

Ár 2025, mánudaginn 31. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

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

Fyrir er tekið **mál nr. 6/2024**:

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

Málið barst úrskurðarnefndinni með tölvupósti 6. mars 2024 með kvörtun sóknaraðila, dags. 5. mars 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. apríl 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. 7. júní 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 10. júní 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 15. júní 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. júní 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 25. júní, 2024.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 22. ágúst 2024. Ákveðið var að óska eftir frekari upplýsingum vegna málsins hjá varnaraðila. Fyrirspurn var send á varnaraðila með tölvupósti 2. september 2024. Svar barst frá varnaraðila með tölvupósti 4. september 2024.

Málið var aftur tekið fyrir á fundi 17. október 2024. Eftir þann fund var ákveðið að senda frekari fyrirspurn bæði á sóknaraðila og varnaraðila vegna málsins. Fyrirspurn var send á sóknaraðila og varnaraðila með tölvupósti 21. október 2024. Svar barst frá sóknaraðila með tölvupósti 21. október 2024 og nánara svar með tölvupósti 23. október 2024. Svar barst frá varnaraðila með tölvupósti 7. nóvember 2024.

Málið var aftur tekið fyrir á fundum nefndarinnar 24. mars 2025 og 31. mars 2025.

II.

Málsatvik

Sóknaraðili kveður fjölda óheimilaðra færslna, samtals að fjárhæð 318.975 krónur, hafa verið framkvæmdar með skuldfærslu á debetkort hans í apríl 2023. Sóknaraðili lagði fram endurkröfubeiðni hjá varnaraðila þann 20. október 2023. Beiðni sóknaraðila var svarað með bréfi varnaraðila þann 24. janúar 2024. Varnaraðili tjáði sóknaraðila að endurkröfubeiðni hans hafi verið hafnað af MasterCard með þeim rökum að hún væri of seint fram komin.

III.

Umkvörtunarefni

Gögn málsins bera með sér að sóknaraðili krefjist þess að honum verði endurgreiddar þær 318.975 krónur sem teknar voru af debetkorti hans í apríl 2023.

Sóknaraðili telur varnaraðila ekki hafa sinnt endurkröfubeiðni sóknaraðila með viðeigandi hætti og aðeins tekið hana til úrvinnslu eftir að sóknaraðili hafði ítrekað gengið á eftir því við varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að frestur hans til þess að gera endurkröfu sé 13 mánuðir samkvæmt 60. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366, sbr. innleiðingu með 77. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu

Að sögn sóknaraðila gripu hvorki varnaraðili né MasterCard til aðgerða eftir að hundruð smárra upphæða voru teknar út af reikningi hans á aðeins sex dögum. Sóknaraðili kveðst hafa tekið eftir færslunum fyrir tilviljun og því hafi hann ekki tilkynnt þær til varnaraðila fyrr en 20. október 2023. Kort sóknaraðila hafi verið gefið út af varnaraðila og því sé varnaraðili ábyrgur fyrir því að tryggja viðeigandi öryggisþætti.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili m.a. til þess að hvergi í tilvitnuðum skilmálum varnaraðila sé minnst á Evrópska efnahagssvæðið í tengslum við 13 mánaða frest korthafa til að bera upp athugasemdir við reikningsyfirlit. Að mati sóknaraðila séu öryggisþættir varnaraðila í netviðskiptum ófullnægjandi og ekki í samræmi við ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2366. Rafrænar greiðslur skuli auðkenndar með sterkri sannvottun en skortur þar á sé brot gegn áður nefndri tilskipun og jafnframt brot gegn almennu persónuverndarreglugerð (ESB) 2016/679.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfum sóknaraðila verði vísað frá nefndinni en til vara að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Frávísunarkröfu sinni til stuðnings vísar varnaraðili til b-liðar 4. gr. samþykktar Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Varnaraðili telur að í kröfugerð sóknaraðila sé ekki að finna tilgreiningu á fjárhæð kröfu sóknaraðila eða útlistun á því hvernig sú fjárhæð sé fundin.

Varnaraðili krefst jafnframt frávísunar þar sem hann telur álitaeftið ekki falla undir gildissvið 77. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili vísi til 60. gr. tilskipunar (ESB) 2015/2366, sbr. 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þá verði að líta til gildissviðs laga nr. 114/2021. Allir greiðsluþjónustuveitendur sem komið hafi að hinum umþrættu færslum hafi verið fjármálastofnanir staðsettar í Kanada, sem teljist ekki til aðildarríkja samkvæmt 1. tölul. 3. gr. laganna. Í ljósi þess að gildissvið IV. - VII. kafla sömu laga nái aðeins til tilvika þar sem bæði greiðsluþjónustuveitandi greiðanda og viðtakanda eru staðsett í aðildarríki verði ekki annað séð en að ákvæði V. kafla laganna eigi ekki við um ágreining málsins, sbr. 2. mgr. 1. gr. sömu laga.

Fallist nefndin ekki á frávísun málsins telur varnaraðili að hafna eigi kröfum sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að endurkröfubeiðni sóknaraðila hafi ekki verið sett fram fyrr en um 6 mánuðum eftir að hinar meintu svikafærslur hafi verið framkvæmdar. Samkvæmt ákvæði a - c. liðar 9. gr. debetkortaskilmála varnaraðila skuli korthafi gera skriflegar athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 daga frá því honum barst reikningsyfirlit sitt. Að öðrum kosti teljist viðskiptavinur hafa samþykkt

reikningsyfirlitið og allar færslur innan þess tímabils. Þá skuli korthafi tilkynna varnaraðila tafarlaust telji hann kortið hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Þrátt fyrir tilgreinda tímafresti hafi korthafi að hámarki 13 mánuði til að gera athugasemdir en þó aðeins ef hann getur sýnt fram á að varnaraðili hafi ekki tryggt aðgengi sitt að reikningsyfirliti. Tilvitnuð ákvæði séu jafnframt í samræmi við ákvæði 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á vanrækslu sóknaraðila að kynna sér reikningsyfirlit sitt. Skilmálar varnaraðila séu skýrir um tímafrest korthafa. Þar sem sóknaraðili hafi ekki sýnt fram á skort á aðgengi að reikningsyfirliti sínu hafni varnaraðili því að taka endurkröfubeiðni sóknaraðila til endurskoðunar. Þá hafi tilvitnun sóknaraðila í svarbréf MasterCard enga þýðingu í málinu. Sem útgefandi korta undir merkjum MasterCard starfi varnaraðili samkvæmt ströngum endurkröfureglum félagsins. Krafa sóknaraðila hafi verið of seint fram komin og sé sú niðurstaða í fullu samræmi við endurkröfureglur MasterCard. Varnaraðili bendir jafnframt á að sóknaraðili hafi verið upplýstur um að endurkröfuférlíð gæti tekið allt að þrjá til fjóra mánuði. Tíminn sem það hafi tekið varnaraðila að fá niðurstöðu í málið hafi aftur á móti enga þýðingu varðandi endurgreiðsluskyldu varnaraðila samkvæmt fyrrnefndum reglum MasterCard.

Í viðbótarathugasemdum sínum hafnar varnaraðili því að öryggisþættir bankans séu ófullnægjandi og fullyrðir að varnaraðili uppfylli kröfur laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu hvað varðar sterka sannvottun.

V.

Niðurstaða

Við heildarmat málsgagna má vera ljóst að sóknaraðili krefst þess að honum verði endurgreiddar þær 318.975 krónur sem teknar voru af debetkorti hans í apríl 2023. Frávísunarkröfu varnaraðila á grundvelli b.-liðar 4. gr. samþykktana er því hafnað.

Varnaraðili krefst jafnframt frávísunar þar sem hann telur álitaefnið ekki falla undir gildissvið laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Aðila greinir á um hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 1. mgr. 80. gr. sömu laga. Í athugasemdum sínum mótmælir varnaraðili þeim grundvelli sem sóknaraðili byggir mál sitt á, þ.e. að um úrlausn þess fari eftir lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Á færsluafritum varnaraðila um hinar umþrættu greiðslur sjaist greiðsluþjónustuveitandi viðtakanda hverrar greiðslu á því tímabili sem ágreiningur málsins lúti að. Varnaraðili ber fyrir sig að greiðsluþjónustuveitendur séu kanadískar fjármálastofnanir og teljist því ekki til aðildarríkja í skilningi laga nr. 114/2021, sbr. 1. tölul. 3. gr. laganna. Þar með eigi ákvæði V. kafla sömu laga sem sóknaraðili byggir máltilbúnað sinn á ekki við í málinu, sbr. 1. mgr. 2. gr. laganna. Við umfjöllun um framangreinda málsástæðu varnaraðila ber að líta til þess að í 4. mgr. 1. gr. laga nr. 114/2021 er kveðið á um að ákvæði V.–VII. kafla, að undanskildum 3. og 4. mgr. 64. gr., 82. gr., 83. gr., 1. mgr. 88. gr., 93. gr. og 96. gr., gildi um greiðslur í öllum gjaldmiðlum þar sem annar greiðsluþjónustuveitandinn er staðsettur í aðildarríki og um er að ræða greiðslur sem eru framkvæmdar á Evrópska efnahagssvæðinu. Þar sem varnaraðili er útgefandi greiðslukortsins og staðsettur í aðildarríki hins Evrópska efnahagssvæðis gilda ákvæði V. kafla laganna með þeim undantekningum sem þar eru sérstaklega tilgreindar. Þær undanþágur ná ekki til 79. gr., 75. gr. eða 80. gr. laganna og verður því að leggja þau ákvæði til grundvallar niðurstöðu málsins. Málinu verður því ekki vísað frá á þessum grundvelli.

Aðilar deila um hvort endurgreiðslubeiðni sóknaraðila hafi verið sett fram innnan viðeigandi tímafresta. Óumdeilt er að endurkröfubeiðni sóknaraðila um fjölda færslna yfir nokkurra daga tímabil að upphæð 318.975 krónur barst ekki fyrr en um 6 mánuðum eftir að hinar meintu svikafærslur voru framkvæmdar. Ljóst er að a.-c. liður 9. gr. debetkortaskilmála varnaraðila kveða á um að gera skuli skriflegar athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 daga frá því að honum barst reikningsyfirlit sitt. Að öðrum kosti teljist viðskiptavinur hafa samþykkt reikningsyfirlitið. Því til viðbótar skuli korthafi tilkynna varnaraðila tafarlaust telji hann kortið hafa verið notað með sviksamlegum hætti. Sóknaraðili ber fyrir sig þann 13 mánaða frest til að koma að athugasemdum sem fram kemur í 1. mgr. 77. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í greininni kemur skýrt fram að notandi greiðsluþjónustu skuli tilkynna greiðsluþjónustuveitanda án óþarfa tafar verði hann var við óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu sem gefur tilefni til kröfu um leiðréttingu skv. ákvæðum laganna, innan 13 mánaða eftir dagsetningu skuldfærslu. Í máli þessu verður að ætla að óhófleg töf hafi verið hjá sóknaraðila á að tilkynna varnaraðila um grun sinn um svik og krefjast leiðréttingar. Þar að auki, sé litið til lögskýringargagna, m.a. ummæla í greinargerð með umræddri 77. gr. má ljóst vera að 13 mánaða fresturinn til að koma að athugasemdum eigi ekki við hafi sóknaraðili látið hjá líða að sinna tilkynningarskyldu sinni eða ef ekki er sannað að aðili hafi ekki haft aðgengi að reikningsyfirliti sínu. Í greinargerðinni segir orðrætt: *“Þó svo að ákvæðið geri ráð fyrir allt að 13 mánaða tilkynningarfresti getur notandi greiðsluþjónustu með tómlæti sínu fyrirgert rétti sínum til leiðréttingar færslu, sbr. grundvallarkröfu skv. 1. mgr. um að tilkynningarskyldu sé sinnt án óþarfa tafar. Hafi notandi t.d. móttengið greiðsluyfirlit frá greiðsluþjónustuveitanda eða haft aðgang að því í gegnum netbanka kann hann að fyrirgera 13 mánaða frestinum, enda yrði almennt litið svo á að hann hefði ekki tilkynnt um óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu án óþarfa tafar, nema hann gæti sýnt fram á að greiðsluþjónustuveitandinn hefði ekki veitt honum nauðsynlegar upplýsingar svo að hann gæti uppgötvað hina ranglega framkvæmdu greiðslu.”* Ljóst er að sóknaraðili hafði ekki samband við varnaraðila fyrr en um hálfu ári eftir að umræddar færslur áttu sér stað, þrátt fyrir að hafa borist yfirlit yfir notkun á umræddu debetkorti. Með vísan til framangreinds verður að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér tómlæti með því að bregðast ekki skjótt við og tilkynna umræddar færslur til varnaraðila. Með tómlæti sóknaraðil hefur hann því fyrirgert rétti sínum til þess að krefjast endurgreiðslu umræddra færslna. Þegar af þeirri ástæðu þykir ekki tilefni til þess að fjalla um aðrar efnislegar málsástæður.

Að lokum er rétt að taka fram að um starfshætti úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki fer samkvæmt samþykktum nefndarinnar. Samkvæmt 1. mgr. 7. gr. samþykktanna skal í kvörtun til nefndarinnar skilmerkilega gerð grein fyrir ágreiningi milli aðila. Gera skal skýra kröfu um tiltekna niðurstöðu fyrir nefndinni og skal rökstyðja þær með eins ítarlegum hætti og unnt er og leggja fram gögn til sönnunar um málsatvik. Þá fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár, sbr. b. lið 1. mgr. 4. gr. samþykktanna. Samkvæmt framangreindu er það undir málsaðila að upplýsa um málsatvik og tefla fram fullnægjandi gögnum til sönnunar um staðreyndir málsins. Slík sönnunarbyrði verður ekki lögð í hendur nefndarinnar. Að því virtu verður kröfu sóknaraðila um formlega rannsókn og opinberun gagna vegna atvika máls vísað frá nefndinni á grundvelli 4. mgr. 4. gr. samþykktanna nefndarinnar. Þrátt fyrir framangreint getur nefndin almennt óskað eftir viðeigandi viðbótargögnum hjá aðilum máls, líkt og gert var í þessu máli, til þess að varpa skýrara ljósi á atvik máls.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 31. mars 2025
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson