Árið 2026, fimmtudaginn daginn 29. janúar 2026 er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Magnús Fannar Sigurhansson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 4/2024:**

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 23. febrúar 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 23. febrúar 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags 26. mars 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 12. apríl 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekun með símtali 11. desember 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 13. nóvember 2025 var óskað eftir frekari skýringum á málsatvikum frá varnaraðila. Svör bárust hinn 21. nóvember 2025.
Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 18. ágúst 2025, 6. nóvember 2025, 8. janúar 2026 og 29. janúar 2026.

II.
Málsatvik.

Sóknaraðili lýsti atvikum þannig að hún hafi opnað sms sem hefði ekki átt að opna. Nóttina eftir hafi hún vaknað við tilkynningu um að Google wallet hafi verið virkjað. Þegar hún hafi kannað mál nánar hafi verið búið að framkvæma tvær færslur af debet-kortareikningi og einnig 2 færslur af kreditkorti hennar. Þar sem þetta hafi verið framkvæmt með Samsung 23 síma, eins sjá megi af tölvupósti frá varnaraðila sé augljóst að hún hafi ekki framkvæmd umræddar færslur.

Varnaraðili lýsir málavöxtum þannig að klukkan 19:14, 12. ágúst 2023, hafi sóknaraðila borist SMS-skilaboð um grunsamlega innskráningu ásamt hlekknum: https://endurvirkjun-farsima.info/f. Í samskiptum við bankann hafi sóknaraðili viðurkennt að hafa opnað skilaboðin og ýtt á meðfylgjandi hlekk. Klukkan 19:49 hafi sóknaraðila borist önnur SMS-skilaboð um að samþykkja nýtt tæki í Google wallet.

Rafræn skilríki sóknaraðila hafi verið notuð til skráningar á símtækinu „Samsung a23xq“ til greiðslu og auðkenningar með lífkenni í appi varnaraðila. Í kjölfarið hafi sóknaraðila borist tilkynning frá færsluhirði um að debetkort hennar hefði verið tengt Google wallet og væri tilbúið til notkunar. Kannaðist sóknaraðili ekki við beiðnina skyldi hún hafa samband við þjónustuver varnaraðila eða Rapyd. Daginn eftir hafi fjórar færslur, samtals að fjárhæð 642.478 krónur, verið framkvæmdar með símaveski á debet- og kreditkort sóknaraðila. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa lagt fram endurkröfubeiðni hjá bankanum 14. ágúst 2023. Hinn 18. ágúst hafi beiðni sóknaraðila verið hafnað þar sem greiðslurnar hefðu verið sannvottaðar og virkjaðar með greiðslulausn og teldust því heimilaðar. Í kvörtun sinni til nefndarinnar hafnar sóknaraðili því að hafa framkvæmt umræddar færslur og fullyrðir að hafa aldrei borist beiðni um staðfestingu þeirra með innslætti PIN-númers.

III.
Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu úr hendi varnaraðila vegna debet- og kreditkortafærslna sem framkvæmdar voru í gegnum heimabanka sóknaraðila, samtals að fjárhæð 642.487 krónur.

Sóknaraðili kveðst hafa opnað smáskilaboð sem hún hafi ekki átt að opna. Um nóttina hafi hún vaknað við tilkynningu um að Google wallet hefði verið virkjað. Sóknaraðili hafi ekki kannast við þetta og því litið inn á heimabanka sinn þar sem búið hafi verið að millifæra fjármuni af sparireikningi hennar inn á debetkortareikning og þeir svo teknir þaðan út í tveimur færslum. Jafnframt hafi tvær færslur verið gerðar á kreditkort sóknaraðila. Sóknaraðili kveðst ekki eiga Samsung síma og því sé ljóst að hún hafi ekki framkvæmt umræddar færslur. Þá hafi henni aldrei borist beiðni um að staðfesta greiðslurnar með innslætti PIN-númers.

IV.
Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili bendir á að hinar umdeildu greiðslur hafi verið framkvæmdar snertilaust með farsíma og með fullri auðkenningu. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til 1. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 og staðfestir að færslurnar hafi átt sér stað, þær verið sannvottaðar og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á þeim. Varnaraðili vísar til þess að í 3. mgr. 78. gr. áðurnefndra laga komi fram að ef greiðsluþjónustunotandi neiti að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. sömu laga. Samkvæmt 75. gr. laganna skuli notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

Varnaraðili vísar til þess að almennir viðskiptaskilmálar bankans, sem tóku gildi í júní 2023, gildi í viðskiptum málsaðila. Í 3.1 gr. skilmálanna (Almennt um netbanka) komi

m.a. fram að eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbankann beri hann ábyrgð á og sé bundin af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum. Sama gildi komist utanaðkomandi aðili yfir upplýsingar um aðgang að netbanka eða aðgang að honum með öðrum hætti. Þá beri viðskiptavini að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja sinna og gæta sérstakrar varúðar gagnvart fölskum skilaboðum, t.d. SMS-skilaboðum eða tölvupósti með hlekk, sem viðskiptavinur kann að fá send frá þriðja aðila í þeim tilgangi að fá uppgefnar upplýsingar og/eða að svíkja út fé frá viðskiptavini. Varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundin öryggisskilríki sín eða gætir ekki öryggis í samræmi við framangreint, teljist það stórfellt gáleysi af hans hálfu. Bankinn beri ekki ábyrgð á tjóni sem hlýst af því að þriðji aðili fær aðgang að persónubundnum öryggisskilríkjum eða aðgang að reikningum í netbanka.

Varnaraðili telur ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum í umrætt sinn, sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og áðurnefnd 3.1. gr. viðskiptaskilmála bankans. Varnaraðili vísar einnig til 5.4. gr. skilmála bankans (Greiðslukort - Ábyrgð og varðveisla) er séu efnislega sambærileg þeim ákvæðum er komi fram í grein 3.1. skilmálanna. Varnaraðili beri eingöngu bótaábyrgð á óheimiluðum greiðslum á grundvelli 79. gr. fyrrnefndra laga en það ákvæði eigi ekki við í málinu enda teljist hinar umdeildu greiðslur allar heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. sömu laga. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skuli 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 skv. 75. gr., af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Telur varnaraðili að um stórfellt gáleysi sé að ræða af hálfu sóknaraðila. Að framangreindu virtu beri að hafna kröfum sóknaraðila.

V.
Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila greiðslur sem framkvæmdar voru eftir að nýtt tæki, Samsung a23xq, var skráð til auðkenningar og greiðslu með lífkenni.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Byggir varnaraðili á því að sóknaraðili hafi ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum í umrætt sinn, sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og áðurnefnd 3.1. gr. viðskiptaskilmála bankans.

Greiðsla telst óheimiluð í skilningi laga um greiðsluþjónustu ef greiðandi hefur ekki veitt samþykki fyrir henni, sbr. 1. mgr. 64. gr. laganna. Sóknaraðili hefur greint frá því að hann eigi ekki Samsung síma þann sem hafi verið notaður til að heimila greiðslur þær sem mál þetta fjallar um. Nefndin telur enga ástæðu til þess að draga í efa að sóknaraðili hafi ekki sjálfur heimilað hinar umdeildu greiðslur.
Í lögum um greiðsluþjónustu er byggt á þeirri meginreglu að greiðsluþjónustuveitanda beri að endurgreiða notanda greiðsluþjónustu fjárhæð óheimilaðra greiðslna, sbr. 1. mgr. 79. gr. laganna. Notandi skal þó sjálfur bera tjón af óheimiluðum greiðslum ef hann hefur af ásetningi eða stórfelldu gáleysi ekki uppfyllt eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, sbr. 3. mgr. 80. gr. laganna. Meðal þeirra skyldna er að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja

greiðslumiðils, sbr. 1. og 2. mgr. 75. gr. laganna, en með persónubundnum öryggisskilríkjum er átt við persónubundna þætti sem greiðsluþjónustuveitandi afhendir notanda svo unnt sé að sannreyna deili hans eða heimild til notkunar greiðslumiðils, sbr. 31. og 36. tölul. 3. gr. laganna. Þá ber notanda greiðsluþjónustu án óþarfa tafar að tilkynna greiðsluþjónustuveitanda, eða öðrum sem hann tilnefnir, um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans, sbr. 3. mgr. 75. gr. laganna.

Skyldan til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils kemur fram í greinum 3.1. og 5.4. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila. Segir m.a. í gr. 3.1. að viðskiptavini beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja sem hann noti til sannvottunar/auðkenningar við notkun netbanka. Jafnframt er tekið fram að viðskiptavinur skuli gæta sérstakrar varúðar gagnvart fölskum skilaboðum t.d. SMS skilaboðum eða tölvupósti með hlekk á meinta innskráningarsíðu netbanka/apps. Er og tekið fram að sinni viðskiptavinur ekki varúðarskyldum sínum í samræmi það sem rakið er í greininni teljist það vera stórfellt gáleysi af hálfu viðskiptavinar.

Í grein 5.4. er tekið fram að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, og að viðskiptavini sé óheimilt að deila eða veita öðrum upplýsingar um persónubundna öryggisþætti sína og beri að grípa til nauðsynlegra varúðar- og öryggisráðstafana til að tryggja persónubundna öryggisþætti sína þannig að óviðkomandi aðilar fái ekki aðgang að eða vitneskju um leyninúmer eða aðrar aðgangsupplýsingar. Fram kemur að sinni viðskiptavinur varúðarskyldum varðandi persónubundin öryggisskilríki tengd greiðslukorti teljist það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu.

Skyldan til að gera viðvart um mögulega misnotkun á greiðslumiðli er einnig áréttuð í skilmálum varnaraðila. Í gr. 5.5. í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila segir að verði korthafi var við óheimila eða sviksamlega notkun korts eða vakni grunur um misnotkun skuli korthafi tafarlaust tilkynna það til bankans á afgreiðslutíma eða í neyðarsíma greiðslukortafyrirtækis utan afgreiðslutíma bankans.
Í 3. mgr. 78. gr. laga um greiðsluþjónustu kemur fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi af stórfelldu gáleysi látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn skuli leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Í skýringum við málsgreinina í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að þar sé tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu sé sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur samkvæmt 75. gr. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annarra atvika.

Lög um greiðsluþjónustu innleiddu hér á landi tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum. Í 72. mgr. aðfaraorða tilskipunarinnar segir að við mat á hugsanlegu stórfelldu gáleysi notanda

greiðsluþjónustu skuli taka tillit til allra aðstæðna. Gáleysi gefi til kynna brot á varúðarskyldu en stórfellt gáleysi sé framferði sem sýni verulegt kæruleysi, til dæmis að geyma skilríki sem notuð eru til að heimila greiðslu við hlið greiðslumiðils á formi sem er opið og auðgreinanlegt fyrir þriðju aðila. Við sérstakar aðstæður, einkum þegar greiðslumiðill er ekki fyrir hendi á sölustað, svo sem við netgreiðslur, sé við hæfi að greiðsluþjónustuveitanda beri að sýna fram á meint gáleysi þar sem geta greiðanda til þess sé mjög takmörkuð í slíkum tilvikum.

Í fyrri úrskurðum nefndarinnar hefur oftar en ekki verið lagt til grundvallar að notandi greiðsluþjónustu hljóti almennt að hafa gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með persónubundin öryggisskilríki greiðslumiðils ef þau hafa verið notuð til að inna af hendi greiðslur með greiðslumiðlinum. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 33/2016 var korthafi þannig talinn ábyrgur fyrir greiðslum sem voru staðfestar með PIN-númeri þótt ekki lægi fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir númerið. Í úrskurðinum sagði að sá möguleiki væri alltaf fyrir hendi að óprúttnir aðilar kæmust yfir kort og PIN-númer þeirra. Hagsmunirnir sem væru í húfi væru svo ríkir að það kallaði á strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveittu þessa greiðslumiðla. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 19/2018 höfðu greiðslur sömuleiðis verið inntar af hendi með korti og PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig greiðandi hefði komist yfir. Talið var að ekki yrði annað ráðið en að korthafinn hefði ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti kortsins og kröfu hans um endurgreiðslu var því hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 1/2021 var lagt til grundvallar að greiðsluþjónustunotandi hlyti að hafa slegið inn öryggiskóða sem notaður var til að staðfesta greiðslu og endurgreiðslukröfu hans hafnað. Í máli nefndarinnar nr. 16/2021 hafði öryggiskóði sem barst í símtæki greiðsluþjónustu-notanda verið notaður til að staðfesta greiðslur. Talið var að ekki yrði annað ráðið en að hann hefði vanrækt skyldur sínar með því að hafa ekki tryggt nægjanlega persónubundna öryggisþætti á korti sínu og kröfu hans um endurgreiðslu var hafnað. Svipað var uppi á teningnum í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 7/2022 og 28/2023 og kröfum á hendur greiðsluþjónustuveitendum var hafnað. Í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 39/2016 var aftur á móti að mestu fallist á endurgreiðslukröfu korthafa stolins korts vegna úttekta sem höfðu verið staðfestar með PIN-númeri sem ekki lá fyrir hvernig viðkomandi hefði komist yfir. Þá var í úrskurðum nefndarinnar í málum nr. 3/2023, 7/2023 og 30/2023 fallist á kröfur um endurgreiðslu vegna greiðslna með greiðslukortum sem höfðu verið staðfestar með PIN-númerum sem taldar voru líkur á að viðkomandi hefðu séð þegar korthafar inntu af hendi greiðslur með kortunum.

Í máli þessu liggur fyrir að sóknaraðili opnaði svikahlekk sem barst með sms skilaboðum. Um 35 mínútum síðar barst sóknaraðila annað sms skeyti sem einnig var með hlekk sem sóknaraðili opnaði og samþykkti með því að nýtt símtæki, Samsung a23xq, væri skráð í símaveski. Fyrir liggur að við samþykkt hins nýja símtækis í símaveski notaði sóknaraðili rafræn skilríki sín. Því verður að telja líkur á því að sóknaraðili hafi sjálfur gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með öryggisskilríki netbanka, skráð nýtt símtæki í símveski og þannig veitt aðgang að greiðslukortum sínum.

Fyrir liggur að sóknaraðili brást ekki við skilaboðum frá færsluhirðinum Rapyd í farsíma sinn þar sem upplýst var um að greiðslukort hefði verið skráð í símaveski. Skilaboðin fólu í sér tilkynningu um að opnað hefði verið fyrir nýja rafræna aðferð til þess að færa fjármuni af reikningum sóknaraðila. Verður að telja það stórfellt gáleysi

af hálfu sóknaraðila að bregðast ekki við slíkri tilkynningu með því að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd ef hann kannaðist ekki við tenginguna. Í þessu ljósi verður að mati meirihluta nefndarinnar að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi af stórfelldu gáleysi vanrækt skyldur sínar til að tryggja öryggi öryggisskilríkja kortsins og tilkynna greiðsluþjónustuveitanda um hugsanlega misnotkun. Af því leiðir að hann verður sjálfur að bera tjón af hinum umdeildu greiðslum, sbr. 3. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu. Kröfu sóknaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 29. janúar 2026
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Magnús Fannar Sigurhansson Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Niðurstaða minnihluta:

Við erum ósammála niðurstöðu meirihlutans um efnisatriði málsins og skilum því eftirfarandi sératkvæði

Af gögnum málsins má ráða að 12. ágúst 2023 kl. 19.14 hafi sóknaraðili fengið SMS-skilaboð í síma sinn þar sem sagði „Suspicious login attempt on your account, recover your data via: https://endurvirkjun-farsima.info/f“. Liggur fyrir að sóknaraðili opnaði skilaboðin og ýtti á þá slóð sem finna mátti í skilaboðunum.

Þá kemur fram í svörum varnaraðila til nefndarinnar að hinn 12. ágúst 2023 kl. 19.49 hafi sóknaraðili fengið önnur SMS skilaboð um að samþykkja nýtt tæki, en skilaboðin liggja hvorki fyrir í málinu né liggja fyrir gögn frá varnaraðila sem sanna að slík skilaboð hafi verið send.

Hins vegar liggur fyrir að rétt eftir miðnætti, þ.e. kl. 01:37 hinn 13. ágúst 2023 ,fékk sóknaraðili SMS skilaboð frá varnaraðila á ensku í símann sinn þar sem fram kom að búið væri að tengja debetkort sóknaraðila við Google veski (e. Wallet) og að hægt væri að nota það hvar sem snertilausar greiðslur væru í boði. Þá kom einnig fram að sóknaraðili ætti að hafa samband við varnaraðila eða útgefanda greiðslukortsins ef sóknaraðili væri ekki upplýstur um að kortið væri tengt við Google veski. Byggir tímasetningin á svörum frá útgefanda kortsins sem segir að „2023-08-13 01:37:45 er sent standard token activation skeyti í síma [] og standard token activation email á []. Þetta er á sama tíma og Google Pay toki var stofnaður á þetta kort“.

Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að á tímabilinu kl. 1:20 til 1:43 hinn 13. ágúst 2023 voru framkvæmdar fjórar færslur sem allar voru samþykktar með tókum sem stofnaðir voru 12. og 13. ágúst 2023. Annars vegar var um að ræða tvær færslur á fyrrgreint debetkot sóknaraðila sem sóknaraðili fékk tilkynningu um að sett hafði verið upp í Google veski með SMS skilaboðum kl. 01.37 13. ágúst 2023 og hins vegar tvær færslur á kreditkort. Varnaraðili hefur staðfest að sóknaraðili fékk aldrei tilkynningu frá varnaraðila um stofnun tóka í Google veski fyrir fyrrgreint kreditkort, en samkvæmt varnaraðila var hann stofnaður í gegnum heimabanka 13. ágúst 2023. Samkvæmt fyrirliggjandi gögnum varnaraðila voru debetkortafærslurnar að fjárhæð kr. 375.644 og kreditkortafærslurnar að fjárhæð kr. 266.834, eða samtals 642.478 kr. og voru allar virkjaðar í gegnum Google veski.

Óumdeilt er að sóknaraðili óskaði eftir að kortunum yrði lokað hinn 14. ágúst 2023 eða um tveimur dögum eftir að hún fékk fyrstu SMS-skilaboðin og einum degi eftir að hún fékk tilkynningu um tengingu debetkortsins við Google veskið. Jafnframt óskaði hún þess að varnaraðili aðstoðaði hana við gerð endurkröfu.

Sóknaraðili hafnar því að hafa tengt debetkort sitt við Google veski eða virkjað tóka fyrir debetkortið í Google veski. Sóknaraðili hafnar því einnig að hafa samþykkt tóka fyrir kreditkortið í Google veski. Þá hafnar sóknaraðili því jafnframt að hafa samþykkt fyrrgreindar færslur. Loks bendir sóknaraðili á að hún notar Apple síma en gögn varnaraðila sýna að greiðslurnar hafi verið framkvæmdar og samþykktar af aðila sem notaði Samsung síma.

Í gögnum varnaraðila má finna upplýsingar um auðkenningar sóknaraðila. Segir í gögnum málsins að 12. ágúst 2023 hafi sóknaraðili einungis einu sinni auðkennt sig með rafrænum skilríkjum kl. 19:49 en í öðrum þremur tilvikum kl. 19:50 og kl. 19:52 „með lífkenni“, sem þó virðist ekki vera annað en innskráningarnúmer sem valið er af handhafa viðkomandi tækis.

Í svörum varnaraðila segir enn fremur að með staðfestingu sóknaraðila á skráningu á nýju tæki til auðkenningar og greiðslu er „lífkenni“ þess sem skráir sig inn samþykkt sem innskráningarleið. Í framhaldinu sé því hægt að sannvotta aðgerðir og greiðslur í sjálfsafgreiðslu með hinu nýja tæki.

Af framlögðum gögnum, þ.m.t. svörum varnaraðila, má ráða að þar sem varnaraðili ýtti á fyrrgreinda slóð, sem var í SMS-skeytinu frá kl. 19:14 hinn 12. ágúst 2023, þá hafi svikahrappur komist yfir upplýsingar til að geta tengt debetkort sóknaraðila við nýtt Samsung tæki og Google veski í því tæki. Þá virðist sem sami svikahrappur hafi getað, eftir að hafa getað tengt debetkortið með fyrrgreindum hætti, getað hlaðið niður smáforriti varnaraðila og valið eigið innskráningarnúmer (sem varnaraðili nefnir „lífkenni“). Síðan hafi svikahrappurinn getað stofnað tóka fyrir kreditkortið í Google veskinu, framkvæmt fyrrgreindar færslur og skráð sig inn í smáforrit varnaraðila (með því innskráningarnúmeri sem svikahrappurinn valdi) og samþykkt færslurnar. Verður að leggja til grundvallar að eftir upphaflegt samþykki sóknaraðila þá hafi aðkoma sóknaraðila engin verið að umþrættum færslum.

Minnihlutinn leggur því til grundvallar að sóknaraðili hafi ekki heimilað umræddar færslur. Þá teljum við einnig að leggja verði til grundvallar að tækið, þ.e. Samsung

síminn þar sem Google veskið og smáforrit varnaraðila var sett upp, hafi ekki verið í umráðum sóknaraðila heldur svikahrappsins.

Við úrlausn málsins þarf fyrst að leysa úr því hvort varnaraðila hafi tekist að sanna að sannvottun hafi bæði átt sér stað við stofnun tóka fyrir bæði kortin í Google veski og við framkvæmd allra greiðslnanna í ágúst 2023. Því er mikilvægt að greina á milli sannvottunar við stofnun greiðslumáta, svo sem stofnun tóka, og sannvottunar á einstökum greiðslufærslum.

Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber varnaraðila að sanna að gætt hafi verið að sannvottun þegar tóki var stofnaður fyrir kortin og þegar færslurnar áttu sér stað. Sterk sannvottun viðskiptavinar, sbr. 40. tölulið 1. mgr. 3. gr. og 101 gr. laganna, er sannvottun á grundvelli notkunar tveggja eða fleiri þátta sem flokkast sem þekking, þ.e. eitthvað sem notandinn einn veit, umráð, þ.e. eitthvað sem notandinn einn hefur umráð yfir, og eðlislægni, þ.e. eitthvað sem notandinn er. Þættirnir sem um ræðir skulu vera óháðir hver öðrum þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna. Er það mat minnihlutans að greiðsla með Google veski feli í sér virkjun rafrænnar greiðslu í skilningi b-liðar 1. mgr. 101. gr. laganna og greiðsluþjónustuveitanda því skylt að krefjast sterkrar sannvottunar.

Í fyrsta lagi telur minnihluti nefndarinnar að jafnvel þótt gengið sé út frá því að sóknaraðili hafi auðkennt sig með rafrænum skilríkum 12. ágúst 2023 við stofnun tóka fyrir debetkortið í Google veskinu þá verði með sama hætti að ganga út frá að stofnun tóka fyrir kreditkort sóknaraðila hafi ekki verið samþykkt af sóknaraðila með sterkri sannvottun. Má raunar af svörum varnaraðila ráða að ekki liggi að fullu fyrir hvernig til þess tóka var stofnað, en að það líti út fyrir að einhverjir aðilar hafi haft aðgang að heimabanka sóknaraðila. Telur minnihluti nefndarinnar að leggja beri til grundvallar að stofnun tóka fyrir kreditkortið hafi verið framkvæmd af þeim þriðja aðila sem skráði sig inn í Google veskið með auðkenni sem tilheyrðu þriðja aðilanum, þ.e. Google auðkenni handhafa tækisins. Þegar af þeirri ástæðu var ekki um að ræða sterka sannvottun af hálfu sóknaraðila sem korthafa, enda samþykkið veitt með innskráningu þriðja aðila á auðkenni sem honum tilheyrði.

Af málavaxtalýsingu varnaraðila telur minnihluti nefndarinnar jafnframt að leggja verði til grundvallar að fyrrgreindar færslur sem framkvæmdar voru 13. ágúst 2024 hafi verið staðfestar með öryggisnúmeri sem svikahrappurinn valdi og vissi af, en ekki sóknaraðili. Þar sem tækið, þ.e. Samsung snjallsíminn, var ekki í vörslum sóknaraðila við framkvæmd færslnanna, og öryggisnúmerið var ekki þekkingarþáttur sóknaraðila, heldur þess aðila sem fór með handhöfn Samsung snjallsímans, telst framangreint ekki vera sterk sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda og viðskiptavinar.

Þar sem svo viðist sem handhöfn Samsung tækisins og Google veskið hafi gert umræddum svikahrappi kleift að velja sér öryggisnúmer er það einnig mat minnihluta nefndarinnar að þættirnir þekking og umráð hafi ekki verið nægilega óháðir hver öðrum svo sem áskilið er í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 114/2021. Verður enda ekki séð að sóknaraðili, þ.e. viðskiptavinur varnaraðila, hafi komið að staðfestingu umþrættra greiðsla.

Að mati minnihluta nefndarinnar hefur varnaraðili því ekki staðið undir sönnunarbyrði 78. gr. laga nr. 114/2021 og því bæði ósannað að stofnun tóka fyrir kreditkort sóknaraðila í Google veski í Samsung síma og að umþrættar færslur 12. og 13. ágúst 2023 hafi verið staðfestar með sterkri sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda. Í ljósi þess að sönnunarbyrði framangreindra þátta hvílir á varnaraðila verður hann að bera hallann af sönnunarskorti hvað þá varðar.

Það er mat minnihlutans að umræddar færslur hafi verið samþykktar í tæki svikahrappsins með kóða sem greiðandi, þ.e. sóknaraðili, vissi ekki af og því hafi ekki verið gætt sterkrar sannvottunar við færslurnar. Af því leiðir, að mati minnihlutans, að horfa beri til 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 sem segir að „ef greiðsluþjónustuveitandi greiðanda krefst ekki sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.“

Í 5. mgr. 80. gr. laganna felst að sóknaraðili skal ekki bera neitt tjón af færslunum nema varnaraðila takist að sýna fram á að sóknaraðili hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi. Hugtakið „sviksamleg háttsemi“ krefst sönnunar á ásetningi eða vísvitandi aðgerðum af hálfu sóknaraðila. Þannig er ekki nóg að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi í ágúst 2023 þegar hann móttók einkvæman kóða og skilaboð um tengingu við Google veskið heldur þarf varnaraðili að sanna sviksamlega háttsemi sóknaraðila til að vikið verði frá fyrrgreindri 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021.

Þegar af þeirri ástæðu að ekkert liggur fyrir um sviksamlega háttsemi sóknaraðila, né er því borið við af hálfu varnaraðila, getur sóknaraðili ekki borið ábyrgð á fyrrgreindum færslum sem framkvæmdar voru í ágúst 2023 og ber varnaraðila því að endurgreiða þær að fullu, sbr. 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021

Af framangreindu leiðir að minnihlutinn telur ekki þörf á að framkvæma sérstakt mat á því hvort varnaraðila hafi tekist að sýna fram á að sóknaraðili hafi umrætt sinn sýnt af sér stórkostlegt gáleysi. Þar sem niðurstaða meirihlutans byggir hins vegar á þeirri afstöðu að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi verður þó ekki komist hjá því að fjalla einnig um þá málsástæðu.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 kemur fram að haldi notandi greiðsluþjónustu því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða hinar óheimiluðu greiðslur þegar í stað. Í 80. gr. laga nr. 114/2021 er fjallað um frávik frá þeirri meginreglu og Í 3. mgr. 80. gr. segir að greiðandi beri skuli 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. laganna af ásetningi eða stórkostlegu gáleysi. Í téðri 75. gr. er fjallað um skyldur notanda greiðsluþjónustu í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki og er m.a. kveðið á um það að notanda beri að nota greiðslumiðil til samræmis við skilmála sem skulu hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs.

Ljóst er af framangreindu að það eitt að greiðandi láti ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. leiðir ekki sjálfkrafa til þess að hann skuli bera allt tjón sem af óheimiluðum greiðslum hlýst. Til að slíkt komi til álita þarf greiðandi, þ.e. sóknaraðili, að hafa sýnt af sér stórfellt eða stórkostlegt gáleysi en sönnunarbyrði þess að svo hafi verið hvílir á greiðsluþjónustuveitanda, þ.e. varnaraðila. Minnihluti

nefndarinnar telur þá ekki unnt að byggja á einhliða skilmálum varnaraðila varðandi það hvað teljist stórfellt gáleysi, eins og virðist miðað við í áliti meiri hluta nefndarinnar. Þannig megi viðskiptaskilmálar varnaraðila ekki ganga lengra en lög nr. 114/2021, og þá sérstaklega 75. gr. laganna, mæli fyrir um. Þurfi því að meta aðstæður og háttsemi korthafa hverju sinni til samræmis við almennar reglur og viðmið um mat á gáleysisstigi.

Svo um stórkostlegt gáleysi sé að ræða þarf háttsemi aðila að vera verulega frábrugðin því sem almennt má gera ráð fyrir og nægir því ekki að um einfalda yfirsjón eða aðgæsluleysi hafi verið að ræða. Verður að skoða atvik þessa máls í því samhengi.

Fyrir liggur að sóknaraðili fékk senda og opnaði, svikaslóð sem hún fékk senda með SMS-skilaboðum kl. 19:14 hinn 12. ágúst 2023. Sóknaraðili hafnar því í málflutningi sínum að hafa gert nokkuð annað til að greiða fyrir hinum óheimiluðu færslum. Eðli máls samkvæmt liggur ekki nákvæmlega fyrir hvaða upplýsingar eða fyrirmæli var að finna á umræddri svikaslóð en af gögnum málsins má ráða að þessi aðgerð sóknaraðila hafi veitt óprúttnum aðilum aðgengi að greiðslukortum hennar. Í umræddum SMS-skilaboðum kom fram, lauslega þýtt úr ensku, að grunsamleg innskráning hefði átt sér stað á reikning sóknaraðila og að hún gæti endurheimt gögn sín með því að fara á slóðina https://enduvirkjun-farsima.info/f. Samkvæmt því sem segir í bréfi varnaraðila til nefndarinnar fékk sóknaraðili önnur SMS-skilaboð send kl. 19:49 sama dag þar sem hún var beðin um að samþykkja nýtt tæki, þ.e. Samsung tæki, og hafi rafræn skilríki sóknaraðila verið notuð til staðfestingar á því. Samkvæmt yfirliti varnaraðila virðist sóknaraðili aðeins hafa skráð sig einu sinni inn i kerfi varnaraðila hinn 12. ágúst 2023 og sé litið til þess í samhengi við atvikalýsingu sóknaraðila verður að telja að sú innskráning hafi tengst hinum sviksamlegu skilaboðum sem hún fékk send.

Þó í því að fylgja slíkum fyrirmælum kunni í flestum tilvikum að felast einfalt gáleysi getur minnihluti nefndarinnar með engu móti fallist á að sóknaraðili hafi með fyrrgreindri háttsemi sýnt af sér gáleysi á því stigi að það geti talist hafa verið stórkostlegt.

Fyrir liggur að umræddar úttektir af greiðslukortum sóknaraðila voru framkvæmdar milli kl. 1:20 og 1:43 aðfaranótt 13. ágúst 2023 án frekari aðkomu sóknaraðila svo sem að framan er rakið.

Í svörum varnaraðila dags. 21. nóvember 2025 við fyrirspurn nefndarinnar um hvaða tilkynningar sóknaraðila hafi borist kemur fram að hvað debetkort sóknaraðila varði hafi hún fengið „bæði sent sms og email um að kortið hefði verið sett í Google wallet þann 18.7.2023.“ Með þessu er því ekki svarað hvaða tilkynningar sóknaraðili fékk hinn 12. ágúst 2023 er kortið virðist hafa verið tengt við Samsung síma. Í kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar er hins vegar að sjá skjáskot af SMS-skilaboðum sem af einhverjum ástæðum eru á ensku um að debetkort hennar sé „ready for Google Wallet.“ auk upplýsinga um símanúmer sem hún geti hringt í sé henni ekki kunnugt um skráningu kortsins í veskið.

Hvað varðar kreditkort sóknaraðila segir að sóknaraðili hafi fengið SMS-skilaboð til staðfestingar þegar Apple Pay tóki var stofnaður hinn 18. júlí 2023, en gera má ráð fyrir að þar hafi verið um að ræða eigin aðgerð sóknaraðila sem notar Apple síma. Hins vegar

segir einnig „Ekkert sms hefur verið sent þegar Google Pay tókinn var stofnaður 12. ágúst 2023. Ekkert netfang var skráð í kerfið þannig að ekki var hægt að senda virkjunarskilaboð á korthafa í tölvupósti.“ Því verður að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi enga tilkynningu fengið frá varnaraðila þegar tóki fyrir kreditkort hennar var tengdur við Google veskið í ágúst.

Það stendur varnaraðila nær að upplýsa um málsatvik hvað framangreindar tilkynningar varðar og eins og mál þetta horfir við minnihluta nefndarinnar liggur aðeins fyrir að sóknaraðili hafi fengið umrædd svikaskilaboð sem hún brást við og SMS-skilaboð frá varnaraðila um að debetkort hennar væri til reiðu í símaveski. Gögn málsins benda til þess að sóknaraðili hafi þegar sett upp slíka greiðsluleið í eigin símtæki og orðalag skilaboða varnaraðila, sem þess utan eru á ensku, gefur ekki endilega til kynna að kortið hafi verið nýlega tengt við veskið né segir nokkuð um það í hvers kyns símtæki veskið er. Þess utan verður að horfa til þess að skilaboðin virðast hafa verið sent eftir miðnætti, þ.e. um kl. 1:37 hinn 13. ágúst 2023 og þá höfðu tvær af fjórum umþrættum færslum átt sér stað. Nánar tiltekið áttu tvær færslur af kreditkorti sóknaraðila sér stað kl. 1:20 og kl. 1.22 og allar færslur fyrir kl. 1:43 hinn 13. ágúst 2023. Verður sóknaraðila því ekki metið það til stórkostlegs gáleysis að hafa ekki brugðist sérstaklega við tilkynningunni sem barst kl. 1:37, auk þess vandséð hvaða þýðingu viðbrögð sóknaraðila hefðu getað haft þar sem þegar var búið að framkvæma tvær færslur og næstu tvær færslur voru framkvæmdar innan sex mínútna frá því að sóknaraðili móttók skilaboðin.

Þá virðist óumdeilt að sóknaraðili hafi haft samband við varnaraðila hinn 14. ágúst 2023, eða innan við tveimur sólarhringum frá því að hinar óheimiluðu greiðslur áttu sér stað og látið loka greiðslukortum sínum. Verður því ekki talið að hún hafi sýnt af sér neitt slíkt tómlæti að leitt geti til réttindamissis sbr. 1. mgr. 79. gr. laga nr.114/2021.

Er það því samkvæmt framangreindu mat minnihluta nefndarinnar, að jafnvel þótt fallist yrði á niðurstöðu meirihlutans um að fyrrgreind stofnun tóka og greiðslur hafi verið samþykktar af sóknaraðila með sterkri sannvottun, að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila geti ekki talist stórkostlegt gáleysi í skilningi 3. mgr. 80.gr. laga nr. 114/2021.

Reykjavík, 29. janúar 2026
rafræn undirritun

Jóhann Tómas Sigurðsson Hildigunnur Hafsteinsdóttir