

Ár 2024, fimmtudaginn 11. janúar, 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. 16/2023**:

**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 nefnd sóknaraðili, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 1. júní 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 30. maí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 2. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 13. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. júlí 2023, og henni gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila þrátt fyrir ítrekanir með tölvupóstum 15. ágúst og 8. september.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 14. desember 2023 og 11. janúar 2024.

### **II.** **Málsatvik.**

Sóknaraðili hefur ekki lýst málsatvikum að öðru leyti en því að hún telur að á kort hennar hafi verið færðar fjórar svikafærslur hinn 8. maí 2023 og hún krefjist endurgreiðslu á þeim.

Varnaraðili kveður málsatvik vera með þeim hætti að hinn 8. maí 2023 hafi sóknaraðili fengið smáskilaboð um að pakki/sending biði hennar til afgreiðslu og hlekk til staðfestingar á réttu heimilisfangi. Þá hafi sóknaraðili fengið önnur smáskilaboð hinn 15. maí 2023 þar sem sóknaraðili var beðin um að auðkenna sig í gegnum uppgefna vefslóð. Bæði skilaboðin bárust úr erlendum símanúmerum með frönsku landnúmeri (+33). Varnaraðili telur sóknaraðila hafa smellt á uppgefna hlekk í smáskilaboðunum og gefið þar upp; nafn, kortanúmer, gildistíma og CVV númer tiltekins debetkorts í eigu sóknaraðila. Varnaraðili kveður sóknaraðila í framhaldinu hafa staðfest fjórar færslur fjárhæð; 15.780 kr., 78.898 kr., 110.458 kr. og 110.458 kr. í gegnum smáforrit (app) varnaraðila. Varnaraðili kveður færslurnar, samtals að fjárhæð kr. 315.594, allar hafa verið heimilaðar hjá söluaðilanum Wirexapp.com.

Hinn 16. maí 2023 kom sóknaraðili í útibú varnaraðila og fékk aðstoð varnaraðila við að gera endurkröfu á þær færslur sem sóknaraðili taldi svikafærslur. Sóknaraðila var síðar tilkynnt að ekki væri endurkröfuréttur á færslurnar þar sem

sóknaraðili hafi framkvæmt þær sjálf og færslurnar hefðu verið auðkenndar með 3D vottun Visa í gegnum heimabanka sóknaraðila. Í kjölfarið tilkynnti varnaraðili svikin til Valitor/Rapyd.

Sóknaraðili hefur ekki gert athugasemdir við málsatvikalýsingu varnaraðila þrátt fyrir að hafa fengið send afrit af þeim og ítrekuð tækifæri til að gera athugasemdir við þær.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna kortafærslna sem sóknaraðili telur ólögðar og ekki sínar.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að kröfu sóknaraðila verði vísað frá á grundvelli b- og i liða 4. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Varnaraðili bendir á að kvörtun sóknaraðila til nefndarinnar telji tæpar fjórar línur og málsatvik að mestu óljós, illa upplýst og óskýr. Krafa sóknaraðila sé auk þess ekki skýr fjárfrafa heldur beiðni um aðstoð við að fá peninga endurgreidda og fjárhæð meints taps sóknaraðila ekki nákvæmlega skilgreind. Varnaraðili telur ekkert liggja fyrir um á hvaða málsástæðum krafa sóknaraðila byggir og sé því erfitt fyrir varnaraðila að verjast kröfunni.

Fallist nefndin ekki á frávísun málsins krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili tekur fram, með vísan til röksemda fyrir frávísunarkröfu sinni, að honum sé nauðsynlegt að gefa sér ákveðnar forsendur svo unnt sé að taka til varna. Varnaraðili telur jafnframt rétt að sóknaraðili beri allan halla af skorti á upplýsingum og röksemdum fyrir kröfu sinni. Varnaraðili tekur fram að óskýrleiki í erindi sóknaraðila til nefndarinnar valdi því að varnaraðili þurfi að miða málalítilbúnað sinn við það að sóknaraðili krefjist endurgreiðslu á fjórum færslum á greiðslukorti sóknaraðila.

Varnaraðili telur að þær takmörkuðu upplýsingar og gögn frá sóknaraðila, auk þeirra gagna sem varnaraðili hefur aflað og liggja fyrir í máli þessu, gefi sterklega til kynna að sóknaraðili hafi smellt á uppgefna hlekki í umræddum smáskilaboðum og gefið þar upp kortaupplýsingar sínar og staðfest þær í kjölfarið í gegnum smáforrit varnaraðila.

Varnaraðili bendir á að um viðskiptasamband málsaðila gildi debetkorta- og appskilmálar varnaraðila. Í VI. gr. 4. kafla debetkortaskilmála varnaraðila komi fram að í netviðskiptum jafngildi upplýsingagjöf korthafa um; nafn, kortanúmer, gildistíma og öryggisnúmer greiðslukorts, samþykki korthafa fyrir viðskiptum. Varnaraðili telur sóknaraðila virðast hafa gefið þriðja aðila framangreindar upplýsingar og þar með veitt samþykki sitt fyrir þeim færslum sem málið varðar. Þá vísar varnaraðili til þess að samkvæmt 5. gr. app skilmála varnaraðila ber notandi fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notendanafni, aðgangsorði og auðkenni hans eða rafrænum skilríkjum, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda.

Varnaraðili tekur fram að sú krafa sé gerð til korthafa að sýna varkárni í netviðskiptum sínum og að deila ekki kortaupplýsingum né öðrum öryggisupplýsingum með öðrum, nema ljóst sé að greiðslan sé réttmæt. Viðskiptavinir hans séu reglulega

minntir á þau atriði með tölvupósti og sé mikið af gagnlegum upplýsingum þeim aðgengilegar á heimasíðu bankans.

Varnaraðili telur ljóst af gögnum málsins að allar umræddar færslur hafi verið auðkenndar með 3D öryggi, þ.e. staðfestingu færslu í kjölfar innsláttar kortaupplýsinga, gildistíma og öryggisnúmers. Í tilviki sóknaraðila hafi allar færslur verið samþykktar með staðfestingu í gegnum app varnaraðila og þar með staðfestar með tveggja þátta auðkenningu í samræmi við kröfur 101. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Í tilviki sóknaraðili felist hin tveggja þátta auðkenning í a) umráðum á korti og b) leyninúmeri inn í app varnaraðila sem sóknaraðili þekkir ein.

Varnaraðili vísar til þess að í 1. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu eða heldur því fram að greiðsla hafi ekki verið réttilega framkvæmd skal 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 annar ágalli. Varnaraðili tekur fram að hann hafi þegar sýnt fram á að sannvottun hafi átt sér stað og staðfestir að greiðslurnar hafi allar verið greiddar með innslætti kortaupplýsinga og staðfestar með innskráningu í app, þ.e. með farsíma með fullri auðkenningu og að hvorki tæknileg bilun né annar galli hafi verið á færslunum.

Varnaraðili bendir jafnframt á að í 3. mgr. 78. gr. laga nr. 114/2021 komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu neitar engu að síður 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. laganna. Varnaraðili tekur fram að samkvæmt 75. gr. skuli notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Þá beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Uppfylli korthafi ekki skyldur sínar skv. 75. gr. beri hann allt tjón óheimilaðra greiðslna.

Varnaraðili vísar til þess að í debetkortaskilmálum bankans komi fram að korthafi beri ábyrgð á öllu tjóni vegna óheimilaðra greiðslna ef stofnað er til þeirra með sviksamlegum hætti korthafa eða korthafi hefur vanrækt skyldur sínar af ásetningi eða stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila gat sóknaraðila ekki dulist að umræddar færslur ættu ekki uppruna sinn að rekja til flutningsþjónustunnar og er þar bæði horft til smáskilaboðanna sjálfra og staðfestingu sóknaraðila á færslum frá söluaðilanum Wirexapp.com vegna fjölda hárra fjárhæða.

Varnaraðili telur sig ekki geta borið ábyrgð á ógætni sóknaraðila í netviðskiptum og ljóst að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð kortaupplýsinga. Annars vegar með því að smella á hlekk í umræddum smáskilaboðum sem varnaraðili telur vel hafa mátt greina af lestri skilaboðanna að um vefveiðar (e. Phishing) væri að ræða og hins vegar með því að gefa upp kortaupplýsingar á umræddri vefsíðu og staðfesta færslurnar síðan í appi varnaraðila.

Af þeim sökum telur varnaraðili ekki til staðar skilyrði til þess að víkja til hliðar skuldbindingum sóknaraðila og fallast á endurkröfu hans. Varnaraðili telur þar með að kröfu sóknaraðila fyrir nefndinni beri að hafna.

## 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. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þótt fallast megi á að kröfugerð sóknaraðila sé ekki alls kostar skýr þá telur nefndin kröfu sóknaraðila nægilega skýra til að unnt sé að fjalla um hana efnislega.

Sóknaraðili hefur ekki gert athugasemdir við málsatvikalýsingu varnaraðila þrátt fyrir að hafa fengið send afrit af þeim og ítrekuð tækifæri til að gera athugasemdir við þær. Verður málsatvikalýsing varnaraðila því lögð til grundvallar og þau gögn sem varnaraðili hefur fært fram til stuðnings kröfu sinni.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila 315.594 krónur vegna fjögurra færslna að fjárhæð; 15.780 kr., 78.898 kr., 110.458 kr. og 110.458 kr., sem sóknaraðili telur ólögmætar og ekki sínar. Í málinu liggur fyrir að færslurnar fjórar voru heimilaðar hjá söluaðilanum Wirexapp.com.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda debetkorta og app skilmálar varnaraðila og lög um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. 1. mgr. 1. gr. laganna.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu skal notandi, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans, og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs.

Í V. gr. 4 kafla. debetkortaskilmála varnaraðila segir m.a. að þegar korthafi greiðir fyrir vöru eða þjónustu með debetkorti sínu og undirritar kaupnótu, notar PIN, númer, snertilausa staðfestingu, er í netviðskiptum eða notar símgreiðslu vegna þeirra viðskipta, þá staðfestir hann að næg ráðstöfunarfjárhæð sé á reikningi sínum og samþykkir þar með, að sú fjárhæð sé tekin út af honum, samkvæmt færslu- og bókunaraðferðum bankans. Þá kemur fram í V. gr. 5. kafla að korthafi beri ábyrgð á öllum greiðslum/úttektum, sem verða vegna notkunar debetkorts hans. Í 5. gr. app skilmála varnaraðila segir auk þess að notandi ber fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að appið hefur verið virkjað, hvort sem það er með innskráningu með notendanafni og aðgangsorði eða rafrænum skilríkjum, þ.á.m. eru allar fjárhagslegar færslur alfarið á ábyrgð notanda.

Í 3. mgr. 78. gr. laganna segir að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, eða greiðsluvirkjandi, eftir því sem við á, dugi ein og sér til sönnunar á því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna, eða hann með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum samkvæmt 75. gr.

Af gögnum málsins verður ráðið að fjórar færslur frá söluaðilanum Wirexapp.com, voru auðkenndar af sóknaraðila, með staðfestingu í kjölfar innsláttar kortaupplýsinga, gildistíma og öryggisnúmers.

Í 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021 er að finna þá meginreglu að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skuli greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr., endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og eigi síðar en við lok næsta virka dags frá því að hann uppgötvaði hana eða var tilkynnt um hana.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021 skal greiðsluþjónustuveitandi krefjast sterkrar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkrar sannvottunar viðskiptavinar skal greiðandi samkvæmt 5. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 ekki bera neitt fjárhagstjón nema greiðandinn hafi sýnt af sér sviksamlega háttsemi.

Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn er benda til þess að hún hafi ekki sjálf fært inn kortaupplýsingar inn á vefsíðu söluaðila.

Verður þá að taka til skoðunar hvort sóknaraðili hafi samþykkt og heimilað með sterkri sannvottun hinar fjórar umþrættu greiðslur.

Varnaraðili hefur sýnt fram á það með gögnum að allar hinar umþrættu greiðslur voru samþykktar og sannvottaðar með sterkri sannvottun í formi staðfestingar með rafrænum skilríkjum sóknaraðila, sbr. b-lið 1. mgr. 101. gr. laga nr. 114/2021. Staðfesting með rafrænum skilríkjum uppfyllir kröfur 40. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 um sterka sannvottun þar sem að minnsta kosti tveir af þremur þáttum auðkenningar eru fyrir hendi. Þá liggja engin gögn fyrir í málinu sem styðja málalíbúnað sóknaraðila um að samþykki hinna sannvottuðu færslna hafi verið fengið með sviksamlegum hætti eða vegna gáleysislegrar hegðunar.

Allar greiðslurnar teljast því heimilaðar með sterkri sannvottun í skilningi laganna og eiga því ákvæði 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga um endurgreiðslu af hálfu varnaraðila vegna óheimilaðra greiðslna ekki við í máli þessu.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um viðurkenningu á bótaábyrgð varnaraðila á grundvelli 1. mgr. 79 gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu með tilliti til 5. mgr. 80. gr. sömu laga hafnað.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M, á hendur varnaraðila F, er hafnað.

Reykjavík, 11. janúar 2023.  
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson