Ár 2026, fimmtudaginn 18. júní, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
Mætt eru: Pétur Örn Sverrisson formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson, Magnús Fannar Sigurhansson og Fura Sóley Hjálmarsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 13/2024:**

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 með tölvupósti 31. maí 2024 með kvörtun sóknaraðila. Með tölvupósti nefndarinnar 5. júní 2024 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 11. júlí 2024, bréf dagsett 10. júlí 2024. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 17. júlí 2024 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 5. ágúst 2024. Með tölvupósti nefndarinnar 9. ágúst 2024 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 12. ágúst 2024.
Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. maí 2026, 4. júní 2026 og 18. júní 2026.

II.
Málsatvik.

Þann 16. maí 2024 urðu þau atvik sem mál þetta lýtur að. Á tímabilinu frá kl. 15:50 til kl. 16:27 voru gerðar fjölmargar innskráningar í smáforrit og netbanka varnaraðila með rafrænum skilríkum sóknaraðila. Á tímabilinu frá kl. 16:13 til 16:26, voru fjórar greiðslur til aðilans SHOPTET*yourGames.cz staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila í netbanka varnaraðila. Tvær greiðslur voru staðfestar af debetkorti sóknaraðila, annars vegar kl. 16:13 að fjárhæð 88.659 kr. og hins vegar kl. 16:15 að fjárhæð 159.001 kr. Tvær greiðslur voru jafnframt staðfestar af kreditkorti sóknaraðila, annars vegar kl. 16:23 að fjárhæð 50.449 kr. og hins vegar kl. 16:26 að fjárhæð 177.320 kr. Debetkortafærslurnar voru bókfærðar á reikning sóknaraðila þann 16. maí 2024 en kreditkortafærslurnar 17. maí 2024. Heildarfjárhæð umræddra færslna nam 475.429 kr.

Sóknaraðili kveðst með öllu ókunnug framangreindum færslum og byggir á því að þær hafi verið framkvæmdar án hennar samþykkis. Af hálfu sóknaraðila er því haldið fram að óprúttinn aðili hafi komist yfir aðgang hennar að símaforriti varnaraðila þann 16. maí 2024. Sóknaraðili kveðst ekki geta fullyrt um með hvaða hætti það hefði átt sér

stað, en telur líkur standa til þess að um vírus í farsíma hennar væri að ræða. Tekið er fram að farsími sóknaraðila hafi ávallt verið í hennar vörslum.

Í tengslum við ofangreind atvik var að auki hinn 16. maí óskað eftir hækkun á yfirdráttarheimild upp á 750.000 kr. í nafni sóknaraðila. Samkvæmt gögnum máls bárust sóknaraðila skilaboð frá varnaraðila þess efnis að umsókn hafi verið móttekin og hún ýmist samþykkt eða afgreidd. Sóknaraðili hafnar því að hafa lagt fram umrædda umsókn.

Samdægurs hinn 16. maí setti starfsmaður varnaraðila sig í samband við sóknaraðila vegna grunsamlegra og óvenjulegra hreyfinga á bankareikningum hennar. Í kjölfar þess samtals var smáforriti varnaraðila og kortum sóknaraðila lokað auk þess sem beiðni um yfirdrátt hafi verið hafnað. Samkvæmt upplýsingum varnaraðila hafði sóknaraðili viðurkennt fyrir varnaraðila að hafa lent í „messenger‘‘ svikum og var það mat hennar að líklegt væri að hún hafi gefið þriðja aðila upplýsingar um debit og kredit kort hennar.

Sóknaraðili mætti á útibú varnaraðila þann 21. maí 2024 og lagði fram endurgreiðslukröfu. Varnaraðili framsendi kröfuna til Rapyd, sem er færsluhirðir vegna kortaviðskipti varnaraðila. Með tölvupósti dags. 22. maí tilkynnti Rapyd varnaraðila að endurkrafa á hendur VISA á grundvelli sviksamlegra forsendna væri ekki möguleg, þar sem allar fjórar færslurnar hefðu verið staðfestar með 3D Secure vottun VISA og rafrænum skilríkjum, og væri því endurkröfuréttur ekki til staðar. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila þessa niðurstöðu með tölvupósti þann 23. maí og hafnaði þar með endurgreiðslukröfu sóknaraðila.

III.
Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði henni 475.429 kr. vegna fjögurra færslna sem framkvæmdar voru 16. maí 2024 til söluaðilans ShopTet*yourGames.cz af debetkorti og kreditkorti sóknaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að um óheimilaðar færslur greiðslur hafi verið að ræða. Af hálfu sóknaraðila er því haldið fram að hún hafi hvorki samþykkt færslunnar með rafrænum skilríkjum né með öðrum hætti. Sóknaraðili kveðst ekki kannast við færslurnar og telur að óprúttinn aðili hafi komist inn í smáforrit varnaraðila, mögulega með vírus eða annarri óværu. Sóknaraðili tekur fram að farsími hennar hafi alltaf verið í hennar vörslum

Sóknaraðili byggir á því að varnaraðila hafi borið að bregðast við með því að stöðva eða frysta umræddar færslur þann 16. maí 2024 eftir að varnaraðili hafi lokað appinu vegna grunsamlegrar virkni. Þrátt fyrir að varnaraðili hafi lokað appinu vegna gruns um sviksamlegra færslna hafi hann ekki stöðvað greiðslurnar og þær hafi verið færðar á reikning óviðkomandi aðila þann 16. og 17. maí 2024.

Sóknaraðili bendir á að hún hafi nýlega byrjað að nota heimabankann í fyrsta sinn, vegna þrýstings frá auglýsingum varnaraðila þar sem bent var á að appið væri öruggasta leiðin til bankaviðskipta. Þá bendir sóknaraðili á það máli sínu til stuðnings að varnaraðili hafi í kjölfar atvika málsins aukið netvarnir sínar og ráðið sérfræðinga á

sviði netöryggis. Telur sóknaraðili það renna stoðum undir að netöryggisráðstöfunum varnaraðila hafi verið ábótavant á þeim tíma er atvik málsins áttu sér stað.

IV.
Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað í heild sinni.
Varnaraðili lýsir málsatvikum með þeim hætti að þann 16. maí 2024 hafi komið fram í kerfum bankans að samþykktar hefðu verið nokkrar erlendar færslur á debet- og kreditkorti sóknaraðila, auk þess sem óskað hafði verið eftir hækkun á yfirdráttarheimild á tékkareikningi hennar. Hafi þetta vakið grunsemdir hjá starfsmanni varnaraðila. Starfsmaður varnaraðila hafi strax hringt í sóknaraðila og farið yfir málin með henni. Í því símtali hafi sóknaraðili viðurkennt að hafa lent í messenger-svikum og telji varnaraðili líklegt að sóknaraðili hafi gefið þriðja aðila upp allar upplýsingar um debet- og kreditkorti hennar. Í kjölfar símtalsins var appinu lokað, kortum sóknaraðila lokað og beiðni um hækkun yfirdráttarheimildar hafnað.

Varnaraðili bendir á að allar fjórar færslurnar hafi verið auðkenndar með 3D vottun Visa og staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Rapyd, sem er færsluhirður vegna kortaviðskipti varnaraðila, hafi staðfest að endurkröfuréttur sé ekki til staðar á sviksamlegum forsendum þegar færslur voru staðfestar með 3D vottun. Þar sem sóknaraðili samþykkti allar fjórar færslurnar með rafrænum skilríkjum hafi varnaraðili ekki getað fryst færslurnar á kortunum eins og sóknaraðili telur að bankinn hefði átt að gera.

Varnaraðili vísar til 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu þar sem fram kemur að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu skuli greiðsluþjónustuveitandinn sanna að sannvottun hafi átt sér stað, að framkvæmd greiðslu hafi verið nákvæmlega skráð og færð í reikningshald og að tæknileg bilun hafi ekki haft áhrif á hana eða á henni sé einhver annar ágalli.

Varnaraðili vísar jafnframt til 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 sem segir að ef notandi greiðsluþjónustu neitar 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 annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr laga um greiðsluþjónustu. Greiðsluþjónustuveitandi skuli þá leggja framsönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í viðbótarathugasemdum sínum mótmælir varnaraðili því að síðari breytingar eða auknar netvarnir varnaraðila hafi átt sér stað eftir að þetta mál kom upp. Bendir varnaraðili á að bankinn er á hverjum tíma að reyna að gera netvarnir sínar betri og að það voru netvarnir bankans leiddu til þess að grunur vaknaði um svik og að ekki var dregið meira af kortinu.

Varnaraðili vísar til 75. gr. laga nr. 114/2021 þar sem fram kemur að notanda greiðsluþjónustu beri að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundina og öryggisskilríkja. Samkvæmt almennum viðskiptaskilmálum

varnaraðila, sem í gildi voru á þeim tíma sem atvikin gerðust, er korthafa óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína í samræmi við skilmálana er hann ábyrgir fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu.

Varnaraðili telur ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt persónulegra öryggisþátta sinna með þeim hætti sem henni bar skylda með því að samþykkja færslurnar með rafrænum skilríkjum, eða með því að gefa þriðja aðila allar þær upplýsingar sem gáfu honum kost á því. Varnaraðili vísar til 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 þar sem fram kemur að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla ein eða fleiri skyldum sínum skv. 75. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Varnaraðili telur greiðslurnar teljast heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. laganna og hafnar því bótaábyrgð á grundvelli 79. gr. laganna.

V.
Niðurstaða.

Fyrir liggur að umræddar fjórar kortafærslur að fjárhæð samtals 475.429 kr. voru framkvæmdar í nafni sóknaraðila og skuldfærðar af debetkorti og kreditkorti hennar. Ágreiningur málsins lýtur að því hvort um hafi verið að ræða óheimilaðar greiðslur í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvort varnaraðili beri ábyrgð á því tjóni sem sóknaraðili kveðst hafa orðið fyrir.

Samkvæmt 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 ber greiðsluþjónustuveitanda, þegar notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað greiðslu, að sýna fram á að sannvottun hafi átt sér stað, að greiðslan hafi verið rétt skráð og færð til bókar og að tæknileg bilun eða annar ágalli hafi ekki haft áhrif á framkvæmd hennar.

Af þeim gögnum sem varnaraðili hefur lagt fram verður ráðið að umþrættar fjórar færslur voru staðfestar með 3D Secure auðkenningu og rafrænum skilríkjum sóknaraðila. Þá liggur fyrir að á sama tímabili voru framkvæmdar margar innskráningar í smáforrit varnaraðila og netbanka með rafrænum skilríkjum sóknaraðila auk þess sem sótt var um hækkun á yfirdráttarheimild í hennar nafni. Nefndin telur að varnaraðili hafi með framlagningu framangreindra gagna sýnt fram á að sannvottun fór fram við framkvæmd greiðslnanna og að þær hafi verið rétt skráðar í kerfum bankans og færsluhirðis.

Sóknaraðili byggir á því að óviðkomandi aðili hafi komist yfir aðgang að bankaforriti hennar og framkvæmt greiðslurnar án hennar samþykkis. Nefndin fellst á að gögn málsins útiloki ekki að þriðji aðili hafi komið að atvikum málsins. Hins vegar hafa engin gögn verið lögð fram sem benda til þess að tæknileg bilun, öryggisbrestur eða annar ágalli í kerfum varnaraðila hafi valdið því að greiðslurnar voru framkvæmdar eða að óviðkomandi aðili hafi af þeim sökum komist inn í kerfi bankans.

Nefndin telur rétt að fjalla sérstaklega um þá málsástæðu sóknaraðila að varnaraðila hafi borið að stöðva eða frysta umræddar færslur eftir að starfsmaður bankans varð var við grunsamlegar hreyfingar á reikningum hennar hinn 16. maí 2024. Af gögnum málsins verður ráðið að allar fjórar umþrættar kortafærslur voru heimilaðar og staðfestar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila þann 16. maí 2024. Debetkortafærslurnar voru jafnframt bókaðar sama dag en kreditkortafærslurnar voru

bókaðar á kortareikning sóknaraðila þann 17. maí 2024. Sú staðreynd að bókun kreditkortafærslanna fór fram degi síðar breytir þó ekki því að greiðslurnar höfðu þegar verið heimilaðar og staðfestar þann 16. maí 2024.

Ekki verður ráðið af gögnum málsins að varnaraðili hafi haft heimild eða raunhæfan möguleika til að afturkalla eða stöðva greiðslufyrirmælin eftir að þau höfðu verið samþykkt með þeim hætti sem að framan greinir. Verður því ekki fallist á að varnaraðili hafi bakað sér ábyrgð gagnvart sóknaraðila á þeirri forsendu að kreditkortafærslurnar voru ekki bókaðar á kortareikning fyrr en daginn eftir.

Með vísan til framangreinds telur nefndin að varnaraðili hafi sýnt fram á þá sannvottun sem áskilin er samkvæmt 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Þá hefur ekki verið sýnt fram á að tæknileg bilun eða annar ágalli hjá varnaraðila hafi valdið hinu ætlaða tjóni sóknaraðila né að varnaraðili hafi að öðru leyti sýnt af sér saknæma háttsemi sem leitt geti til bótaábyrgðar.

Nefndin telur ekki þörf á að taka sérstaka afstöðu til þess hvort háttsemi sóknaraðila hafi falið í sér stórfellt gáleysi í skilningi 3. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Eins og fyrr greinir er fram komið í málinu að sóknaraðili samþykkti hinar umþrættu færslur með rafrænum skilríkjum. Niðurstaða málsins ræðst þegar af því að varnaraðili hefur sýnt fram á að umræddar greiðslur voru sannvottaðar með þeim hætti sem lög áskilja og að ekki hefur verið sýnt fram á bilun eða mistök af hálfu varnaraðila sem leitt geti til ábyrgðar hans vegna umræddra færslna.

Að öllu framangreindu virtu verður því ekki fallist á kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu umræddra færslna.

Úrskurðarorð:

Kröfum sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 18. júní 2026.
rafræn undirritun
Pétur Örn Sverrisson

Fura Sóley Hjálmarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson

Jóhann Tómas Sigurðsson