

Ár 2013, föstudaginn 31. maí, 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. 7/2013**:

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 1. febrúar 2013, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 30. janúar 2013. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 6. febrúar 2013, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dagsettu 7. apríl 2013. Var bréfið sent sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 9. apríl 2013, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 13. apríl 2013. Þann 26. apríl 2013 óskaði nefndin eftir frekari gögnum frá varnaraðila. Svar barst frá varnaraðila með tölvupósti, dagsettum 13. maí 2013.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 31. maí 2013.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili kveðst hafa hringt til varnaraðila föstudaginn 14. desember 2012 til að staðfesta að færsla gengi í gegn vegna flugmiða sem hann hafi ætlað að kaupa fyrir annan einstakling. Kveður sóknaraðili starfsmanninn hafa staðfest að greiðslan myndi ganga í gegn.

Sóknaraðili reyndi að kaupa flugmiða að fjárhæð 838,51 pund, þann 15. desember 2012, vegna brottfarar 17. desember 2012, en færslan fór ekki í gegn. Kveðst sóknaraðili þá hafa haft samband við varnaraðila sem hafi sagt að öryggismörk hafi hindrað færsluna. Seinna hafi ferðaþjónustuaðilinn sem hann hafi ætlað að kaupa flugmiðann hjá rukkað hann um GBP 100 í „Cancellation fee“ vegna þess að færslan hafi ekki gengið í gegn.

Varnaraðili kveðst hafa upplýst sóknaraðila þann 16. desember 2012 um að áhættustýringu yrði að taka af þar sem fjárhæðin væri yfir þeim mörkum en einnig þyrfti sóknaraðili að leggja inn á kortið til að færslan gæti farið í gegn. Sóknaraðili

hafi verið hvattur til að gera það og reyna að kaupa miðann aftur. Samkvæmt upplýsingum úr kerfum varnaraðila hafi sóknaraðili ekki gert það.

Sóknaraðili keypti flugmiða fyrir framangreindan einstakling vegna brottfarar 26. desember 2012.

Sóknaraðili var í samskiptum við varnaraðila vegna framangreindra viðskipta frá desember 2012 til janúar 2013.

Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 30. janúar 2013.

Þann 26. apríl 2013 óskaði nefndin eftir upptöku/afriti af símtölum sóknaraðila og starfsmanna varnaraðila, dags. 14. og 16. desember 2012. Með tölvupósti, dagsettum 13. maí 2013, kvaðst varnaraðili ekki hljóðrita símtöl en stefndi að því að taka það upp innan tíðar. Engin frekari gögn væru til um samskipti sóknaraðila og starfsmanna varnaraðila.

III.

Umkvörtunarefni.

Í liðnum kröfur á kvörtunareyðublaði sóknaraðila til nefndarinnar kemur eftirfarandi fram: „*Það er ljóst að miskinn er verulegur. Viðkomandi aðili sem ég var að kaupa flug fyrir missti af jólum með fjölskyldu sinni og sat fastur hérlandis í nær 10 daga! Í stað þess að ferðast 17. desember beið hann fram yfir háannatíma jólanna og við fundum loks flug 26. desember. Þetta er afleiðing rangra upplýsinga og misstaka [sic] starfsmanna F. Þeir bera ábyrgð á starfsfólki sínu og ekki er hægt að horfa fram hjá alvarlegum afleiðingum fyrir okkur vegna þessara mistaka. Fyrir þau verulegu óþægindi sem við urðum fyrir krefjumst við 400.000 kr. í miskabætur. Allt upphald í tæpa 10 daga féll á mig og var af því verulegur kostnaður. Ég fer fram á að viðmiðunartala um upphald ferðamanna verði fundin, eða notast verði við lágmarks upphald 15.000 kr. sem daglegan kostnað í 10 daga, eða 150.000 kr. Ég eyddi hið minnsta 10 klukkutímum í að reyna að lagfæra misstök [sic] F þegar þau komust upp, hringdi ítrekað erlendis, var í tölvupóstsamskiptum og reyndi hvað ég gat. Samskipti við fjármálafyrirtækið hafa verið með ólíkindum og þeir á engan hátt sinnt því að skoða þetta mál og gefa mér upplýsingar heldur látið ganga á eftir sér og reynt að humma málið frá sér. Eg hef þurft að leita til lögfræðinga og sett mig ítrekað í samband við F. Allt tel ég þetta til kostnaðar og óþæginda, vegna misstakanna [sic] og tilraunar til að lagfæra þau eftir að mér verður ljóst að ég hef fengið rangar upplýsingar og F gerir misstök [sic] að opna ekki fyrir viðskiptin líkt og ég bað um. Það var mjög erfitt að finna nýtt flug yfir háannatíma jóla, og lengi vel leit út fyrir að viðkomandi kæmist ekki heim til sín fyrr en eftir áramót. Ég eyddi miklum tíma í að reyna að finna nýtt flug. Fyrir vinnu sem fellur til vegna þessara [sic] mistaka ásamt kostnaði við aðkeypta aðstoð, fer ég fram á að fyrirtækið F greiði samtals 150.000 kr. Ég hef haldið eftir upphæð v. greiðslukortareiknings hjá F til að tryggja hagsmuni mína. Ég geri kröfu um að allir vextir og annar kostnaður sem fyrirtækið leggur ofan á þá upphæð frá gjalddaga og fram að úrskurði falli niður, enda geri ég enga kröfu um vexti og innheimtukostnað ofan á þær kröfur sem ég tel mig eiga á hendur fyrirtækinu.“*

Sóknaraðili telur sig hafa fengið rangar upplýsingar frá starfsmanni og að starfsmanninum hafi orðið á mistök í starfi. Sóknaraðili hafi hringt föstudaginn 14. desember 2012 inn í símaver F til að staðfesta að greiðslan gengi í gegn, enda mjög mikilvægt þar sem 3 dagar hafi verið í brottför og helgi framundan. Því hafi

sóknaraðili viljað tryggja að færslan myndi ganga í gegn. Sóknaraðili hafi fengið upplýsingar að svo yrði. Síðan hafi hann komist að mistökunum sólarhring síðar. Þá hafi hann haft samband við starfsmenn sem viðurkenni mistök samstarfsfélaga síns, að öryggismörk hafi hindrað færsluna og að viðkomandi starfsmaður hafi gleymt að taka hana af þegar sóknaraðili hafi hringt. Þessi mistök hafi yfirmaður í þjónustuveri viðurkennt síðar. Sóknaraðili kveðst ekki hafa þekkt inn á öryggismörk kortsins og efast um að margir viðskiptavinir séu meðvitaðir um þá öryggisreglu varnaraðila.

Sóknaraðili kveður varnaraðila reyna að snúa út úr með því að segja að sóknaraðili hafi átt að kaupa nýtt flug og loks þegar sóknaraðili hafi sagt að það hafi ekki hvarflað að honum hafi þeir sagt að það hefði hvort eð er ekki verið heimild.

Sóknaraðili telur athugasemdir bankans illa ígrundaðar. Til að mynda komi þar fram að korthafi vilji meina að varnaraðili eigi sök á því að hann hafi ekki átt næga úttektarheimild. Þetta sé vitaskuld útúrsmúningur. Sóknaraðili kveðst ásaka varnaraðila um ranga upplýsingagjöf og mistök í þjónustu við hann, og að hann hefði hæglega getað lagt inn á kortið hefði varnaraðili ekki gert þau mistök að fullvissa hann um að það væri heimild á kortinu.

Sóknaraðili kveðst hafa verið fullur falskrar öryggiskenndar eftir að hafa fullvissað sig um að færslan myndi ganga í gegn í samtali við starfsmann varnaraðila. Þegar hann tali aftur við varnaraðila fái hann staðfest að öryggismörk sem starfsmaður varnaraðila hafi gleymt að taka af hafi stöðvað færsluna. Viðurkenni starfsmaðurinn að það hafi ollið því að færslan hafi ekki gengið í gegn. Ekki hafi reynt á heimildina, sem sóknaraðili hafi þó upphaflega hringt inn til að staðfesta að væri næg. Þarna hafi munað einhverjum þúsund krónum, eða einhverju álíka að heimild væri til staðar. Þó hafi sóknaraðili hringt til að athuga að næg heimild væri til staðar. Það hafi verið staðfest. Fyrirtæki eins og varnaraðili verði að bera ábyrgð á mistökum starfsmanna sinna samkvæmt lögum.

Sóknaraðili vísar til þess að ef starfsmaður varnaraðila hefði gefið honum réttar upplýsingar hefði hann lagt inn á kortið og síðan framkvæmt færsluna. Þannig sé beint orsakasamband milli mistaka starfsmannsins og þess sem hafi fylgt á eftir.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili telji að varnaraðili eigi sök á því að hann hafi ekki átt næga úttektarheimild á korti sínu sem sé forsenda þess að farmiðakaup að fjárhæð GBP 838,51 hafi ekki getað átt sér stað. Vísar varnaraðili til þess að í ákvæði 4(vii) 1. málslíð í skilmálum útgefanda segi: „*Hvert kort hefur hámarksúttektarfjárhæð óháða úttektartímabili. Heimildin er ákveðin af útgefanda og korthafi skuldbindur sig til að nota kortið ekki umfram tilgreinda hámarksfjárhæð.*“

Vísar varnaraðili til þess að afnám áhættustýringar til að unnt væri að framkvæma færslu að þessari fjárhæð breyti ekki því að úttektarheimild á kortinu verði að vera fyrir hendi. Ábyrgð á því hvort úttektarheimild sé fyrir hendi eða ekki liggja alfarið hjá korthafa og hann geti ekki varpað þeirri ábyrgð á hendur varnaraðila eða öðrum þriðja aðila. Hvort söluaðili hafi skilmála í þá veru að innheimta „cancellation fee“ eigi einungis við í viðskiptasambandi söluaðila og korthafa. Korthafa beri að kynna sér söluskilmálana sem eigi að vera liður í því hvort viðkomandi söluaðili verði fyrir valinu eður ei. Skilmálar söluaðila þess er hér um ræði sé varnaraðila alls óviðkomandi.

Varnaraðili bendir á að í málavaxtalýsingu sóknaraðila komi fram að hann sé ósáttur við að þurfa að greiða GBP 100 í „cancellation fee“ og krefji varnaraðila m.a. um þá fjárhæð. Á fyrri stigum hafi varnaraðili beðið um sönnun fyrir þessum kostnaði og hvernig hann væri til kominn en slíkt hafi ekki verið sent. Fyrir úrskurðarnefndinni hafi sóknaraðili lagt fram útprentun frá þeirri ferðamiðlara síðu sem hann hafi notast við, þ.e. www.fly.co.uk. Samkvæmt skilmálum þess aðila beri þeim aðila sem festi ferðatilboð „reservation“ að greiða fyrir slíkt, „non-binding reservation is not possible“. Auk þess segi eftirfarandi í skilmálum ferðamiðlarans: „*III. Confirmation of booking request, correction of data. The contract between the user and the respective service provider shall only be concluded through the legally binding confirmation by the service provider. The message sent to the user by Unister GmbH following the booking request shall only represent a summary and acknowledgement of receipt of the binding booking request. Please check within the indicated time limits if the data stated in this summary are correct and complete. Should there be any discrepancies in the booking request, the user is not obligated to inform GmbH about any errors within the prescribed time limit. If Unister GmbH does not receive any change requests within the time limits prescribed, any later change requests cannot be considered. IV. Fees/Charges collection of the travel price. 1. Xx. 2. Xx. 3. Should you revoke or not complete a payment (debit return, credit card payment return etc.) without being entitled to do so, Unister GmbH will charge a fee of up to £50.00 for each instance. However, it shall be at liberty of the user to prove that considerably smaller or no damage has been caused.*“

Varnaraðili leiðir líkum að því að með því að korthafi hafi fest það ferðatilboð sem hann hafi haft hug á, þ.e. GBP 838,51 hafi hann þegar verið búinn að skuldbinda sig til að greiða GBP 100, sem myndu falla á hann væri ekki næg úttektarheimild á kortinu sem hafi orðið raunin. Varnaraðili hafnar því ábyrgð á þeirri fjárhæð og vísar til grein 4(viii) í skilmálum útgefanda: „*Hvorki útgefandi né greiðslukortafyrirtæki bera ábyrgð á því ef móttöku korts er hafnað sem greiðslu hjá söluaðila eða í sjálfsafgreiðslutæki, né því tjóni sem leitt getur þar af.*“

Varnaraðili bendir á að þegar sóknaraðili hafi uppgötvað að greiðsla vegna ferðarinnar hafi ekki farið í gegn hafi hann haft samband við varnaraðila, þ.e. 16. desember 2012. Þar hafi hann verið upplýstur um að áhættustýringu verði að taka af þar sem fjárhæðin sé yfir þeim mörkum en einnig þurfi korthafi að leggja inn á kortið til að færslan geti farið í gegn. Sóknaraðili hafi verið hvattur til að gera það og reyna að kaupa miðann aftur. Samkvæmt upplýsingum úr kerfum varnaraðila hafi sóknaraðili ekki reynt á nýjan leik.

Með vísan til framangreinds hafnar varnaraðili alfarið kröfum sóknaraðila um miskabætur og skaðabætur þar sem ekki hafi verið fyrir hendi úttektarheimild á korti korthafa. Orsakatengsl og sennileg afleiðing sem séu skilyrði skaðabótaskyldu séu ekki fyrir hendi í þessu tilviki.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að greiðslu með kreditkorti sóknaraðila sem var synjað, þegar hann reyndi að kaupa flugmiða þann 15. desember 2012. Kröfur sóknaraðila eru nokkuð óskýrar, en þó ekki svo að til frávísunar leiði, sbr. e-lið 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Lesa má út úr kröfum sóknaraðila að hann krefjist miskabóta að fjárhæð kr. 400.000, bóta að

fjárhæð kr. 150.000 vegna upphalds og kr. 150.000 vegna vinnu sóknaraðila vegna meintra mistaka varnaraðila. Þá krefst sóknaraðili niðurfellingar vaxta og kostnaðar vegna fjárhæðar sem hann hélt eftir af greiðslukortareikningi hjá varnaraðila.

Lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu gilda um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 51. gr. skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Í 60. gr. laganna er fjallað um synjun um framkvæmd greiðslufyrirmæla. Í 1. mgr. kemur fram að ef öll skilyrði rammisamnings greiðanda við greiðsluþjónustuveitanda eru uppfyllt, er greiðsluþjónustuveitanda greiðanda óheimilt að neita að framkvæma heimiluð greiðslufyrirmæli, hvort sem greiðandi á frumkvæði að þeim eða viðtakandi greiðslu gefur eða hefur milligöngu um þau.

Samkvæmt ákvæði 4(vii) í kortaskilmálum útgefanda hefur hvert kort hámarksúttektarheimild óháða úttektartímabili. Heimildin er ákveðin af útgefanda og korthafi skuldbindur sig til að nota kortið ekki umfram tilgreinda hámarksheimild. Samkvæmt ákvæði 8(viii) skilmálanna bera hvorki útgefandi né greiðslukortafyrirtækin ábyrgð á því ef móttöku korts er hafnað sem greiðslu hjá söluaðila eða í sjálfafgreiðslutæki, né því tjóni sem leitt getur þar af.

Ljóst er að ekki var heimild á korti sóknaraðila þegar hann reyndi að framkvæma kaup á flugmiðum með korti sínu þann 15. desember 2012. Var því heimilt að synja um framkvæmd greiðslufyrirmælanna, sbr. 1. mgr. 60. gr. laga nr. 120/2011 og 51. gr. sömu laga, sbr. og ákvæði 4(vii) í kortaskilmálum útgefanda. Þá bera hvorki útgefandi né greiðslukortafyrirtæki ábyrgð á því ef móttöku korts er hafnað sem greiðslu hjá söluaðila, né því tjóni sem leitt getur þar af, sbr. ákvæði 8(viii) í skilmálum útgefanda. Vegna þess hve ábyrgðin að þessu leyti liggur alfarið hjá sóknaraðila, verður skaðabótaábyrgð ekki lögð á varnaraðila nema sýnt sé fram á saknæma háttsemi hans með afdráttarlausum hætti. Virðist með öllu ófært að snúa sönnunarbyrðinni við og leggja það á varnaraðila að sanna að hann hafi ekki valdið sóknaraðila tjóni með röngum upplýsingum.

Verður ábyrgð þess að heimild var ekki til staðar á korti sóknaraðila ekki lögð á varnaraðila þrátt fyrir að sóknaraðili hafi hringt inn til að kanna hvaða heimild væri á kortinu, en sóknaraðila hefur ekki tekist sönnun um efnisatriði símtals þessa sem hann kveður hafa átt sér stað 14. desember 2012. Þá hefur sóknaraðila ekki tekist sönnun um tjón það sem hann kveður leitt hafa af því að framkvæmd greiðslufyrirmæla var synjað þann 15. desember 2012, eða hvernig fjárhæð kröfu hans er fengin út.

Verður í ljósi framangreinds að hafna kröfu sóknaraðila um miskabætur að fjárhæð kr. 400.000, bætur að fjárhæð kr. 150.000 vegna upphalds og kr. 150.000 vegna vinnu sóknaraðila vegna meintra mistaka varnaraðila.

Verður því næst vikið að kröfu sóknaraðila um niðurfellingu vaxta og kostnaðar vegna fjárhæðar sem sóknaraðili hélt eftir á greiðslukortareikningi hjá varnaraðila. Engin heimild er lögum nr. 120/2011 eða í kortaskilmálum útgefanda til að halda eftir greiðslu á þeim úttektum sem berast á kort korthafa, en korthafi er ábyrgur fyrir greiðslu á þeim úttektum sem berast á kort hans. Er það því að fullu á ábyrgð sóknaraðila að hann hafi haldið eftir greiðslu á úttektum sem bærust á kort hans og ber sú fjárhæð vexti í samræmi við kortaskilmálana og lög nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu. Kröfu sóknaraðila um niðurfellingu vaxta og kostnaðar vegna fjárhæðar sem sóknaraðili hélt eftir vegna úttekta á kort hans, er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 31. maí 2013.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Guðlaug B. Ólafsdóttir