

ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Fjármálaeftirlitið · Suðurlandsbraut 32 · 108 Reykjavík · Sími: 525 2700 · Fax: 525 2727

Ár 2001, þriðjudaginn 15. maí, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki:

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Björk Sigurgísladóttir, Ólafur Haraldsson, Ólöf Embla Einarsdóttir og Sölvi Sölvason.

Fyrir er tekið **mál nr. 3/2001:**

M
gegn
fjármálafyrirtækjunum F og
G

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 fjármálafyrirtækin F og G, hér eftir nefnd varnaraðilar.

Málið barst úrskurðarnefnd hinn 8. mars 2001 með kvörtun umboðsmanns sóknaraðila, dagsettri sama dag. Með bréfum nefndarinnar, dagsettum 15. mars 2001, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfum þeirra, dagsettum 4. apríl 2001. Bréfin voru send sóknaraðila með bréfi, dagsettu 5. apríl 2001, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust ekki frá sóknaraðila. Með bréfi, dagsettu 20. apríl 2001, var óskað eftir frekari upplýsingum varnaraðila G. Svör félagsins bárust með bréfi, dagsettu 25. sama mánaðar. Með bréfi, dagsettu 2. maí 2001 var óskað eftir frekari upplýsingum sóknaraðila og bárust svör hennar með bréfi, dagsettu 4. maí 2001. Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 16. mars, 18. og 30. apríl og 15. og 18. maí 2001.

II.

Málsatvik.

Hinn 13. nóvember 2000 var sóknaraðili stödd í verslun í París í Frakklandi er hún kveðst hafa orðið fyrir því óláni að veski hennar var stolið úr mátunarklefa meðan hún var að máta föt. Í veskinu var m.a. visakort sóknaraðila. Mun þetta hafa gerst rétt eftir kl. 17.00 að staðartíma eða skömmu eftir kl. 16.00 að íslenskum tíma. Kveðst sóknaraðili þá þegar hafa hringt í uppgefið neyðarnúmer G í Lundúnum í Englandi en ekki hafi náðst samband. Hafi þá verið hringt í ótilgreindan aðila hér á landi. Mun það hafa verið kl. 16.09. Sá mun þegar hafa hringt í tiltekinn starfsmann varnaraðila F. Hafi sá starfsmaður reynt að hringja í neyðarnúmer varnaraðila G en það hafi ekki tekist fyrr en að tíu mínútum liðnum, um kl. 16.20 að héraendum tíma, þar sem númerið hafi ávallt verið á tali. Var korti sóknaraðila þá lokað.

Téðan dag kl. 16.05 var reynt að taka út á kort sóknaraðila í hraðbanka 6.000 franska franka. Var úttektinni hafnað þar sem innslegið persónulegt innsláttarnúmer,

svokallað pin-númer, var rangt. Klukkan 16.05 voru hins vegar teknir 600 franskir frankar út á kort sóknaraðila og rétt pin-númer þá slegið inn. Klukkan 16.07 voru teknir út 6.000 franskir frankar og kl. 16.08 voru teknar út 300 franskir frankar. Klukkan 16.09 var reynt að taka út 3.000 franska franka en því var hafnað þar sem heildarúttekt í peningum þann dag hefði með úttektinni farið umfram leyfilegt hámark sóknaraðila á einum degi, sem var 1.000 bandaríkjadalir. Klukkan 16.14 voru teknir út 500 franskir frankar og kl. 16.15 voru teknir út 800 franskir frankar. Úttekt á 800 frönskum frönskum var hafnað kl. 16.16 og á 400 frönskum frönskum kl. 16.20 þar sem heildarúttekt í peningum þann dag hefði farið umfram leyfilega heildarúttekt á einum degi. Alls voru því teknir út í hraðbanka í fimm skipti á tíu mínútna tímabili samtals 8.200 franskir frankar. Voru úttektirnar færðar á visareikning sóknaraðila og henni gert að greiða kr. 95.679,30 vegna þeirra.

Sóknaraðili mun hafa haft samband við varnaraðila F þá er hún kom aftur til Íslands. Þá hafði umboðsmaður sóknaraðila tal af starfsmönnum beggja varnaraðila. Hinn 4. janúar 2001 ritaði umboðsmaðurinn bréf til varnaraðila G, sem félagið svaraði með bréfi, dagsettu 18. sama mánaðar. Kemur þar fram sú afstaða þess að sóknaraðili sé ábyrgur fyrir úttektunum. Með bréfi, dagsettu 12. febrúar 2001, leitaði umboðsmaður sóknaraðila til Fjármálaeftirlitsins og bar síðan fram kvörtun í máli þessu hinn 8. mars 2001.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili kveður varnaraðila G neita að taka til greina röksemdir um að þeir sem stálu veski hennar hafi ekki haft persónulegt innsláttarnúmer sóknaraðila við úttektir úr hraðbanka, svo og að allt hafi verið reynt af hálfu sóknaraðila til að koma í veg fyrir úttektir en neyðarnúmer varnaraðila G hafi ávallt verið á tali, bæði í Englandi og hér á landi.

Sóknaraðili vísar til þess að hún hafi að lokinni dvöl sinni í París í Frakklandi farið á starfsstöð varnaraðila F og sýnt starfsmanni þar miða frá varnaraðila G með persónulegu innsláttarnúmeri sóknaraðila. Hafi númerið því ekki verið í veski hennar. Þá megi og sjá að þjófarnir hafi ekki haft númerið tiltækt þá er þeir reyndu að nota kortið í fyrsta skipti enda hafi úttekt þá verið hafnað. Sóknaraðili segist á engan hátt hafa geymt númerið í veski sínu.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa þurft að nota persónulegt innsláttarnúmer sitt þegar hún framvísaði visakorti sínu til greiðslu í verslunum umræddan dag, 13. nóvember 2000.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili G telur sóknaraðila bera ábyrgð á úttekt reiðufjár, sem átt hafi sér stað með korti hennar í hraðbanka og hafi persónulegt leyninúmer hennar verið notað til staðfestingar á úttektinni. Sú staðhæfing sóknaraðila að ein tilraun með röngu pin-númeri sé sönnun þess að meintir þjófarnir hafi ekki haft rétt númer undir höndum sé alröng. Framvísun þar til gerðs blaðs með leyninúmerinu, sem sóknaraðili segist hafa geymt á öðrum stað, sé engin sönnun þess að sóknaraðili hafi ekki með einhverjum hætti skrifað það á gögn í veskinu sem stolið var. Það hafi þó ekki verið betur gert en svo að þjófurinn hafi strax í annari tilraun ratað á númerið.

Varnaraðili tekur fram að hægt sé að gera allt að fjórar tilraunir til að taka út reiðufé með greiðslukortum í hraðbanka. Sé rangt leyninúmer notað skilar hraðbankinn ekki kortinu í fjórðu tilraun. Telur varnaraðili hverfandi líkur á því að þjófurinn, sem stolið hafi veski af konu sem hann vissi engin deili á, gæti í annari tilraun slegið inn fjögurra stafa leyninúmer hennar án þess að hafa haft númerið úr veskinu.

Þá getur varnaraðili þess að samkvæmt upplýsingum sóknaraðila hafi hún enn þá haft í förum sínum tilkynningu sem hún hafi upphaflega fengið til staðfestingar á leyninúmeri sínu. Vekur varnaraðili sérstaklega athygli á þeim leiðbeiningum sem þar eru gefnar varðandi varðveislu númersins. Er korthafa þar sagt að leggja leyninúmerið á minnið og eyðileggja miðann til að aðrir komist ekki yfir upplýsingarnar. Þá er tekið fram að óheimilt sé að láta leyninúmerið öðrum í té eða geyma það með kortinu.

Loks bendir varnaraðili á að meint misnotkun kortsins hafi að mestu leyti átt sér stað áður en sóknaraðili náði símasambandi við fyrsta staðfesta viðmælanda sinn. Kveðst varnaraðili beita þeirri öryggisreglu varðandi úttektir reiðufjár í hraðbönkum að takmarka þá upphæð sem unnt er að taka út á hverjum sólarhring. Hafi sú vinnuregla leitt til þess að tjón sóknaraðila hafi takmarkast við þá fjárhæð sem nú liggja fyrir, þótt úttektarheimild kortsins hafi verið mun hærri.

Varnaraðili F bendir á að þótt sóknaraðili hafi framvísað afrifu með persónulegu innsláttarnúmeri sínu sé mjög algengt að korthafar skrifi slík númer hjá sér og geymi í veski sínu. Telur varnaraðili mjög líklegt að svo hafi verið í því tilviki sem hér er til umfjöllunar þar sem þjófarnir hafi náð réttu númeri í annari tilraun. Þá hafi sóknaraðili tjáð varnaraðila að hún hafi uppgötvað þjófnadinn þá er hún hugðist greiða fyrir fatnaðinn sem hún var að máta. Mætti því ætla að nokkrar mínútur hafi liðið þar til hún uppgötvaði að veski hennar væri horfið.

V.

Niðurstaða.

Þrátt fyrir ágalla á málatilbúnaði sóknaraðila þykir mega skilja hann svo að þess sé krafist að fyrrgreindar fimm úttektir í hraðbanka í París í Frakklandi hinn 13. nóvember 2000, samtals að fjárhæð kr. 95.679,30, verði bakfærðar af kortareikningi hennar.

Að mati úrskurðarnefndarinnar ber korthafi eðli máls samkvæmt að meginreglu til ábyrgð á vörslu og notkun kreditkorts. Er og mælt fyrir um það í viðskiptaskilmálum varnaraðila G að korthafi skuldbindi sig til að varðveita kortið þannig að óviðkomandi aðili komist ekki yfir það og gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka og annarra verðmæta. Á sama hátt ber korthafa að tryggja að aðrir komist ekki yfir þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til úttekta úr hraðbönkum eða öðrum sjálfsafgreiðslutækjum. Til slíkrar notkunar kreditkorts þarf sérstakt leyninúmer, svokallað pin-númer, og kemur það í stað undirskriftar. Er korthafa samkvæmt viðskiptaskilmálum óheimilt að láta öðrum númerið í té eða geyma það með korti sínu. Er þetta ennfremur ítrekað á miða þeim sem korthafi fær í hendur og hefur að geyma pin-númer viðkomandi. Er þar mælt til að korthafi leggi númerið á minnið og eyðileggi miðann svo aðrir komist ekki yfir númerið.

Samkvæmt 10. gr. viðskiptaskilmála G ber korthafa tafarlaust að tilkynna varnaraðila eða næsta umboðsaðila félagsins glatist greiðslukort hans. Sé tilkynning gefin símleiðis skal staðfesta hann innan þriggja daga. Sjálfsábyrgð korthafa takmarkaðist við jafnvirði ECU 150 í íslenskum krónum ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila áður

en hvarf þess er tilkynnt. Þetta á þá ekki við ef um stórfellt gáleysi eða svik af hálfu korthafa hefur verið að ræða.

Þrátt fyrir að engin gögn hafi verið lögð fram um þjófnað á veski sóknaraðila og kreditkorti, þykir við úrlausn málsins mega miða við að veskinu og kortinu hafi verið stolið þá er sóknaraðili var að máta fót í ónefndri verslun í París í Frakklandi. Hefur þetta og ekki sætt sérstökum andmælum varnaraðila.

Eins og fyrir er rakið tókst hinum óprúttu aðilum að slá inn rétt fjögurra stafa leyninúmer við úttekt úr hraðbanka í annarri tilraun örskömmu eftir að hafa stolið veski sóknaraðila. Verður að telja hverfandi líkur á að slíkt hafi getað gerst án þess að viðkomandi hafi með einhverjum hætti komist yfir rétt númer. Sóknaraðili kveðst ekki hafa þurft að slá inn leyninúmer sitt við notkun kortsins fyrir þann sama dag og er því nánast útilokað að viðkomandi hafi með þeim hætti komist yfir rétt númer. Eins og á stendur í máli þessu verður stefnda að bera hallann af innslætti annarra á leyninúmeri sínu. Með hliðsjón af framangreindu verður ekki hjá því komist að láta sóknaraðila bera ábyrgð á greiðslu þeirra fjármuna sem teknir voru út með kreditkorti hennar í hraðbanka í París þann 13. nóvember 2000.

Á hitt ber að líta að ekki liggur annað fyrir en að sóknaraðili hafi samstundis gert viðeigandi ráðstafanir til að tilkynna um hvarf kortsins. Hefur fullyrðingum hennar þess efnis ekki verið mótmælt, m.a. um að hún hafi þá þegar hringt í uppgefið neyðarnúmer G í Lundúnum í Englandi en ekki náð sambandi. Þá liggja fyrir gögn til stuðnings fullyrðingum sóknaraðila um að hún hafi reynt að hringja í mann hér á landi til að tilkynna stuldinn kl. 16.08 og 16.09 að íslenskum tíma nefndan dag. Þá hafi ónefndur þriðji maður m.a. hringt í tiltekinn starfsmann varnaraðila F, sem reynt hafi að hringja í neyðarnúmer varnaraðila G en það hafi ekki tekist fyrir en að tíu mínútum liðnum þar sem númerið hafi ávallt verið á tali. Hefur þessu heldur ekki verið mótmælt sérstaklega af hálfu varnaraðila og hefur varnaraðili G harmað það að ekki skyldi strax hafa náðst samband við vaktþjónustu félagsins. Gera verður ríka kröfu til þess að símaþjónusta kortafyrirtækja sé þannig úr garði gerð að korthafar geti tafarlaust tilkynnt um glötuð kort og takmarkað tjón sitt af völdum misnotkunar annarra. Verður ekki annað séð en að sóknaraðili hafi þá þegar gripið til allra þeirra ráða sem henni voru tæk til að tilkynna um hvarf korts síns. Verður að meta varnaraðilum það til hjóðs að sóknaraðili náði ekki strax sambandi við neyðarnúmer G þannig að korti hennar var lokað nokkrum mínútum síðar en ella hefði verið.

Með hliðsjón af öllu framansögðu telur nefndin eins á stendur í máli þessu rétt að sóknaraðili beri ein ábyrgð á 600 franka úttekt sem framkvæmd var kl. 16.05 nefndan dag, sem svarar til 6.849,49 íslenskra króna, en að úttektir sem framkvæmdar voru kl. 16.14 og 16.15, samtals 1.300 franskir frankar, sem svarar til 14.840,57 íslenskra króna og helmingur 6.300 franka úttekta kl. 16.07 og 16.08, þ.e. 3.150 franskir frankar eða sem svarar til 35.959,84 íslenskra króna verði bakfærður af kortareikningi hennar. Samtals skal því bakfæra af kortareikningi sóknaraðila kr. 50.800,40.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Bakfæra skal af kortareikningi sóknaraðila kr. 50.800,40.

Reykjavík, 18. maí 2001.

Guðjón Ólafur Jónsson

Björk Sigurgísladóttir

Ólafur Haraldsson

Ólöf Embla Einarsdóttir

Sölvi Sölvason