

Ár 2025, mánudaginn 17. mars 2025, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Íris Björk Hreinsdóttir, formaður, Ágúst Bragi Björnsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson og Jóhann Tómas Sigurðsson.

Fyrir er tekið **mál nr. 29/2023**:

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 18. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 24. ágúst 2023 var kvörtunin send varnaraðila og varnaraðila gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 28. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 16. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 19. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 12. janúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 6. júní 2024, 31. október 2024 og 17. mars 2025.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa pantað vörur í gegnum erlenda netverslun í byrjun maí 2023. Nokkrum dögum síðar, eða þann 10. maí 2023, hafi sóknaraðila borist smáskilaboð frá tilteknum flutningsaðila þar sem óskað var eftir staðfestingu á réttu póstnúmeri svo unnt væri að afhenda vörurnar. Þann 11. maí 2023 hafi sóknaraðili farið inn á hlekk sem fylgdi smáskilaboðunum og gefið þar upp póstnúmer sitt. Hafi hann þá fengið tilkynningu um að þörf væri á að staðfesta auðkenni með því að slá inn kóða sem honum yrði sendur. Fæli þetta í sér fullnægjandi auðkenningu á að sóknaraðili væri réttur viðtakandi sendingar og jafnframt yrðu 3 evrur dregnar af korti hans sem staðfesting á auðkenninu.

Sóknaraðili kveðst hafa fylgt leiðbeiningum sem virtust koma frá flutningsaðila og í kjölfarið hafi hann yfirfarið kortayfirlit sitt. Honum hafi þá orðið ljóst að kl. 06:52 hefði greiðsla að fjárhæð 1.160,7 evrur verið dregin af kortinu, eða 180.790 krónur á gengi þess tíma. Sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila kl. 07.10 og sendi varnaraðila tölvupóst kl. 07.47 sama dag. Skrifleg tilkynning um svikin hafi þannig borist varnaraðila 55 mínútum eftir að fjárhæðin var dregin af kortinu.

Þann 30. maí 2023 barst sóknaraðila staðfesting varnaraðila á að endurkröfubeiðni sóknaraðila væri móttækin. Var sóknaraðila tjáð að samkvæmt reglum Mastercard, sem ættu við í hans tilfelli, væri endurkröfuréttur sóknaraðila takmarkaður þegar færslur væru staðfestar með “3D Secure Code” (hér eftir öryggiskóði), í skilningi reglnanna, eins og um var að ræða í tilfelli sóknaraðila. Varnaraðili kvaðst þó ætla láta reyna á endurkröfu fyrir hönd sóknaraðila. Sóknaraðili sendi erindi þann sama daga til varnaraðila þar sem hann tilkynnti um að hann sé ekki sammála svörum varnaraðila. Einnig tilkynnti hann um að hann hafi lagt fram kæru til lögreglu vegna netsvika.

Þann 20. júlí 2023 barst sóknaraðila tölvupóstur frá varnaraðila um að seljandi varanna hefði mótmælt endurkröfunni á þeim grunni að vörurnar hefðu verið afhentar í Frakklandi þann 15. maí 2023. Meðfylgjandi voru gögn frá seljanda sem sóknaraðili kveður hafa sýnt falsaða undirritun fyrir móttöku vörunnar. Tjáði varnaraðili sóknaraðila að endurkröfubeiðni hans hefði verið hafnað, þar sem ekki væri heimild til að fella færsluna niður þar sem sóknaraðili hefði slegið inn öryggiskóða og væri málinu lokið af hálfu bankans.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði sér fjárhæð 180.790 krónur sem dregin var af kreditkorti sóknaraðila. Þá krefst sóknaraðili vaxta og dráttarvaxta í samræmi við fyrirmæli laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu.

Sóknaraðili vísar til þess að í 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu sé sérstaklega kveðið á um að greiðandi geti afturkallað greiðslufyrirmæli um beingreiðslu í síðasta lagi í lok síðasta viðskiptadags fyrir umsamin skuldfærsludag fjárins. Þrátt fyrir að ákvæðið fjalli um beingreiðslu telji sóknaraðili ekki óeðlilegt að heimfæra slík atvik á þau viðskipti sem hér um ræðir. Sóknaraðili telur að ef litið er á staðfestingu með öryggiskóða sem samþykki, þegar það er þvingað fram með sviksamlegum hætti, eigi viðskiptamaður að geta afturkallað slíkt samþykki innan dagsins eða um leið og honum var ljóst að um svik væri að ræða. Sóknaraðili vísar til þess að varnaraðili hafni allri ábyrgð og skýli sér á bak við reglur sem Mastercard hafi sett. Sóknaraðili telur ferla og reglur varnaraðila um hvernig bregðast skuli við svikum sem þessum ábótavant. Reglur Mastercard geti ekki gengið framar lögum og reglum um neytendavernd í landinu.

Sóknaraðili segist fyllilega meðvitaður um að svik af þessu tagi gerist daglega. Sóknaraðili telur þó að rík skylda hljóti að hvíla á viðskiptabanka til þess að bregðast við þegar ljóst sé að brotið hafi verið á viðskiptamanni og hann leiti eftir aðstoð. Í þessu tilviki hafi bankinn látið undir höfuð leggjast að stöðva svikin og tilkynna öllum hlutaðeigandi, þ.m.t. seljanda vörunnar. Ljóst sé að seljandi hafði ekki sent vöruna af stað til kaupanda þegar sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila. Sóknaraðili bendir á að hann hafi gert allt í sínu valdi til þess að reyna að verja hagsmuni sína og forða því að svikin næðu fram að ganga. Sóknaraðili telur sig hafa gætt fyllstu varúðar í viðskiptum sínum og hafa brugðist hárrétt við aðstæðunum. Þar sem aðeins hafi liðið nokkrar mínútur milli þess að viðskiptin áttu sér stað og þar til sóknaraðili hafði samband við neyðarsíma varnaraðila, hafi varnaraðila verið í lófa lagið að stöðva viðskiptin, vitandi að um væri að ræða netsvik. Varnaraðili hafi hins vegar ekki aðhafst og því horft á svikin gerast án þess að stöðva athæfið. Varnaraðili hafi brugðist skyldum sínum og haft hagsmuni viðskiptavinar að engu með því að virða almennar reglur um

neytendavernd að vettugi og sýna enga tilburði til þess að gæta hagsmuna viðskiptavinar síns.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar sóknaraðili til þess að málsatvik í máli þessu séu áþekk þeim sem komu til úrlausnar í úrskurði nefndarinnar í máli nr. 1/2021. Sóknaraðili telur að varnaraðila hafi mátt vera ljóst að eyða væri í öryggiskeðjunni og að varnarleysi viðskiptavinar við svikum sé algjört. Sóknaraðili hafi haft meira en tvö ár til þess að gera úrbætur og þetta ferla í því skyni að verja grandlausa viðskiptavinum við svikapóstum, t.d. með því að stöðva færslur þegar tilkynning berst frá viðskiptavini. Telur sóknaraðili ábyrgð fjármálafyrirtækis í slíkum tilvikum mikla enda sé viðskiptavinum ókleift að verja hagsmuni sína. Varnaraðili beri einn ábyrgð á því að bregðast við með því að skerpa á reglum og viðbrögðum þegar viðskiptavinur lendir í slíkum svikum. Sóknaraðili gerir jafnframt viðbótarathugasemd við auðkenninguna sem slíka. Sóknaraðili veltir því fyrir sér hvort auðkenningin sé ekki í raun óþörf þar sem viðskiptavinur þurfi hvort sem er að setta sig við að hvaða fjárhæð sem er sé dregin af reikningi hans, með eða án hans vilja og sé því um falskt öryggi að ræða.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili gerir athugasemdir við lýsingu sóknaraðila á málsatvikum og telur mega ætla að í smáskilaboðum sem sóknaraðila bárust frá flutningsaðila hafi auk pósnúmers verið óskað eftir kortanúmeri sóknaraðila. Sóknaraðili hafi þannig farið inn á hlekkinn og gefið upp pósnúmer og þótt sóknaraðili taki það ekki fram, megi ætla að þar hafi hann einnig gefið upp greiðsluupplýsingar sínar, þ.e. kortanúmer sitt, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili kveðst þá hafa fengið smáskilaboð um að staðfesta þyrfti auðkenni með því að slá inn kóða sem honum yrði sendur og heldur því fram að fram hafi komið í skilaboðunum að 3 evrur yrðu dregnar af kortinu í því skyni að staðfesta auðkenni hans. Sóknaraðili hafi farið eftir leiðbeiningum smáskilaboðanna og slegið inn kóðann öryggiskóða (*e. 3D Secure Code*). Ítrekar varnaraðili á að upplýsingar um kortanúmer séu nauðsynlegar svo unnt sé að staðfesta greiðslu með slíkum öryggiskóða.

Varnaraðili mótmælir því að umþrætt greiðsla teljist beingreiðsla í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og því eigi ákvæði 3. mgr. 86. gr. laganna um afturköllun greiðslufyrirmæla ekki við í þessu tilviki. Um sé að ræða staka greiðslu með kreditkortu en hugtakið beingreiðsla sé skilgreind í 3. gr. laganna sem: „*Greiðsluþjónusta við skuldfærslu af greiðslureikningi greiðanda ef viðtakandi greiðslu á frumkvæði að skuldfærslunni á grundvelli samþykkis greiðanda, sem hann veitir viðtakanda greiðslu, til greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda greiðslu eða til eigin greiðsluþjónustuveitanda greiðanda.*“

Varnaraðili mótmælir jafnframt sjónarmiðum sóknaraðila um að eðlilegt sé að heimfæra ákvæði 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021 yfir á hina umþrættu færslu þar sem um svik sé að ræða. Varnaraðili vísar til þess að færslan sem um ræðir sé stök greiðsla með greiðslukorti og því eigi ákvæðið ekki við. Í 2. mgr. ákvæðisins segi beinlínis að greiðandi geti ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að hafa veitt samþykki sitt fyrir greiðslunni. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa veitt samþykki sitt fyrir færslunni með því að gefa upp kortanúmer sitt og staðfesta greiðsluna í kjölfarið með því að slá inn öryggiskóða sem honum var sendur. Vísar varnaraðili til þess að eftir að sóknaraðili hafði heimilað greiðsluna hafi varnaraðila verið óheimilt að afturkalla greiðsluna samkvæmt reglum Mastercard. Samkvæmt reglunum sé það eingöngu söluaðili sem

hafi þá heimild. Í því sambandi gildi einu þótt sóknaraðili hafi gert allt í sínu valdi til þess að reyna að verja hagsmuni sína og forða því að svikin næðu fram að ganga með því að hafa samband við varnaraðila skömmu eftir að hafa staðfest umrædda færslu.

Varnaraðili er ósammála þeirri skoðun sóknaraðila að reglusetningu og ferlum varnaraðila um hvernig skuli bregðast við þegar viðskiptamenn lenda í svikum sem þessum sé ábótavant og að reglur Mastercard gangi framar lögum og reglum um neytendavernd í landinu. Í þessu sambandi telur varnaraðili rétt að benda á að varnaraðili er eftirlitsskyldur aðili samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002 og beri að fara eftir lögum er varða starfsemi fjármálafyrirtækja. Notkun greiðslukorta falli undir lög nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og hvíli skylda á varnaraðila að fara eftir ákvæðum laganna um meðferð og öryggi kreditkorta. Varnaraðili vísar til þess að lögin séu byggð á Evróputilskipun sem hafi m.a. þann tilgang að auka öryggi og hagræði fyrir neytendur, sbr. umfjöllun um tilefni og nauðsyn lagasetningar í 2. kafla greinargerðar með frumvarpi því er varð að lögnum. Að sama skapi beri Mastercard að haga sínum reglum til samræmis við þá tilskipun.

Varnaraðili vísar til þess að ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði. Ísland ásamt fleiri löndum hafi heimild til þess að notast við slíka kóða og því sé enginn endurkröfuréttur samkvæmt reglum Mastercard þegar greiðslur eru staðfestar með slíkum kóða. Varnaraðili bendir á að umfjöllun um öryggi komi fram í athugasemdum við 101. gr. laga nr. 114/2021 í frumvarpi til laganna. Varnaraðili bendir á að þegar fjallað er um öryggiskóða sé átt við persónulega auðkenningu korthafa með sérstökum kóða sem sendur er til korthafa með smáskilaboðum til þess að hann geti staðfest færslu með honum. Korthafi eigi ekki að slá inn öryggiskóða nema að hann kannist við færsluna, enda ráði kóðinn úrslitum um það hvort færslan fer í gegn eða ekki. Heimili korthafi færslu fari færslan í gegn og sé hún þar með á ábyrgð korthafa. Varnaraðili telur gögn málsins sýna að sérstakur öryggiskóði var sendur með smáskilaboðum í símanúmer sem skráð er á sóknaraðila sem handhafa kortsins. Í umræddum smáskilaboðum hafi komið fram nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð greiðslunnar sem verið var að staðfesta í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi staðfest umrædda greiðslu með því að slá inn öryggiskóða sem sendur var í farsíma hans, í reit sem kom upp í símanum.

Varnaraðili vísar til þess að um samningssamband sóknar- og varnaraðila gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila og samkvæmt 54. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu skuli notandi greiðsluþjónustu nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til þess að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. b. og c. liður 2. tölul. og a. liður 5. tölul. 1. mgr. 54. gr., sbr. einnig 75. gr. laganna. Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 3. mgr. 80. gr. sömu laga skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 75. gr. laganna af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Varnaraðili bendir á að um þessi viðskipti sóknar- og varnaraðila gildi kreditkortaskilmálar varnaraðila, sbr. 3.1. gr. skilmálanna. Í 6.10. gr. þeirra séu lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og mælt fyrir um að varðveiti korthafi þá ekki í samræmi við ákvæðið teljist það stórfellt gáleysi. Í 11.2. gr. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannarlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli 6.10. gr. skilmálanna.

Varnaraðili telur að við mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum, verði að líta til þess að sóknaraðili staðfesti

færsluna með öryggiskóða þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðil, en ekki nafn viðeigandi flutningsaðila og fjárhæð í íslenskum krónum. Þar með verði að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til þess að sóknaraðili hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni.

Varnaraðili telur ljóst að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi varna eða öryggis varnaraðila heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í netviðskiptum. Varnaraðili eigi enga sök á því og geti þar með ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að orsakasamband milli sakar varnaraðila og tjóns sóknaraðila, en það hafi ekki verið gert. Þvert á móti sé það sök sóknaraðila að hafa ekki gætt nægilega að sér þegar hann samþykkti færsluna og verið stórkostlegt gáleysi. Bankinn hafi jafnframt sérstaklega varað við svonefndum vefveiðum (*e. Phising*) og m.a. tekið fram að í þeim tilvikum þar sem fólk hefur fyllt út allar upplýsingar, þ.m.t. öryggisnúmer, jafngildi það því að rétta glæpamanni kortið og því sé einstaklingurinn ábyrgur verði kortið misnotað.

Í viðbótarathugasemdum sínum vísar varnaraðili til þess að í tilvitnuðu máli nr. 1/2021 hafi öllum kröfum sóknaraðila verið hafnað og varnaraðili talinn hafa uppfyllt skyldur sínar. Varnaraðili bendir jafnframt á að þó svo að sóknaraðili hafi uppfyllt skyldur sínar og tilkynnt um mögulega misnotkun eða óheimilaða notkun og óskað eftir að greiðslan yrði stöðvuð, hefði verið ómögulegt að stöðva viðskiptin þar sem búið var að sækja heimild fyrir færslunni. Varnaraðili vísar í þessu sambandi til þess að stöðvun á greiðslu eftir að heimild hefur verið veitt sé í andstöðu við strangar endurkröfureglur Mastercard. Traust og öryggi í kortaviðskiptum milli seljanda og kaupenda byggir á því að farið sé eftir þeim ströngu skilmálum. Skilmálar varnaraðila og endurkröfureglur Mastercard byggir á lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu og sé því ljóst að þær gildi um viðskipti sóknar og varnaraðila.

Varnaraðili tekur einnig fram í viðbótarathugasemdum að tilvísun hans til vefslóða um vörn gegn netsvikum hafi verið gerð í þeim tilgangi að sýna fram á að varnaraðili sé sífellt að benda viðskiptavinum á þá hættu sem fylgir netviðskiptum. Bankinn sé stöðugt að bæta verklag og uppfæra kerfi í þeim tilgangi að verjast netsvikum og til þess að tryggja viðskiptavinum sína. Sjálfkrafa lokun sé ein af þessum vörnum, en í tilviki sóknaraðila hafi ekkert bent til þess að hin umþrætta greiðsla væri svikafærsla. Varnaraðili sé með skilmála og verklag til að uppfylla skyldur sínar gagnvart viðskiptavinum sínum en geti hins vegar ekki borið ábyrgð á því þegar viðskiptavinir fara ekki eftir skilmálunum.

Varnaraðili mótmælir enn fremur viðbótarathugasemdum sóknaraðila er lúta að auðkenningunni sem slíkri og vísar til málsgagna þar sem fram kemur að sóknaraðili hafi staðfest upphæðina 1.160 evrur.

Með vísan til ofangreinds og tilvísana í kreditkortaskilmála varnaraðila skilmála Mastercard og leiðbeininga varnaraðila um netöryggi og vörn gegn netsvikum, telur varnaraðili ljóst að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila sem rekja má til óvarkárni sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Sóknaraðili byggir endurgreiðslukröfu sína m.a. á 3. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu hvað varðar afturköllum greiðslufyrirmæla beingreiðslu. Ljóst er að sú greiðsla sem hér er um að ræða er ekki beingreiðsla í

skilningi laganna. Um er að ræða staka greiðslu með kreditkorti og því engar forsendur til þess að heimfæra 3. mgr. 86. gr. á þann hátt að hún nái yfir umrædda greiðslu.

Við úrlausn málsins hefur m.a. verið horft til 2. mgr. 86. gr. laga nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Þar er kveðið á um að ef greiðsluvirkjandi virkjar greiðslu eða viðtakandi setur af stað eða hefur milligöngu um greiðslu getur greiðandi ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að hann hefur veitt samþykki sitt fyrir greiðslunni. Samkvæmt gögnum málsins veitti sóknaraðili samþykki sitt fyrir greiðslunni með því að gefa upp kreditkortaupplýsingar og staðfesti greiðsluna í kjölfarið með því að slá inn öryggiskóða.

Sóknaraðili byggir jafnframt á því að varnaraðili hafni ábyrgð og skýli sér bakvið reglur Mastercard. Varnaraðili hefur vísað til þess að samkvæmt reglunum sé ekki endurkröfuréttur til staðar þegar greiðslur eru staðfestar með öryggiskóða eins og hér var gert. Varnaraðili er eftirlitsskyldur aðili á grundvelli laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki og ber því að fara eftir tilteknum lögum hvað varðar meðferð og öryggi kreditkorta, þ.á.m. lögum nr. 114/2021, um greiðsluþjónustu. Umræddir reglur byggja á lagaramma hérlandis sem og Evrópulöggjöf. Um samningssamband sóknar- og varnaraðila gildi auk löggjafar og reglnanna, kreditkortaskilmálar varnaraðila. Í 54. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu kemur fram að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðil í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til þess að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. b. og c. liður 2. tölul. og a. liður 5. tölul. 1. mgr. 54. gr., sbr. einnig 75. gr. laganna. Samkvæmt 3. mgr. 80. gr. sömu laga skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 75. gr. sömu laga af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í kreditkortaskilmálum varnaraðila kemur fram að lagðar séu skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum og mælt fyrir um að varðveiti korthafi þá ekki í samræmi við ákvæðið teljist það stórfellt gáleysi. Telur nefndin að mat á skyldu sóknaraðila á að varðveita persónubundna öryggisþætti verði að líta til þess að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóða þar sem fram kom nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðil, en ekki nafn flutningsaðila staðsettan hérlandis og fjárhæð í íslenskum krónum. Þar með verði að telja að tjón sóknaraðila sé að rekja til þess að sóknaraðili hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri hann því ábyrgð á færslunni vegna stórfelld gáleysis.

Sóknaraði ber því við í málinu að hann hafi samþykkt skuldfærslu upp á 3 evrur, en hærri fjárhæð verið dregin af kortinu, eða 1160,7 evrur. Þessi málsástæða fær ekki stöð í gögnum málsins, eingöngu er að sjá af gögnunum þá upphæð sem sannanlega var dregin af korti sóknaraðila epa 1160,7 evrur. Sóknaraðili ber sönnunarbyrði fyrir því að hafa samþykkt lægri upphæð en þá sem fram kemur í gögnum málsins.

Sóknaraðili byggir málatilbúnað sinn á því að rík skylda hljóti að hvíla á viðskiptabanka til að bregðast við þegar brotið er á viðskiptamanni og hann leiti eftir aðstoð. Sóknaraðili hefur samband við varnaraðila eftir að hafa staðfest greiðslu með öryggisnúmeri, varnaraðili staðfesti að endurkröfubeiðni væri móttækin nokkru síðar. Líkt og fram hefur komið var möguleiki til endurgreiðslu ekki staðar þar sem

öryggiskóði hafði verið sleginn inn, auk annarra kortaupplýsinga. Varnaraðili lét engu að síður á það reyna, án árangurs.

Í viðbótarathugasemdum vísar varnaraðili til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 1/2021. Nefndin tekur fram að þau líkindi sem eru með þessum tveimur málum styðji, til viðbótar við ofangreinda umfjöllun, þá niðurstöðu nefndarinnar að hafna kröfu sóknaraðila.

Með vísan til alls ofangreinds er kröfum sóknaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfum sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 17. mars 2025
rafræn undirritun

Íris Björk Hreinsdóttir

Ágúst Bragi Björnsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson