

Ár 2023, fimmtudaginn 16. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 10/2023**:

Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtæki 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 25. apríl 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 25. apríl 2023 var kvörtunin send varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 2. júní 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar sama dag, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 6. júní 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 8 júní 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 13. júní, 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 19. október og 9. og 16. nóvember 2023.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa lent í því þann 22. janúar 2023, er hún var á ferðalagi um Brasilíu, að síma hennar var stolið úr mittistösku hennar. Sóknaraðili hafi ekki náð sambandi við neyðarsíma kortþjónustufyrirtækisins nema í gegnum bróður sinn sem var staðsettur á Íslandi. Í millitíðinni hafði þjófnum tekist með klækjum að komast yfir leyninúmerið til að opna símtækið en í kjölfar þessa tæmdu þjófarnir fyrirfram greitt greiðslukort sóknaraðila í gegnum Apple Pay. Auk þess komust þjófarnir inn í heimabanka sóknaraðila og stofnuðu þar tvö ný greiðslukort og tæmdu bæði. Þjófarnir stofnuðu einnig þriðja kortið en ekki var um úttektir að ræða og kortinu virðist hafa verið eytt.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að allar kröfur vegna umræddra greiðslukorta, sem þjófarnir stofnuðu og tæmdu, verði felldar niður sem og allur vaxta- og innheimtukostnaður. Auk þess fer sóknaraðili fram á greiðslu lögmannskostnaðar vegna málsins að álitum nefndarinnar.

Sóknaraðili kveður það með öllu ólögmætt og óásættanlegt að varnaraðili telji það skyldu sóknaraðila að greiða tjón sem hún gat með engum hætti takmarkað og átti engan þátt í að veita aðgang að heimabankanum í gegnum símtækið. Hin ólögmætu greiðslukort voru annars vegar eitt kort, alls 230.948 kr. með áföllnum kostnaði, og hins vegar annað kort, alls 32.461 kr. með áföllnum kostnaði. Varnaraðili féllst á að endurgreiða árgjald af kortunum, auk þriðja kortsins sem virðist hafa verið eytt, en krefst þess að öðru leyti að sóknaraðili standi skil á greiðslum þeim sem úttektir nema þrátt fyrir að ljóst sé að hún hafi ekki fengið umrætt fjármagn í sínar vörslur.

Sóknaraðili kveður að hann hafi aldrei gefið upp leyninúmerið inn í heimabanka app varnaraðila líkt og varnaraðili heldur fram, en varnaraðili telur að kortin þrjú hafi verið gefin út til sóknaraðila og afhent henni með rafrænum hætti í formi „token“ í kjölfar innskráningar í app varnaraðila með sterkri-sannvottun.

Sóknaraðili hefur ítrekað sagt að ekki sé sama leyninúmer inn á síma hennar og inn á appið, og að því sé kröfu sóknaraðila hafnað á röngum og ómálefnalegum forsendum.

Sóknaraðili kveður að varnaraðili sé að misskilja gildissvið 101. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 („gþjl.“) en ákvæðið varði notkun á kortum sem þegar eru gefin út. Í frumvarpi að gþjl. segi meðal annars um 101. gr.: „*Án sterkra sannvottunar væri hægt að framkvæma greiðslu með greiðslukorti með því að styðjast einfaldlega við upplýsingar sem eru á greiðslukortinu sjálft.*“ Sóknaraðili telur að í ljósi atvika verði að teljast fjarstæðukennt að um sterka sannvottun sé að ræða, enda hafi sóknaraðili enga möguleika á að koma í veg fyrir að umrædd kort væru stofnuð og tæmd.

Sóknaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. beri greiðsluþjónustuveitandi „alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggisskilríkjum tengdum honum til greiðanda“. Sóknaraðili telur að umrædd regla hljóti að ganga framar þeim ákvæðum sem fjármálastofnunin vísar til, enda um sértæk landslög að ræða sem sniðin eru að atvikum líkt og þeim sem hér um ræðir.

Sóknaraðili kveður að það að þrjú greiðslukort hafi verið stofnuð á hana erlendis um nótt og hámarks úttektir framkvæmdar samstundis, án þess að varnaraðili telji slíka háttsemi vafasama, verði að teljast afar óábyrgt.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður sóknaraðili að það vanti lögregluskýrslu í andmælum varnaraðila en í henni kemur fram tegund símtækisins sem sýnir væntanlega fram á að lengra lykilmúmer er að tækinu en að appi varnaraðila. Var um að ræða annars vegar 6 tölustafa lykilorð á símtæki, en það númer var tengt fæðingardegi fjölskyldumeðlims sóknaraðila, og hins vegar 4 tölustafa lykilorð inn á app varnaraðila sem tengist persónulegu númeri sóknaraðila sem hann afhenti aldrei nokkrum manni. Í lögregluskýrslunni kemur jafnframt fram nafn vitnisins sem var með sóknaraðila allan tímann sem um ræðir og getur staðfest frásögn sóknaraðila, meðal annars af ítrekuðum tilraunum til þess að ná í neyðarnúmer kortaþjónustu til að loka kortum án árangurs, sem varnaraðili virðist rengja í sinni afstöðu.

Sóknaraðili kveður að í andmælum varnaraðila sé að finna afstöðu starfsmanns Kortaþjónustu sem virðist ekki hafna því að sóknaraðili hafi reynt að ná í gegn líkt og haldið er fram í andmælum varnaraðila. Af svörum starfsmannsins sést að afstaða félagsins er ekki á þann veg sem varnaraðili heldur fram, það er að það að ummerki um símtöl frá sóknaraðila þýði að þær tilraunir hafi ekki átt sér stað, heldur þvert á móti fallist kortaþjónusta á að sóknaraðili hafi gert til þess ítrekaðar tilraunir. Sem fyrir segi liggi jafnframt fyrir að vitni var að þeim tilraunum.

Sóknaraðili kveður að þar sem að óumdeilt sé að sóknaraðili hafi ekki haft frumkvæði að stofnun kortanna leiði það til þess að bankinn ber hlutlæga ábyrgð á atvikinu sem um ræðir. Vísar sóknaraðili þar til 3. mgr. 76. gr. gþjl. en þar segir: „*Greiðsluþjónustuveitandi ber alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggisskilríkjum tengdum honum til greiðanda.*“ Af þessu ákvæði leiði að útskýringar varnaraðila um reglur um auðkenningu og mat bankans sjálfs á því hvað teljist fullnægjandi hvað slíkt varðar skipti ekki máli. Það sem skipti máli sé hvort kortin hafi verið send á réttan aðila. Svo var ekki heldur hafi kortin verið send á rangan aðila, án þess að sóknaraðili hafi staðfest útgáfuna eða getað með nokkrum hætti stöðvað atburðarásina. Á því telur sóknaraðili að bankinn beri ábyrgð.

Sóknaraðili kveður að hann hafi aldrei verið korthafi af þeim kortum sem stofnuð voru á hans nafni og hafi því ekki með nokkru móti getað haft áhrif á hvernig kortin voru notuð, en þau voru tæmd sama kvöld og til þeirra var stofnað. Korthöfum beri að fara eftir skilmálum en með gþjl. er jafnframt staðfest að skilmálar skuli vera „*hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs*“. Því telur sóknaraðili varnaraðila ekki geta byggt á sínum eigin skilmálum með íþyngjandi hætti gagnvart sóknaraðila.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila um niðurfellingu skulda á greiðslukortum með endinguna *1498 og *7264 verði hafnað og að kröfu um greiðslu lögmanskostnaðar að álitum verði vísað frá.

Varnaraðili kveður að staðfesting hafi borist frá kortaþjónustu um að öllum símtölum sem bárust fram að því að bróðir sóknaraðila hafði samband var svarað og að engin ummerki séu um að sóknaraðili hafi áður reynt að hringja í kortaþjónustuna.

Varnaraðili mótmælir því að stofnað hafi verið til framangreindra greiðslukorta með ólögmatum hætti. Útgáfa og þar með sending rafræns greiðslumiðils til viðskiptavina sé stýrt með sterkri auðkenningu, þ.e. tveggja þátta auðkenningu í a) umráðum á símtæki og b) leyninúmeri inn á app sem sóknaraðili einn þekki.

