

Ár 2007, fimmtudaginn 27. september, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Einar Páll Tamimi, Geir Arnar Marelsson, Grétar Grétarsson, og Hildigunnur Hafsteinsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 5/2007**:

**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 fjármálafyrirtækið **F**, Reykjavík, hér eftir nefnt varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefnd 12. apríl 2007 með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 10. sama mánaðar. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 16. apríl 2007, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi hans, dagsettu 16. maí 2007. Bréfið var sent sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 23. maí 2007, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust ekki. Óskað var eftir frekari upplýsingum og gögnum frá varnaraðila með bréfi, dagsettu 21. ágúst 2007. Svör bárust með rafpósti varnaraðila, dagsettum 21. september 2007.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 14. júní, 5. júlí og 27. september 2007.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili er með **B**, hjá varnaraðila. Hinn 10. október 2006 var tösku með greiðslukorti sóknaraðila stolið þar sem hann var staddur í Rómarborg á Ítalíu. Voru 250 evrur teknar út á kortið í hraðbanka kl. 19.24 þann dag og úttektin staðfest með persónulegu innsláttarnúmeri sóknaraðila. Synjað var um 250 evru úttekt kl. 19.25 og tvær úttektir kl. 19.26, annars vegar að fjárhæð 100 evrur og hins vegar 50 evrur. Var það sakir reglna viðkomandi greiðslukortafyrirtækis um að þrjú tímar þurfi að líða á milli peningaúttekta. Kl. 19.34, 19.35, 19.37 og 19.39 voru sóknaraðila færðar til skuldar fjórar úttektir, hver að fjárhæð 255 evrur, og voru úttektirnar allar staðfestar með persónulegu innsláttarnúmeri sóknaraðila. Um var að ræða úttektir vegna áfyllingar á farsíma í gegnum hraðbanka. **B**, sóknaraðila var lokað að hans beiðni kl. 19.40 og var synjað um skuldfærslu á kortið kl. 19.42. Kl. 19.43 var færð í tölvukerfi greiðslukortafyrirtækisins athugasemd um að greiðslukorti sóknaraðila hefði verið stolið.

Alls voru sóknaraðila færðar til skuldar vegna framangreindra fimm úttekta kr. 111.591. Af gögnum málsins virðist mega ráða að sóknaraðili hafi óskað eftir bakfærslu úttektanna en því verið synjað.

Málið barst úrskurðarnefndinni með kvörtun, dagsettri 10. apríl 2007.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að kr. 93.148 verði bakfærðar af greiðslukortareikningi hans hjá varnaraðila.

Sóknaraðili kveður öryggiskerfi **A**, hafa átt að koma í veg fyrir úttektir af korti hennar eftir að því var stolið. Hafi þjófnaður á tösku, sem greiðslukort sóknaraðila var geymt í, uppgötvast tveimur til þremur mínútum eftir að hann átti sér stað. Sóknaraðili kveðst ekki hafa notað kortið umræddan dag og hafi ekkert verið í töskunni, sem hafi getað gefið vísbendingu um hvert persónulegt innsláttarnúmer hans hafi verið. Komi því ekki annað til greina en að þjófarnir hafi falsað undirskrift sóknaraðila til úttekta af kortinu eða þá að þeir hafi haft yfir einhverjum búnaði eða gögnum að ráða, sem hafi gert þeim kleift að taka út af kortinu án nokkurra gagna af hálfu sóknaraðila.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt viðskiptaskilmálum **A**, sem sóknaraðili hafi staðfest að hafa kynnt sér, komi m.a. fram að korthafa sé hvorki heimilt að láta persónulegt innsláttarnúmer sitt öðrum í té né geyma það með korti sínu. Þá sé hann og ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi geti ekki komist yfir það. Loks sé tekið fram að korthafi sé ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar séu með persónulegu innsláttarnúmeri. Óumdeilt sé að persónulegt innsláttarnúmer sóknaraðila var notað til að framkvæma þær færslur, sem um sé að ræða, og beri sóknaraðili því ábyrgð á þeim.

### V.

#### Niðurstaða.

Sóknaraðili sótti um **B**, hjá varnaraðila í mars 2006. Í umsókninni staðfestir sóknaraðili að hún hafi kynnt sér viðskiptaskilmála **A**, og samþykki þá að öllu leyti og skuldbindi sig til að nota kort sitt í samræmi við þá. Samkvæmt b-lið 3. gr. viðskiptaskilmálanna skal korthafi rita nafn sitt eigin hendi á sölunótu eða skrá sjálfur sérstakt leynilegt og persónulegt innsláttarnúmer, svokallað pin-númer. Með áritun á sölunótu eða innslætti á persónulegu innsláttarnúmeri samþykkir korthafi þau viðskipti sem tilgreind eru á sölunótu. Sé kortið notað í hraðbönkum eða öðrum sjálfsafgreiðslutækjum kemur persónulegt innsláttarnúmer í stað undirskriftar korthafa á sölunótu, sbr. c-lið 3. gr. Er korthafa hvorki heimilt að láta innsláttarnúmerið öðrum í té né geyma það með kortinu. Í d-lið 3. gr. er tekið fram að korthafi sé ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar séu með persónulegu innsláttarnúmeri. Í g-lið 3. gr. er mælt fyrir um að korthafi sé ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi geti ekki komist yfir það. Beri honum og að gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka og annarra verðmæta.

Í máli þessu liggur fyrir að korti sóknaraðila var stolið 10. október 2006 og átti fyrsta úttekt, sem sóknaraðili kveður aðra hafa framkvæmt, sér stað kl. 19.24 þann dag. Kortinu var lokað kl. 19.40 eftir að sóknaraðili hafði tilkynnt til viðkomandi kortafyrirtækis að því hefði verið stolið. Frá kl. 19.24 til 19.39 voru framkvæmdar fimm úttektir á kortið, samtals að fjárhæð 1.270 evrur. Voru allar úttektirnar staðfestar með persónulegu innsláttarnúmeri sóknaraðila. Kemur slíkt númer í stað undirskriftar sóknaraðila á sölunótur og þegar um er að ræða úttektir í hraðbönkum eða öðrum sjálfsafgreiðslutækjum. Ber hann því ábyrgð á öllum þeim úttektum sem framkvæmdar eru með þeim hætti. Ekki verður annað ráðið en að korti sóknaraðila hafi þá þegar verið lokað um leið og tilkynning barst um að kort sóknaraðila væri glatað. Með vísan til þessa og að öðru leyti til þess sem að framan er rakið verður ekki hjá því komist að hafna öllum kröfum sóknaraðila á hendur varnaraðila.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 27. september 2007.

---

Guðjón Ólafur Jónsson

---

Einar Páll Tamimi

---

Geir Arnar Marelsson

---

rétar Grétarsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir