

Ár 2016, föstudaginn 25. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hrannar Már Gunnarsson, Oddur Ólason og Þorvaldur Emil Jóhannesson.

Fyrir er tekið **mál nr. 33/2016**:

**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 31. maí 2016, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar, 1. júní 2016, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 28. júní 2016. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar, dags. 2. ágúst 2016, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir sóknaraðila bárust með tölvupósti, dags. 2. september 2016.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 7. og 21. október og 25. nóvember 2016.

### **II.**

#### **Málsatvik.**

Sóknaraðili var stödd á vínveitingastað í Reykjavík, laugardagskvöldið 23. apríl 2016. Sóknaraðili notaði VISA kreditkort sitt nr. X (hér eftir kreditkortíð) til að greiða fyrir rauðvínsglas kl. 01:03 aðfarnótt 24. apríl 2016. Á tímabilinu frá kl. 01:08 og til kl. 01:52 var kreditkortíð notað til að i) framkvæma tvær úttektir í hraðbanka þar sem kr. 80.600 voru teknar út (að meðtöldum kostnaði); ii) til að kaupa vörur í verslun fyrir kr. 27.841; og iii) til að kaupa vörur á bensínsstöð fyrir kr. 46.634. Samtals námu úttektir af kreditkortinu á þessum tíma því kr. 155.075. Þá bera gögn málsins með sér að reynt hafi verið að nota kreditkortíð í níu skipti til viðbótar en án árangurs. Samkvæmt gögnum málsins lítur út fyrir að notkun kreditkortsins hafi verið með þeim hætti að bæði örgjörvi kreditkortsins var lesinn og PIN-númer slegið inn.

Sóknaraðili uppgötvaði að seðlaveski hennar, og þar með kreditkort hennar er horfið þegar hún er á heimleið síðar um nóttina og telur að því hafi verið stolið eftir að hún keypti rauðvínsglasið. Sóknaraðili leitaði að kreditkortinu á sunnudeginum og þegar sú leit bar ekki árangur þá tilkynnti hún það glatað. Í viðbótarathugasemdum vegna málsins kveðst hún hafa leitast við að tilkynna varnaraðila um málið strax um nóttina en ekki séð neinar leiðir til þess. Hún hafi ekki áttað sig á þeim möguleika að tilkynna A um glatað kort.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst endurgreiðslu á þeim færslum sem gerðar voru á kreditkort sóknaraðila 24. apríl 2016 frá 01:08 - 01:52, samtals að fjárhæð kr. 155.075. Til vara er þess krafist að sóknaraðili fái endurgreitt kr. 155.075 að frádregnum 150 evrum vegna sjálfsábyrgðar.

Sóknaraðili kvartar yfir því að hún skuli bera ábyrgð á óheimiluðum úttektum sem nema samtals kr. 155.075 sem hafi verið gerðar með kreditkorti sóknaraðila í kjölfarið á því að seðlavaski hennar hafi verið stolið. Ábyrgðinni hafi alfarið verið varpað á sóknaraðila með þeim rökstuðningi að úttektirnar hafi verið gerðar með bæði örgjörva og PIN-númeri. Þá virðist varnaraðili túlka það sjálfkrafa og einhliða að um stórfellt gáleysi hafi verið að ræða af hálfu sóknaraðila, þar sem einhver óþekktur aðili hafi komist yfir PIN-númer sóknaraðila.

Sóknaraðili telur sig hafa varðveitt kortið með tryggum og réttmætum hætti, og gætt að PIN-númerinu í samræmi við skilmála kreditkortafyrirtækisins. Samkvæmt lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 (hér eftir gþl.), þá ber notenda að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðils, sbr. 2. mgr. 51. gr. en í skýringum komi fram að „með nauðsynlegum ráðstöfunum er átt við aðgerðir af hálfu notandans sem réttmætt má telja að gera kröfu til af hans hálfu“. Sóknaraðili vísar til þess að stuldurinn á korti sóknaraðila og PIN-númeri hafi átt sér stað aðfaranótt sunnudags við barborð. Við þessar aðstæður telur sóknaraðili sig hafa beitt öllum réttmætum leiðum til að tryggja PIN-númer sitt, en hún hafi bæði skýlt þegar hún hafi slegið númerið inn og hafi beitt öllum eðlilegum og raunhæfum leiðum til að vernda innsláttinn. Þá viti sóknaraðili ekki hvernig viðkomandi hafi komist yfir PIN-númerið, en það hafi verið mikið af fólki á barnum þetta kvöld, það hafi verið hleypt inn í hollum, þröngt hafi verið við barborðið og posinn hafi verið staðsettur frekar ofarlega. Jafnframt sé nú til ýmis búnaður, t.d. einfaldar hitamyndavélar sem hægt sé að ná upplýsingum eftir að PIN-númerið hafi verið slegið inn og því mögulegt að PIN-númerið hafi verið fundið út með slíkum leiðum þrátt fyrir að sóknaraðili hafi beitt öllum nauðsynlegum varúðarráðstöfunum. Þá geti sóknaraðili ekki séð hvernig neytendur eigi að geta tryggt PIN-númer sín og kort betur í þessum aðstæður heldur en sóknaraðili hafi gert, ekki nema með öfgafullum leiðum um að t.d. dyraverðir reki fólk frá barborðinu á meðan hver og einn greiði í posanum. Eftir að sóknaraðili hafði lokið greiðslu á barnum þá hafi sóknaraðili geymt kreditkortíð í handtösku sem hún hafði utan um hálsinn á sér allan tímann, en mikil mannmergð hafi verið á veitingastaðnum.

Þá vísar sóknaraðili í ii. lið 10. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila ásamt v. lið 4. gr. og vii. lið 4. gr. sömu skilmála.

Sóknaraðili kveðst ekki hafa verið með PIN-númer kortsins meðferðis þegar því hafi verið stolið, en hún hafi geymt kortið í veski sínu eins og þorri almennings og hafi farið að öðru leyti eftir þeim fyrirmælum sem kveðið sé á um í kreditkortaskilmálum varnaraðila. Þegar af þessum ástæðum sé ekki unnt að meta það til gáleysis, og þaðan af síður til stórfellds gáleysis, við vörslu eða notkun kortsins að óprúttum aðila hafi tekist að yfirlögðu ráði að komast yfir PIN-númer kortsins og í kjölfarið stela kortinu.

Í ljósi aðstæðna og aðbúnaðar við innslátt PIN-númers og varðveislu kortsins þá telur sóknaraðili sig hvorki hafa vanrækt skyldur sínar né sýnt af sér stórkostlegt gáleysi. Varnaraðili verði að sýna fram á með sannanlegum hætti vilji hann meina að því hafi verið háttað á annan veg. Ekki sé rétt að skýra kreditkortaskilmála með þeim hætti að sóknaraðili eigi að bera hlutlæga ábyrgð. Í því samhengi vísar sóknaraðili í

úrskurð nefndarinnar nr. 22/2013. Þá vísar sóknaraðili einnig til úrskurðar nefndarinnar í máli nr. 120/2012. Erlendar úrskurðarnefndir hafi t.a.m. tekið þá afstöðu að ekki sé um vanrækslu eða stórfellt gáleysi af hálfu neytenda að ræða ef fjármálastofnun geti ekki sýnt fram á slíkt.

Umræddar úttektir af korti sóknaraðila hafi allar verið gerðar á innan við klukkutíma og greinilegt sé að þjófurinn hafi verið að flýta sér að ná út peningum áður en hún yrði vör við að kortinu væri stolið, og það hafi tekist. Augljóst sé að um einbeittan brotavilja hafi verið að ræða.

Þá sé sóknaraðili með 80.000 kr. heimild á úttekt í hraðbanka á sólarhring, en þjófurinn hafi náð út 80.000 kr. í hraðbanka á innan við 10 mínútum eftir að kortinu hafi verið stolið. Það sé svo reynt 6 sinnum í röð að taka út umfram þessa upphæð í hraðbönkum og færslum verið hafnað. Að mati sóknaraðila hefði kortafélagið átt að vera með viðvörunarbúnað, þannig að ef reynt sé að ítrekað að taka út eftir að hámarksheimild sé náð eða t.d. reynt að taka út langt umfram heimild oftast en einu sinni, og þá sérstaklega um miðja nótt, að þá sé korti lokað sjálfkrafa.

Í viðbótarathugasemdum sóknaraðila vísar hún til eldra debetskortsins sem varnaraðili fjallar um í athugasemdum sínum. Ástæða þess að sóknaraðili nefndi það ekki í kvörtun sinni hafi verið sú að hún hafi ekki séð ástæðu til þess þar sem hún hafi ekki séð samhengi á milli þeirra tveggja atburða og hafi ekki heldur vitað að það hefðu verið gerðar tilraunir til úttektar á debetskortinu umrædda nótt.

