

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

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

Fyrir er tekið **mál nr. 30/2023**:

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 23. 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. 26. september 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar dags. 29. september 2023, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. Ekki frekari athugasemdir frá sóknaraðila skv. tölvupósti til nefndarinnar 12. janúar 2024.

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

II.

Málsatvik.

Hinn 8. júní 2023 verslaði sóknaraðili með debetkorti sínu um borð í flugvél Wizz Air á leið til Búdapest. Sóknaraðili kveðst hafa lent í vandræðum með kortið og því þurft að slá inn PIN númer sitt oft en einu sinni. Að morgni hinn 9. júní 2023 kom í ljós að kortaveski sóknaraðila var horfið og telur sóknaraðili ljóst að hún hafi misst það um borð í flugvélinni. Í kjölfarið lét sóknaraðili strax loka kortum sínum en varð sóknaraðila þá ljóst að búið var að taka út af debetkorti hennar í Rúmeníu. Sóknaraðili er sannfærð um að PIN númer kortsins hafi ekki fylgt hinu glataða kortaveski.

Varnaraðili vísar til þess að um sé að ræða níu færslur á debetkorti sóknaraðila sem nemi samtals fjárhæð 200.794 kr., auk 2.541 kr. sem gjaldfærðar voru á tékkareikningi sóknaraðila, gjöld vegna úttekta úr hraðbanka.

Hinn 19. júní 2023 skilaði sóknaraðili athugasemdum vegna umræddra færslna til varnaraðila. Varnaraðili svaraði erindi sóknaraðila hinn 23. júní þar sem fram kom að samkvæmt upplýsingum frá Rapyd væri ekki endurkröfuréttur til staðar þar sem allar færslur á debetkorti sóknaraðila hefðu verið staðfestar með örgjörva og PIN númeri.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu vegna úttekta á debetkorti sínu í Rúmeníu, sem sóknaraðili segir hafa verið framkvæmdar án hennar samþykkis. Sóknaraðili kveðst ekki hafa framkvæmt umræddar úttektir enda hafi hún verið stödd í Búdapest en ekki í Rúmeníu þegar úttektirnar áttu sér stað.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar í því sambandi til þess að samkvæmt upplýsingum frá Rapyd hafi allar umræddar færslur af debetkorti sóknaraðila verið staðfestar með PIN númeri og teljist það sterk sannvottun greiðslu í skilningi laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Greiðslufyrirmælin beri þar af leiðandi ekki annað með sér en að sóknaraðili hafi sjálf heimilað greiðslurnar, enda hafi sóknaraðili ein haft kortið undir höndum og vitneskju um PIN númer kortsins. Varnaraðili telur að ef atvik málsins eru með þeim hætti sem sóknaraðili lýsir bendi það til þess að óviðkomandi aðili hafi komist yfir kort sóknaraðila auk PIN númer kortsins.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt framlögðu færslufirliti kortsins frá Rapyd hafi rangt PIN númer verið slegið inn einu sinni. Þá hafi fjórum færslum verið synjað þegar úttekt úr hraðbanka var reynd innan 3ja klukkustunda frá fyrri úttekt af kortinu og þremur færslum synjað þar sem farið hefði verið yfir úttektarmörk reiknings sóknaraðila hefði færslan verið samþykkt.

Varnaraðili telur sóknaraðila ekki hafa fært sönnur fyrir því að debetkorti sóknaraðila hafi verið stolið og það notað með ólögmætum hætti og telur varnaraðili beiðni sóknaraðila um að kortinu yrði lokað enga sönnun þess efnis.

Varnaraðili byggir á því að úttektirnar hafi verið framkvæmdar af sóknaraðila, eða með hennar samþykki. Varnaraðili telur að ef litið verði svo á að sóknaraðila hafi tekist að sanna að debetkorti hennar hafi verið stolið og það notað með ólögmætum hætti, verði að horfa til 78. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu. Varnaraðili vísar til þess að í 1. mgr. 78. gr. laganna 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 staðfestir að færslurnar hafi átt sér stað, þær sannvottaðar með PIN númeri og að hvorki tæknileg bilun né annar ágalli hafi verið á færslunum. Jafnframt hafi Rapyd staðfest framangreint við varnaraðila.

Varnaraðili vísar einnig til þess 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 sínum samkvæmt. 75. gr. laganna og skal greiðsluþjónustuveitandi leggja fram sönnunargögn til þess að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar. Varnaraðili vísar til þess að í greinargerð með 75. gr. laganna sé framangreint útskýrt á þann veg að sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður, sé ekki endilega

fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. laganna. Af þessu leiði að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skuli litið til annara atvika.

Varnaraðili vísar til þess að í 75. gr. laganna komi fram að notandi greiðsluþjónustu skuli nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans og skulu skilmálarnir vera hlutlægir, án mismununar og gæta meðalhófs. Notanda beri að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir við viðtöku greiðslumiðils til þess að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðilsins. Varnaraðili bendir á að við móttöku og notkun debetkortsins hafi sóknaraðili undirgengist þá skilmála og reglur sem gilda um notkun debetkorta útgefnum af varnaraðila. Um greiðslufyrirmæli sem viðskiptavinur gefur um notkun greiðslukorts fari eftir almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila og lögum nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu.

Varnaraðili vísar til þess að á þeim tíma sem umræddar færslur áttu sér stað voru í gildi almennir viðskiptaskilmálar bankans sem tóku gildi 1. desember 2021. Í 5.3 kafla skilmálanna komi fram að sannvottun/auðkenning sé sú aðferð sem korthafi notar til að sanna á sér deili eða heimild til notkunar greiðslumiðils, þ.m.t. með persónubundnum öryggisskilríkjum þegar hann staðfestir framkvæmd greiðslu/úttekt með korti. Auðkenning felist í innslætti persónubundinna öryggisskilríkja eins og PIN eða einskiptis auðkennisnúmers/kóða, annars konar öryggisnúmers til auðkenningar eða notkun lífræns auðkennis. Þá komi fram í 5.4. kafla skilmálanna að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN, og annarra persónubundinna öryggisþátta til þess að koma í veg fyrir að þriðji aðili geti komist yfir kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið, t.d. kortanúmer eða öryggisnúmer. Korthafa sé óheimilt að láta kortið, PIN eða aðrar upplýsingar um kortið þriðja aðila í té og skuli korthafi gæta fyllsta öryggis upplýsinganna. Korthafi skuli sjálfur framkvæma greiðslu og slá inn PIN eða eftir atvikum aðra persónubundna öryggisþætti. Hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálanna sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu.

Varnaraðili telur að þegar sannvottun er talin sönnuð, eins og í máli þessu, en korthafi neitar því að hafa heimilað greiðslu vakni sú spurning hvort þriðji aðili hafi haft aðgang að kortinu og getað auðkennt sig og staðfest greiðslufyrirmælin fyrir hönd eða í nafni sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili haldi því fram að kortinu hafi verið stolið og það notað án hennar heimildar. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili hafi notað kortið um borð í flugvél þann 8. júní 2023 og tekið eftir því daginn eftir að kortaveski hennar hafi verið horfið úr tösku sóknaraðila. Sóknaraðili taki það fram að hafa ekki geymt upplýsingar um PIN númer með debetkortinu og telji það líklegra að sá aðili sem stal kortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN við notkun kortsins.

Að mati varnaraðila eru tveir möguleikar fyrir hendi um það hvernig þriðji aðili komst yfir PIN númer sóknaraðila. Í *fyrsta lagi* að PIN hafi verið geymt með kortinu, enda liggi fyrir að PIN númer hafi verið slegið inn í öll skiptin sem kortið var notað. Í *öðru lagi* að sá sem stal debetkortinu hafi séð sóknaraðila slá inn PIN um borð í flugvélinni og hafi síðan tekist að stela kortaveski sóknaraðila úr tösku sóknaraðila. Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðili taki það fram að hún hafi lent í erfiðleikum með að greiða með debetkortinu um borð í flugvélinni og þurft að slá inn PIN oftar en einu sinni. Varnaraðili telur ljóst í báðum tilvikum að sóknaraðili hefur ekki gætt nægilega að persónubundnum öryggisþáttum sínum. Með því að geyma upplýsingar um PIN númer með kortinu hafi sóknaraðila mátt vera ljóst að ekki væri hægt að koma í veg

fyrir misnotkun á kortinu. Ef hins vegar verði litið svo á að sá sem stal kortaveski sóknaraðila hafi séð hana slá inn PIN númer um borð í flugvélinni þann 8. júní og getað notað upplýsingarnar til að taka út á kortið, sé ljóst að sóknaraðili á sama hátt hefur ekki gætt að persónubundnum öryggisþáttum sínum með þeim hætti að enginn sjái til þegar PIN var slegið inn. Varnaraðili telur þar með ljóst að sóknaraðili fór ekki eftir ákvæði 75. gr. laga nr. 114/2021 og 5.4. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Jafnframt telur varnaraðili háttsemi sóknaraðila fela í sér stórfellt gáleysi samkvæmt fyrrnefndum 5.4. kafla viðskiptaskilmála bankans.

Að mati varnaraðila má gera þá varfærniskröfur á korthafa að korthafi geri það sem í hans valdi stendur til þess að varna því að þriðji aðili komist yfir PIN þegar það er slegið inn, til dæmis með því að setja líkamann fyrir lyklaborð hraðbanka þannig að ekki sé hægt að horfa yfir öxlina á honum þegar hann slær inn PIN eða með því að setja aðra hendina yfir posa þegar PIN er slegið inn.

Þá vísar varnaraðili til þess að í 79. gr. laga nr. 114/2021 sé fjallað um bótaábyrgð greiðsluþjónustuveitanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. ákvæðisins komi fram að ef notandi greiðsluþjónustu heldur því fram að greiðsla sé óheimil skal greiðsluþjónustuveitandi greiðanda, að uppfylltum skilyrðum 77. gr. laganna, endurgreiða greiðanda þegar í stað fjárhæð hinnar óheimiluðu greiðslu.

Í 80. gr. laga nr. 114/2021 sé fjallað um ábyrgð greiðanda vegna óheimilaðrar greiðslu. Í 1. mgr. 80. gr. komi fram að þrátt fyrir 79. gr. laganna skal greiðandi bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðil eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Í 3. mgr. 80. gr. laganna segi að þrátt fyrir ákvæði 1. mgr. skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þerra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. laganna, um skyldur notanda í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki, af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Þegar þetta eigi við gildi hámarksfjárhæð sem um getur í 1. mgr. ekki. Þá komi fram í 4. mgr. 80. gr. að þegar háttsemi greiðanda hefur hvorki verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. skal tekið tillits til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum var stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að bera sjálfur ábyrgð á samkvæmt 1. og 3. mgr. ákvæðisins. Varnaraðili telur atvik málsins bera með sér að annað hvort hafi PIN verið geymt með korti sóknaraðila eða sóknaraðili ekki sýnt nægilega aðgát við innslátt PIN númers við notkun kortsins. Að mati varnaraðila telst sú háttsemi að sækja upplýsingar um PIN, skrá þær hjá sér og geyma með korti í kortaveski ásetningur í skilningi laga nr. 114/2021 og sé það stórfellt gáleysi að gæta ekki að eðlilegum varúðarráðstöfunum þegar PIN númer er slegið inn. Því eigi fyrrnefnt ákvæði 4. mgr. 80. gr. laganna ekki við, en takmörkuð ábyrgð samkvæmt ákvæðinu sé bundin við stórfellt gáleysi korthafa. Telur varnaraðili því jafnframt ljóst að ákvæði 1. mgr. 79. gr., sbr. 1. mgr. 80. gr. laganna eigi ekki við.

Telji nefndin hvorki að háttsemi sóknaraðila hafi verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 75. gr. laga nr. 114/2021 þannig að ákvæði 4. mgr. 80. gr. sömu laga eigi við í málinu vekur varnaraðili athygli á því að aðeins sóknaraðili hafði debetkortið og upplýsingar um PIN númer undir höndum. Sóknaraðili hafi borið ábyrgð á því að geyma PIN númer þannig að það kæmist ekki til vitundar þriðja aðila sbr. 75. gr. laga nr. 114/2021 og 5.4. kafla almennra viðskiptaskilmála bankans. Varnaraðili telur ljóst af málsatvikalýsingu sóknaraðila að

Þriðji aðili hafði kort sóknaraðila og PIN númer þess undir höndum og því sé líklegt að PIN hafi verið geymt með kortinu eða að þriðji aðili hafi séð sóknaraðila slá inn PIN númer sitt. Varnaraðili telur að í því felist að minnsta kosti stórfellt gáleysi til þess að brjóta framangreindar reglur og að mati varnaraðila verður að hafa það í huga þegar lagt er mat á hvaða fjárhæð tjónsins sóknaraðili verður látinn bera sjálfur.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 4. mgr. 80. gr. skuli taka tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem greiðanda verður gert að greiða sjálfur. Varnaraðili tekur fram að greiðslumiðillinn hafi verið debetkort útgefið á plasti með 4ra stafa PIN númeri til greiðslustaðfestingar. Fram komi í viðskiptaskilmálum varnaraðila sem sóknaraðili hefur undirgengist að hafi korthafi ekki varðveitt kortið, PIN eða aðra persónubundna öryggisþætti sína til samræmis við skilmálanna sé hann ábyrgur fyrir öllum greiðslum sem framkvæmdar eru með kortinu. Telur varnaraðili atvik og aðstæður málsins með þeim hætti að sóknaraðili skuli sjálfur bera ábyrgð á tjóninu. Varnaraðili vísar jafnframt til þess að í greinargerð með 4. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 segi að gera megir ráð fyrir því að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þyki heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Sambærilegt ákvæði hafi verið í 3. mgr. 56. gr. eldri laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, en varnaraðila er ekki kunnugt um neitt fordæmi hjá úrskurðarnefnd eða dómstólum.

Með vísan til alls framangreinds krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur málsaðila lýtur að því hver beri ábyrgð á nýu kortafærslum sem framkvæmdar voru á debetkorti sóknaraðila 8. júní 2023 samtals fjárhæð 200.794 kr., auk 2.541 kr. sem gjaldfærðar voru á tékkæikningi sóknaraðila, gjöld vegna úttekta úr hraðbanka.

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. Lög nr. 114/2021 komu í stað laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, og er ætlað að innleiða tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2015/2366 um greiðsluþjónustu á innri markaðnum og breytingar á öðrum nánar tilteknum tilskipunum.

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, þ.e. t.d. PIN númer á greiðslukortum, en ekki greiðslumiðilinn sjálfan.

Í 78. gr. laga nr. 114/2020 er fjallað um sannvottun vegna framkvæmdrar greiðslu. Þar segir m.a. í 3. mgr. 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 hafi

með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi, látið hjá líða að uppfylla eina eða fleiri af skyldum skv. 75. gr. Greiðsluþjónustuveitandinn eða greiðsluvirkjandinn, eftir því sem við á, skal leggja fram sönnunargögn til að sýna fram á svik eða stórfellt gáleysi notanda greiðsluþjónustunnar.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 114/2021 er í 3. mgr. sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd ein og sér að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi sönnun þess að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 75. gr. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.

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.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 80. gr. laga nr. 114/2021 um að greiðandi skuli bera tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinber viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Enn fremur segir í 3. mgr. sömu greinar að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 75. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi.

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi sem varð að lögum nr. 114/2021 segir m.a. um þetta ákvæði að gera megi má ráð fyrir að fordæmi úrskurðarnefndar og dómstóla skapist fljótt um framkvæmd ákvæðisins og þykir heppilegt að svigrúm sé til lækkunar sjálfsábyrgðar greiðanda vegna óheimilaðra greiðslna gefi kringumstæður tilefni til. Í þessu ákvæði felst mikilvæg neytendavernd. Sambærilegt valkvætt ákvæði var innleitt í 3. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, nr. 120/2011.

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukortaupplýsingum hafi líklega verið stolið af henni þegar hún var um borð í flugvél að versla með kortinu og þurfti frá sæti sínu í flugvélinni að slá inn öryggisnúmer sitt oftast en einu sinni til að geta lokið viðskiptum með kortið. Frásögn sóknaraðila er trúverðug og að nokkru marki studd gögnum, þ.m.t. um óeðlilega notkun kortsins eftir svikin. Hún felur í sér yfirgnæfandi líkur á að sóknaraðili hafi verið fórnarlamb svikahrappa sem hafi stolið korta- og PIN-upplýsingum af honum.

Við mat á því hvað teljist „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 2. mgr. 75. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN- númer þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki hægt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferðar greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái nær sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa. Þá ber að líta til þess að við notkun greiðslukorta um borð í flugvél þá eru aðstæður með þeim hætti

að örðugt er fyrir korthafa sem situr í sæti sínu að gæta ítrustu varúðar svo sem með því að leggja hönd eða líkama yfir greiðsluposa seljanda.

Þótt á það verði fallist að sóknaraðili hafi sýnt af sér vangæslu við notkun kortsins við þær aðstæður sem lýst er í málavöxtum þá verður ekki talið að hann hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins eða upplýsingum því tengdu, eða brotið þannig gegn skilmálum varnaraðila, að sóknaraðili hafi firrt sig rétti til að krefjast niðurfellingar á færslum. Er þá m.a. litið til þess að sóknaraðili tilkynnti tafarlaust um þjófnað og ætlaða misnotkun á kortinu.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin ekki unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þó kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Þykir nefndinni rétt að fella atvik undir 1. mgr. 80. gr. laga nr. 114/2021 og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 50 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Varnaraðili F greiði sóknaraðila M, 200.794 kr. að frádregnum jafnvirði 50 Evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi hinn 8. júní 2023.

Reykjavík, 16. júlí 2024
rafræn undirritun

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Niðurstaða minnihluta:

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að greiðslukorti hafi verið stolið af henni og að þriðji aðili hafi komist yfir PIN númer hans þegar hún notaði greiðslukortið um borð í flugvél þar sem hún hafi slegið inn PIN númer greiðslukortsins.

Á notendum greiðslukorta hvílir rík skylda samkvæmt 2. mgr. 75. gr. laganna til að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að gæta að öryggi persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils. Samkvæmt 1. mgr. 75. gr. laganna bar sóknaraðila ennfremur að nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála varnaraðila sem kveða sérstaklega á um að gæta skuli að öryggi PIN númers og annarra persónubundinna öryggisskilríkja. Með hliðsjón af málavaxtalýsingu sóknaraðila, og sérstaklega þess að innsláttur PIN númers hafi verið hagað með þeim hætti að líkur séu á að þriðji aðili hafi geta komist yfir PIN númer með því einu að horfa yfir öxl sóknaraðila, telur minnihluti ljóst að sóknaraðili hafi ekki gætt að öryggis persónubundinna öryggisskilríkja með nauðsynlegum hætti og hinar óheimilu greiðslur megí því rekja til þess að sóknaraðili lét hjá líða að uppfylla eina eða fleiri skyldur sínar samkvæmt 1. og 2. mgr. 75. gr. laga nr. 114/2020. Atvik og aðstæður eru að mati minnihluta með þeim hætti að fyrrgreind háttsemi sóknaraðila feli í sér stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila

og að sóknaraðili beri því sjálfur ábyrgð á tjóninu með vísan til 3. mgr. 79. gr. laga nr. 114/2020.

Reykjavík, 16. júlí 2024
rafræn undirskrift

Ágúst Bragi Björnsson

Magnús Fannar Sigurhansson