

Ár 2026, fimmtudaginn 26. mars, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Fura Sóley Hjálmarsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 11/2024**:

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 30. maí 2024, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 24. maí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 3. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Varnaraðili óskaði eftir læsilegri gögnum og voru læsilegri gögn send varnaraðila 2. júlí 2024. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 3. júlí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 8. júlí 2024, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. júlí 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 18. júlí 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Varnaraðili sendi tölvupóst 19. júlí 2024 og taldi ekki ástæðu til að koma að frekari athugasemdum.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 12. febrúar 2026 og 26. mars 2026.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa bókað þjónustu hjá fyrirtækinu Blacklane hinn 18. mars 2022. Samkvæmt bókuninni hafi bílstjóri frá Blacklane átt að sækja son sóknaraðila og kærustu hans á flugvöll í Thessaloníki, Grikklandi, 20. ágúst 2022 og keyra þau á tilgreindan gististað. Hinn 14. ágúst hafi sóknaraðili aftur á móti ekki fundið bókunina og því haft samband við Blacklane með tölvupósti. Starfsmaður Blacklane hafi ekki fundið bókun sóknaraðila í kerfi fyrirtækisins þrátt fyrir að sóknaraðili hafi veitt allar umbeðnar upplýsingar um netfang, nöfn farþega, staðsetningu, dagsetningu og flugnúmer. Að endingu hafi sóknaraðili verið fullvissaður um að hann ætti enga bókun hjá félaginu og verið tjáð að hann þyrfti að bóka aftur vildi hann nýta sér þjónustuna. Sóknaraðili kveðst hafa gert nýja bókun hjá Blacklane undir netfanginu a[...].@gmail.com. Þegar sonur hans og kærasta hafi komið á flugvöllinn í Thessaloníki hinn 20. ágúst hafi allt gengið samkvæmt áætlun og bílstjóri fyrirtækisins ekið þeim á tilgreindan gististað. Þegar komið hafi verið að því að greiða hafi sóknaraðila hins vegar

borist tveir reikningar, en öðrum þeirra hafi sóknaraðili hafnað. Hinn 18. október sama ár hafi sóknaraðila borist tölvupóstur frá Blacklane á netfangið a[...].com um að sóknaraðili hafi gert tvær bókanir undir sitthvoru netfanginu en aðeins nýtt aðra þeirra, þá bókun sem sóknaraðili hefði gert 18. mars undir netfanginu go[...].com. Sóknaraðili kveðst hafa orðið mjög ósáttur eftir nánari samskipti við Blacklane og því haft samband við varnaraðila og gert endurkröfu vegna annarrar færslunnar. Endurkröfu sóknaraðila hafi verið hafnað af varnaraðila á þeim grunni að um mistök sóknaraðila væri að ræða og því yrði máli hans lokað.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu frá varnaraðila á þeirri bókun sem Blacklane taldi sóknaraðila trú um að væri ekki til staðar, með vöxtum og dráttarvöxtum frá greiðsludegi. Auk þess krefst sóknaraðili greiðslu málskostnaðar að fjárhæð 200.000 krónur.

Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafi fengið upplýsingar frá greiðsluþjónustuveitanda Blacklane um að tvær færslur hafi verið sendar á sóknaraðila í mars 2022, en þær báðar verið dregnar til baka og því hafi engin bókun átt sér stað. Í kjölfarið hafi varnaraðili sent sóknaraðila afrit af bókuninni frá 18. mars 2022 ásamt bókunarnúmeri hennar, sem sóknaraðili telji afar ruglandi. Varnaraðili haldi því fram að sóknaraðili hafi bókað tvær ferðir í ágúst 2022 fyrir mistök og hafni því ábyrgð sinni í málinu. Hins vegar hafi einn af þeim reikningum sem sóknaraðila voru sendir í ágúst 2022 verið fyrir bókunina sem gerð var í mars, en félagið Blacklane hafi ekki fundið hana á sínum tíma.

Sóknaraðili tekur fram að í samskiptum hans við Blacklane 18. október 2022 hafi félagið tjáð honum að hann hafi gefið upp rangt netfang í samskiptum sínum við félagið 14. ágúst sama ár. Sóknaraðili hafi gefið upp netfangið go[...].com en bókunin verið gerð undir netfanginu go[...].com. Sóknaraðili fullyrðir aftur á móti að hafa tekið fram við starfsmann félagsins að villa kynni að vera í uppgefnu netfangi. Að mati sóknaraðila er afar sérkennilegt að bókun hans hafi ekki fundist þegar hann leitaði að henni með aðstoð starfsmanns Blacklane, en hún fundist um leið og sóknaraðili neitaði að greiða fyrir hana. Mistök Blacklane séu ástæða þess að sóknaraðila voru sendir tveir reikningar.

Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að Blacklane hafi ekki afhent varnaraðila öll gögn málsins í þeim tilgangi að villa um fyrir honum og varnaraðili ekki farið gaumgæfilega yfir þau gögn sem sóknaraðili hafi látið varnaraðila í té. Af þeim gögnum hafi mátt ráða að um mistök Blacklane væri að ræða, sem sóknaraðili væri látinn bera hallann af. Sóknaraðili sé afar ósáttur við þjónustu varnaraðila, sem hafi ekki unnið vinnuna sína með fullnægjandi hætti. Að mati sóknaraðila eigi varnaraðili þar með að bera ábyrgð á farvegi málsins.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að kröfugerð og málatilbúnaður sóknaraðila sé óljós. Ekki liggi fyrir hvora kortafærsluna sóknaraðili vilji fá endurgreidda enda vísi sóknaraðili hvorki til bókunarnúmers né fjárhæðar hennar. Þá færi sóknaraðili engin lagarök fyrir kröfu sinni heldur byggja hana á því að Blacklane hafi rukkað hann tvívegis fyrir sömu ferðina. Varnaraðili bendir á að hann hafi enga aðkomu haft að pöntunum sóknaraðila hjá Blacklane. Í samskiptum varnaraðila við Valitor og Blacklane hafi komið fram að sóknaraðili og sonur hans hafi pantað sitt hvorn aksturinn með tölvupósti undir mismunandi netföngum, og að hvorugur aksturinn hafi verið afpantaður. Af þeim sökum telji Blacklane sig eiga rétt á greiðslu fyrir báðar pantanirnar.

Varnaraðili vísar til þess að í tölvupósti sem Blacklane hafi sent sóknaraðila 18. október 2022 komi fram að sóknaraðili og sonur hans hafi báðir pantað akstursþjónustu hjá félaginu. Önnur bókunin nr. xx189 hafi verið gerð undir netfanginu a[...].com, 15. ágúst 2022 og þjónustan verið nýtt 20. ágúst 2022. Hin bókunin nr. xx511 hafi verið gerð undir netfanginu go[...].com, 18. mars 2022 en sú þjónusta hafi ekki verið nýtt þar sem farþegarnir mættu ekki. Í tölvupóstinum hafi Blacklane jafnframt útskýrt fyrir sóknaraðila að félagið hafi reynt að aðstoða sóknaraðila við að finna pöntunina en þar sem sóknaraðili hafi gefið upp rangt netfang og rangt símanúmer hafi pöntun hans ekki fundist. Vegna bókunar nr. xx511 hafi bílstjóri félagsins beðið í 60 mínútur áður en hann hafi yfirgefið flugvöllinn og fyrir þá vinnu eigi bílstjórinn rétt á greiðslu, í samræmi við skilmála félagsins.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi reist endurkröfu sína á þeim grunni að um tvírúkkun af hálfu félagsins Blacklane væri að ræða. Með tölvupósti 21. nóvember 2022 hafi varnaraðili tilkynnt sóknaraðila að samkvæmt gögnum frá greiðsluþjónustuveitanda Blacklane væri ekki um tvífærslu að ræða heldur hafi sóknaraðili bókað tvisvar sinnum undir tveimur mismunandi netföngum og því væri endurkröfu sóknaraðila hafnað. Þar sem sóknaraðili hafi orðið ósáttur við þá niðurstöðu hafi varnaraðili farið fram á það við Valitor að málið yrði skoðað nánar. Hinn 4. janúar 2023 hafi svar borist frá Valitor þar sem fram hafi komið að niðurstaða erlenda bankans væri óbreytt. Væri málinu því endanlega lokið af þeirra hálfu.

Varnaraðili vísar til þess að hann geti ekki einhliða bakfært kortfærslur heldur þurfi að liggja fyrir samþykki söluaðila sem í þessu tilviki hefði ekki fallist á bakfærslu. Í málinu liggi fyrir að varnaraðili hafi enga aðkomu haft að pöntunum sóknaraðila eða greiðslum fyrir þá þjónustu. Engin sök liggi hjá bankanum og því beri honum ekki lagaskylda til að greiða sóknaraðila í samræmi við kröfu hans. Að lokum vísar varnaraðili til j-liðar 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndarinnar hvað varðar málskostnaðarkröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur máls þessa lýtur að því hvort varnaraðila, beri að endurgreiða aðra af tveimur greiðslufærslum sem sóknaraðili innti af hendi til þjónustuaðilans Blacklane. Af gögnum málsins verður ráðið að sóknaraðili hafi stofnað til tveggja aðskilinna bókana og hafi notað til þess mismunandi netföng. Þær greiðslur sem um ræðir eiga því rót sína að rekja til tveggja sjálfstæðra pantana milli sóknaraðila og þjónustuaðilans sem leiddu hvor um sig til þess að á komst samningur um að sóknaraðila yrði veitt tiltekin þjónusta sem fólst í akstri af flugvelli á nánar tilgreindan stað erlendis. Ekki verður

fallist á að um tvítekna færslu hafi verið að ræða, heldur tvær aðskildar heimildir til skuldfærslu sem byggðust á athöfnum sóknaraðila sjálfs.

Samkvæmt lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ber greiðsluþjónustuveitandi ábyrgð á framkvæmd greiðslufyrirmæla í samræmi við fyrirmæli greiðanda. Ekki hefur verið sýnt fram á að um óheimila eða ranglega framkvæmdar greiðslur hafi verið að ræða í skilningi laganna. Þvert á móti liggur fyrir að greiðslurnar voru framkvæmdar á grundvelli gildra greiðslufyrirmæla eða samþykktar greiðslna sem rekja má til sóknaraðila.

Þá verður ekki talið að varnaraðili beri ábyrgð á mögulegum annmörkum á þjónustu eða verklagi þriðja aðila, þ.e. Blacklane, enda engar lagaheimildir eða samningsskilmálar sem standa til slíks. Þótt fallast megi á að þjónustuaðilinn hefði að líkindum átt að gæta frekari aðgæslu við meðferð bókana og kunni að bera ábyrgð á því að hafa ekki réttilega sannreynt hvort um tvíbókun væri að ræða, verður slík háttsemi eða vanræksla, hafi hún á annað borð átt sér stað, ekki talin vera á ábyrgð varnaraðila, enda hafði hann enga aðkomu að samningsgerð eða framkvæmd þjónustunnar.

Samkvæmt reglum um greiðslukortaviðskipti og endurkröfur (chargeback) er greiðsluþjónustuveitanda jafnframt óheimilt að bakfæra færslur nema skilyrði þess séu uppfyllt, þar á meðal að um sé að ræða óheimila færslu eða að söluaðili fallist á bakfærslu. Slík skilyrði eru ekki uppfyllt í máli þessu, enda liggur ekki fyrir samþykki söluaðila né að greiðslurnar teljist óheimilar í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Með vísan til framangreinds verður ekki talið að varnaraðili hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu né að lagaskilyrði séu fyrir hendi samkvæmt öðrum lögum eða á grundvelli samningssambands til að leggja skyldu á varnaraðila til þess að endurgreiða sóknaraðila endurgjald það sem Blacklane krafði hann vegna annarrar þeirra greiðslufærslu sem sóknaraðili pantaði hjá þjónustuaðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 26. mars 2026
rafræn undirritun

Pétur Örn Sverrisson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir