

Ár 2023, fimmtudaginn 5. október, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2023**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtæki 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 F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 18. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 21. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 10. maí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með bréfi dags. 23. maí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 24. maí 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila í tölvupósti dags. 25. maí, 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 31. ágúst og 5. október 2023.

II.

Málsatvik.

Hinn 11. október 2022 bárust sóknaraðila skilaboð í gegnum samskiptaforritið „Messenger“. Skilaboðin voru send í nafni vinkonu sóknaraðila í gegnum „Facebook“ síðu hennar. Að sögn sóknaraðila hafði óprúttinn aðili komist inn á „Facebook“ reikning vinkonunnar skömmu áður. Að sögn sóknaraðila var í upphafi óskað eftir símanúmeri hennar og hún svo í kjölfarið beðin um að taka þátt í leik. Til að taka þátt var sóknaraðili beðin um ýmsar upplýsingar og meðal annars lét sóknaraðili í té greiðslukortaupplýsingar. Í kjölfarið bárust í símtæki sóknaraðila smáskilaboð á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Jafnframt voru upplýsingar um nafn seljanda og fjárhæð kaupanna og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Í lok skilaboðanna var svo tilgreindur „SecureCode“ og upphæð kaupanna annars vegar í gjaldmiðlinum PLN og hins vegar í USD. Sóknaraðili sló inn báða kóðana og voru tvær færslur gerðar á greiðslukort sóknaraðila, annars vegar færsla að fjárhæð 5.999,88 PLN til félagsins Allegro og hins vegar færsla að fjárhæð 1.060 USD til félagsins Noor Shilan 2.

Sóknaraðili sendi varnaraðila tilkynningu um óheimilaðar færslur og lét loka greiðslukortinu. Sóknaraðili óskaði jafnframt eftir því að varnaraðili sendi endurkröfubeiðni á greiðsluþjónustuveitanda seljanda þar sem um svikafærslur væri að

ræða. Auk þess hefðu færslurnar ekki uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun og væri það á ábyrgð varnaraðila. Varnaraðili hafnaði því að greiðslurnar hefðu ekki uppfyllt skilyrði um sannvottun en féllst á að reyna endurkröfur á greiðsluþjónustuveitanda seljanda. Endurkröfubeiðnir varnaraðila reyndust árangurslausar og var sóknaraðili tilkynnt hinn 6. janúar 2023 að málinu væri lokið af hálfu varnaraðila. Leitaði þá sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem sendi erindi til varnaraðila og kom kröfum sóknaraðila aftur á framfæri hinn 10. mars sl. Endanleg höfnun varnaraðila barst svo í svarbréfi til Neytendasamtakanna dagsettu 23. mars 2023.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að um hafi verið að ræða rafrænar greiðslur sem annars vegar voru staðfestar með greiðslukortaupplýsingum og hins vegar svokölluðum 3Dsecure kóða sem er almennur kóði sem sendur var í farsíma sóknaraðila. Í 101 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu sé kveðið á um þá skyldu greiðsluþjónustuveitanda að krefjast sterkrar sannvottunar hjá greiðanda þegar slík greiðsla er virkjuð. Í 40. lið 1. mgr. 3. gr. sömu laga sé sterk sannvottun skilgreind með því móti að hún feli í sér notkun á tveimur af eftirfarandi þremur þáttum;

- Þekking
- Umrád
- Eðlislægni

Að mati sóknaraðila uppfyllti staðfestingaraðferð varnaraðila ekki þann áskilnað í tilfelli framangreindra greiðslna. Byggir sóknaraðili mat sitt aðallega á álit og skýringum European Banking Authority (EBA) (evrópska bankaeftirlitsstofnunin) á þáttum sterkrar sannvottunar. Í álit EBA megi finna ítarleg rök þess efnis að innsláttarkóðar líkt og þeir sem notaðir eru til staðfestingar á greiðslum með 3Dsecure falli undir staðfestingaráttinn *umráð* en ekki *þekkingu*. Á þeim grundvelli telji sóknaraðili þar með að greiðsla sem staðfest er með þeim hætti sem um ræðir í máli þessu uppfylli ekki þann áskilnað sterkrar sannvottunar um notkun á tveimur af framangreindum þremur þáttum.

Sóknaraðili vísar einnig til þess að í reglum nr. 1220 um sterka sannvottun viðskiptavina og almenna örugga opna staðla vegna samskipta í greiðsluþjónustu, útgefnum af Seðlabanka Íslands og birtum í stjórnartíðindum þann 29. október 2021 sé vísað til þess að greiðsluþjónustuveitendur skuli fylgja ákvæðum framseldrar reglugerðar framkvæmdastjórnarinnar í tengslum við sterka sannvottun viðskiptavina. Sóknaraðili telur að álit EBA sem sé sjálfstætt stjórnvald sem vinnur m.a. að samhæfingu og skilvirkni á regluverki um fjármálamarkaði innan Evrópusambandsins hljóti því að hafa töluvert vægi við túlkun á kröfum um sterka sannvottun. Því til stuðnings megi jafnframt vísa í svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til Neytendasamtakanna dags 14. desember 2022 er laut m.a. að framangreindu álit EBA um inntak sterkrar sannvottunar þar sem komi fram að við mat á því hvað teljist til sterkrar sannvottunar yrði horft til álits og leiðbeininga EBA. Þá telur sóknaraðili að þar sem um hafi verið að ræða svikagreiðslur þá sé í raun um að ræða óheimilaðar greiðslur og þar sem sannvottun greiðslnanna hafi ekki uppfyllt skilyrði 40. t. l. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu um sterka sannvottun þá beri sóknaraðili ábyrgð á því tjóni sem greiðandi varð fyrir samkvæmt 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu í viðskiptum þegar hún hafi samþykkt umþrættar greiðslur með því að slá inn öryggiskóða sem bárust henni í SMS skeytum án þess að hafa lesið innihald skeytisins að fullu þar sem fram hafi komið bæði upphæð greiðslna og nöfn seljenda. Þá hafi sóknaraðili sýnt af sér stórkostlegt gáleysi með því að láta í té greiðslukortaupplýsingar án þess að kynna sér nánar hver viðtakandinn væri og í hvaða tilgangi þær yrðu notaðar. Þá hafi sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér saknæma háttsemi sem leiði til bótaskyldu. Þá byggir varnaraðili á því að öryggiskóði í SMS uppfylli skilyrði um sterka sannvottun skv. 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þar sem hvort tveggja í skýringum við 101. gr. laganna og greinargerð með frumvarpinu sé öryggiskóði í SMS tekinn sem dæmi um sterka sannvottun. Öryggiskóði sendur í síma greiðanda teljist því sterk sannvottun í skilningi gildandi laga.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sannvottun á tveimur greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

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.

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.

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.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkra sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkra sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Í álit EBA sem nefnist EBA-Op-2019-06 er fjallað um skilyrði sterkra sannvottunar og jafnframt vísað til skriflegra svara EBA við spurningum þar að lútandi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili lét sjálf í té greiðslukortaupplýsingar sínar og staðfesti sjálf umræddar greiðslur með sérstökum 3-D kóða sem sendur var í farsíma hennar í tengslum við færslurnar ásamt skilaboðum þar sem upplýst var um fjárhæð greiðslnanna, nafn viðtakanda greiðslnanna og ábendingu um að staðfesta ekki

greiðslurnar nema að upplýsingarnar væru réttar og hefur það jafnframt stoð í gögnum málsins.

Í greinargerð með lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu er staðfesting með SMS öryggiskóða tekin sem dæmi um sterka sannvottun og það er einnig gert í skýringum við 101. gr. laganna og verður því að telja þær beri vott um vilja löggjafans á þeim tíma er löggin voru sett hvað varðar skýringu á sterkri sannvottun. Er það í samræmi við afstöðu EBA um að umráð SIM korts í síma og að öryggiskóði sé sendur með SMS skilaboðum séu talin uppfylla skilyrði sterkrar sannvottunar, sbr. einnig 40. tl. 3.mgr. laganna. Þá hefur EBA í einnig talið að SMS skilaboð sem innihalda öryggiskóða og/eða greiðsluupplýsingar, skuli innihalda upplýsingar um greiðslufjárhæð og seljanda til þess að þau geti uppfyllt kröfur um sterka sannvottun. Af gögnum málsins má ráða að SMS-skilaboðin sem send voru til sóknaraðila ásamt 3-D öryggiskóða innihéldu bæði upplýsingar um fjárhæð greiðslu og nafn seljanda og var því sóknadili í aðstöðu til að gera sér grein fyrir bæði fjárhæð og seljanda áður en hún samþykkti greiðslurnar með því að slá inn kóðann.

Hvað sem líður túlkun á álitum EBA þá hefur hvorki löggjafinn né viðeigandi eftirlitsaðili á stjórnarsýslustigi gefið út leiðbeiningar á grundvelli þessa álits. Verður því eins og að framan er rakið að byggja á gildandi lögum og reglum og hefðbundnum lögskýringargögnum..

Með vísan til framangreinds telst SMS öryggiskóði sem sendur er í síma greiðanda ásamt upplýsingum um fjárhæð og/eða viðtakanda greiðslu því fullnægja skilyrðum um sterka sannvottun í skilningi gildandi laga og er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr.114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

Reykjavík, 5. október 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson