

Ár 2023, fimmtudaginn 23. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 12/2023**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 12. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 15. maí 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. 9. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. júní 2023, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar frekari athugasemdir hafa borist.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 23. nóvember. 2023.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili hafði skráð upplýsingar um debetkort sitt inn á síðuna Moneygram Iceland. Hinn 5. maí 2023 voru tvær færslur, annars vegar að fjárhæð 38.504 kr. og hins vegar að fjárhæð 15.788 kr. færðar af debetkorti sóknaraðila til Moneygram Iceland. Sóknaraðili kannaðist hvorki við að hafa samþykkt færslurnar né staðfest þær með innslætti á öryggiskóða eða á annan hátt. Sóknaraðili gerði endurgreiðslukröfu til varnaraðila vegna þessara tveggja færslna. Varnaraðili óskaði eftir gögnum frá færsluhirðinum Rapyd sem leiddu í ljós að fyrri færslan var framkvæmd 18. apríl 2023 að fjárhæð kr. 38.584 og hin síðari var framkvæmd 19. apríl 2023., að fjárhæð kr. 15.788. Færslurnar voru báðar staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila en voru ekki sendar af söluaðila inn á kortið fyrr en 5. maí 2023. Hinn 12. maí 2023 hafnaði varnaraðili endanlega endurgreiðslukröfu sóknaraðila með vísan til þess að færslurnar hefðu verið sannvottaðar af hálfu sóknaraðila með rafrænum skilríkjum. Samkvæmt upplýsingum frá færsluhirði hafði sóknaraðili áður samþykkt ellefu færslur frá sama söluaðila með debetkortinu og að sóknaraðili hafi jafnframt samþykkt fleiri færslur, eftir færslurnar 18. og 19. apríl, með sama korti hjá sama söluaðila og voru þær sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þar sem báðar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila var endurkröfurettur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað.

### **III.**

### **Umkvörtunarefni.**

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna tveggja óheimilaðra færslna samanlagt að fjárhæð 54.372 kr. sem framkvæmdar voru með debetkorti sóknaraðila hjá söluaðilanum Moneygram Iceland hinn 5. maí 2023. Sóknaraðili hafi hvorki samþykkt færslurnar né staðfest þær á nokkurn hátt með innslætti á öryggiskóða eða á annan hátt. Um sé að ræða svikafærslur sem ekki hafi verið sannvottaðar af hálfu sóknaraðila.

### **IV.**

#### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sannvottað báðar færslur með staðfestingu þeirra í gegnum rafræn skilríki sín. Samkvæmt upplýsingum sóknaraðila hafi sóknaraðili skráð allar upplýsingar um debetkort sitt á síðu sóknaraðila. Varnaraðili hafi óskað eftir gögnum frá færsluhirðinum Rapyd vegna þessara tveggja færslna á kort sóknaraðila. Samkvæmt gögnum frá Rapyd hafi fyrri færslan verið framkvæmd 18. apríl 2023. að fjárhæð kr. 38.584 og hin síðari hafi verið framkvæmd 19. apríl sl., að fjárhæð kr. 15.788. Færslurnar hafi ekki verið sendar af hálfu söluaðila inn á kortið fyrr en 5. maí 2023. Færslurnar hafi ekki verið sannvottaðar með sms skilaboðum (3D öryggiskóða) heldur hafi báðar færslurnar verið sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Fram komi í svari Rapyd að sóknaraðili hafi áður samþykkt ellefu færslur frá sama söluaðila með debetkortinu og að sóknaraðili hafi jafnframt samþykkt fleiri færslur, eftir færslurnar 18. og 19. apríl, með sama korti hjá sama söluaðila og hafi þær verið sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þar sem báðar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hafi endurkröfuréttur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað.

### **V.**

#### **Niðurstaða.**

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort tvær greiðslur hafi verið samþykktar og sannvottaðar af hálfu sóknaraðila. Í því sambandi ber að skoða hvort um hafi verið að ræða heimilaðar greiðslur og sannvottun á þeim greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tlf. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu eða 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 sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 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.

Ekki er deilt um að sóknaraðili hafði sjálf skráð debetkortaupplýsingar sínar inn á síðu söluaðila. Þá kemur fram í málatilbúnaði varnaraðila, sem ekki hefur verið mótmælt af sóknaraðila, að sóknaraðili hafði bæði áður og síðar samþykkt færslur með sama korti hjá sama söluaðila og þær færslur voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila.

Ágreiningurinn hverfist hins vegar um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt og sannvottað hinar tvær umþrættu greiðslur. Samkvæmt gögnum málsins voru báðar greiðslurnar staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hin fyrri 18. apríl 2023 og hin síðari 19. apríl 2023. Hins vegar var það ekki upplýst fyrir en með gögnum sem varnaraðili lagði fram eftir að málið kom til nefndarinnar að þær greiðslur voru ekki sendar af hálfu söluaðila inn á debetkort sóknaraðila fyrir en 5. maí sama ár. Þessi seinkun á sendingu greiðslanna inn á debetkort sóknaraðila skýrir mögulega hvers vegna þær komu sóknaraðila á óvart og hefði verið rétt af varnaraðila að veita þær skýringar til sóknaraðila áður en málinu var vísað til nefndarinnar.

Varnaraðili hefur sýnt fram á það með gögnum að báðar hinar umþrættu greiðslur voru samþykktar og sannvottaðar með sterkri sannvottun í formi staðfestingar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila, sbr. b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021. Staðfesting með rafrænum skilríkjum uppfyllir kröfur 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 um sterka sannvottun þar sem að minnsta kosti tveir af þremur þáttum auðkenningar eru fyrir hendi. Þá liggja engin gögn fyrir í málinu sem styðja málatilbúnað sóknaraðila um að samþykki hinna sannvottuðu færslna hafi verið fengið með sviksamlegum hætti eða vegna gáleysislegrar hegðunar.

Báðar greiðslurnar teljast því heimilaðar með sterkri sannvottun í skilningi laganna og eiga því ákvæði 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna óheimilaðra greiðslna ekki við í máli þessu.

Með vísan til framangreinds 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 F á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga er hafnað.

Reykjavík, 23. nóvember 2023,  
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson