

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. 9/2023**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 19. 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 sama dag.

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

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Hinn 18. desember 2022 barst sóknaraðila tölvupóstur í nafni streymisveitunnar Netflix sem sóknaraðili er í viðskiptum við. Að sögn sóknaraðila hafði hann verið í vandræðum með innskráningu dagana áður. Þegar tölvupósturinn barst með kennimerki Netflix skrifað undir af „Netflix team“ þar sem óskað var eftir uppfærðum greiðsluupplýsingum en að öðrum kosti yrði áskrift sóknaraðila lokað taldi sóknaraðili að skýring á vandkvæðum við innskráningu væri fundin. Í kjölfarið ýtti sóknaraðili á hlekk sem átti samkvæmt tölvupóstinum að smella á til að endurnýja aðild. Í fljótfærni hafi sóknaraðili smellt á hlekkinn og fyllt út greiðsluupplýsingar í samræmi við beiðni í tölvupóstinum. Í kjölfarið bárust alls sex mismunandi SMS í farsíma sóknaraðila á ensku, þar sem sagt var að slá þyrfti inn öryggiskóða til að staðfesta kaup. Jafnframt voru upplýsingar um nafn seljanda revonlutie\*Dublin og fjárhæð kaupanna í EUR og ábending um að ekki skyldi staðfesta kaupin ef upplýsingarnar væru ekki réttar. Sóknaraðili staðfesti eina greiðslu af sex að fjárhæð 2000 EUR til seljandans Revolut\*Dublin. Sóknaraðili kveðst hafa staðfest greiðsluna í ógáti og hvorki hafa átt í viðskiptum við umræddan seljanda né kannast við starfsemi hans.

Hinn 20. desember s.á. sendi sóknaraðili varnaraðila endurkröfubeiðni þar sem um svikafærslur væri að ræða og í síðari tölvupóstum krafðist sóknaraðili bóta á grundvelli þess að varnaraðili hefði ekki uppfyllt skilyrði laga nr. 114/2021 um sterka sannvottun. Með vísan til endurkröfureglna kreditkortsins hafnaði varnaraðili beiðni sóknaraðila um endurkröfu þar sem að færslan hafi verið samþykkt með sérstökum öryggiskóða. Varnaraðili vísaði jafnframt á bug ábyrgð á færslu sóknaraðila enda hefði varnaraðili uppfyllt skilyrði laga um sterka sannvottun með því að senda öryggiskóða í farsíma sóknaraðila þar sem fjárhæð greiðslu og nafn viðtakanda væru tilgreind.

Leitaði þá sóknaraðili til Neytendasamtakanna sem sendi erindi til varnaraðila og kom kröfum sóknaraðila aftur á framfæri hinn 17. febrúar sl. Endanleg höfnun varnaraðila barst svo í svarbréfi til Neytendasamtakanna dagsettu 23. mars 2023.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst viðurkenningar á bótaábyrgð varnaraðila vegna óheimilaðrar svikagreiðslu frá 18. desember 2022 að fjárhæð alls 310.194 kr., 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
- Umráð
- 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 staðfestingarþáttinn *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 sannvottunnar 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 birtar 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 haf töluvert vægi við túlkun á kröfum um sterka sannvottun. Því til stuðnings megi jafnframt vísa í svar Fjármála- og efnahagsráðuneytisins til Neytendasamtakanna dags 14.12.2022 er laut m.a. að framangreindu álit EBA um inntak sterkrar sannvottunnar þar sem komi fram að við mat á því hvað telst 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 óheimilaða greiðslur og

þar sem sannvottun greiðslanna 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 hann hafi samþykkt umþrætta greiðslu með því að slá inn öryggiskóða sem barst honum í SMS skeyti án þess að hafa lesið innihald skeytisins að fullu þar sem fram hafi komið bæði upphæð greiðslna og nafn 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 heldur hafi tjón sóknaraðila stafað af óvarkárni hans í viðskiptum. Þá byggir varnaraðili á því að öryggiskóði í SMS uppfylli skilyrði um sterka sannvottun skv. 40. t.l. 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 rafrænni greiðslu hafi uppfyllt skilyrði 40. t.l. 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 óheimiludu 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 sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. t.l. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar 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-Op-2019-06 er fjallað um skilyrði sterkrar sannvottunar og er þar jafnframt vísað til skriflegra svara EBA við spurningum þar að lútandi.

Ekki er deilt um að sóknaraðili lét sjálfur í té greiðslukortaupplýsingar sínar og staðfesti sjálfur umrædda greiðslur með sérstökum 3-D kóða sem sendur var í farsíma hans í tengslum við færsluna ásamt skilaboðum þar sem upplýst var um fjárhæð greiðslunnar, nafn viðtakanda hennar og ábendingu um að staðfesta ekki greiðslu nema að upplýsingarnar væru réttar og hefur það jafnframt stoð í gögnum málsins.

Í greinargerð við lög 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 hvað varðar skýringu á sterkri sannvottun í gildandi lögum. 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 sóknaraðili í aðstöðu til að gera sér grein fyrir bæði fjárhæð greiðslu og deili á seljanda áður en hann 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 þess álits. Verður því eins og að framan er rakið að byggja skýringu á sannvottun 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 er hafnað.

Reykjavík, 5. október 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson