

Ár 2025, miðvikudaginn 17. september, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Gunnlaugur Helgason varaformaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 8/2024**:

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 3. apríl 2024, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 18. apríl 2024 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Varnaraðili óskaði eftir fresti til að skila inn athugasemdum í málinu. Svör varnaraðila bárust með bréfi, dags. 24. maí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 27. maí 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Sóknaraðili óskaði eftir fresti til að senda inn athugasemdir á meðan hann aflaði gagna frá sérfræðingi. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti 15. ágúst 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 5. september 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi, dags. 12. september 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 26. maí, 7. júlí og 18. ágúst 2025. Á fundinum 18. ágúst 2025 var ákveðið að senda nokkrar spurningar til varnaraðila. Var það gert með tölvupósti 19. ágúst 2025. Sama dag var sóknaraðili einnig upplýstur um að þessar spurningar hefðu verið sendar til varnaraðila. Svör bárust frá varnaraðila 9. september 2025. Málið var aftur tekið fyrir á fundi nefndarinnar 17. september 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðila bárust smáskilaboð í síma frá Rapyd 23. nóvember 2023. Þar kom fram að til að tengja debetkort við Fitbit Pay þyrfti hann að slá inn sex tölustafa kóða sem fylgdi skilaboðunum í Fitbit-smáforrit. Tæpri mínútu síðar var kóðinn notaður til að tengja debetkort sóknaraðila við Fitbit Pay. Sóknaraðila bárust þá önnur skilaboð frá Rapyd þar sem fram kom að tekist hefði að tengja debetkortinu við Fitbit Pay og að sóknaraðili gæti greitt með Fitbit Pay þar sem að tekið væri við snertilausum kortagreiðslum. Í báðum skilaboðum var tekið fram að ef sóknaraðili væri ekki meðvitaður um að kortið hefði verið skráð í Fitbit Pay ætti hann að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd í uppgefin símanúmer. Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki orðið var við skilaboðin og hann hafði ekki samband við varnaraðila eða Rapyd þegar að honum bárust skilaboðin.

Af yfirliti sem sóknaraðili lagði fram má ráða að dagana 7. til 9. febrúar 2024 hafi verið inntar af hendi 38 greiðslur hjá söluaðilum í Frakklandi með Fitbit-úri sem kortið hans hafði verið tengt við, en sóknaraðili kveður að hann hafi þá verið á Íslandi líkt og aðrar færslur af korti hans beri með sér. Hver færsla var á bilinu 7,7 til 500 evrur, samtals 6.051,6 evrur.

Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila 12. febrúar 2024 og óskaði eftir því að kortinu yrði lokað. Hann krafðist jafnframt endurgreiðslu vegna greiðslnanna í Frakklandi. Varnaraðili hafnaði þeirri kröfu.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér greiðslur sem voru inntar af hendi 7. til 9. febrúar 2024 með Fitbit-úri sem greiðslukort hans hafði verið tengt við, sem hann kveður að hafi samtals numið um 700 þúsund krónum.

Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki tengt greiðslukort sitt við Fitbit Pay. Hann hafi aldrei átt Fitbit-úr né haft Fitbit-smáforrit í símanum sínum. Sóknaraðili lagði fram skjáskot úr símanum sínum til að sýna fram á að hann hefði aldrei sótt Fitbit-smáforritið. Hann kveður að hann hafi aldrei veitt neinum aðgang að skilaboðum í farsíma sínum, skilið kort eða síma eftir á glámbekk eða svarað vefveiðitilraunum enda sé hann var um sig á netinu. Samkvæmt netöryggissérfræðingi sem hann hafi rætt við séu aðrar leiðir færar til að komast fram hjá öryggiskerfum greiðslukortakerfa, svo sem með því að nýta kortaupplýsingar úr gagnaleka eða netárás. Sóknaraðili hafi fengið þær upplýsingar munnlega frá starfsmanni varnaraðila að þekkt væri að Fitbit-úr væru notuð í svikamálum.

Sóknaraðili kveður að hann hafi ekki orðið var við smáskilaboðin frá Rapyd 23. nóvember 2023. Jafnvel þótt svo hefði verið telur hann að það eigi ekki að vera á sinni ábyrgð að vera á tánum fyrir hönd kortafyrirtækja ef þeirra kort eru ekki örugg.

Þá gagnrýnir sóknaraðili að varnaraðili hafi ekki gripið inn í augljóst kortasvindl með mörgum færslum fyrir háar fjárhæðir erlendis þegar að aðrar færslur af kortinu hafi borið með sér að sóknaraðili væri staddur hér á landi.

Sóknaraðili andmælir frávisunarkröfu varnaraðila. Fyrir liggi nákvæmlega hvaða fjárhæð hann geri kröfu um að fá endurgreidda.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá nefndinni á grundvelli i-liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Málsatvik séu að mestu óljós, illa upplýst og óskýr og ekki sé skýrt hvaða upphæð sóknaraðili geri kröfu um að fá endurgreidda.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili andmælir því að hinar umdeildu greiðslur hafi verið inntar af hendi án samþykkis sóknaraðila. Allar líkur séu á því að sóknaraðili hafi gefið upp upplýsingarnar sem þurfti til þess að tengja greiðslukort hans við Fitbit Pay.

Varnaraðili rekur að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Meðal þeirra skyldna sé að nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja

greiðslumiðilsins. Samkvæmt 1. gr. 5. kafla debetkortaskilmála varnaraðila sé korthafi ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það. Varðveiti hann ekki kortaupplýsingar í samræmi við skilmálana teljist það stórfellt gáleysi. Þá segi í 1. mgr. 4. gr. skilmála bankans um símaveski að notandi beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar séu með þjónustunni. Í 3. mgr. sömu greinar komi fram að viðskiptavinum sé óheimilt að deila eða veita öðrum upplýsingar um persónubundna öryggisþætti sína en varðveiti viðskiptavinir þá ekki teljist það vera stórfellt gáleysi.

Varnaraðili kveður að til að tengja kort við Fitbit-úr þurfi að opna Fitbit-smáforrit í farsíma og setja inn nafn, kortanúmer, gildistíma og CVV-öryggisnúmer greiðslukorts. Í kjölfarið fái korthafi smáskilaboð í farsíma sinn með einkvæmum öryggiskóða sem þurfi að slá inn í smáforritið. Að því loknu þurfi notandi að samþykka notendaskilmála rafræns veskis og slá inn staðfestingarkóða sem korthafi fái sendan í skráð símanúmer. Varnaraðili telur að sóknaraðili hljóti að hafa gefið upp eða í það minnsta farið óvarlega með kortaupplýsingar sínar og í kjölfar þess gefið upp öryggiskóða sem sendur var í farsíma hans, þrátt fyrir andmæli sóknaraðila. Sóknaraðili hafi lýst því yfir að bæði greiðslukort hans og farsími hafi verið í hans vörslu þegar greiðslukortið var tengt við Fitbit Pay. Afar ólíklegt sé að annar aðili hafi náð að giska á réttan öryggiskóða á þeirri tæpu mínútu sem leið frá því að hann barst í farsíma sóknaraðila og þangað til að hann var notaður til að tengja kortið við Fitbit. Sóknaraðili hafi þannig sýnt af sér stórfellt gáleysi, fyrst með því að gefa upp kortaupplýsingar og svo með því að gefa upp öryggiskóða sem hann fékk í smáskilaboðum.

Varnaraðili kveður að hinar umdeildu greiðslur hafi sætt sterkri sannvottun í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Við uppsetningu korts í snjalltækjagreiðslulausnir, líkt og Fitbit Pay, verði til svokallaður tóki af kortinu. Tókinn sé dulkóðaður og komi í stað upplýsinga kortsins. Við greiðslur með kortum sem sett hafa verið upp í snjalltækjagreiðslulausnir, eins og Fitbit Pay, séu notendur krafðir um þætti sem saman myndi sterka sannvottun. Úrið, sem áður hefði sérstaklega verið tengt við notandann með uppgjöf einkvæms öryggiskóða sem hefði verið sendur í smáskilaboðum í símtæki sóknaraðila, tryggði handhöfn tækis sem aðeins væri notandans. Auk úrins þyrfti notandinn að slá inn öryggiskóða sem hann hefði valið sér og enginn annar ætti að þekkja. Öryggiskóðinn staðfesti þekkingarþátt notandans.

Varnaraðili bendir á að óumdeilt sé að sóknaraðili hafi fengið tvö skilaboð í farsíma um tenginu kortsins við Fitbit með ábendingu um að hafa samband við varnaraðila eða Rapyd ef hann kannaðist ekki við tenginguna. Frá því og fram til hinna umdeildu greiðslna hafi liðið 76 dagar. Varnaraðili geti ekki borið ábyrgð á því tómlæti sóknaraðila að bregðast ekki við allan þann tíma.

Varnaraðili telur svikavarnir sínar fullnægjandi. Sama hverjar þær séu sé ómögulegt að koma í veg fyrir svik ef notendur gefa upp þá öryggisþætti sem eiga að vernda þá og fjármuni þeirra.

V.

Niðurstaða.

Í málinu er deilt um hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila greiðslur sem voru inntar af hendi hjá söluaðilum í Frakklandi dagana 7. til 9. febrúar 2024 með Fitbit-úri sem hafði verið tengt við greiðslukort sóknaraðila, samtals að fjárhæð 6.051,6 evrur.

Varnaraðili krefst þess að málinu verði vísað frá þar sem málsatvik séu að mestu óljós, illa upplýst og óskýr og að ekki sé skýrt hvaða upphæð sóknaraðili geri kröfu um

að fá endurgreidda, sbr. i-lið 1. mgr. 4. gr. samþykktar nefndarinnar. Nefndin telur málið nægjanlega upplýst og kröfu sóknaraðila nógu skýra til að það verði tekið til efnislegrar meðferðar. Nefndin fellst því ekki á frávísunarkröfuna.

Greiðsla telst óheimiluð í skilningi laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, ef greiðandi hefur ekki veitt samþykki fyrir henni, sbr. 1. mgr. 64. gr. laganna. Sóknaraðili hefur leitt líkur að því að hann hafi verið á Íslandi þegar hinar umdeildu færslur áttu sér stað í Frakklandi. Hann hafði samband við varnaraðila stuttu eftir að færslurnar áttu sér stað, tilkynnti um að þær hefðu farið fram án síns samþykkis og óskaði eftir því að kortinu yrði lokað. Nefndin telur því unnt að leggja til grundvallar að hann hafi ekki heimilað hinar umdeildu greiðslur.

Í lögum um greiðsluþjónustu er byggt á þeirri meginreglu að greiðsluþjónustuveitanda beri að endurgreiða greiðanda fjárhæð óheimilaðra greiðslna, sbr. 1. mgr. 79. gr. laganna. Greiðandi 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 er áréttuð í i-lið 5. gr. debetkortaskilmála varnaraðila, þar sem segir að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu korts þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, og í 3. mgr. 4. gr. notendaskilmála fyrir símaveski varnaraðila, þar sem segir að viðskiptavininn 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. Í síðarnefnda ákvæðinu segir að varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundna öryggisþætti sína í samræmi við það teljist það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu.

Skyldan til að gera viðvart um mögulega misnotkun á greiðslumiðli er einnig áréttuð í skilmálunum. Í i-lið 8. gr. debetkortaskilmálanna segir að verði korthafi var við óheimilar greiðslur eða vakni grunur um misnotkun debetkorts beri honum tafarlaust að tilkynna það til bankans eða Valitor og í ii-lið 10. gr. segir að telji korthafi að kort hans hafi verið notað með sviksamlegum hætti beri honum að tilkynna það án tafar til bankans eða greiðslukortafyrirtækisins. Í 4. mgr. 4. gr. notendaskilmálanna fyrir símaveski varnaraðila segir að gruni viðskiptavins að einhver hafi vitneskju um leyninúmer hans eða aðra persónubundna öryggisþætti eða verði hann var við óeðlilegar færslur með þjónustunni beri honum að tilkynna bankanum um það án tafar.

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 að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr. laganna. 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 ásetningi eða 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 oftast en ekki verið lagt til grundvallar að líkur séu á því að notandi greiðsluþjónustu hafi 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 óprútttnir 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 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. Nefndin taldi 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 sendur var í farsíma hans og var notaður var til að staðfesta greiðslu, þrátt fyrir andmæli hans, og endurgreiðslukröfu hans var því hafnað. Í máli nefndarinnar nr. 16/2021 hafði öryggiskóði sem barst í símtæki greiðsluþjónustunotanda 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 greiðslumiðils 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 að mestu fallist á kröfur um endurgreiðslu vegna greiðslna með stolnum 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.

Greiðslukort sóknaraðila var tengt við Fitbit Pay með kortaupplýsingum sem sóknaraðili einn átti að hafa aðgang að. Tengingin var svo staðfest með einkvæmum öryggiskóða sem sendur var í farsíma sóknaraðila sem ekki liggur fyrir að neinn annar en sóknaraðili hafi haft aðgang að. Því verður að telja líkur á því að sóknaraðili hafi

sjálfur gefið upp eða í hið minnsta farið óvarlega með öryggisskilríki greiðslukortsins. Þar við bætist að sóknaraðili brást ekki við tvennum skilaboðum frá Rapyd í farsíma sinn þar sem upplýst var um tenginguna. Skilaboðin fólu í sér tilkynningu um að opnað hefði verið fyrir nýja rafræna aðferð til þess að færa fjármuni af reikningi 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. Því verður að mati meiri hluta nefndarinnar að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi af stórfelldu gáleysi ekki uppfyllt 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:

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 13. október 2025.
rafræn undirritun

Gunnlaugur Helgason

Hrannar Jónsson

Magnús Fannar Sigurhansson

Niðurstaða minnihluta:

Við erum sammála niðurstöðu meirihluta nefndarinnar um að ekki séu efni til að fallast á frávísunarkröfu varnaraðila. Við erum ósammála niðurstöðu meirihlutans um efnisatriði málsins og skilum því eftirfarandi sératkvæði.

Af gögnum málsins má sjá að 23. nóvember 2023 fékk sóknaraðili SMS-skilaboð frá útgefanda greiðslukortsins send í gsm númer sitt. Í SMS-skilaboðunum sagði að búið væri að tengja greiðslukort sóknaraðila sem endaði á **8011 við Fitbit Pay og að hægt væri að greiða með Fitbit Pay eftir að kortið væri virkjað. Þá fékk sóknaraðili önnur SMS skilaboð sama dag með einkvæmu sex stafa númeri. Í síðari SMS skilaboðunum sagði að til þess að virkja Fitbit Pay þyrfti að opna Fitbit appið og slá inn umrætt sex stafa númer.

Dagana 7. til 9. febrúar 2024 voru 38 greiðslur inntar af hendi í þremur tóbaksverslunum í Frakklandi að fjárhæð samtals 6.051,6 evrur. Greiðslurnar voru inntar af hendi í gegnum fyrrgreint Fitbit Pay veski sem sett hafði verið upp í Fitbit úri.

Sóknaraðili hafnar því að hafa tengt greiðslukort sitt við Fitbit Pay eða virkjað kortið með því að slá inn einkvæma sex stafa númerið. Byggir sóknaraðili á því að að einhver þriðji aðili, svikahrappur, hafi líklega komist yfir greiðslukortaupplýsingarnar og tengt greiðslukortið við Fitbit Pay. Þá byggir sóknaraðili á því að ýmsar leiðir séu færar fyrir netglæpamenn til að brjóta sér leið inn í textaskilaboð og fá umræddar upplýsingar. Byggir sóknaraðili á því að hann hafi aldrei séð umrædd skilaboð og ekki slegið inn eða gefið upp einkvæma kóðann.

Við metum það svo að sóknaraðili hafi leitt sterkar líkur að því að hann hafi aldrei haft Fitbit smáforrit sem þarf til að tengja Fitbit úr við greiðslukort á farsíma

sínum og að hann hafi verið á Íslandi þegar umræddar færslur áttu sér stað. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hafði samband við varnaraðila stuttu eftir að færslurnar fóru fram. Við tökum því undir álit meirihluta nefndarinnar um að unnt sé að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi ekki heimilað umræddar færslur og teljum ósannað að brotist hafi verið inn í textaskilaboð sóknaraðila til að afla upplýsinga um einkvæman kóða, enda engin fyrirbyggjandi gögn sem styðja að átt hafi verið við tæki eða búnað sóknaraðila. Þá teljum við einnig að leggja verði til grundvallar að tækið, þ.e. Fitbit úrið þar sem Fitbit Pay forritið 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 átt sér stað við framkvæmd greiðslnanna í febrúar 2024. Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber varnaraðila að sanna að gætt hafi verið að sannvottun 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 úri feli í sér virkjun rafrænnar greiðslu í skilningi b-liðar 1. mgr. 101. gr. laganna og greiðsluþjónustuveitanda því skylt að krefjast sterkar sannvottunar.

Það er mat minnihluta nefndarinnar að jafnvel þótt gengið sé út frá því að sóknaraðili hafi slegið inn einsskiptis SMS-kóða í nóvember 2023, sem tengdist stofnun eða tengingu greiðslumáta, þá sanni það í besta falli einn þátt sterkar sannvottunar á þeim tíma. Mikilvægt er að greina á milli sannvottunar við stofnun greiðslumáta og sannvottunar á einstökum greiðslufærslum. Af málavaxtalýsingu varnaraðila telur minnihluti nefndarinnar að leggja verði til grundvallar að fyrrgreindar færslur í febrúar 2024 hafi verið staðfestar með öryggisnúmeri sem svikahrappurinn hafði valið og vissi af, en ekki sóknaraðili. Þar sem tækið, þ.e. Fitbit úrið, var ekki í vörslum sóknaraðila við framkvæmd færslunnar, og öryggisnúmerið var ekki þekkingarþáttur sóknaraðila, telst framangreint ekki vera sterk sannvottun af hálfu sóknaraðila sem greiðanda og viðskiptavinar.

Þar sem svo viðist sem handhöfn úrsins og Fitbit 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 ósannað að umþrættrar færslur í febrúar 2024 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 sönnunarskortri hvað þá varðar.

Það er því samkvæmt framangreindu mat minnihluta nefndarinnar að ekki komi til skoðunar hvort sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við móttöku SMS skilaboðanna í nóvember 2023. 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 sterkar 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 sterkar sannvottunar viðskiptavinar

skal greiðandi ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér svíksamlega 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 svíksamlega háttsemi. Hugtakið „svíksamleg 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 nóvember 2023 þegar hann móttók einkvæman kóða og skilaboð um tengingu við Fitbit heldur þarf varnaraðili að sanna svíksamlega háttsemi sóknaraðila til að vikið verði frá fyrrgreindri 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021.

Þegar af þeirri ástæðu getur sóknaraðili ekki borið ábyrgð á fyrrgreindum færslum sem framkvæmdar voru í febrúar 2024 og ber varnaraðila því að endurgreiða þær að fullu.

Reykjavík, 13. október 2025.
rafræn undirritun

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson