

Ár 2013, föstudaginn 20. desember er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Unnur Erla Jónsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 86/2013**:

M
gegn
F og
G

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 og G, hér eftir nefndir varnaraðilar, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 1. október 2013, með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 30. september 2013. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 9. október 2013, var kvörtunin send varnaraðilum og þeim gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila G bárust með bréfi dagsettu 4. nóvember 2013. Svör varnaraðila F bárust með bréfi dagsettu 8. nóvember 2013. Voru bréfin send sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 8. nóvember, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust með bréfi, dagsettu 24. nóvember 2013.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 20. desember 2013.

II.

Málsatvik.

Þann 8. maí 2013 sótti sóknaraðili um almennt kort, „VISA í +“ hjá varnaraðila F. Um fyrirframgreitt kreditkort er að ræða. Staðfesti sóknaraðili að hafa kynnt sér viðskiptaskilmála varnaraðila F og samþykkti þá að öllu leyti. Skuldbatt hann sig til að nota kort sitt í samræmi við þá og hlíta þeim í hvívetna.

27. ágúst, 29. ágúst, 30. ágúst og 31. ágúst 2013 var reynt að skuldfæra kreditkort sóknaraðila fyrir miða „6th Class ticket stake“, EUR 120,30. Um var að ræða færslu vegna þátttöku í þýsku lottóspili, NKL. Færslunni var synjað með þeirri ástæðu að korthafi færi yfir hámark.

Þann 30. ágúst 2013 lagði sóknaraðili kr. 55.000 inn á kreditkortið og kr. 5.000 þann 31. ágúst 2013.

Þann 2. september 2013 voru EUR 120.30 færðar á kreditkort sóknaraðila.

Þann 2. september 2013 var númer sóknaraðila dregið í NKL happdrætti. Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun dagsettri 30. september 2013.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst EUR 470,80.

Sóknaraðili vísar til þess að viðskiptamanni í Þýskalandi hafi verið tjáð að ekki væri innstæða á reikningi sóknaraðila, sem hafi ekki verið rétt þar sem innstæða var á reikningnum þann 31. ágúst síðan 30. ágúst. Ekki hafi verið millifært og því hafi happdrættismiði sóknaraðila orðið ógildur.

Sóknaraðili mótmælir því að um raðgreiðslur hafi verið að ræða. Sóknaraðili hafi haft samband við umboðsmann fyrirtækisins í Þýskalandi til að kanna hversu háa upphæð hann hafi átt að greiða til að vera með. Þegar hann hafi fengið þær upplýsingar hafi hann lagt þá upphæð og rúmlega það inn á kreditkortinu og hafi svo látið vita að innstæða væri fyrir hendi og þeir gætu skuldfært þann dag. Þrátt fyrir að þeir hafi reynt aftur og aftur hafi komið synjun frá G með þeim formerkjum að innstæða væri ekki fyrir hendi. Ekki hafi verið um raðgreiðslu að ræða heldur eingreiðslu og geti umboðsmaður þýska fyrirtækisins ekki skuldfært gjaldið nema með samþykki sóknaraðila í hvert sinn og eftir að sóknaraðili hafi séð til þess að reikningurinn væri í lagi.

Sóknaraðili bendir á að þrátt fyrir að G haldi því fram að um raðgreiðslu hafi verið að ræða og það sé ekki leyfilegt samkvæmt þeirra reglum, þá leyfi þeir úttekt af reikningnum 2. september. Þá hafi það verið orðið of seint fyrir sóknaraðila sem hafi misst af vinningnum.

Sóknaraðili telur að ef varnaraðilar hefðu farið eftir sínum eigin reglum þá hefðu þeir ekki átt að skuldfæra greiðsluna. Sóknaraðili kveðst hafa undir höndum gögn sem sanni að hann hafi lagt inn á reikninginn 30. ágúst og líka gögn sem sanni að aðilarnir í Þýskalandi hafi ítrekað reynt að fá skuldfærsluna í gegn án árangurs.

Sóknaraðili kveðst ekki vera með neina raðgreiðslusamninga í gangi á umþrættu kreditkortinu, enda sé það ekki hægt.

Fer sóknaraðili fram á að varnaraðili G greiði honum tjónið sem hafi orðið fyrir vegna mistakanna. Sóknaraðili kveðst spila upp á vinningshlutfall 1/16. Eins og sjá megi á vinningaskrá hafi komið vinningur upp á 1 milljón á EUR joker á númeri sóknaraðila 2.213.229, en þar sem hann hafi ekki tekið þátt með því að borga 1,75 eða 17 EUR pr. miðanúmer hafi það orðið dýr afleikur. Sóknaraðili kveðst á endanum hafa fengið vinning EUR 461.

IV.

Athugasemdir varnaraðila G.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili bendir í upphafi á að sóknaraðili hafi verið með endurnýjun miðans í boðgreiðslum. Grein 15.2 viðskiptaskilmála F vegna Almenns korts sé svohljóðandi: „*Einstaklingar á aldrinum 16-18 ára geta sótt um að fá útgefið Visa plúskort með samþykki forráðamanns. Óheimilt er að nota plúskort fyrir sjálfvirkar greiðslur.*“ Vísar varnaraðili til þess að algjörlega sé óheimilt að nota fyrirframgreitt

greiðslukort fyrir boðgreiðslur (sjálfvirkar greiðslur). Korthafinn hafi því brotið skilmála kortsins og geti ekki krafði útgefanda eða G um bætur.

Varnaraðili vísar til þess að korthafi sé handhafi fyrirframgreidds Almenns VISA korts frá varnaraðila F. Útgefandi greiðslukortsins sé varnaraðili F sem líkt og öðrum innlendum útgefendum greiðslukorta beri skv. lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og öðrum reglum og leiðbeinandi tilmælum sem Fjármálaeftirlitið hafi gefið út að viðhafa áhættustýringu. Auk þess beri öllum VISA greiðslukortaútgefendum að uppfylla skilyrði VISA Europe um að svik og önnur misnotkun VISA greiðslukorta séu innan skilgreindra marka sem VISA Europe gefi út. Innifalið í útgáfuvinnsluhlutverki G fyrir útgefanda sé að sjá um áhættustýringu vegna misnotkunar greiðslukorta. VISA Europe krefjist þess að allir útgefendur VISA greiðslukorta í Evrópu láti VISA Europe í té skilgreindar breytur fyrir STIP kerfi (e. Stand in Processing) sem sé varakerfi ef, af einhverjum orsökum, greiðslukerfi VISA liggi niðri eða heimildakerfi útgefanda (hér heimildakerfi G). VISA Europe hlaði inn breytunum og noti þegar STIP varaleið verði virk. Skilgreindar breytur fyrir STIP kerfið séu ólíkar á milli fyrirframgreiddra greiðslukorta annars vegar og almennra kreditkorta hins vegar vegna mismunandi áhættustigs fyrir útgefanda. Skilgreind breyta í STIP kerfi fyrir kreditkorthafa sé einhver tiltekin úttektarheimild enda eigi hann lánstraust hjá útgefanda, sbr. úttektarheimild kortsins. Annað gildi um fyrirframgreidd greiðslukort. Úttektarheimild korthafa sé einungis inneign kortsins hverju sinni. Vegna þess sé í samræmi við eðlilega áhættustýringu útgefanda skilgreind breyta fyrir fyrirframgreitt greiðslukort í STIP kerfi að ávallt sé synjað um úttekt, óháð innstæðu. Af þessum sökum geti handhafi fyrirframgreidds greiðslukorts t.d. ekki notað það fyrir sjálfvirkar greiðslur (boðgreiðslur).

Varnaraðili vísar til þess að í því tilviki sem hér sé til endurskoðunar hafi verið stuðst við varaleið STIP þann 31. ágúst 2013 þegar NKL lottó hafi reynt að innheimta í boðgreiðslu, greiðslu að EUR 120,30 af fyrirframgreiddu greiðslukorti korthafans. Vegna þeirra skilgreindu breyta sem STIP kerfið sé bundið þá hafi úttekt korthafa verið synjað þrátt fyrir að í reynd hafi hann átt inneign á korti sínu. Útgefandi og varnaraðili hafi að öllu leyti verið að vinna í samræmi við viðskiptaskilmála kortsins, sbr. grein 15.2, enda geti útgefandi einungis þannig verið með áhættustýringu til að halda svikum og misnotkun í lágmarki eins og honum beri að gera.

V.

Athugasemdir varnaraðila F.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði aðallega vísað frá. Til vara krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili krefst þess að málinu verði vísað frá úrskurðarnefndinni, sbr. 5. og 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Samkvæmt 5. gr. er það skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns. Varnaraðili bendir á að framlögð gögn sanni ekki að sóknaraðili hafi beint kröfum sínum að varnaraðila og þeim verið hafnað.

Vísar varnaraðili til 6. gr. samþykktanna en þar sé kveðið á um hvers konar mál nefndin fjalli ekki um. Samkvæmt e-lið greinarinnar fjalli nefndin ekki um mál sem séu það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau séu ekki tæk til úrskurðar. Í kröfugerð sóknaraðila segi aðeins „EUR 470,80“. Að mati varnaraðila sé kröfugerð sóknaraðila svo óskýr að hún sé ekki tæk til úrskurðar og málsatvik illa

upplýst. Engar lagatilvísanir eða málsástæður séu til stuðnings kröfu sóknaraðila og því ómögulegt fyrir varnaraðila að taka til varna í málinu. Þá sé hvergi að finna nánari skýringar eða eftir atvikum útreikninga fyrir umræddri fjárhæð. Einnig sé kröfugerðin það óskýr að úrskurðarnefndin geti ekki orðað niðurstöðu sína í samræmi við hana. Að mati varnaraðila séu því skilyrði ákvæðis 1. másl. e-liðar 6. gr. samþykkt fyrir úrskurðarnefndina ekki uppfyllt.

Verði ekki fallist á kröfu um frávísun málsins krefst varnaraðili þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Eins og áður er rakið sé kvörtunin mjög óskýr. Af kvörtuninni virðist mega lesa eftirfarandi: „Viðskiptavinur NKL sjá meðf. bréf. Viðskiptamanni í Þýskalandi var tjáð að ekki var innistæða á reikn. sem var ekki rétt það var innistæða.“ „Næg innistæða var frá 30.8 ... ekki millifært fyrr en 2/10 sem varð til þess að miðinn varð ógildur.“ Undir fyrirsögninni „Athugasemdir (ef einhverjar eru)“ í kvörtuninni segi síðan eftirfarandi: „Ég tel að þar sem fjárhæð á reikningi mínum var til frá 30.8 og NKL sýnir kvittun frá 31.8 og er tjáð að ekki sé innistæða af G.“

Varnaraðili bendir á að með kvörtuninni hafi fylgt afrit af tölvubréfi frá NKL til sóknaraðila, dags. 2. september 2013, þar sem fram komið að fyrirtækið hafi reynt að skuldfæra kreditkort sóknaraðila án árangurs fyrir „6th Class ticket stake“ 31. ágúst kl. 11:41 CET. Í bréfinu komi jafnframt fram að miðanúmer sóknaraðila hafi verið dregið í umræddum útdrætti. Með kvörtuninni hafi einnig fylgt afrit af kvittun fyrir innborgun á kreditkort sóknaraðila. Samkvæmt kvittuninni hafi innborgun að fjárhæð kr. 32.000 verið framkvæmd 27. september 2013. Þá hafi fylgt afrit af tölvubréfi frá varnaraðila til sóknaraðila, dags. 2. september 2013, þar sem fram komi að 31. ágúst hafi korthafi farið yfir hámarksfjárhæð. Jafnframt hafi fylgt með reikningsyfirlit sóknaraðila hjá bankanum. Þar merki sóknaraðili sérstaklega við færslur 30. og 31. ágúst merktar með VISA, fyrri færslan að fjárhæð kr. 55.000 og hin síðari að fjárhæð kr. 5.000. Engar frekari skýringar fylgi með vegna framangreindra færslna.

Varnaraðili telur af ofangreindum tilvitnunum og gögnum málsins að ráða megi að sóknaraðili hafi ætlað sér að vera áskrifandi að happdrættismiða eða lottómiða. Það hafi hins vegar ekki gengið eftir þar sem ekki hafi verið heimild á kreditkort sóknaraðila. Af gögnum málsins verði ekki séð að sóknaraðili hafi sýnt fram á að næg innstæða hafi verið, eða eftir atvikum átt að vera, á kreditkort hans í umrætt sinn. Með kvörtuninni hafi ekki fylgt staðfestingar þess efnis, kvittanir eða annað sem sýni fram á slíkt. Aðeins hafi fylgt kvittun fyrir innborgun á kreditkort sóknaraðila að fjárhæð kr. 32.000 en sú innborgun hafi verið framkvæmd eftir að umrædd skuldfærsla hafi farið árangurslaust fram. Varnaraðili fái því ekki séð að fyrir hendi séu forsendur til að verða við kröfu sóknaraðila.

Varnaraðili bendir á að umrætt kreditkort sé svokallað „VISA í +“ kort. Í viðskiptaskilmálum komi fram að VISA plúskort séu fyrirframgreidd kreditkort. Einungis sé hægt að nota kortin að því sem inneign nemi. Ekki sé heimilt né unnt að stofna til skuldar með plúskorti en slíkt geti þó gerst ef t.d. bilun verði í afgreiðslubúnaði, símalínunum, tölvum eða öðrum samskiptabúnaði innanlands sem utan. Í slíkum tilfellum fylgi þær skuldbindingar úttektartímabilum og eindögum kreditkorta og skuli greiddast þá. Þá komi fram að óheimilt sé að nota plúskort fyrir sjálfvirkar greiðslur.

Bendir varnaraðili á að samkvæmt kortaumsókninni hafi sóknaraðili ritað undir yfirlýsingu þess efnis að hann hefði kynnt sér viðskiptaskilmála varnaraðila og samþykkt þá að öllu leyti og skuldbindi sig til að nota kort sitt í samræmi við þá og hlíta þeim í hvívetna. Sóknaraðila hafi því mátt vera ljóst að hann gæti ekki notað

kortið fyrir boðgreiðslur og hafi því ekki getað verið áskrifandi að happdrættismiða NKL.

Samkvæmt öllu því sem að framan er rakið telur varnaraðili ekki forsendur til að verða við kröfu sóknaraðila.

VI.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að skuldfærslu á fyrirframgreiddu kreditkorti sóknaraðila vegna happdrættisvinnings sem hann varð af, þar sem kreditkort hans var ekki skuldfært fyrir miðakaupunum.

Verður í upphafi fjallað um kröfu sóknaraðila gegn varnaraðila F.

Samkvæmt 5. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki er það skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki.

Varnaraðili F kveður sóknaraðila ekki hafa beint kröfum sínum að bankanum og þeim verið hafnað. Af gögnum málsins verður ekki ráðið að sóknaraðili hafi beint kröfu sinni að varnaraðila F. Verður þegar af þeirri ástæðu ekki hjá því komist að vísa kröfu sóknaraðila gegn varnaraðila F frá, með vísan til 5. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Því næst verður vikið að kröfu sóknaraðila að því er varðar varnaraðila G.

Í 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki er fjallað um þau mál sem nefndin fjallar ekki um. Samkvæmt e-lið 6. gr. samþykktanna fjallar nefndin ekki um mál sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.

Í máli þessu krefst sóknaraðili EUR 470,80, sem hann telur sig hafa orðið af í NKL happdrætti, þar sem ekki var skuldfært strax fyrir miðanum. Kröfufjárhæðina virðist sóknaraðili hafa reiknað þannig að hann hafi tekið EUR 960 margfaldað með 3 og svo 0,16 og bætir svo tíu evrum við svo útkoman verður EUR 470,8. Hvorki liggja fyrir skýringar sóknaraðila á þessum útreikningi né staðfesting happdrættisins á fjárhæð vinningsins. Í ljósi þessa verður að telja að mál sóknaraðila sé svo óljóst og illa upplýst að það sé ekki tækt til úrskurðar. Verður því ekki hjá því komist að vísa kröfu sóknaraðila gagnvart varnaraðila G frá, með vísan til e-liðar 6. gr. samþykktu fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Öllum kröfum sóknaraðila, M, á hendur varnaraðilum, F og G, er vísað frá.

Reykjavík, 20. desember 2013.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Unnur Erla Jónsdóttir