Varnaraðili kveður að í kjölfar þess að greiðslukortin voru stofnuð og sett í rafrænt símveski/Apple Pay hafi 10 paraðar færslur verið framkvæmdar með símtækinu sem allar voru sannvottaðar í skilningi 36. tl. 1. mgr. 3. gr. gþjl., með innsætti leyninúmers farsímans. Hin sterka sannvottun á greiðslum sóknaraðila felist í því að greiðslurnar voru framkvæmdar með símtæki í eigu sóknaraðila auk leyninúmers sóknaraðila sem hún ein átti að þekkja. Þannig byggji sannvottun greiðslna á tveimur þáttum og uppfyllir skilyrði gþjl. varðandi sterka sannvottun.

Varnaraðili kveður að í app skilmálum varnaraðila sé skýrlega tekið fram í 2. grein þeirra að notanda beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila með öðrum. Notanda sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu með notandanafni, aðgangsorði og auðkenni. Þá beri notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, sbr. 5. gr. skilmálanna. Auk app skilmála gildi einnig skilmálar varnaraðila vegna Apple Pay en notandi hafi samþykkt Apple Pay skilmálana þegar greiðslukortum var bætt í rafrænt símveski sóknaraðila. Sannvottun greiðslnanna byggji á tveimur þáttum, þ.e. greiðslu með Apple Pay sem er framkvæmd með snertilausri greiðslu með því að aflæsa snjalltæki með persónubundnum öryggisþáttum, sbr. grein 4, og snertilausa greiðslan jafngildi greiðslu með korti og úttektum samkvæmt debet- og kreditkortaskilmálum varnaraðila, sbr. grein 2.5. Sannvottun greiðslnanna uppfylli því skilyrði gþjl. varðandi

sterka sannvottun. Í grein 4.1. notendaskilmála F vegna Apple Pay, komi fram að viðskiptavinur beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar eru með snjalltæki hans. Enn fremur er kveðið á um í grein 4.3. að viðskiptavininn sé óheimilt að deila með öðrum upplýsingum um persónubundna öryggisþætti sína og að honum beri að tryggja að óviðkomandi aðili fái ekki aðgang að vitneskju um leyninúmer eða aðrar aðgangsupplýsingar.

Varnaraðili kveður að greiðslurnar hafi allar verið greiddar snertilausar, það er með farsíma með fullri auðkenningu, og að tæknileg bilun hafi ekki haft áhrif á hana eða á henni sé einhver annar ágalli. Fram kemur í 1. mgr. 78. gr. gþjl., að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skuli greiðsluþjónustuveitandi hans 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 ágalli. Í 75. gr. gþjl. segir að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðlun í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálar vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda ber að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Uppfylli korthafi ekki skyldur sínar skv. 74. gr. ber hann allt tjón óheimilaðra greiðslna.

Varnaraðili kveður að í tölvupósti frá sóknaraðila til varnaraðila, dags. 13. febrúar sl. hafi sóknaraðili lýst því yfir að hún hafi gefið upp leyninúmer farsímans þegar hún svaraði símskeyti þriðja aðila. Varnaraðili telur yfirgnæfandi líkur á því að leyninúmer appsins hafi verið hið sama og leyninúmer farsímans sem útskýrir hvernig þriðji aðili hefði komist inn í appið. Notandi appsins hafi þrjár tilraunir til að setja inn rétt leyninúmer áður en appið læsist með þeim hætti að notandi þurfi að auðkenna sig með notendanafni og lykilorði eða rafrænum skilríkjum. Í kerfum bankans séu engin merki þess að rangt leyninúmer hafi verið slegið inn í appið þann 22. janúar 2023 sem varnaraðili telur að sýni enn fremur fram á að leyninúmerið hafi verið það sama.

Varnaraðili kveður að ljóst sé að sóknaraðili gætti ekki að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti sem henni bar skylda að gera, með því að hafa afhent þriðja aðila leyninúmer sitt. Sú háttsemi felur í sér stórfellt gáleysi samkvæmt. 7. lið 4. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila, sbr. grein 4.3. notendaskilmála varnaraðila vegna Apple Pay. Auk þess er ljóst að sóknaraðili hafi ekki farið eftir ákvæðum 75. gr. gþjl., notendaskilmálum varnaraðila vegna appsins.

Varnaraðili kveður að hann, sem útgefandi greiðslukorta, beri eingöngu bótaábyrgð á óheimiluðum greiðslum, sbr. 79. gr. gþjl. Umræddar greiðslur teljast allar heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. gþjl. sem segir að samþykki fyrir framkvæmd greiðslu skuli veitt í því formi sem greiðandi og greiðsluþjónustuveitandi koma sér saman um. Í ljósi þess að sannvottað samþykki liggur fyrir, í öllum greiðslum, í samræmi við umsamda notendaskilmála varnaraðila vegna Apple Pay, ber bankinn ekki ábyrgð skv. 79. gr. gþjl., og hafnar því öllum kröfum um niðurfellingu færslna á umræddum greiðslukortum sóknaraðila.

Í viðbótarathugasemdum varnaraðila kemur fram að varðandi lögregluskýrslur þá vísist sérstaklega til 7. gr. samþykkta nefndarinnar, en samkvæmt ákvæðinu hvílir sú skylda á sóknaraðila að leggja fram gögn til sönnunar málsatvikum. Umrædd lögregluskýrsla er á portúgölsku og óþýdd og bendir varnaraðili á að ef sóknaraðili telur skýrsluna hafa vægi við meðferð málsins hjá nefndinni er henni í lófa lagt að leggja skýrsluna fram sjálf. Varnaraðili taldi ekki ástæðu til að leggja fram skýrsluna máli sínu til stuðnings.

Varnaraðili kveður að í sambandi við meintar tilraunir sóknaraðila til að hafa samband við kortaþjónustuna þann 22. janúar 2023 þá vísist til tölvupósts sem varnaraðili fékk sendan frá kortaþjónustunni þann 23. mars 2023 þar sem skýrt er tiltekið að tilraunir sóknaraðila til að ná sambandi við þjónustuver kortaþjónustunnar hafi ekki gengið enda engin ummerki um símtal frá sóknaraðila. Þá kemur jafnframt í svörum kortaþjónustu að það liggi ekki fyrir hvenær korthafi reyndi að hafa samband við þjónustuver þeirra þennan dag en ljóst væri að ef korthafi hefði hringt inn hefði kortaþjónustan aðstoðað viðkomandi skjótt. Af svari kortaþjónustunnar telur varnaraðili ljóst að engin símtöl hafi borist til kortaþjónustu frá sóknaraðila á þessum degi, sbr. frásögn sóknaraðila, og engin bilun eða biðtími hafi verið í símkerfum hjá kortaþjónustu á þessum tíma sem hefði getað valdið því. Varnaraðili getur ekki borið ábyrgð á ástandi símkerfis eða símtækis sem sóknaraðili notaði við tilraunir sínar til að hafa samband við kortaþjónustu. Varnaraðili vísar þá til þess sem fram kemur í athugasemdum sóknaraðila um að vinkona sóknaraðila hafi verið vitni af þeim meintu tilraunum sem sóknaraðili gerði til að hafa samband við kortaþjónustu og bendir á í því sambandi að um nátengdan aðila er að ræða.

Varnaraðili kveður að það hafi ekki verið galli í öryggiskerfi varnaraðila sem hafi valdið því að mögulegt væri að komast inn í app sóknaraðila án þess að þekkja lykilorð. Gögnin sýna þvert á móti að lykilorð sóknaraðila var slegið rétt inn við innskráningu í appið við stofnun greiðslukortanna og við samþykkt færslu. Gögn málsins gefa því ekki annað til kynna en að sóknaraðili hafi annaðhvort sjálfur framkvæmt þessar aðgerðir eða með stórfelldu gáleysi sínu afhent þriðja aðila upplýsingar um lykilorðið.

Varnaraðili kveður að ekkert bendi til þess að stofnun kreditkortanna hafi verið óheimiluð eða að greiðslurnar hafi verið óheimilaðar. Bankinn uppfyllti skyldur sínar skv. 1. mgr. 78. gr. gþjl. og með því að sýna fram á að persónubundin öryggisskilríki voru notuð við staðfestingu á greiðslunum og að engin tæknileg villa hafi átt sér stað. Fram kemur í 64. gr. gþjl. að greiðsla teljist heimiluð ef greiðandi veitir samþykki sitt fyrir framkvæmd hennar. Varnaraðili sendi kortin og kortaupplýsingar til réttis aðila enda er appið í farsíma sóknaraðila eigutengt við appið sem sóknaraðili einn á að þekkja aðgangsupplýsingar að. Varnaraðili mótmælir þeirri frásögn sóknaraðila með öllu að það sé óumdeilt í máli þessu að sóknaraðili hafi ekki stofnað kortin sem örökstuddu og röngu.

Varnaraðili kveður að í tilviki sóknaraðila hafi kortin verið stofnuð í kjölfar sterkrar auðkenningar sem fólst í umráðum yfir símtæki og leyninúmeri inn í appið. Kortin voru því sannanlega afhent sóknaraðila með þeim hætti sem lögin gera ráð fyrri. Varnaraðili ítrekar að rétt PIN númer hafi verið slegið inn í appið sem sterklega bendir til þess að auðkenning hafi verið samþykkt af sóknaraðila. Þá bendir varnaraðili á að hvort sem rafræn skilríki eða lykilorð í app er notuð til auðkenningar við stofnun greiðslukorta byggja báðar aðferðir á tveggja þátta sterkri auðkenningu, þ.e. umráðum símtækis og þekkingu á lykilorði. Varnaraðili hafnar málantilbúnaði sóknaraðila um að stofnun greiðslukortanna hafi á nokkurn hátt stangast á við kröfur laga enda hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að svo hafi verið.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu snýst um hvort varnaraðila beri að fella niður kröfur vegna úttekta á tveimur af þremur greiðslukortum sem stofnuð voru í heimabanka

sóknaraðila í gegnum app í snjallsíma hennar á þeim grundvelli að varnaraðili beri samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. hlutlæga ábyrgð á sendingu kortanna til sóknaraðila.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, skilmálar um notkun apps, skilmálar varnaraðila um Apple Pay og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021., sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu og samkvæmt c-lið sömu greinar skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi framkvæmir aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga gþjl. ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Í 2. gr. app skilmála varnaraðila er kveðið á um að notanda beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila með öðrum. Notanda sé jafnframt óheimilt að veita öðrum aðgang að appinu með notandanafni, aðgangsorði og auðkenni. Þá ber notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, sbr. 5. gr. skilmálanna. Auk app skilmála gilda einnig skilmálar varnaraðila vegna Apple Pay en notandi samþykkir Apple Pay skilmálana þegar greiðslukortum er bætt í rafrænt símvæski notanda með sterkri sannvottun.

Samkvæmt 3. mgr. 76. gr. gþjl. ber greiðsluþjónustuveitandi alla áhættu af sendingu greiðslumiðils og hvers kyns persónubundnum öryggisskilríkjum tengdum honum til greiðanda.

Í athugasemdum við 3. mgr. 76. gr. gþjl. sem ætlað er að innleiða 70. gr. annarrar tilskipunar Evrópusambandsins um greiðsluþjónustu, (ESB) 2015/2366 (psd2) er ákvæðið skýrt á þann veg að komist t.d. greiðslukort ásamt PIN-númeri ekki til skila bréfleidis til notanda greiðsluþjónustu og af því hlýst óheimil notkun á greiðslukortinu þá beri greiðsluþjónustuveitandanum að bæta það tjón notanda að fullu án sjálfhábyrgðar notanda sem getið er um í 80. gr. gþjl.

Af framangreindu má ráða að misfarist sending greiðslumiðils þannig að greiðslumiðillinn lendi ekki á þeim stað sem hann átti að enda á beri greiðsluþjónustuveitandi ótakmarkaða bótaábyrgð samkvæmt 80. gr. gþjl. á óheimilli notkun greiðslumiðilsins sem af slíkum mistökum hlýst.

Í máli þessu er um að ræða rafvæðingu (e. tokenisation) útgáfu greiðslumiðils þar sem greiðslumiðill er stofnaður í gegnum app og sendur í rafrænt væski í farsíma notanda í samræmi við skilmála greiðsluþjónustuveitanda um notkun apps og skilmála Apple Pay.

Lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu (gþjl.) er ætlað að innleiða greiðsluþjónustutilskipunina psd2 í íslenskan rétt. Markmið tilskipunarinnar er meðal annars að ná yfir rafvæðingu greiðslumiðlunar. Í þeim tilgangi eru ákvæði í tilskipuninni um að greiðsluþjónustuveitandi skuli krefjast sterkrar sannvottunar þegar um er að ræða viðskipti sem varða aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Beiðni um útgáfu greiðslumiðils fellur undir c-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 þar sem hún varðar aðgerð fyrir milligöngu boðleiðar úr fjarlægð, sem gæti haft í för með sér hættu á greiðslusvikum eða annars konar misnotkun.

Varnaraðili hefur sýnt fram á með gögnum að umþrætt kort hafi verið stofnuð í kjölfar sterkrar sannvottunar sem fólst í umráðum yfir simkorti í símtæki notanda og innslætti á leyninúmeri inn í app sem þar er vistað og að rétt PIN númer hafi verið slegið inn í appið í hvert skipti sem bendir til þess að kortin hafi verið stofnuð með þekkingu á PIN númeri í símtæki og appið og að greiðslukortin skiluðu sér í síma í eigu notanda. Af hálfu sóknaraðila hefur komið fram að hún upplýsti fyrir misgáning þriðja aðila um aðgangsorðið inn í símann og að í ljósi málsatvika þar sem að rétt númer er ávallt slegið inn til að opna appið þá verður að álykta að um sama aðgangsorð hafi verið að ræða til að aflæsa símanum og appinu eða að aðgangsorðið hafi verið aðgengilegt með einhverjum hætti eftir að inn í símann var komið.

Í skriflegum svörum evrópska bankaeftirlitsins (EBA) við spurningu í tengslum við skýringu á 70. gr. greiðsluþjónustutillskipunarinnar, merkt 2020_5622, er lýtur að því hvort þörf sé á sterkri sannvottun viðskiptavina þegar greiðsluþjónustuveitandi gefur út greiðslumiðil eða býr til sýndarauðkenni (e. token) er því svarað játandi, þótt í undantekningartilvikum svo sem við endurútgáfu greiðslumiðils sé þess ekki krafist.

Þá hefur EBA jafnframt svarað því til í svari við spurningu er varðar skýringu á sterkri sannvottun skv. 97. gr. greiðsluþjónustutillskipunarinnar, merkt 2021_6155, að auðkenning til að opna farsíma teljist einn af þáttum sterkrar auðkenningar viðskiptavina þegar notandi greiðsluþjónustu er að auðkenna kort í rafveskislausn eins og Apple Pay.

Í málinu er ekki deilt um hvort stofnun umþrættra greiðslukorta hafi verið gerð með sterkri sannvottun en deilt er um hvort að varnaraðili hafi sent greiðslukortin á réttan stað í skilningi 3. mgr. 76. gr. gþjl. þar sem að símtækið hafi lent í höndum óprúttins aðila.

Af framangreindu má ráða að þótt símtæki í eigu sóknaraðila hafi lent í höndum óprúttins aðila þá var útgáfa hinna umþrætta greiðslukorta staðfest með sterkri sannvottun og sent í app sóknaraðila í síma hennar í samræmi við notkunarskilmála varnaraðila um appið og Apple Pay. Verður því ekki fallist á það með sóknaraðila að varnaraðili hafi sent greiðslukortin á rangan stað í skilningi 3. mgr. 76. gr. gþjl. Hefur sóknaraðili ekki heldur sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér saknæma háttsemi sem leiði til þess að hann beri ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um að varnaraðili skuli fella niður skuldir á greiðslukortum með endinguna *1498 og *7264 sem og alls vaxta- og innheimtukostnaðar hafnað.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar hefur nefndin samkvæmt samþykktum úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki enga heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu. Verður kröfu þeirra um greiðslu lögmannskostnaðar þar af leiðandi vísað frá með vísan til j. liðar 1. mgr. 4. gr. samþykktanna.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M, um niðurfellingu skulda á greiðslukortum sem og alls vaxta- og innheimtukostnaðar er hafnað. Kröfu sóknaraðila um greiðslu lögmannskostnaðar er vísað frá.

Reykjavík, 16. nóvember 2023,

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Jóhann Tómas Sigurðsson

Hrannar Jónsson
Magnús Fannar Sigurhansson