

Ár 2024, fimmtudaginn 11. janúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 15/2023**:

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 1. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júní. 2023 var kvörtunin send varnaraðila og var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 11. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. júlí 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust í tölvupósti sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 14. ágúst 2023 var varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um athugasemdir sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila í tölvupósti 19. september 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 30. nóvember og 5. desember 2023 og 11. janúar 2024..

II.

Málsatvik.

Debetkort og kreditkort, gefin út af varnaraðila til sóknaraðila voru hvort um sig skráð í Google Wallet í snjallsíma sóknaraðila. Google Pay „tóki“ var stofnaður á bæði kortin við uppsetningu þeirra í Google Wallet. Samkvæmt gögnum málsins voru bæði kortin skráð í Google Wallet í heimabanka sóknaraðila og notuð af honum. Þriðji aðili sem staðsettur var í Frakklandi virðist hafa komist inn í netbanka sóknaraðila 15. maí 2023, en slíkt er eingöngu mögulegt með sannvottun með rafrænum skilríkjum. Í kjölfarið gat þessi þriðji aðili fært kort sóknaraðila yfir í Google Wallet símveski í sínu eigin símtæki með sínu eigin lífkenni. Samkvæmt gögnum málsins sendi færluhirðir kortanna Rapyd SMS til sóknaraðila í númerið 771-9018, kl. 1:08 og 2:49, þar sem tilkynnt er að kort sóknaraðila hafi verið sett upp í Google Wallet. Með þessum hætti gat þessi þriðji aðili virkjað rafrænar greiðslur með kortunum og sannvottað þær með sterkum hætti í samræmi við sannvottunarkröfur sem gerðar eru til slíkra færlsna. Sóknaraðili hafði hvorki samband við þjónustuver varnaraðila né neyðarsíma Rapyd þrátt fyrir að tilkynningar frá Rapyd til sóknaraðila um uppsetningu kortanna á annað símtæki. Hinn 15. maí kl. 15.11 voru virkjaðar alls átta greiðslur af kreditkortinu hjá

söluaðilum í Frakklandi en af þeim var fjórum greiðslum hafnað þar sem þær fóru hver og ein yfir hámarksúttekt kreditkortins. Alls var tekið út á kreditkortið fjárhæð sem svaraði til 99.547 kr. Hinn 15. maí kl. 15.37 voru virkjaðar 10 færslur af debetkortinu, þar af var tveimur færslum synjað þar sem þær fóru yfir hámarksheimild á tékkareikningi sóknaraðila. Alls var tekið út af debetkortinu sem fjárhæð sem svaraði til 162.208 kr. Allar greiðslurnar voru virkjaðar með Google Wallet sem voru sannvottaðar í samræmi við almenna viðskipta skilmála varnaraðila. Sóknaraðili krafðist endurgreiðslu hjá varnaraðila á þeim grundvelli að kortunum eða kortaupplýsingunum hafi verið stolið og að hann hafi ekki samþykkt greiðslurnar.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna allra greiðslna sem færðar voru af debetkorti sóknaraðila (**1908) 15. maí 2023 og kreditkorti sóknaraðila (**7879) sama dag alls um 260.000 kr. Sóknaraðili hafi hvorki samþykkt færslurnar né staðfest þær á nokkurn hátt. Sóknaraðili hafi ekki verið í Frakklandi á umræddum degi og hafi kortaupplýsingum verið stolið og hann hafi ekki heimilað skráningu korta sinna í Google Wallet hjá þriðja aðila.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila séu svo óljósar og illa upplýstar, sbr. ákvæði i.liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr. Samþykktar Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Varnaraðili krefst þess til vara að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili byggir varakröfu sína á því að innskráning í heimabanka sóknaraðila hinn 15. maí 2023 hafi verið gerð með rafrænum skilríkjum og skráning kreditkorts og debetkorts sóknaraðila í símaveski þriðja hafi því verið framkvæmdar í kjölfar sterkrar sannvottunar með staðfestingu þeirra í gegnum rafræn skilríki og teljist uppsetning þeirra því uppfylla skilyrði Almennra skilmála varnaraðila og 2. tölul. 1. mgr. 101. gr., sbr. og 2. mgr. 101. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þá hafi allar greiðslur sem framkvæmdar hafi verið í gegnum kortin í úr símaveskinu verið sannvottaðar í samræmi við skilyrði Almennra skilmála varnaraðila og 2. tölul. 1. mgr. 101. gr., sbr. og 2. mgr. 101. gr. laga um greiðsluþjónustu. Þar sem allar færslurnar voru sannvottaðar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila hafi endurkröfuréttur samkvæmt endurkröfureglum Visa ekki fyrir hendi og kröfu sóknaraðila því hafnað. Þá bendir varnaraðili á að sóknaraðili hafi ekki tilkynnt kortin stolin, né tilkynnt um misnotkun á kortunum hvorki í þjónustusíma varnaraðila né í neyðarsíma færsluhirðis. Þá sé það ljóst af gögnum málsins að þriðji aðili hefði ekki getað komist yfir heimabanka sóknaraðila nema að sóknaraðili hafi staðfest innskráningu hans með rafrænum skilríkjum. Þá hafi sóknaraðili fengið tilkynningu með SMS skilaboðum um uppsetningu korta í símveski þriðja aðila en ekki gert athugasemdir við það. Sóknaraðili hafi því sýnt af sér stórfellt gáleysi við að samþykkja innskráningu í heimabankann og með því að láta hjá líða að gera athugasemdir við tilkynningu frá Rapyd um uppsetningu greiðslukorta hans í Google wallet þriðja aðila og verði hann því að bera sjálfur það tjón sem hann varð fyrir vegna þess.

V.

Niðurstaða.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á þeim grundvelli að kröfur varnaraðila séu svo óljósar og illa upplýstar, sbr. ákvæði i.liðar 1. mgr. 4. gr., sbr. 1. mgr. 7. gr. Samþykkt Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þótt fallast megi á að kröfugerð og málalýsing sóknaraðila sé ekki alls kostar skýr þá telur nefndin kröfugerð sóknaraðila nægilega skýra með tilliti til upplýsinga og gagna sem liggja fyrir í málinu svo að unnt sé að fjalla um hana efnislega. Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort sóknaraðili beri sjálfur ábyrgð á því að farið var inn í heimabanka hans og greiðslukort hans færð yfir í Google wallet símvski þriðja aðila og í kjölfarið hafi greiðslur verið færðar á kort sóknaraðila.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda Almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 75. gr. laganna.

Ágreiningurinn hverfist um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt innskráningu í heimabanka sinn og jafnframt samþykkt uppsetningu greiðslukorta sinna í gegnum heimabanka sinn, hinn 15. maí 2023, inn í símvski þriðja aðila og í kjölfarið samþykkt og sannvottað hinar umþrættu greiðslur. Í lið 3.2 í Almennum skilmálum varnaraðila er skýrlega mælt fyrir um að eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbanka ber viðskiptavinur ábyrgð á og er bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum. Sama gildir komist utanaðkomandi aðilar yfir upplýsingar um aðgang að netbanka eða fá aðgang að honum með öðrum hætti. Samkvæmt gögnum málsins var innskráning inn í heimabanka sóknaraðila staðfest með sterkri sannvottun í gegnum rafræn skilríki sóknaraðila.

Samkvæmt skilmálum varnaraðila sem sóknaraðili hefur undirgengist og gilda um notkun á heimabanka sóknaraðila er sóknaraðili sjálfur bundinn og ber á ábyrgð á þeim aðgerðum sem framkvæmdar eru í heimabanka hans eftir að sannvottuð innskráning í heimabankann hefur átt sér stað. Sóknaraðili hefur ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi sýnt af sér saknæma háttsemi þegar að opnað var fyrir heimabanka sóknaraðila enda hefur varnaraðili sýnt fram með gögnum að kröfum um sannvottun innskráningar inn í heimabanka með rafrænum skilríkjum sóknaraðila var fullnægt. Af því leiðir að sóknaraðili verður sjálfur að bera það tjón sem hann hefur orðið fyrir vegna aðgerða sem gerðar voru eftir að innskráning í heimabankann var framkvæmd.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna allra greiðslna sem færðar voru af debetkorti sóknaraðila (**1908) 15. maí 2023 og kreditkorti sóknaraðila (**7879) sama dag alls um 260.000 kr. hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 11. janúar 2024,
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson