

Ár 2012, föstudaginn 12. október er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Guðlaug B. Ólafsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 120/2012:**

M
gegn
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 29. júní 2012, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 27. júní 2012. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 3. júlí 2012, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dagsettu 9. ágúst 2012. Var bréfið sent sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 13. ágúst 2012, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 21. ágúst 2012.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 12. október 2012.

II.

Málsatvik.

Þann 2. apríl 2011 var lán frá L að fjárhæð kr. 600.000 lagt inn á debetkortareikning sóknaraðila hjá varnaraðila.

Þann 3. apríl 2011 kveðst sóknaraðili hafa verið stödd á bar í London og notað debetkort sitt til að greiða fyrir tvo drykki. Sóknaraðili hafi sett debetkortið að því búnu í seðlaveski sitt, sem hún hafi síðan sett í handtösku sína. Á meðan sóknaraðili hafi staðið við barborðið hafi ókunnugur maður gefið sig á tal við hana. Hafi þau ræðst við í nokkurn tíma. Þegar sóknaraðili hafi gengið frá barborðinu með drykkina hafi ókunnug kona kallað á eftir henni. Hafi sóknaraðili litið í átt að konunni og séð þá konuna taka seðlaveski sóknaraðila upp af bargólfinu og rétta í átt til hennar. Hafi konan spurt sóknaraðila hvort hún ætti seðlaveskið sem legið hafi á gólfinu. Tók sóknaraðili við veskinu og þakkaði konunni fyrir. Kveðst sóknaraðili ekki hafa kannað hvort debetkort hennar væri enn í veskinu.

Þegar sóknaraðili hugðist nota kortið 4. apríl 2011 uppgötvaði hún að kortið var horfið úr seðlaveski hennar. Tilkynnti hún í kjölfarið bæði F og lögreglunni í London að kortið hefði glatast og lét loka því. Síðar kom í ljós að færslur samtals að

fárhæð kr. 532.695 höfðu verið færðar af kortinu af óviðkomandi aðila, ýmist í verslunum eða með úttekt úr hraðbanka áður en tilkynningin barst varnaraðila og höfðu færslurnar allar verið staðfestar með PIN númeri sóknaraðila.

Þann 27. júní 2011 krafðist lögmaður sóknaraðila þess fyrir hennar hönd að F bakfærði umræddar greiðslur af korti hennar. Varnaraðili hafnaði því þann 21. júlí 2011.

Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 27. júní 2012.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að færslur sem framkvæmdar voru þann 3. apríl 2011, að fjárhæð kr. 532.695, af debetkorti hennar, að henni óafvitandi, verði endurgreiddar að fullu með áföllnum vöxtum, skv. lögum nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Einnig er krafist málskostnaðar ásamt virðisaukaskatti, skv. meðfylgjandi reikningi lögmanns, auk endurgreiðslu málskotsgjalds. Til vara er þess krafist að hún fái endurgreitt kr. 532.695 að frádregnum 150 evrum vegna sjálfsábyrgðar.

Sóknaraðili vísar til þess að debetkort hennar hafi verið gefið út af F henni til handa. Um debetkortið gildi skilmálar sem aðgengilegir séu á heimasíðu vararaðila í skjali sem beri heitið „Viðskiptaskilmálar debetkorta“ undir flípanum „Kortaskilmálar“. Í lið 1 komi fram að aðilar að skilmálunum séu korthafi, viðkomandi greiðslukortafyrirtæki og F, sem gefið hafi út kortið til korthafa. Í skilmálunum segi í lið 6.4 um ábyrgð korthafa: „Korthafi ber ábyrgð á öllum greiðslum/úttektum, sem verða vegna notkunar debetkorts hans, sbr. þó 10.2 og 13.1 og 13.2.“ Um takmarkaða ábyrgð korthafa segi í lið 10.2: „Sjálfsábyrgð korthafa takmarkast við jafnvirði ECU 150 í isl. krónum, ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila, áður en hvarf þess er tilkynnt.“ Í kjölfarið segi í síðasta málsliðnum að þetta eigi ekki við ef: „um stórfellt gáleysi“ eða „svik“ af hálfu korthafa hafi verið að ræða. Að gefnu tilefni beri að geta þess að hvergi komi fram í skilmálunum að korthafi beri fortakslaust ábyrgð á úttektum debetkorts, þegar notkun þess sé háð innslætti leyninúmers.

Bendir sóknaraðili á að varnaraðili virðist túlka það sjálfkrafa og einhliða að um stórfellt gáleysi hafi verið að ræða hjá sóknaraðila, þar sem einhver óþekktur aðili hafi komist yfir PIN-númer hennar. Sé ekki hægt að fallast á þá túlkun. Við mat á stórfelldu gáleysi í þessum skilningi sé ekki við annað að styðjast en fyrirmæli skilmálanna um varðveislu debetkorts og meðfylgjandi leyninúmers sem fram komi í lið 6.1 til 6.3. Þar segi m.a. að korthafi skuldbindi sig til „a) að eyðileggja umslag og miða með leyninúmeri, b) að gefa ekki til kynna að um sé að ræða leyninúmer vegna debetkorts, ef leyninúmerið er skráð og að lokum c) að gefa engum upp leyninúmerið né skrá það á debetkortið og geyma ekki upplýsingar um leyninúmerið í sömu hirslu og debetkortið er skráð“.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa haft leyninúmer kortsins meðferðis þegar því hafi verið stolið, hún hafi geymt kortið í veski sínu eins og þorri almennings og hafi farið að öðru leyti eftir þeim fyrirmælum sem að framan greini. Þegar af þessum ástæðum sé ekki unnt að meta það henni til gáleysis og þaðan af síður stórfellds gáleysis, við vörslu eða notkun kortsins að óprúttum aðila hafi tekist að yfirlögðu ráði að komast yfir leyninúmer kortsins og í kjölfarið stela kortinu. Við skýringu á viðkomandi skilmálum verði að auki ekki hjá því litið, að samningurinn sé einhliða saminn af fjármálafyrirtæki sem ríkar kröfur séu gerðar til um sérfræðiþekkingu og vandvirkni í

viðskiptum, sér í lagi við neytendur. Þar sem kortið hafi verið notað til greiðslu af óviðkomandi aðila megi ljóst vera á grundvelli liðar 10.2 í skilmálunum að úttektirnar séu á ábyrgð varnaraðila sem útgefanda kortsins. Ef vafi leiki á um merkingu slíks samnings beri að túlka samninginn neytandanum í hag, skv. a-d lið 36. gr. laga nr. 7/1936 um samningsgerð, umboð og ógilda löggerninga. Það að einhver, t.a.m. í verslun, sjái korthafa slá inn PIN-númer sitt sé í mesta lagi hægt að telja sem einfalt gáleysi en ekki stórkostlegt. Mýmörg dæmi séu um það að óprúttir aðilar fylgist með fólki í hraðbönkum til að komast yfir PIN-númer og steli svo kortinu í framhaldi af því. Auk þess sem þessir óprúttu aðilar nýti sér aukna tækni við þessar aðgerðir. Sé því óásættanlegt að korthafi beri sjálf alla ábyrgð á öllum færslum sem gerðar séu með PIN-númeri.

Sóknaraðili bendir til stuðnings þessu mati á tilskipun Evrópusambandsins um greiðslumiðla nr. 64/2007, en Ísland hafi ekki fullnægt þeirri skyldu sinni að innleiða hana. Skv. 2. mgr. sé lögð sú skylda á korthafa að hann grípi til raunhæfra aðgerða í því skyni að halda PIN-númeri sínu leyndu. Þrátt fyrir að tilskipunin hafi ekki verið fullgilt hér á landi sé hægt að sjá út frá henni hvaða sjónarmið gildi í þess konar málum í Evrópurétti. Sé ljóst í þessu tilviki að korthafi hafi gripið til raunhæfra aðgerða til að halda PIN-númeri sínu leyndu, og ef kortaútgefandi, varnaraðili, vilji meina að því hafi verið háttað á annan veg skuli hann sýna fram á það, skv. 5. lið kaflans „Debetkort sem greiðslukort“ í skilmálum kortsins.

Þá bendir sóknaraðili á að kortaveskið hafi ekki virst vera úr vörslum hennar nema í sekúndur frá því hún hafi snúið sér frá barborðinu og gengið af stað í átt að sæti sínu þar til stúlkan hafi tekið veskið upp af gólfinu og rétt sóknaraðila það. Sóknaraðili hafi verið nýbúin að greiða með kortinu fyrir þjónustu. Sóknaraðili hafi á þessum tímapunkti ekki haft ástæðu til að ætla að hún hafi verið rænd. Viðbrögð sóknaraðila verði ekki metin meira en einfalt gáleysi, en ekki stórkostlegt gáleysi eins og varnaraðili geri, enda hafi varnaraðili ekki véfengt frásögn sóknaraðila um að strax hafi uppgötvast er hún hafi misst veskið í gólfið.

Sóknaraðili vísar til þess að ekki sé hægt að líta á það sem stórkostlegt gáleysi af hálfu korthafa að hafa ekki athugað með kortin sín þegar veskið hennar hafi legið á gólfinu. Það að einhver skuli hafa fylgst með korthafa til að ná PIN-númeri af henni og stela svo kortinu í framhaldi af því sé ekki það fyrsta sem skynsamur maður hugsar þegar hann sé staddur einhvers staðar í verslun eða annars staðar og missi veskið sitt. Geti því ekki heldur verið um stórkostlegt gáleysi að ræða í þessu tilviki.

Máli sínu til stuðnings vísar sóknaraðili til forsendna og rökstuðnings í sératkvæði í úrskurði úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki nr. 6/2010, sem sé lagalega ítarlega rökstuddur.

Sóknaraðili telur sig hafa verið fórnarlamb skipulagðs þjófnaðar sem ekki hafi verið unnt að koma í veg fyrir á grundvelli þeirra almennu fyrirmæla sem skilmálarnir hafi að geyma um varðveislu og meðferð debetkorta og meðfylgjandi leyninúmers. Samkvæmt öllu ofantöldu hafi því umræddar færslur á debetkorti sóknaraðila alfarið verið á ábyrgð varnaraðila.

Til stuðnings varakröfu sinni vísar sóknaraðili til 1. mgr. 6. laga nr. 38/2001 um vexti og verðbætur af kr. 532.695 frá 4. apríl 2011 til greiðsludags. Til vara er krafist dráttarvaxta af kr. 532.695 að frádreginni sjálfsábyrgð að fjárhæð 150 evrur m.v. gengi á greiðsludegi, frá 27. júlí 2011 til greiðsludags. Miðar sú dagsetning við mánuð eftir að sóknaraðili hafi sett fram endurkröfu sína við varnaraðila.

Sóknaraðili byggir á því að hann eigi rétt til hins oftekna fjár og vísar til þess að varnaraðili sé banki sem sé flestum öðrum aðilum betur kunnugur öllum reglum

um dráttarvexti af kröfum. Verði ekki séð að það hafi valdið varnaraðila neinum réttarspjöllum, þótt skort hafi á glöggleika vaxtakröfu í upphafi. Vísar sóknaraðili til úrskurðar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki nr. 12/2007, máli sínu til stuðnings.

Bendir sóknaraðili á að úrskurðarnefndin starfi ekki á grundvelli laga nr. 91/1991 um meðferð einkamála og ekki séu því sömu forms- og réttarfarsskilyrði gildandi fyrir úrskurðarnefndinni eins og fyrir dómi. Því hafi úrskurðarnefndin víðari heimildir til þess að veita aðilum tækifæri til þess að bæta bæði kröfugerð og rökstuðning sinn eftir að meðferð máls sé hafin fyrir nefndinni. Sé mikilvægt að nefndin veiti aðilum tækifæri til þess að koma sjónarmiðum sínum glögglega á framfæri fyrir nefndinni þótt á glöggleika kunni að hafa skort í upphafi. Varnaraðili sé bankastofnun sem þekki til hlítar ákvæði laga nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Væri bankanum sæmra að einbeita sér að því að fá niðurstöðu í efnislega hluta málsins og greiða síðan dráttarvexti, félli mál á þann veg, á sama hátt og hann krefji viðskiptamenn sína um dráttarvexti af vanskilum þeirra, í stað þess að krefjast frávísunar vaxtakröfunnar með hliðsjón af d- og f-liðum 80. gr. laga nr. 90/1991 og horfa þá til formkrafa í málsmeðferð fyrir dómstólum. Bendir sóknaraðili á að varnaraðili vísi til úrskurðar í máli nr. 62/2009 máli sínu til stuðnings varðandi frávísun vaxtakröfu en ekki verði með neinu móti séð að sá úrskurður varði á neinn hátt vaxtakröfu.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað. Til vara krefst varnaraðili þess að sóknaraðila verði gert að bera 150 evra sjálfsábyrgð á tjóni sínu, sbr. grein 10.2 í þágildandi Debetkortaskilmálum F. Þá krefst varnaraðili þess að vaxtakröfu sóknaraðila verði vísað frá og að kröfu hennar um greiðslu málskostnaðar og málskotsgjalds úr hendi varnaraðila verði hafnað.

Til stuðnings aðalkröfu sinni vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili beri ábyrgð á öllum þeim úttektum sem framkvæmdar hafi verið með debetkorti hennar þann 3. apríl 2011 og staðfestar hafi verið með PIN-númeri sóknaraðila. Því til stuðnings vísar varnaraðili til þess að þann 3. apríl 2011 hafi verið í gildi þágildandi útgáfa af debetkortaskilmálum varnaraðila en í kaflanum „Almennt um debetkort“ í skilmálunum segi í grein 6.1: „*Debetkortid er verðmæti sem gæta skal eins og peninga eða tékka.*“ Þá segi í grein 6.2: „*Korthafi ábyrgist að varðveita kortid og leyninúmer þess, þannig að enginn annar en hann geti notað það*“ og í c-lið greinar 6.3 komi m.a. fram að korthafi skuldbindi sig til að „*gefa engum upp leyninúmerid*“. Í kaflanum „Debetkort sem greiðslukort“ segi í 1. gr.: „*Þegar korthafi greiðir fyrir vöru eða þjónustu með Debetkorti sínu og undirritar kaupnótu eða notar leyninúmer (PIN) vegna þeirra viðskipta, þá staðfestir hann að næg ráðstöfunarfjárhæð sé á reikningi sínum og samþykkir þar með, að sú upphæð sé tekin út af honum, samkvæmt færslu- og bókunaraðferðum bankans.*“ Þá segi í 3. gr. kaflans: „*Sérhver ágreiningur eða tjón vegna kaupa á vöru eða þjónustu, sem greidd er með Debetkorti, er útgefanda þess algerlega óviðkomandi og án ábyrgðar fyrir hann.*“ Í 4. gr. kaflans segi jafnframt: „*Bankanum er heimilt að skuldfæra viðskiptareikning korthafa fyrir úttekt hans með Debetkorti, miðað við útgáfudag/dagsetningu kaupnótu. Úttektir eru færðar að jafnaði samdægurs á reikning korthafa. Korthafi getur ekki afturkallað greiðslur, er hann innir af hendi með Debetkorti sínu.*“ Loks skal þess getið að í 1. gr. kaflans

„Debetkort í hraðbönkum“ segi: „Þegar Debetkortíð er notað í hraðbönkum kemur innsláttur sérstaks leyninúmers (PIN-númer) í stað undirskriftar og skoðast notkunin á kortinu og leyninúmerinu vera kvittun korthafans til bankans fyrir úttekinni fjárhæð.“

Þá vísar varnaraðili enn fremur til eftirfarandi ákvæða úr „Útdrætti úr reglum um hraðbanka/vaxtalínukort“ sem sóknaraðili hafi skuldbundið sig til að hlíta með undirritun sinni á umsókn um vaxtalínureikning þann sem umrætt debetkort hafi verið gefið út á. Í 1. gr. reglna þessara segi: „Korthafi einn hefur heimild til að nota vaxtalínukortíð og er hann ábyrgur fyrir þeim færslum sem framkvæmdar eru með notkun þess. Vaxtalínukortíð er verðmæti sem gæta skal eins og peninga eða tékka“. Þá segi í 2. gr. reglnanna: „Þegar fé er tekið út af bankareikningi með vaxtalínukorti, skoðast notkunin á kortinu og leyninúmerinu vera kvittun korthafans til bankans/sparisjóðsins“. Loks segi í f-lið 3. gr. reglnanna að korthafi skuldbindi sig „til að ábyrgjast tjón gagnvart bönkum og sparisjóðum sem verði vegna vanrækslu korthafa við notkun vaxtalínukortsins eða leyninúmers“.

Vísar varnaraðili í þessu samhengi til þeirra úrskurða sem fallið hafi í hliðstæðum málum, sbr. t.d. úrskurð úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki í máli nr. 6/2010. Vísar varnaraðili jafnframt til úrskurða úrskurðarnefndarinnar í málum nr. 3/2001, 11/2004, 18/2006 og 10/2008.

Varnaraðili vísar jafnframt til greinar 10.2 í fyrrnefndum Debetkortaskilmálum F en þar segi: „Sjálfsábyrgð korthafa takmarkast við jafnvirði ECU [nú EUR] 150 í ísl. krónum, ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila, áður en hvarf þess er tilkynnt. Þetta á ekki við ef um stórfellt gáleysi eða svik af hálfu korthafa hefur verið að ræða. Tilkynningarskyldu ber að fullnægja svo fljótt sem verða má eftir að hvarf kortsins uppgötvast“. Af ákvæði þessu, sem og með vísan til meginreglna samningaréttar um samningsfrelsi og skuldbindingargildi samninga, sé ljóst að ábyrgð sóknaraðila geti aldrei orðið lægri en sem nemi jafnvirði 150 evra í íslenskum krónum. Þó sé ljóst að sóknaraðili skuli bera ábyrgð á tjóninu öllu ef um stórfellt gáleysi eða svik af hennar hálfu hafi verið að ræða, sbr. 2. másl. greinarinnar.

Bendir varnaraðili á að við mat á því hvort sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi framangreinds ákvæðis 2. másl. greinar 10.2 beri að líta til háttsemi sóknaraðila til samanburðar við þá háttsemi sem gera megi kröfu til af hálfu góðs og gegns korthafa. Af gefnu tilefni leggi varnaraðili áherslu á að tilskipun 2007/64/EB um greiðsluþjónustu á innri markaðnum hafi ekki verið innleidd í íslenskan rétt þann 3. apríl 2011 og verði því ekki byggt á ákvæði 2. mgr. 56. gr. tilskipunarinnar. Engu að síður megi telja ljóst af lýsingu sóknaraðila á málavöxtum að hún hafi ekki gripið til eðlilegra varúðarráðstafana til að koma í veg fyrir að tjón hlytist af því að óviðkomandi aðilar kæmust yfir debetkort hennar og PIN-númer.

Að mati varnaraðila beri að líta til þess að sú vitneskja sé útbreidd á meðal almennings að vasapjófnaður sé stundaður í stórborgum líkt og London og að all algengt sé að óprúttir aðilar fylgist með fólki með það að markmiði að komast yfir PIN-númer greiðslukorta þeirra og að stela síðar slíkum kortum, enda taki sóknaraðili sjálf undir þá staðreynd í kvörtun sinni. Samkvæmt þessu verði talið að ætlast megi til þess af góðum og gegnum korthafa að hann sé meðvitaður um að honum sé slík hætta búin og hafi sérstakan vara á sér við varðveislu greiðslukorts og PIN-númers við slíkar aðstæður. Þá verði að gera þá kröfu til góðs og gegns korthafa að hann bregðist við með viðeigandi hætti til að takmarka hugsanlegt tjón sitt þegar aðstæður bendi til þess að hann kunni að hafa orðið fórnarlamb vasapjófa.

Þá bendir varnaraðili á að í málsatvikalýsingu sóknaraðila segi að henni hafi þótt maður sé sem hafi gefið sig á tal við hana við barborðið þar sem hún hafi verið að nota debetkortinu „sérkennilegur“. Þá lýsi sóknaraðili því yfir að henni hafi þótt það „stórskrýtið“ þegar ókunnug kona hafi kallað til hennar, tekið veski hennar upp af bargólfinu og rétt til hennar og spurt hvort hún ætti það, enda hafi hún verið þess fullviss að hún hafi sett seðlaveskið með debetkortinu aftur í handtösku sína eftir að hún hafi keypt drykki á barnum. Með hliðsjón af framangreindu, sem og að sóknaraðili hafi haft vitneskju um að óvenjulega há fjárhæð hafi verið inni á debetkortareikningnum þennan dag, verði að telja að sóknaraðili hafi haft ástæðu til að gæta sérstaklega vel að varðveislu debetkortsins og PIN-númersins. Með þeirri háttsemi að kanna ekki hvort debetkortinu hafi verið horfið úr seðlaveski hennar við framangreindar aðstæður verði að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi greinar 10.2 þágildandi Debetkortaskilmála F.

Vekur varnaraðili athygli á eftirfarandi ummælum sóknaraðila: „[...] þarna hefði verið eitthvert glæpagengi á ferð þar sem stelpa sem rétti mér veskið og strákurinn á barnum voru að vinna saman, **annað að ná kortinu og PIN númeri og strákurinn að fanga athygli mína á meðan**“ (feitltrun varnaraðila). Verði athugasemd þessi ekki skilin á annan hátt en að sóknaraðili telji að hinum óprúttu aðilum hafi verið mögulegt að komast yfir PIN-númer hennar þar sem hún hafi verið stödd á umræddum bar, þ.e. að PIN-númerið hafi verið aðilum þessum aðgengilegt með einum eða öðrum hætti. Þykja varnaraðila framangreind ummæli benda til þess að sóknaraðili hafi ekki gætt að ákvæðum þágildandi Debetkortaskilmála varnaraðila um varðveislu PIN-númers. Vísast í því samhengi til viðbótar við ofangreint til ákvæða a-, b- og c-liðar greinar 6.3 í kaflanum „Almennt um debetkort“ í skilmálum þessum, en þar segi: „**Korthafi skuldbindur sig til: a) að eyðileggja umslag og miða með leyninúmeri um leið og hann hefur móttakið og lært leyninúmerið eða skráð það á öðrum stað; b) að ef leyninúmerið er skráð, að gefa þá ekki til kynna að um sé að ræða leyninúmer vegna Debetkorts; að gefa engum upp leyninúmerið né skrá það á Debetkortinu og geyma ekki upplýsingar um leyninúmerið í sömu hirslu og Debetkortinu er geymt.**“ Hliðstæð ákvæði sé að finna í liðum b-d í 3. gr. útdráttar úr reglum um hraðbanka/vaxtalínukort.

Með vísan til ofangreinds telur varnaraðili að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi fyrrnefndrar greinar 10.2 og að sóknaraðili beri því ábyrgð á því tjóni sem hlotist hafi af misnotkun debetkortsins þann 3. apríl 2011. Sé því bæði aðal- og varakröfu sóknaraðila hafnað.

Hvað varðar kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar og endurgreiðslu málskotsgjalds vísar varnaraðili til þess að úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hafi samkvæmt samþykktum nefndarinnar ekki heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað, sbr. t.d. úrskurði í málum nr. 2/2012 og 13/2012. Óljóst sé af kvörtun sóknaraðila hvort hann krefjist endurgreiðslu málskotsgjalds frá úrskurðarnefndinni eða hvort hann krefjist greiðslu þess úr hendi varnaraðila. Samkvæmt 2. másl. og 3. másl. 15. gr. samþykta fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hafi úrskurðarnefndin ekki heimild til að skylda varnaraðila til að greiða sóknaraðila fjárhæð sem jafngildi málskotsgjaldi.

Til stuðnings varakröfu sinni um frávísun á vaxtakröfu sóknaraðila vísar bankinn til þess að vaxtakrafan sé svo óskýr og óljós að hún sé ekki tæk til úrskurðar, sbr. e-lið 6. gr. samþykta úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Í kvörtun sóknaraðila komi einungis fram krafa um að sóknaraðila verði endurgreiddar að fullu kr. 532.695 „með áföllnum vöxtum, skv. lögum nr. 38/2001 um vexti og

verðtryggingu“. Sóknaraðili tilgreini hvorki samkvæmt hvaða lagagreinum krafist sé vaxta né við hvaða tímabil miða beri vexti. Í því samhengi megi vísa til úrskurðar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki nr. 62/2009.

Um varakröfu varnaraðila vísast að öðru leyti til sömu raka og fram hafa komið að framan til stuðnings aðalkröfu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að endurgreiðslu úttekta á debetkorti sóknaraðila, sem framkvæmdar voru 3. apríl 2011, samtals að fjárhæð kr. 532.695.

Í reglum og skilmálum um debetkort hjá varnaraðila kemur fram í 6.1 gr. að debetkortið sé verðmæti, sem gæta skuli eins og peninga eða tékka. Samkvæmt 6.2 gr. ábyrgist korthafi að varðveita kortið og leyninúmer þess þannig að enginn annar en hann geti notað það. Í 6.4 gr. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á öllum greiðslum/úttektum sem verði vegna notkunar debetkorts hans, sbr. þó 10.2 og 13.1 og 13.2. Þá kemur fram í 10.1 gr. að glatt debetkort beri korthafa tafarlaust að tilkynna það til bankans eða næsta umboðsaðila MASTERCARD eða VISA, hvar sem er í heiminum. Samkvæmt 10.2 gr. takmarkast sjálfsábyrgð korthafa við jafnvirði ECU (nú EUR) 150 í ísl. krónum, ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila, áður en hvarf þess er tilkynnt. Þetta á ekki við ef um stórfellt gáleysi eða svik af hálfu korthafa hefur verið að ræða. Tilkynningarskyldu ber að fullnæga svo fljótt sem verða má eftir að hvarf korts uppgötvast.

Við mat á því hvort fallast eigi á endurgreiðslu úttekta af debetkorti sóknaraðila að fjárhæð kr. 532.695 verður að líta til þess hvort háttsemi sóknaraðila teljist til stórfellds gáleysis, sbr. 10.2 gr. reglna og skilmála debetkorta hjá varnaraðila.

Sóknaraðili kveður konu hafa fundið seðlaveski hennar á gólfi á bar, eftir að „sérkennilegur“ maður hafði talað við hana af ákafa.

Telja verður í ljósi þeirrar fjárhæðar sem var á debetkortareikningi sóknaraðila, þess að seðlaveski hennar lá á gólfi á bar í óákveðinn tíma, þess að debetkortið sé verðmæti sem gæta skuli eins og peninga eða tékka, sbr. 6.1 gr. reglna og skilmála um debetkort hjá varnaraðila, að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi með því að kanna ekki hvort kortið væri enn í seðlaveskinu eftir að kona á bar benti henni á að veskið liggi á gólfinu, enda hefði sóknaraðila þá átt að gruna að eitthvað misjafnt hefði átt sér stað. Hefði sóknaraðili getað komið í veg fyrir tjónið með því einu að kanna þetta, þrátt fyrir að hún telji seðlaveskið einungis hafa legið á bargólfinu í nokkrar sekúndur.

Í ljósi framangreinds verður ekki hjá því komist að hafna aðal- og varakröfu sóknaraðila.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur samkvæmt samþykktum um nefndina ekki heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu og verður kröfu sóknaraðila þar að lútandi hafnað. Í samræmi við 1. mgr. 15. gr. samþykktu nefndarinnar verður kröfu um endurgreiðslu málskotsgjalds einnig hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Öllum kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er hafnað.

Reykjavík, 12. október 2012.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Guðlaug B. Ólafsdóttir