

Ár 2013, föstudaginn 5. júlí, 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. 22/2013**:

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 26. febrúar 2013, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 25. febrúar 2013. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 7. mars 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 11. apríl 2013. Var bréfið sent sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 18. apríl 2013, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 1. maí 2013.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 31. maí, 13. og 21. júní og 5. júlí 2013.

II.

Málsatvik.

Sóknaraðili var í Kaupmannahöfn 7. til 11. desember 2012 að heimsækja skyldmenni sín. Af færsluyfirliti af VISA korti sóknaraðila virðast sóknaraðili og önnur skyldmenni hennar hafa gert sér ferð í Tívolí í Kaupmannahöfn þann 10. desember 2012. Í Tívolí fór sóknaraðili í minjagripaverslun og að hennar sögn lenti hún þar í vandræðum með að inna af hendi greiðslu með VISA korti sínu. Kveðst sóknaraðili hafa reynt að slá inn PIN-númer greiðslukortsins í posann en það hafi ekki gengið. Hafi afgreiðslustúlka verslunarinnar þá boðist til að renna kortinu í gegn og það hafi gengið betur og sóknaraðili kveðst þá hafa slegið PIN-númerið inn með afgreiðslustúlkuna sér við hlið. Að því búnu hafi afgreiðslustúlkan afhent skyldmenni sóknaraðila vörurnar sem hún keypti og því kveðst sóknaraðili hafa talið að kortið hafi verið afhent umræddu skyldmenni en skyldmennið kveðst hafa talið að sóknaraðila hafi verið afhent kortið. Sóknaraðili hafði á þessum tímapunkti nýtt kr. 21.358 af 500.000 kr. úttektarheimild.

Sóknaraðili kveðst hafa uppgötvað að kortið væri glatað þegar heim hafi verið komið og spurt skyldmennið hvort hún væri ekki með kortið. Skyldmennið hafi sagt að það væri ekki með kortið. Hafi tengdasonur sóknaraðila þá tilkynnt A að kortið væri tapað og því hafi verið lokað. Sóknaraðili kveður A hafa upplýst tengdasoninn um að búið hafi verið að taka út kr. 190.000 af kortinu en að sóknaraðili þyrfti ekki að hafa áhyggjur þar sem hún myndi ekki bera tjónið. Sóknaraðili kveður barnabarn hennar einnig hafa hringt í A þar sem það hafi fengið þær upplýsingar að sóknaraðili bæri ekki skaðann, hún þyrfti bara að koma á Laugaveg til að skrifa undir plagg sem hún hafi gert þann 12. desember 2012. Að sögn sóknaraðila hafi henni verið bent á að hún þyrfti að fylgjast með því hvort færslurnar kæmu inn og ef svo væri þyrfti að láta kreditfæra þær.

Sóknaraðili kveður skyldmenni sitt hafa farið aftur í minjagripaverslunina þar sem henni hafi verið tjáð að afgreiðslustúlkan sem afgreitt hafi sóknaraðila hafi farið í klukkutíma mat eftir afgreiðsluna. Því næst kveður sóknaraðili skyldmenni sitt hafa farið í Fotex þar sem teknar hafi verið út nokkrar færslur með kortinu. Hafi hún þar fengið þær upplýsingar að til að fá að skoða upptökur úr eftirlitsmyndavél þyrfti að fá staðfest frá A klukkan hvað færslurnar hafi verið gerðar og helst á hvaða kassa.

Eftir áramót kveðst sóknaraðili hafa tekið eftir því að færslurnar hafi komið inn á reikning hennar. Hafi hún þá haft samband við útibú varnaraðila í Búðardal. Þann 13. febrúar 2013 svaraði varnaraðili og kvaðst ekki skyldugur til að endurgreiða sóknaraðila það sem tekið hafði verið út af korti hennar. Sóknaraðili væri hins vegar góður viðskiptavinur og hefði útibú hennar samúð með henni. Í ljósi þess hafi útibússtjórinn samþykkt að koma til móts við hana og deila með henni tjóninu af atburðinum þannig að útibúið myndi endurgreiða helming kostnaðarins.

Þann 31. janúar 2013 lagði varnaraðili kr. 100.906 inn á reikning sóknaraðila.

Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 25. febrúar 2013.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að alls kr. 201.813 verði greiddar til baka. Varnaraðili hafi fallist á að greiða aðeins helming kröfunnar til baka.

Sóknaraðili kveðst ekki bera ábyrgð á óheimilum færslum sem hafi verið staðfestar með PIN-númeri hennar, þar sem greiðslukorti hennar hafi verið stolið. Sóknaraðili hafi látið A vita um leið og hún hafi uppgötvað að kortið væri horfið. Sóknaraðili kveðst hafa varðveitt PIN-númer sitt af kostgæfni og enginn annar en hún sjálf hafi vitað hvert það var. Þjófurinn hafi hins vegar komist yfir það með óprúttum hætti, með því að fylgjast með eða taka upp. Þetta atvik geti aldrei flokkast undir ásetning eða stórfellt gáleysi af hálfu sóknaraðila. Sóknaraðili hafnar því alfarið að hafa yfirgefið verslunina án þess að hafa hirt um hvort greiðslukortið væri með í för.

Sóknaraðili bendir á að í athugasemdum varnaraðila komi fram að engar sannanir séu fyrir loforði kreditkortafyrirtækisins um skaðleysi sóknaraðila. Getur sóknaraðili þess að tveir aðilar úr fjölskyldunni hafi haft samband við kreditkortafyrirtækið og báðir fengið sama svarið. Eins eigi að vera til upptökur af samtali hjá kortafyrirtækinu. Þessi viðbrögð kortafyrirtækisins hafi verið mikilvæg hvað varði næstu skref í málinu. Sóknaraðili kveðst hafa leitað til lögreglu hefði hún fengið að vita að hún bæri hugsanlegan fjárhagslegan skaða af.

Sóknaraðili bendir á að við greiðslu í verslunum standi iðulega aðrir viðskiptavinir í röð fyrir aftan og biða eftir að fá að greiða. Því sé útilokað að fara fram á að enginn sé við hlið viðskiptavinar eða fyrir aftan þegar greitt sé fyrir vöru. Sóknaraðili kveðst hafa reynt eftir fremsta megni að slá inn PIN-númer sitt þannig að enginn annar tæki eftir númerinu þegar hún hafi stimplað það inn.

Sóknaraðili telur að ekki sé hægt að ganga út frá því að það sé almenn vitneskja að í vinalegri lítilli minjagripaverslun í Tívolí í Kaupmannahöfn séu óprúttir aðilar sem neyti ýmissa ráða til að komast yfir greiðslukort og PIN-númer þeirra, hvað þá að afgreiðslustúlka verslunarinnar sé óprúttinn þjófur. Sóknaraðili kveðst ekki hafa getað gert sér það í hugarlund.

Sóknaraðili kveður það með öllu óásættanlegt að mál þegar aðili leggi veski sitt á gólf á krá og uppgötvi daginn eftir að kortið sé horfið, sé talið sambærilegt máli þessu. Sóknaraðili sé 81 árs og með allt sitt á hreinu. Hún sé heiðarleg og ábyrg manneskja sem hafi orðið fyrir því óláni að lenda í þjófnaði. Þessi tvö mál séu á engan hátt hliðstæði líkt og varnaraðili gefi í skyn.

Vísar sóknaraðili til þess að varnaraðili virðist gefa í skyn að hún ætli sér að auðgast um kr. 100.907. Sóknaraðili kveðst eingöngu vera að fara fram á að fá tjón sitt bætt að fullu eða með öðrum orðum að koma út á núlli eftir þjófnaðinn sem hún hafi orðið fyrir.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Til vara er þess krafist að varnaraðili verði eingöngu úrskurðaður til að greiða sóknaraðila kr. 100.906.

Til stuðnings aðalkröfu sinni vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi, annars vegar með því að gæta ekki að PIN-númeri VISA kortsins og hins vegar með því að hirða ekki um að fá kortið afhent til sín með þeim afleiðingum að það hafi komist í hendur óviðkomandi aðila.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðili hafi samþykkt kortaskilmála varnaraðila. Framangreindir skilmálar séu þríhliða, þ.e. þeir gildi á milli korthafa, bankans sem útgefanda kortsins og A sem annist kortavinnslu og færsluhirðingu, sbr. i. lið 1. gr. skilmálanna. Með umsókn um VISA kort og notkun VISA korts hafi sóknaraðili samþykkt skilmálana fyrir sitt leyti og sé hún bundin af þeim. Sé hún þ.a.l. í samningssambandi við bankann og A, sbr. ii. liður 1. gr. kreditkortaskilmálanna. Vanræksla korthafa á því að fylgja skilmálunum jafngildi vanefnd á samningsskyldum korthafa en vanefndir í samninga- og kröfurétti geti haft þau réttaráhrif að sá sem vanefni skyldur sínar fyrirgeri rétti sem hann gæti annars átt. Vísar varnaraðili í þessu samhengi til iii. liðar 10. gr. kreditkortaskilmálanna. Samkvæmt því ákvæði beri varnaraðili ekki ábyrgð á tjóni sem korthafi kunni að verða fyrir vanræki hann skyldur sínar skv. v. og vi. liðum 4. gr. skilmálanna enda teljist frávik frá þeirri háttsemi stórfellt eða stórkostlegt gáleysi.

Varnaraðili byggir á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð og varðveislu PIN-númers síns og að sú háttsemi valdi því að hún eigi að bera ábyrgð á tjóni sínu. Samkvæmt málsatvikalýsingu sóknaraðila hafi hún lent í vandræðum með að framkvæma greiðslu í versluninni. Vandræði hafi virst vera með örgjörvaraufina á posanum þannig að afgreiðslustúlkan hafi brugðið á það ráð að renna segulrönd kortsins í gegnum þar til gerðan lesara á posanum.

Varnaraðili vísar til vi. liðar 4. gr. kreditkortaskilmálanna en þar segi að korthafa sé hvorki heimilt að láta PIN-númer sitt öðrum í té né geyma það með kortinu. Varnaraðili byggir á því að framangreind háttsemi sóknaraðila, þ.e. að slá inn PIN-númer sitt í posann þegar afgreiðslustúlkan hafi staðið við hlið hennar teljist augljóslega fela í sér brot gegn vi. lið 4. gr. skilmálanna og þ.a.l. stórkostlegt gáleysi í skilningi skilmálanna. Í því samhengi telur varnaraðili enga afsökunar- eða réttlætningarástæðu fyrir því að víkja frá framangreindri hátternisreglu, enda beri að túlka ákvæðið þannig að öll frávik teljist stórkostlegt gáleysi. Því skipti engu þótt sá aðili sem staðið hafi við hlið sóknaraðila hafi verið starfsmaður verslunarinnar. Þar sem framangreind háttsemi feli í sér stórkostlegt gáleysi beri að hafna öllum kröfum sóknaraðila, sbr. iii. liður 10. gr. skilmálanna.

Varnaraðili byggir kröfur sínar enn fremur á því að sóknaraðili hafi vanrækt skyldur sínar skv. kreditkortaskilmálanum og sýnt af sér verulegt gáleysi við meðferð og varðveislu VISA kortsins með þeim afleiðingum að það beri að hafna kröfum hennar. Í 4. gr. kreditkortaskilmálanna gefi að finna helstu vísireglur sem korthöfum beri að fylgja við varðveislu og notkun kortsins. Í iii. lið 4. gr. skilmálanna komi fram að sé kort notað í hraðbanka eða öðrum sjálfsafgreiðslutækjum komi PIN-númer í stað undirskriftar korthafa á sölunótu. Þá sé korthafa hvorki heimilt að láta PIN-númer sitt öðrum í té, né geyma það með kortinu. Þá vísar varnaraðili til v. liðar 4. gr. skilmálanna.

Varnaraðili bendir á að háttsemi sóknaraðila feli óumdeilanlega í sér viðurkenningu á því að hún hafi vanefnt eftirlits- og umönnunarskyldu sína með kortinu skv. v. lið 4. gr. þegar hún hafi notað það í versluninni. Þannig komi fram í málsatvikalýsingu sóknaraðila að afgreiðslustúlkan hafi tekið kortið af sóknaraðila og rennt því í gegn á „gamla mátann“ og beðið sóknaraðila að slá PIN-númerið inn. Þá segi í málsatvikalýsingunni: „Ég hélt að sjálfsögðu að hún væri búin að láta B fá kortið sitt tilbaka [sic]. Þar sem afgreiðslustúlkan rétti mér pokann taldi B að hún hefði líka látið mig hafa kortið til baka. En svo var ekki. Við fórum út úr búðinni, grunlausar um að kortið væri ekki með í för.“

Varnaraðili bendir á að þessi háttsemi sóknaraðila sé í engu samræmi við skyldur hennar skv. v. lið 4. gr. skilmálanna, þ.e. að varðveita kortið þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það. Þá sé óumdeilt að hún hafi ekki gætt kortsins á sama hátt og hún hefði geymt peninga eða önnur verðmæti, enda hefði hún væntanlega krafist þess að fá afgang eða skiptimynt afhenta til baka.

Getur varnaraðili þess að það sé viðskiptavenja í Danmörku þegar viðskiptavinir greiði fyrir vöru eða þjónustu með greiðslukorti að því sé stungið inn í þar til gerða rauf á posanum og PIN-númerið slegið inn. Þessi venja hafi rutt sér til rúms á Íslandi á síðustu tveimur árum og hafi m.a. verið mikið auglýst síðustu misserin undir slagorðinu „Pinnið á minnið“. Varnaraðili telur að sóknaraðila og skyldmennum hennar hafi við þessar aðstæður borið að fylgjast sérstaklega með því að kortið yrði fengið sóknaraðila aftur þegar greiðslan hafi gengið í gegn, enda heyri það til algerra undantekninga í nútímaverslun að afhenda verslunarfólki greiðslukort til að renna því í gegnum segulrandarlesarann. Varnaraðili telur ljóst skv. framangreindu að sóknaraðili hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. v. lið 4. gr. kreditkortaskilmálanna í þessu tilviki. Sóknaraðili hafi þannig virt ákvæðið að vettugi, þrátt fyrir að henni hafi mátt vera ljóst að henni bæri að gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka og annarra verðmæta. Að mati varnaraðila hefur sóknaraðili þannig brotið gegn ákvæðum v. liðar 4. gr. kreditkortaskilmálanna og þ.a.l. beri að hafna kröfum hennar, sbr. iii. liður 10. gr. kreditkortaskilmálanna.

Í samræmi við ofangreinda umfjöllun bendir varnaraðili jafnframt á að sóknaraðili hafi verið ferðamaður í erlendri stórborg og verið stödd á einum fjölsóttasta ferðamannastað í Kaupmannahöfn. Það sé útbreidd vitneskja meðal almennings að í slíkum stórborgum og á fjölmönnum stöðum séu óprúttir aðilar sem neyti ýmissa ráða til að komast yfir greiðslukort og PIN-númer þeirra. Þegar og af þeirri ástæðu telur varnaraðili að sóknaraðila hafi borið við þessar aðstæður að viðhafa sérstakar varúðarráðstafanir við meðhöndlun kortsins og PIN-númersins. 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. Að mati varnaraðila hafi sóknaraðili ekki viðhaft slíkar ráðstafanir heldur sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð kortsins og PIN-númersins.

Vísar varnaraðili til þeirra úrskurða sem fallið hafi í hliðstæðum málum, sbr. t.d. úrskurður úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki nr. 120/2011 [sic]. Varnaraðili bendir í þessu samhengi á að sóknaraðili hafi verið með 500.000 kr. úttektarheimild á korti sínu, en hafi einungis nýtt sér kr. 21.358 af heimildinni þegar kortið hafi glatast. Það sé því ljóst að umtalsverð verðmæti hafi verið í húfi og í ljósi þessa telur varnaraðili að sóknaraðila hafi borið að gæta kortsins sérstaklega í umrætt skipti.

Að öllu framangreindu virtu telur varnaraðili að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi við meðferð og varðveislu PIN-númersins og VISA kortsins og þannig virt að vettugi ákvæði v. og vi. liða 4. gr. kreditkortaskilmálanna. Afleiðingar þessarar háttsemi eigi að leiða til þess að öllum kröfum sóknaraðila beri að hafna, sbr. iii. liður 10. gr. kreditkortaskilmálanna.

Verði ekki fallist á aðalkröfu varnaraðila krefst varnaraðili þess að hann verði eingöngu úrskurðaður til að greiða sóknaraðila kr. 100.907. Varnaraðili byggir þá kröfu sína á því að hann hafi þegar greitt kr. 100.906 til sóknaraðila, í þeirri viðleitni að koma til móts við sóknaraðila, sem hafi löngum þótt góður viðskiptavinur. Varnaraðili telur þ.a.l. að ef krafa sóknaraðila verði tekin til greina verði tjón hennar bætt að fullu og að hún muni að sama skapi auðgast um kr. 100.907. Slíkt myndi fara gegn öllum hefðbundnum sjónarmiðum skaðabótaréttar um að tjónþoli eigi að vera eins settur og ef tjónið hefði ekki orðið.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að endurgreiðslu úttekta á kreditkort sóknaraðila, sem framkvæmdar voru þann 10. desember 2012, samtals að fjárhæð kr. 100.907.

Lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu gilda um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Í 51. gr. laganna er fjallað um skyldur notanda greiðsluþjónustu í tengslum við greiðslumiðil. Notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, skal nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans, sbr. 1. mgr. Samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laganna ber notandanum við viðtöku greiðslumiðils að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, án óþarfa tafar tilkynna greiðsluþjónustuveitanda, eða öðrum sem hann tilnefnir, um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fram kemur í 2. mgr. 54. gr. laganna að ef

notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr.

Samkvæmt v. lið 4. gr. kortaskilmála varnaraðila er korthafi ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það, enda beri honum að gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka eða annarra verðmæta. Þá ber korthafa skv. vi. lið 4. gr. skilmálanna ávallt að gæta að enginn sjái þegar hann slær inn PIN-númer sitt.

Við mat á því hvort fallast eigi á endurgreiðslu úttekta af kreditkorti sóknaraðila að fjárhæð kr. 100.907 verður að líta til þess hvort háttsemi sóknaraðila teljist til ásetnings eða stórfellds gáleysis, sbr. 2. mgr. 56. gr. laga nr. 120/2011 sbr. 55. gr. laganna og iii. lið 10. gr. kreditkortaskilmála sóknaraðila.

Sóknaraðili lýsir málsatvikum þannig að erfiðlega hafi gengið að greiða með greiðslukorti í minjagripaverslun í Tívolí í Kaupmannahöfn. Því hafi afgreiðslustúlka verslunarinnar aðstoðað hana og staðið við hlið hennar þegar hún hafi slegið inn PIN-númer kreditkortsins við framkvæmd færslunnar. Síðan hafi sóknaraðili talið að skyldmenni hennar hafi fengið kreditkortið til baka ásamt vörum þeim sem keyptar voru en skyldmennið hafi talið að sóknaraðili hafi fengið greiðslukortið til baka. Hafi þær uppgötvað að kortið væri glatað þegar heim hafi verið komið og það þá tilkynnt A. Eftir framkvæmd færslunnar hafði sóknaraðili nýtt kr. 21.358 af 500.000 kr. úttektarheimild.

Við mat á því hvað teljast „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður m.a. að líta til þeirra venja sem skapast hafa við meðferð greiðslukorta. Er ekki unnt að skýra samningsskilmála með þeim hætti að korthafi beri í raun hlutlæga ábyrgð á því ef óprúttum aðilum tekst t.d. að fylgjast með innslætti PIN númers. Að framan er rakið ákvæði 2. mgr. 54. gr. laganna þess efnis að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. 51. gr. Við matið á þessu er óhjákvæmilegt að líta til þess hvernig greiðsluþjónustuveitendur gera notendum kleift að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins, sbr. 2. mgr. 51. gr. Þegar dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa, verður erfitt að leggja ábyrgð á notendur korta þótt öryggisnúmer komist í hendur óprúttinna aðila.

Allt að einu verður að telja að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi með því að taka ekki við greiðslukorti sínu eftir að greiðsla með því átti sér stað en treysta þess í stað á að skyldmenni hennar hafi tekið við kortinu án þess að inna skyldmennið eftir því, enda er sóknaraðili ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili geti ekki komist yfir það og bar henni að gæta kortsins á sama örugga hátt og peninga, tékka eða annarra verðmæta, sbr. v. lið 4. gr. kortaskilmála varnaraðila. Var það því á ábyrgð sóknaraðila að fá greiðslukortið til baka eftir framkvæmd færslunnar. Hefði sóknaraðili getað komið í veg fyrir tjónið með því að inna skyldmennið þá þegar eftir því hvort það hefði tekið við greiðslukortinu eða óska eftir því til baka frá afgreiðslustúlku minjagripaverslunarinnar.

Að fenginni þeirri niðurstöðu að háttsemi sóknaraðila teljist stórfellt gáleysi en hvorki svíksamleg né hafi hún af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur sínar skv. 51. gr., kemur til skoðunar ákvæði 3. mgr. 56. gr. laganna. Samkvæmt því ákvæði skal hér tekið tillit til eðlis persónubundinna öryggisþátta greiðslumiðils og málsatvika þegar hann týndist, honum var stolið eða hann nýttur með óréttmætum hætti við ákvörðun fjárhæðar þeirrar sem greiðanda verður gert að bera sjálfur. Þegar vegin er saman sú háttsemi sóknaraðila að skilja kort sitt eftir í verslun þar sem starfsmanni hafði gefist kostur á að fylgjast með innslætti PIN númers og sú fjárhæð sem hún er krafín um að teknu tilliti til afsláttar, verður ekki talið að þetta ákvæði leiði til lækkunar á kröfu varnaraðila.

Í ljósi framangreinds verður ekki hjá því komist að hafna kröfu sóknaraðila, með vísan til 56. gr. laga nr. 120/2011 og iii liðar 10. gr. kortaskilmála varnaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila, M, á hendur varnaraðila, F, er hafnað.

Reykjavík, 5. júlí 2013.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Guðlaug B. Ólafsdóttir