

Ár 2025, mánudaginn 10. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Ágúst Bragi Björnsson og Hrannar Jónsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 37/2023**:

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 18. september 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 12. september 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 12. október 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekun sem send var til sóknaraðila 12. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 13. júní 2024 (eftir þann fund var óskað eftir frekari gögnum frá varnaraðila. Frekari gögn komu frá varnaraðila 9. júlí 2024. Málið var aftur tekið fyrir á fundum nefndarinnar 5. desember 2024 og 10. mars 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili hefur ekki sett fram nákvæma lýsingu á þeim atvikum sem urðu tilefni kvörtunar þessarar, þrátt fyrir að leitað hafi verið til sóknaraðila um að skýra betur frá málinu. Í gögnum frá varnaraðila kemur fram að sóknaraðili hafa lýst málsatvikum í símtali við starfsmann varnaraðila. Í símtalinu kom fram að þann 21. júní 2023 hafi sóknaraðila borist smáskilaboð frá flutningsaðilanum Fedex. Í skilaboðunum hafi sóknaraðili verið beðinn um að gefa upp kortanúmer sitt, símanúmer og kóða vegna tollafgreiðslu (e. custom clearance). Sóknaraðili hafi fyllt inn kortaupplýsingar, gefið upp símanúmer og loks kóða sem sóknaraðila var sendur. Í kjölfarið hafi kort sóknaraðila verið skuldfært fyrir tveimur færlum, fjárhæð 836,57 GBP til Aliexpress.com og fjárhæð 199,99 EUR til Upg*paymentico.com. Varnaraðili kveður færslurnar hafa verið samþykktar í kjölfar sterkrar auðkenningar í gengum smáforrit (hér eftir nefnt “app”) varnaraðila. Gögn málsins beri með sér að deginum áður hafi sóknaraðili sjálfur samþykkt innskráningu í app varnaraðila með rafrænum skilríkjum sínum.

Varnaraðili kveður sóknaraðila jafnframt hafa gert athugasemdir við Rapyd vegna umræddra færslna þann 22. júní 2023 á þeim forsendum að um svikafærslur væri

að ræða. Endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi verið hafnað 26. júní 2023 á þeim grundvelli að færslurnar hafi verið sannvottaðar.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna tveggja færslna að fjárhæð 149.988 og 30.620 króna sem skuldfærðar voru af reikningi hennar aðfaranótt fimmtudags 22. júní 2023.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi hafnað beiðni sóknaraðila um að loka á hin sviksamlegu viðskipti þrátt fyrir að sóknaraðili hafi lagt fram kvörtun til varnaraðila samdægurs. Þá hafi varnaraðili hafnað endurkröfubeiðni sóknaraðila á þeim grunni að umræddar svikafærslur hefðu verið auðkenndar með sterkri auðkenningu í gegnum app varnaraðila.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi ráðlagt sóknaraðila að skipta um símanúmer og að endurnýja rafræn skilríki sín, aðgangsorð og kreditkort í kjölfar svikanna. Þá hafi varnaraðili jafnframt lokað bankareikningi sóknaraðila og opnað hann aftur skömmu síðar. Sóknaraðili hafi fylgt öllum ráðleggingum varnaraðila í því skyni að tryggja að svikin myndu ekki endurtaka sig. Bankareikningur sóknaraðila sé nú undir eftirliti og geti hann því ekki framkvæmt greiðslur á netinu ef hann hefur ekki verið skráður inn á reikninginn minnst sex klukkustundum fyrir framkvæmd greiðslunnar. Þrátt fyrir að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að sóknaraðili hafi orðið fyrir netsvikum hafi varnaraðili

hafnað endurkröfubeiðni hennar.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að málavaxtalýsingu sóknaraðila í kvörtun til nefndarinnar sé ábótavant og því óumflýjanlegt að varnaraðili gefi sér tilteknar forsendur enda fái þær stoð í gögnum málsins. Þá telji varnaraðili rétt að sóknaraðili beri hallann af skorti á nákvæmri lýsingu málsatvika.

Varnaraðili bendir á að til þess að framkvæma umræddar færslur á kort sóknaraðila hafi verið nauðsynlegt að búa yfir kortaupplýsingum, þ.e. kortanúmeri, gildistíma og leyninúmeri kortsins (CVV/CVC númer). Auk kortaupplýsinga þurfi aðgang að reikningi sóknaraðila í app varnaraðila og að staðfesta færslurnar með sterkri sannvottun. Varnaraðili kveður færslur þær sem sóknaraðili krefst endurgreiðslu á hafa verið staðfestar í kjölfar sterkrar sannvottunar í gegnum app varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt ii. lið 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila sé korthafi ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, enda sé debetkort verðmæti sem skuli gæta eins og peninga eða annarra verðmæta. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt iv. og v. lið 4. kafla debetkortaskilmála varnaraðila teljist framvísun kortaupplýsinga samþykki fyrir greiðslu. Samkvæmt 5. gr. app-skilmála varnaraðila beri notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað og séu allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda. Í 2. gr. skilmálanna segi jafnframt að notanda beri skylda til þess að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu.

Varnaraðili kveður viðskiptavini varnaraðila geta skráð sig inn í app bankans með rafrænum skilríkjum. Rafræn skilríki uppfylli kröfur til sterkrar sannvottunar, sbr.

40. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, enda sé þar blandað saman tveimur óháðum þáttum, þ.e. þekkingu og umráðum.

Varnaraðili kveður innskráningaryfirlit varnaraðila sýna að sóknaraðili hafi samþykkt innskráningu í app varnaraðila með sterkri auðkenningu kl. 09:42, þann 20. júní 2023. Færslurnar sem sóknaraðili geri athugasemdir við hafi verið staðfestar með sterkri auðkenningu í umrætt sinn. Sóknaraðili hafi gefið upp kortanúmer sitt og samþykkt innskráningu í appið með rafrænum skilríkjum. Að sögn varnaraðila hefði verið ómögulegt að framkvæma umræddar færslur hefði sóknaraðili farið eftir skilmálum bankans, sbr. 2. og 5. gr. app-skilmálanna og ii. lið 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila.

Varnaraðili vísar jafnframt til þess að um réttarsamband sóknaraðila og varnaraðila gildi lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 64. gr. laganna teljist greiðsla heimiluð hafi greiðandi veitt samþykki fyrir framkvæmd hennar. Sú aðferð sem greiðandi noti til þess að veita samþykki sé háð samkomulagi á milli greiðanda og greiðsluþjónustuveitanda, sbr. 4. mgr. 64. gr. laganna. Í ljósi framangreinds, iv. og v. liðar 4. gr. debetkortaskilmála bankans og 5. gr. app-skilmála verði að líta svo á að sóknaraðili hafi samþykkt umræddar greiðslur, enda hafi sóknaraðili og varnaraðili samið um að sú aðferð sem greiðslurnar voru færðar eftir teldist samþykki í skilningi 64. gr. laga nr. 114/2021.

Varnaraðili telur framvísun sóknaraðila á kortanúmeri og samþykki hennar fyrir innskráningu í app bankans með rafrænum skilríkjum vera brot á skilmálum sem sóknaraðila hafi borið að hlíta, sbr. 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021. Varnaraðili fullyrðir að greiðslurnar hafi uppfyllt skilyrði ákvæðis 1. mgr. 78. gr. laganna og vísar í því sambandi til 3. mgr. ákvæðisins. Varnaraðili telur sóknaraðila hafa mátt vita að með háttsemi sinni hafi hún boðið hættunni heim. Sóknaraðila hafi mátt vera ljóst að afleiðingar þess að gefa upp viðkvæmar fjárhagsupplýsingar gætu orðið þessar. Gera verði þá kröfu til notenda rafrænna skilríkja að þeir samþykki ekki aðrar beiðnir en þær sem þeir kannast við að hafa beiðst. Þannig hafi sóknaraðili gerst sekur um stórfellt gáleysi en án svo veigamikilla frávika frá debet- og app-skilmálum bankans, hefði verið ómögulegt að færa umræddar færslur af korti sóknaraðila.

Fallist nefndin ekki á að sóknaraðili hafi samþykkt umræddar greiðslur í skilningi 64. gr. laga nr. 114/2021 vísar varnaraðili til 3. og 4. mgr. 80. gr. laganna. Varnaraðili telur öryggisskilríki greiðslumiðlanna örugg hvað varðar app og debetkort sóknaraðila. Þriðji aðili geti ekki framkvæmt greiðslur á debetkort sóknaraðila og staðfest þær með sterkri sannvottun í gegnum app varnaraðila nema vikið hafi verið frá skilmálum greiðslumiðlanna. Að teknu tilliti til þessa skuli sóknaraðili bera allt tjón vegna umræddra færslna sjálfur.

Að öllu ofangreindu virtu telur varnaraðili enga endurgreiðsluskyldu til staðar og þar með séu ekki skilyrði til þess að fallast á endurkröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila vegna tveggja svikafærslna, samtals að fjárhæð 180.620 krónur, sem skuldfærðar voru af reikningi sóknaraðila 22. júní 2023. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Í málskoti sóknaraðila til nefndarinnar er ekki að finna nákvæma lýsingu á málsatvikum eða hvernig hinar umdeildu svikafærslur eru til komnar, þrátt fyrir að sóknaraðila hafi verið boðið að koma fram með nánari skýringar. Í athugasemdum

varnaraðila kemur aftur á móti fram að í símtali við varnaraðila 21. júní 2023 hafi sóknaraðili lýst málsatvikum þannig að sóknaraðili hafi borist smáskilaboð frá flutningsaðilanum Fedex. Þar hafi sóknaraðili gefið upp greiðslukortaupplýsingar sínar og símanúmer ásamt því að slá inn kóða vegna tollafgreiðslu. Í kjölfarið hafi kort sóknaraðila verið skuldfært fyrir tveimur færlum samtals að fjárhæð 180.620 krónur. Umræddar færslur hafi verið samþykktar í kjölfar sterkrar auðkenningar, en til þess að framkvæma umræddar færslur hafi verið nauðsynlegt að búa yfir kortaupplýsingum, þ.e. kortanúmeri, gildistíma og leyninúmeri kortsins. Sóknaraðili hefur ekki mótmælt lýsingu varnaraðila á málsatvikum og verður hún því lögð til grundvallar við úrlausn málsins með vísan til 9. gr. samþykktar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Um viðskipti sóknar- og varnaraðila gilda debetkorta- og app-skilmálar varnaraðila og lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. sömu laga skal notandi greiðsluþjónustu 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 öryggisskilorkja greiðslumiðilsins. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skal greiðandi bera allt tjón sem rekja má 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 stórfelldu gáleysi, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna.

Í 5. gr. app- skilmála varnaraðila kemur fram að notandi appsins beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notendanafni og aðgangsorði eða rafrænum skiloríkjum, þar á meðal séu allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda. Þá kemur fram í 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila að korthafi beri ábyrgð á varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það og sé ábyrgur fyrir því að láta ekki öðrum PIN-númer sitt í té. Varðveiti korthafi ekki PIN-númer sitt í samræmi við ákvæði skilmálanna teljist það til stórfellds gáleysis.

Að framangreindu virtu og eins og málið liggur fyrir nefndinni eru ekki forsendur til annars en að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi látið hjá líða að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilorkja sinna. Þar með hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi við notkun greiðslumiðilsins í skilningi áður nefndra skilmála varnaraðila, sbr. einnig 1. og 2. mgr. 75. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Með vísan til 3. mgr. 80. gr. sömu laga verður sóknaraðili þar með að bera allt tjón sem rekja má til hinna óheimiluðu greiðslna og er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu að fjárhæð 180.620 króna úr hendi varnaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 10. mars 2025.
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson