

Ár 2023, fimmtudaginn 23. nóvember 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. 11/2023**:

**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 hinn 10. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar dags. 11. maí 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. 1. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar dags. 2. júní 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með bréfi 22. júní 2023 og var áframsent til varnaraðila með tölvupósti dags. 27. júní 2023. Viðbótarathugasemdir varnaraðila bárust með bréfi dags. 3. júlí 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 19. október og 23. nóvember 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili bókaði flug frá London til Dubai með flugfélaginu Emirates með korti frá Wise. Samkvæmt sóknaraðila greiddi hann 615.05 bresk pund fyrir flugið sem fékk bókunarnúmerið KC7TD2. Var annað flug bókað frá London til Dubai með sama flugfélagi með Mastercard kreditkortu frá varnaraðila. Greiddi sóknaraðili 811.15 bresk pund fyrir þann miða. Fékk sú bókun númerið MQZUKJ. Ekki liggur fyrir af hverju annar flugmiði var bókaður en sóknaraðili telur sig ekki hafa samþykkt þá greiðslu.

Sóknaraðili kveðst hafa flogið til Dubai á miða með bókunarnúmerið KC7TD2 og krefst þess vegna endurgreiðslu á kortafærslu sem átti sér stað með Mastercard kreditkortu hjá varnaraðila. Emirates flugfélagið hefur aftur á móti haldið því fram að flugmiði hafi aldrei verið gefinn út vegna bókunarnúmersins KC7TD2 heldur hafi flugmiði verið gefinn út og nýttur vegna bókunarnúmersins MQZUKJ. Telur sóknaraðili sig eiga kröfu á varnaraðila um endurgreiðslu þess sem tekið var út af Mastercard kreditkortu hans hjá varnaraðila.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu 811.15 breskra punda frá varnaraðila eða að gerð verði „fraud“ færsla vegna sömu upphæðar. Telur hann sig eiga rétt á endurgreiðslu umræddrar fjárhæðar þar sem hann hafi aldrei notað þann flugmiða sem umrædd fjárhæð var notuð til að kaupa. Telur hann sig vera í rétti til þess að fá að sjá gögn um það að hann hafi kvittað eða samþykkt umrædda greiðslu. Telur sóknaraðili að varnaraðili hafi átt, sem útgefandi kreditkortsins, að fá millifærsluna staðfesta með staðfestri undirritun, 3D secure eða PIN innslætti. Þar sem það hafi ekki verið gert þá eigi hann kröfu um endurgreiðslu fjárhæðarinnar. Sóknaraðili heldur því fram að þar sem Emirates flugfélagið hafi ekki leyst úr málinu eigi hann þann einan kost að krefjast endurgreiðslu frá útgefanda kreditkortsins, varnaraðila.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að það sé skýrt að varnaraðili, sem útgefandi af Mastercard kreditkorti hans, hafi skýlausa kröfu á færsluhirði Emirates að óska eftir undirritun frá sóknaraðila á greiðslustrimil, upplýsingar um PIN innslátt eða annað sem sannar að hann hafi sannanlega greitt fyrir flugmiðann með kreditkorti sínu og samþykkt. Ef seljandi geti ekki útvegað slík gögn þá sé sannað að greiðsla hafi ekki farið fram með hans samþykki (svokallað “enhanced authentication”). Telur sóknaraðili sig hafa greitt fyrir flugið með korti frá Wise. Skilur hann ekki af hverju Emirates innheimti tvær færslur fyrir sama flug og hvað þá að það flug sem greitt var með Mastercard kreditkorti hafi verið 50% herra en flugið sem greitt var með kreditkorti frá Wise. Þar sem það hafi ekki enn verið sýnt fram á að hann hafi samþykkt greiðslu með Mastercard kreditkorti þá eigi að endurgreiða honum þá fjárhæð.

Sóknaraðili heldur því einnig fram að ómögulegt sé að hann hafi nýtt sér flug með bókunarnúmerinu MQZUKJ þar sem það flug hafi átt að lenda í Dubai kl. 20:00 þann 28. nóvember 2022 en hið rétta sé að hann hafi komið til Dubai um kl. 8 að morgni þann sama dag. Hann hafi því sannanlega notað flugmiða með bókunarnúmerinu KC7TD2 sem keyptur hafi verið með kreditkorti frá Wise. Þessu til staðfestingar vísaði sóknaraðili til myndar sem tekin var kl. 12:56 á staðartíma þann 28. nóvember 2022. Hafi hann ekki getað tekið þá mynd ef flug sem greitt var með kreditkorti útgefna af varnaraðila hafi verið notað.

Sóknaraðili vísaði að lokum til skilmála Mastercard fyrir símgreiðslur og reglna sem þar koma fram um „CardNotPresent“ færslur. Við slíkar færslur þurfi frekari auðkenningu þegar handhafi kreditkorts er ekki viðstaddur greiðsluna. Slík auðkenning hafi þó ekki farið fram.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili telur sig ekki getað borð ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægar varúðar við kaup á flugmiða með korti frá öðru kortafyrirtæki. Varnaraðili bendir á að samkvæmt upplýsingum frá Emirates þá hafi bókunin MQZUKJ, sem greitt var fyrir með Mastercard kreditkorti útgefna af varnaraðila, verið nýtt og flugið farið á grundvelli þeirrar bókunar. Þar sem það flug sem greitt var fyrir með kreditkorti útgefna af varnaraðila hafi verið notað geti varnaraðili ekki endurgreitt færsluna. Hafði varnaraðili ítrekað bent sóknaraðila á að ræða við Wise og óska eftir upplýsingum um færsluna hjá þeim og hvort flug með bókunarnúmer KC7TD2 hafi einnig verið nýtt.

Varnaraðili mótmælir því að sóknaraðili hafi ekki fengið að sjá gögn er sýni fram á að hann hafi samþykkt færsluna. Hafi sóknaraðili óskað eftir því að gerð yrði endurkrafa á færsluna á grundvelli svika, „fraud“. Hafi þá varnaraðili óskað eftir frekari upplýsingum frá sóknaraðila. Í framhaldi hafi varnaraðili gert endurkröfu á þeirri forsendu að sóknaraðili hafi ekki fengið flugmiðann endurgreiddan. Emirates mótmælti endurkröfunni og lagði fram gögn er sýndu að sóknaraðili hafi nýtt bókunina MQZUKJ og flogið á grundvelli hennar. Öll gögn styðji þannig að sóknaraðili hafi samþykkt færsluna og nýtt sér þjónustuna.

Varnaraðili benti einnig á að gögn beri með sér að sóknaraðili hafi flogið með flugi kvöldinu áður en hann heldur fram, það er kl. 22:00 þann 27. nóvember 2022 en ekki þann 28. nóvember 2022. Heldur varnaraðili því fram að sóknaraðili hafi ekki viljað upplýsa ástæðuna fyrir því og hún komi ekki heldur fram í gögnum frá Emirates.

Þá mótmælir varnaraðili því að ábyrgð á tjóni sóknaraðila hvíli á varnaraðila þar sem greiðslan hafi ekki verið staðfest með undirskrift, PIN eða sérstökum öryggiskóða (e. 3d secure code). Fyrir liggi að greiðslan sé skráð sem símgreiðsla sem ekki hafi þurft að staðfesta með þeim hætti. Liggi fyrir að ekki hafi verið mögulegt að framkvæma greiðsluna nema að sóknaraðili hefði gefið upp kortanúmerið sitt.

Bendir varnaraðili á að með vísan til 54. greinar laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila. Komi meðal annars fram í skilmálum að reikningshafi skuldbindi sig til að greiða að fullu úttektir af kortareikningi sínum sem korthafi hefur heimilað við símapöntun. Einnig komi fram að útgefandi taki ekki ábyrgð á gallaðri vöru eða þjónustu sem greitt sé fyrir með korti, né heldur á nokkrum öðrum vanefndum seljanda vöru eða þjónustu sem greitt sé fyrir með korti. Kvörtunum út af slíku beri að beina til viðkomandi seljanda. Hafi varnaraðili því beint því til sóknaraðila að leita til Wise enda hafi varnaraðili engar upplýsingar um viðskipti sem sóknaraðili hafi átt með korti frá þeim aðila.

Vísaði varnaraðili til þess að farmiði hafi samkvæmt gögnum málsins verið gefinn út vegna bókunarnúmers MQZUKJ. Hafi sóknaraðili ekki orðið við þeirri beiðni varnaraðila að sýna fram á að flugmiði hafi einnig verið gefinn út vegna bókunar KC7TD2. Í netsamtali milli varnaraðila og starfsmanns Emirates hafi komið fram að bókunin hafi verið bakfærð og í ljósi þess enginn flugmiði verið gefinn út. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á kaupum á því flugi og þeim skilmálum sem um þau viðskipti gilda þar sem sá miði hafi verið keyptur með öðru kreditkortu en því sem útgefið er af varnaraðila til handa sóknaraðila.

Varnaraðili telur þannig að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki að rekja til aðgerða eða aðgerðaleysis varnaraðila. Hann eigi því enga sök á því og geti ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Með vísan til framangreinds, sem og kreditkortaskilmála varnaraðila og Chargeback Guide MasterCard sé ljóst að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

## V.

### Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort það beri að endurgreiða sóknaraðila framangreinda kortafærslu sem framkvæmd var í gegnum síma á Mastercard kreditkortu hans útgefnu af varnaraðila sem framkvæmd var hinn 27. nóvember 2022.

Af gögnum málsins má ráða að bókunin MQZUKJ, sem greitt var fyrir með Mastercard kreditkortu útgefnu af varnaraðila, hafi verið nýtt og flugið farið á grundvelli þeirrar bókunar.

Fallist er á það með varnaraðila að hann geti ekki borið ábyrgð á kortafærslum sóknaraðila með korti frá öðru kortafyrirtæki. Þá hafa engin gögn verið lögð fram um þau viðskipti af hálfu sóknaraðila sem stutt geta staðhæfingar hans varðandi viðskipti við sama seljanda með öðru kreditkort, útgefnu af öðru kortafyrirtæki, og verður því ekki frekari umfjöllun um þau þar sem að mál þetta beinist ekki að því kortafyrirtæki.

Um viðskipti málsaðila gilda lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 og kreditkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 75. gr. og 54. gr. laganna. Hin umþrætta kortafærsla sem framkvæmd var á Mastercard kreditkort sóknaraðila útgefnu af varnaraðila var eins og gögn málsins bera með sér símgreiðsla. Viðskiptin fóru því fram í gegnum símtal þar sem að þau voru eðli máls samkvæmt staðfest með munnlegum upplýsingum um greiðanda og kortanúmer. Ákvæði um rafræna auðkenningu laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, meðal annars um staðfestingu með undirskrift og PIN númeri eiga því ekki við um þessi viðskipti þar sem þau eru ekki rafræn í skilningi laganna. Samkvæmt kreditkortaskilmálum varnaraðila skuldbindur korthafi sig til þess að greiða að fullu úttektir af kortareikningi sínum sem hann hefur heimilað við símapöntun.

Af framansögðu er ljóst að samkvæmt gögnum málsins þá var umþrætt greiðsla vegna bókar nr. MQZUKJ framkvæmd af kreditkort sóknaraðila með símgreiðslu og í kjölfarið á þeirri bókun gaf seljandi út flugmiða á nafn sóknaraðila sem nýttur var af sóknaraðila til flugferðar hjá seljanda. Sóknaraðili hefur því ekki sýnt fram á að hann hafi orðið fyrir neinu tjóni sem varnaraðili ber ábyrgð á vegna framangreindrar kreditkortafærslu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um að varnaraðili bæti endurgreiði sóknaraðila 811.15 bresk pund (GBP) vegna kortafærslu vegna bókar nr. MQZUKJ hafnað.

### **Ú r s k u r ð a r o r ð:**

Kröfu sóknaraðila, M, um að F, endurgreiði honum 811,15 GBP er hafnað.

Reykjavík, 23. nóvember 2023,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson