

Ár 2024, þriðjudaginn 16. júlí 2024, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

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

Fyrir er tekið **mál nr. 28/2023**:

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 14. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. 15. júlí 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 18. ágúst 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 7. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 11. september 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. september 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 22. september 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila. Samkvæmt tölvupósti frá varnaraðila 27. september 2023 voru engar frekari athugasemdir.

Óskað var eftir frekari upplýsingum um ferli samþykkis með tölvupósti nefndarinnar 1. mars 2024. Svar barst frá varnaraðila í tölvupósti 4. mars 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 28. febrúar 2024 og 16. júlí 2024.

II.

Málsatvik.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa lýst atvikum málsins þannig að sóknaraðila hafi borist vefslóð frá kunningja sínum í gegnum smáforritið Messenger. Á vefslóð þeirri hafi sóknaraðili gefið upp kortaupplýsingar sínar og jafnframt samþykkt eina kortafærslu. Í kjölfarið hafi fleiri færslur verið gjaldfærðar af korti sóknaraðila án hans samþykkis.

Sóknaraðili kveðst hafa af gáleysi samþykkt færslu að fjárhæð 3.126 kr. frá söluaðilanum XTRALIFE hinn 19. apríl 2023. Í kjölfarið hafi tólf færslur í fjórum mismunandi gjaldmiðlum, (SEK, NOK, EUR og USD), verið færðar af korti sóknaraðila, án hans samþykkis. Þar af hafi tíu færslur verið frá söluaðilanum W*ZUPERGIFT.com, ein frá XTRALIFE og ein frá Wyrel. Hinn 22. apríl 2023 hafi sóknaraðila síðan borist ein endurgreiðsla frá söluaðilanum Wyrel.

Varnaraðili segir sóknaraðila hafa komið í útibú varnaraðila hinn 21. apríl 2023 og fengið aðstoð við að gera athugasemdir til Rapyd vegna framangreindra færslna af korti sóknaraðila hinn 19. apríl 2023. Hinn 27. apríl 2023 hafi endurkröfu sóknaraðila

verið hafnað af hálfu Rapyd á grundvelli þess að færslurnar hefðu allar verið sannvottaðar.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar að fullu þær fjárhæðir sem teknar voru af reikningi sóknaraðila án samþykkis hans.

Sóknaraðili telur sig hafa lent í svikum, hann hafi ekki gáð nægilega að því og samþykkt eina færslu. Sóknaraðili ítrekar að hafa ekki samþykkt fleiri en eina færslu og telur samþykki hljóta að þurfa fyrir hverri og einni færslu. Þá telur sóknaraðili óeðlilegt að eitt samþykki heimili ótakmarkaðar úttektir af reikningi hans. Sóknaraðili telur varnaraðila ábyrgan fyrir því að koma í veg fyrir að slíkt geti átt sér stað og vill að varnaraðili gangist við ábyrgð sinni í málinu.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili mótmælir öllum röksemdum og málsástæðum sóknaraðila og krefst þess að kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu vegna þeirra færslna sem sóknaraðili telur sig ekki hafa samþykkt, verði hafnað.

Varnaraðili mótmælir fullyrðingum sóknaraðila þess efnis að umræddar færslur hafi verið framkvæmdar án samþykkis sóknaraðila. Varnaraðili segir rafrænum greiðslum stýrt með sterkri auðkenningu þ.e. tveggja þátta auðkenningu í samræmi við lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili kveður allar hinar umdeildu færslur sóknaraðila hafa verið framkvæmdar í netviðskiptum með innslætti kortanúmers og staðfestingu í gegnum heimabanka sóknaraðila í kjölfar greiðslu. Þar með hafi allar kortafærslurnar verið heimilaðar með sterkri auðkenningu. Hin sterka auðkenning hafi annars vegar falist í umráðum sóknaraðila á greiðslukorti og hins vegar þekkingu sóknaraðila á aðgangsupplýsingum inn í netbanka sinn. Sannvottun greiðslanna byggir þar með á tveimur þáttum og uppfylli skilyrði laga nr. 114/2021 um sterka sannvottun.

Varnaraðili vísar til þess að lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu gildi um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi sbr. 1. gr. laganna. Um samningssamband sóknaraðila og varnaraðila gildi jafnframt debetkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 54. gr. sömu laga. Samkvæmt 75. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. 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 ágalli sbr. 78. gr. laganna. Varnaraðili staðfestir að greiðslur af korti sóknaraðila dags. 19. apríl. 2023, hafi allar verið greiddar rafrænt, þ.e. með innslætti á kortaupplýsingum með fullri auðkenningu og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á færslum sóknaraðila.

Varnaraðili vísar jafnframt til þess að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. laganna skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, af ásetningu eða stórfelldu gáleysi. Þá gildi m.a. debetkortaskilmálar um viðskipti sóknar- og varnaraðila. Í VI. gr. 4. kafla þeirra skilmála sé skýrt tiltekið að korthafi sé ábyrgur fyrir

varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, enda ber korthafa að gæta þess á sama örugga hátt og reiðufé, tékka og annarra verðmæta. Varðveiti hann ekki kortaupplýsingar í samræmi við greinina, teljist það stórfellt gáleysi að mati varnaraðila. Við mat á ábyrgð sóknaraðila líti varnaraðili m.a. til upplýsinga frá sóknaraðila sjálfum, sem segist aðeins hafa samþykkt fyrstu færsluna að fjárhæð 3.126 kr. frá söluaðilanum XTRALIFE. Þá sé ein af þeim færslum sem sóknaraðili kveðst ekki kannast við frá sama söluaðila, en hinar frá W*ZUPERGIFT. Varnaraðili telur ótrúverðugt að síðarnefndi söluaðilinn hafi náð að skuldfæra af greiðslukorti sóknaraðila án aðkomu sóknaraðila.

Varnaraðili telur fyrirbyggjandi gögn varnaraðila staðfesta að kortafærslurnar hafi verið framkvæmdar með innslætti kortanúmers með sama hætti og fyrsta kortafærslan. Áður en allar umræddar kortafærslur hafi verið samþykktar hafi varnaraðili aflað viðbótarsamþykkis sóknaraðila með því að senda beiðni um staðfestingu færslna í app eða netbanka sóknaraðila, en þar hafi sóknaraðili þurft að taka afstöðu til hvernar og einnar greiðslu áður en færslan var heimiluð. Allar umþrættar færslur sóknaraðila hafi verið staðfestar í netbanka hans og sé því frásögn sóknaraðila af atvikum máls í ósamræmi við fyrirbyggjandi gögn varnaraðila.

Varnaraðili vísar til þess að auk fyrrgreindra debetkortaskilmála varnaraðila, gildi skilmálar varnaraðila vegna netbanka um umþrætt viðskipti. Í 3. gr. þeirra komi fram að notandi beri skylda til að halda aðgangsorði og persónubundnum öryggisþáttum í netbanka leyndum og ekki undir neinum kringumstæðum deila þeim með öðrum. Jafnframt sé notanda óheimilt að veita öðrum aðgang að netbankanum með sínu notendanafni, aðgangsorði og auðkenni. Í 7. og 10. gr. skilmálanna sé kveðið á um að netbankanotandi beri fulla og ótakmarkaða ábyrgð á öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru eftir að netbanki hefur verið virkjaður og allar fjárhagslegar færslur séu á ábyrgð notanda.

Með vísan til alls framanritaðs telur varnaraðili ljóst, miðað við gögn málsins, að sóknaraðili hafi gefið upp kortaupplýsingar sínar að eigin frumkvæði, enda eigi enginn annar að vera með aðgang að debetkorti hans og geta staðfest greiðslur af kortinu með samþykki gegnum netbanka sbr. fyrrnefnd ákvæði skilmála varnaraðila. Varnaraðili telur engan sjáanlegan mun á auðkenningu sóknaraðila á fyrstu kortafærslunni og hinum færslunum sem sóknaraðili byggir kvörtun sína á, en allar þrettán kortafærslurnar hafi verið sterkt sannvottaðar með tveggja þátta auðkenningu.

Varnaraðili telur ljóst að ef þriðji aðili hefur komist yfir bæði kortaupplýsingar sóknaraðila og persónubundna öryggisþætti inn í netbaka hans hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð greiðslukorts síns og persónubundinna öryggisþætti og hafi sóknaraðili þar með brotið gegn þeim skilmálum sem hann hefur undirgengist og gilda um viðskipti sóknaraðila við varnaraðila. Umræddar kortafærslur sóknaraðila teljist því hafa verið heimilaðar í skilningi 2. mgr. 64. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, þar sem segir að samþykki fyrir framkvæmd greiðslu skuli veitt á því formi sem greiðandi og greiðsluþjónustuveitandi koma sér saman um. Varnaraðili telur að í ljósi þess að sannvottað samþykki liggur fyrir öllum umræddum greiðslum sóknaraðila, í samræmi við umsamda notendaskilmála varnaraðila og með vísan til 75. gr. laga nr. 114/2021, beri varnaraðili ekki ábyrgð á greiðslum sóknaraðila sbr. 79. gr. sömu laga. Hafnar varnaraðili þar með endurgreiðslukröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hvort ellefu greiðslur hafi verið samþykktar og sannvottaðar af hálfu sóknaraðila. Í því sambandi ber að skoða hvort um hafi verið að ræða heimilaðar greiðslur og sannvottun á þeim greiðslum hafi uppfyllt skilyrði 40. tl. 3. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu eða hvort varnaraðili beri bótaábyrgð á grundvelli 1. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2021, sbr. 5. mgr. 80. gr. sömu laga.

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.

Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2021 skal notandi greiðsluþjónustu, 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 2. mgr. sömu greinar segir, að við viðtöku greiðslumiðils beri notanda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins.

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 sterkar sannvottunar þegar greiðandi virkjar rafræna greiðslu. Í 40. tl. 1. mgr. 3. gr. sömu laga er sterk sannvottun skilgreind.

Hafi greiðsluþjónustuveitandi greiðanda ekki krafist sterkar 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.

Ekki er deilt um að sóknaraðili hafði sjálfur skráð debetkortaupplýsingar sínar inn á síðu söluaðila og staðfest fyrstu greiðsluna með sterkri sannvottun.

Ágreiningurinn hverfist hins vegar um það hvort sóknaraðili hafi samþykkt og sannvottað hinar tíu af hinum ellefu umþrættu greiðslum.

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 málátílbúnað 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 F, er hafnað.

Reykjavík, 16. júlí 2024.
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Magnús Fannar Sigurhansson
Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Jóhann Tómas Sigurðsson