerið. Sóknaraðili telji líklegast að það hafi gerst þegar hann hafi slegið það inn í greiðsluvél vegna bílastæðis. Hvort viðkomandi hafi séð yfir öxlina á sóknaraðila eða hvort vitorðsmaður hafi verið nálægur með sjónauka eða hvort einhver búnaður eða efni hafi verið á greiðsluvélinni sem hafi gert þeim kleift að komast yfir PIN-númerið viti sóknaraðili ekki.

Að því er varðar hugtakið stórfellt gáleysi þá segi í aðfararorðum 72 að tilskipun 2015/2366, sem lög nr. 114/2021 innleiða, að inntak þess ráðist af landslögum. Hér sé þó um að ræða meira en einfalt gáleysi og þurfi umtalsvert skeytingarleysi eins og til dæmis þegar kort og PIN-númer eru geymd á sama stað. Án þess að þau aðfararorð séu endilega bindandi fyrir skýringu laga nr. 114/2021 þá veiti þau vísbendingu um hversu strangar kröfur beri að gera varðandi varúð korthafa. Eins og áður hafi komið fram hafi sóknaraðili aldrei geymt kort og PIN-númer á sama stað og ekki heldur í París þegar atvik hafi gerst.

Að því marki sem skilmálar varnaraðili víki frá lögum nr. 114/2021 þá hljóti lögin að gilda, sbr. einnig fyrrnefnd aðfararorð 72. Í skilmálunum sé því til dæmis slegið föstu í grein 5.4. að alls kyns möguleg háttsemi korthafa sé stórfellt gáleysi. Það hljóti hins vegar að vera matsatriði hverju sinni skv. íslenskum rétti.

Þá vilji sóknaraðili ítreka að hann telji sig hafa orðið fyrir bardinu á óprúttum glæpamönnum sem hafi tekist að ginna hann til að nota kortið í því skyni að ná niður PIN-númerinu og síðan stela því, auk annars korts, án þess að hann yrði nokkurs var. Síðan hafi þeir vitorðsmenn á veitingahúsum og tóbaksverslunum til að hjálpa sér til að ná út sem mestum fjármunum á skömmum tíma. Það að hafa ekki varað sig á þessu sé mögulega hrekkleysi en engan veginn stórfellt gáleysi.

Að því er varðar dráttarvexti þá fellst sóknaraðili á að 5. gr. laga nr. 38/2001 feli í sér að þeir séu einungis kræfir þegar liðinn er mánuður frá 20. janúar 2023 er bréf var sent varnaraðila.

Sóknaraðili verði fyrir vaxtakostnaði vegna þess að varnaraðili hafi ekki sinnt þeirri skyldu sinni að greiða þegar í stað umrædda fjárhæð inn á reikning hans, sbr. 4. másl. 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 þar sem segir að tryggja skuli að eignfærslan á

reikning korthafa skuli hafa sama gildisdag og þegar fjárhæðin var skuldfærð. Sé því gerð krafa um að varnaraðili bæti sóknaraðila það tjón sem hann hefur orðið fyrir vegna þessarar vanrækslu varnaraðila. Þar sé um að ræða yfirdráttarvexti varnaraðila af kröfufjárhæðinni sem er 579.617 kr.

Til einföldunar sé því gerð krafa um yfirdráttarvexti varnaraðila af kröfufjárhæðinni frá 14. janúar 2023 til 20. febrúar 2023 en dráttarvexti skv. lögum nr. 38/2001 upp frá því til greiðsludags.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að fyrri kröfu sóknaraðila verði hafnað. Þá krefst varnaraðili þess aðallega að síðari kröfu sóknaraðila verði vísað frá en til vara að henni verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að úttektirnar með debetkortinu hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila eða með hans samþykki. Því til stuðnings vísar hann til þess að framvísun korts á afgreiðslustað og staðfestingu greiðslu með PIN númeri teljist vera sterk sannvottun greiðslu í skilningi laga nr. 114/2021. Greiðslufyrirmælin beri þar af leiðandi ekki annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálfur heimilað greiðslurnar enda hafi hann einn kortið undir höndum og vitneskju um PIN númerið. Þá bendi varnaraðili að sóknaraðili hafi ekki sannað að debetkorti hans hafi verið stolið og að það hafi verið notað með ólögmetum hætti. Fyrir þessu sé ekki næg sönnun að sóknaraðili hafi óskað eftir því að kortinu yrði lokað.

Verði ekki fallist á ofangreint er byggt á eftirfarandi.

Varnaraðili vísar til þess að hann hafi fullnægt skilyrðum 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 og að kortafyrirtækið hafi staðfest það.

Þá leiði það af 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. 75. gr., að við mat á þætti notenda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Við móttöku og notkun kreditkortsins hafi sóknaraðili undirgengist þá skilmála og reglur sem gilda um notkun kreditkorta útgefnum af varnaraðila. Á þeim tíma sem færslurnar áttu sér stað hafi verið í gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila. Af köflum 5.3. og 5.4. skilmálanna leiði að innsláttur PIN númers sé ein af auðkenningarleiðum og að korthafar séu ábyrgðir fyrir varðveislu kortsins, PIN númers og annarra persónubundinna öryggisþátta til að koma í veg fyrir misnotkun þriðja aðila. Hafi korthafi ekki varðveitt ofangreint til samræmis við skilmálana sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar séu með kortinu.

Sé sannvottun talin sönnuð, eins og í þessu máli, en korthafi neiti því að hafa heimilað greiðslu vakni sú spurning hvort þriðji aðili hafi haft aðgang að kortinu og getað auðkennt sig og staðfest greiðslufyrirmælin fyrir hönd eða í nafni sóknaraðila. Að mati varnaraðila séu tveir möguleikar fyrir hendi hvernig þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer kortsins. Í fyrsta lagi að PIN númer hafi verið geymt með kortinu, enda liggi fyrir að PIN númer hafi verið slegið inn í öll skiptin sem kortið hafi verið notað en rangt PIN númer hafi aldrei verið slegið inn. Með því að geyma upplýsingar um PIN númer með kortinu hafi sóknaraðila mátt vera ljóst að ekki væri hægt að koma í veg fyrir misnotkun á kortinu. Í öðru lagi að sá sem hafi stolið af honum debetkortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN númer um nóttina og hafi síðan tekist að stela af honum kortaveski hans og taka bæði kortin úr því og síðan koma kortaveskinu aftur í vörslu sóknaraðila án þess að hann tæki eftir því. Í báðum tilvikum sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti að geyma PIN

númer með kortinu eða tryggja að enginn sæi PIN númer þegar það væri slegið inn. Sú háttsemi feli í sér stórfellt gáleysi samkvæmt kafla 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila en bent sé á að það að sóknaraðili hafi verið að koma af öldurhúsi áður en hann hafi slegið inn PIN og því aukist líkur á því að hann hafi ekki sinnt nægilega vel að persónubundnum öryggisþáttum sínum. Að mati varnaraðila megi gera þá varkárniskröfur til korthafa að hann geri það sem sé í hans valdi til að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN númer þegar það er slegið inn, til dæmis með því að setja líkamann fyrir lyklaborð hraðbanka þannig að ekki sé hægt að horfa yfir öxlina á honum þegar hann slær inn PIN númerið og setja aðra höndina yfir posa þegar PIN númer er slegið inn. Því sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið eftir ákvæðum 75. gr. laga nr. 114/2021 og kafla 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili skuli bera allt tjón af misnotkun kortsins, enda hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna. Samkvæmt 4. mgr. 80. gr. skuli taka tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilyrða greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum var stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að bera sjálfur ábyrgð á samkvæmt 1. og 3. mgr. 80. gr. Atvik málsins beri með sér að annað hvort hafi PIN númer verið geymt með kortinu eða að sóknaraðili hafi ekki sýnt nægilega aðgát þegar hann hafi slegið inn PIN númer við notkun kortsins. Að mati varnaraðila teljist sú háttsemi ásetningur í skilningi laganna að sækja upplýsingar um PIN númer, skrá þær hjá sér og geyma með korti í kortaveski og einnig sé um stórfellt gáleysi að ræða þegar ekki er gætt að eðlilegum varúðarráðstöfunum þegar PIN númer er slegið inn. Því eigi ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna ekki við, en takmörkuð ábyrgð samkvæmt ákvæðinu sé bundin við stórfellt gáleysi korthafa. Telji varnaraðili því ljóst að ákvæði 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laganna, eigi jafnframt ekki við.

Telji nefndin að háttsemi sóknaraðila hafi hvorki verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar skv. 75. gr. þannig að ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna eigi við í málinu veki varnaraðili athygli á því að aðeins sóknaraðili hafi haft debetkortið undir höndum og upplýsingar um PIN. Sóknaraðili beri ábyrgð á því að geyma PIN þannig að það komist ekki til vitundar þriðja aðila, sbr. 75. gr. laganna og kafla 4.5. í viðskiptaskilmálum varnaraðila. Af málsatvikum sé ljóst að þriðji aðili hafi haft kortið undir höndum ásamt PIN og því sé líklegt að það hafi verið geymt með kortinu eða þá að þriðji aðili hafi séð sóknaraðila slá inn PIN. Í því felist að minnsta kosti stórfellt gáleysi til að brjóta framangreindar reglur og að mati varnaraðila verði að hafa það í huga þegar meta eigi hvaða fjárhæð tjónsins sóknaraðili verði að bera sjálfur. Telji varnaraðili atvik og aðstæður með þeim hætti að sóknaraðili skuli sjálfur bera ábyrgð á tjóninu.

Í greinargerð með ákvæðinu segi að gera megi ráð fyrir því að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þyki heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslan gefi kringumstæður tilefni til. Sambærilegt ákvæði hafi verið í 3. mgr. 56. gr. eldri laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 en varnaraðila sé ekki kunnugt um neitt fordæmi hjá úrskurðarnefnd eða dómstólum.

Með vísan til i-liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr., samþykta úrskurðarnefndarinnar telji varnaraðili að vísa verði frá þeim hluta kröfu sóknaraðila sem varðar dráttarvexti þar sem engar málsástæður eða lagarök séu færð fyrir kröfunni en ljóst sé af ákvæði 5. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001 að sóknaraðili eigi ekki rétt á dráttarvöxtum frá þessari dagsetningu og því verði að hafna kröfunni.

Síðari kröfu sóknaraðila verði einnig að vísa frá þar sem hún sé óskýr og krafan sé ekki til staðar þar sem stofnun hennar ráðist af atvikum sem gerist í framtíðinni. Ef ekki sé fallist á frávísun sé það ófrávíkjanlegt skilyrði samkvæmt lögum um meðferð einkamála að krafist sé ákveðinnar fjárhæðar og að ekki sé hægt að gera kröfu sem byggist á atvikum sem ekki séu komin fram, réttindin sem krafist er þurfi að vera orðin til þegar krafan er sett fram.

Í viðbótarathugasemdum sínum áréttar varnaraðili að ekkert bendi til þess að um óheimilaðar greiðslur hafi verið að ræða. Varnaraðili hafi uppfyllt skyldu sína skv. 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 og sóknaraðili hafi ekki sannað að debetkorti hans hafi verið stolið, t.d. með því að leggja fram afrit af lögregluskýrslu þar sem þjófnaðurinn er kærður.

Þá bendi varnaraðili á að rétt PIN hafi alltaf verið slegið inn við úttektir á debetkortinu og bendi það til þess að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónulegum öryggisþáttum sínum eins og áður hafi verið rakið.

Loks byggi varnaraðili á því að í 75. gr. laga nr. 114/2021 og ákvæðum 5.4. í Almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila sé hinn almenni notandi debetkorta upplýstur um að rík ábyrgð felist í notkun kortsins, korthafi þurfi að fara gætilega við notkun þess og passa upp á allar upplýsingar um kortið og PIN. Korthafar geti beitt öðrum leiðum til að greiða fyrir þjónustu, til dæmis með reiðufé eða setja kort upp í veski í síma og þannig komið í veg fyrir að þurfa að vera með kortið sjálft í fórum sínum og þá þurfi ekki að slá inn PIN. Það sé því ekki nauðsynleg þjónusta að gefa út greiðslukort svo einstaklingar geti greitt fyrir vöru og þjónustu. Sá sem ákveði að óska eftir debetkorti hjá varnaraðila og nota það sé í skilmálum varnaraðila upplýstur um ábyrgðina sem því fylgi, enda séu hættur margar, og beri hann ábyrgð á því að notkunin sé í samræmi við skilmála varnaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á kortafærslum sem framkvæmdar voru á debetkorti sóknaraðila 16. janúar 2023 að heildar fjárhæð 579.17 kr.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna. Lög nr. 114/2021 komu í stað laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, og er ætlað að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum og breytingar á öðrum nánar tilteknum tilskipunum.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Í 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins, þ.e. t.d. PIN númer á greiðslukortum, en ekki greiðslumiðilinn sjálfan.

Í 78. gr. laga nr. 114/2020 er fjallað um sannvottun vegna framkvæmdrar greiðslu. Þar segir m.a. í 3. mgr. að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi

með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum skv. 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn eða greiðsluvirkjandinn, eftir því sem við á, skal leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 segir um þetta ákvæði:

Í 3. mgr. er sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 80. gr. laga nr. 114/2021 um að greiðandi skuli bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinber viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Enn fremur segir í 3. mgr. sömu greinar að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum nr. 114/2021 segir m.a. um þetta ákvæði að gera megi má ráð fyrir að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þykir heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Í þessu ákvæði felst mikilvæg neytendavernd. Sambærilegt valkvætt ákvæði var innleitt í 3. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. [120/2011](#).

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukortaupplýsingum hafi líklega verið stolið af honum þegar hann greiddi fyrir bílastæði í stöðumæli fyrir þriðja aðila í Frakklandi. Þá hafi sóknaraðili ekki geymt PIN-númer sitt með kortinu og hafi ávallt gætt þess að veita ekki öðrum upplýsingar um PIN-númer sitt. Frásögn sóknaraðila er trúverðug og að nokkru marki studd gögnum, þ.m.t. um óeðlilega notkun kortsins eftir svikin. Hún felur í sér yfirgnæfandi líkur á að sóknaraðili hafi verið fórnarlamb svikahrappa sem hafi stolið korta- og PIN-upplýsingum af honum.

Við mat á því hvað teljist „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 2. mgr. 75. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN- númer þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki hægt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferðar greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái nær sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa.

Þótt á það verði fallist að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu við notkun kortsins við þær aðstæður sem lýst er í málavöxtum þá verður ekki talið að hann hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins eða upplýsingum því tengdu, eða brotið þannig gegn skilmálum varnaraðila, að sóknaraðili hafi firrt sig rétti til að krefjast niðurfellingar á færslum. Er þá m.a. litið til þess að sóknaraðili tilkynnti tafarlaust um þjófnað og ætlaða misnotkun á kortinu.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin ekki unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þó kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Þykir nefndinni rétt að fella atvik undir 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 50 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar.

Hvað varðar dráttarvaxtakröfu sóknaraðila þá telur nefndin að hún sé það óskýr, sem og órökstudd, að vísa beri henni frá nefndinni m.v. framlögð gögn og framsetningu í málgögnum.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M, 579.617 kr. að frádregnum jafnvirði 50 Evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi hinn 14. janúar 2023. Dráttarvaxtakröfu sóknaraðila er vísað frá.

Reykjavík, 1. júní 2023  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir  
Hildigunnur Hafsteinsdóttir      Jóhann Tómas Sigurðsson

### Niðurstaða minnihluta:

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukorti hafi verið stolið af honum og að þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer hans þegar hann greiddi fyrir í stöðumæli. Sóknaraðili lýsir því hvernig hann hafi hitt þriðja aðila á öldurhúsi í stórborg og þá sömu nótt hafi hann greitt í stöðumæli fyrir viðkomandi og að honum viðstöddum hafi hann slegið inn PIN númer greiðslukortsins. Jafnframt telur sóknaraðili að möguleiki sé á að þriðji aðilinn hafi séð PIN númerið með því að horfa yfir öxlina á sóknaraðila þegar greitt var í stöðumælinn.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númera og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að innsláttur PIN númera hafi verið hagað með þeim hætti að líkur séu á að þriðji aðili hafi geta komist yfir PIN númer með því einu að horfa yfir öxl sóknaraðila, telur minnihluti ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggis persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og hinar óheimilu greiðslur megi því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og



2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati minnihluta með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Reykjavík, 1. júní 2023  
rafræn undirskrift

Fura Sóley Hjálmarsdóttir      Magnús Fannar Sigurhansson