Þá vísar sóknaraðili til þess að það liggja ekki fyrir að rétt PIN-númer hafi verið notað á eldra debetskortið, heldur eingöngu að PIN-númer hafi verið notað og telur sóknaraðili að væntanlegir þjófar hafa líklegast prófað sama PIN-númer og á kreditkortinu, en þar sem kortinu hafi verið lokað áður þá hafi það ekki tekist.

#### IV.

##### **Athugasemdir varnaraðila.**

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi með því að gæta ekki að PIN-númeri kreditkortsins. Þá hafi hún ekki heldur gætt að því að hafa kreditkortið hjá sér og komast þannig hjá því að það gæti komist í vörslur óviðkomandi aðila. Þá hafi kreditkortið ekki verið tilkynnt glatað fyrr en kl. 9:46 að morgni sunnudagsins 24. apríl 2016. Með þessu hafi korthafi brotið gegn þeirri skyldu sinni, sbr. 1. lið 10. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila að tilkynna glatað kort tafarlaust til útgefanda. Að mati varnaraðila sé ljóst að ekkert hafi komið fram í málinu sem gefi tilefni til að hægt sé að slá því föstu að sóknaraðili hafi ekki sýnt af sér stórfellt gáleysi umrædda nótt og í samræmi við gildandi lög og samningssamband sóknar- og varnaraðila liggja fyrir að varnaraðili beri ekki með neinu móti ábyrgð á tjóni sóknaraðila.

Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. gþl. hafi sóknaraðila borið að nota kreditkortið í samræmi við skilmála um útgáfu þess. Þá sé tekið fram í 2. mgr. 51. gr. gþl. að notanda beri að „gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins.“ Í athugasemdum með frumvarpi því er varð að gþl. sé tekið fram að þessi varúðarregla eigi við um PIN-númer og með nauðsynlegum ráðstöfunum sé átt við aðgerðir af hálfu notandans sem réttmætt megi telja að gera kröfu til af hans hálfu.

Þá sé í 56. gr. gþl. kveðið á um ábyrgð greiðanda þegar um ræði óheimilaða greiðslu. Samkvæmt ákvæðinu beri greiðandi sjálfur tjón að jafnvirði EUR 150 í íslenskum krónum sem rekja megi til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða stafi af óréttmætri nýtingu greiðslumiðils sem leiðir af því að greiðandi hafi ekki

uppfyllt skyldu sína samkvæmt lögum þessum til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins.

Í 2. mgr. 56. gr. gþl. sé allur vafi tekinn af því að greiðandi beri sjálfur allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hafi stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla í það minnsta af einum af skyldum sínum sem fram koma í 51. gr. laganna sé það gert af ásetningu eða af stórfelldu gáleysi.

Um samningssamband málsaðila gildi enn fremur kortaskilmálarnir. Samkvæmt kortaskilmálunum sé sóknaraðili handhafi kreditkortsins og bankinn útgefandi. A annist kortavinnslu og færslumiðlun fyrir varnaraðila, sbr. i. lið 1. gr. kortaskilmálanna. Með umsókn um kreditkortíð og notkun þess eftir móttöku hafi sóknaraðili samþykkt kortaskilmálana fyrir sitt leyti og sé bundin af þeim, sbr. ii. liður 1. gr. kortaskilmálanna. Með því að vanrækja að fylgja kortaskilmálunum hafi sóknaraðili vanefnt samningsskyldur sínar. Vanefndir í samninga- og kröfurétti hafi almennt þau réttaráhrif að sá sem vanefnir skyldur sínar fyrirgeri rétti sem hann gæti annars átt. Varnaraðili vísar til iii. lið, iv. lið, v. lið og vi. lið 4. gr. kortaskilmálanna. Samkvæmt þeim sé engum vafa undirorpið að PIN-númer komi í stað undirritunar og sé rík áhersla lögð á að korthafi varðveiti kreditkortíð gaumgæfilega. Jafnframt sé lögð á það þung áhersla að korthafi gæti þess að enginn sjái þegar PIN-númer sé slegið inn við notkun kortsins. Þessu til viðbótar sé fjallað um almennar varúðarreglur sem korthöfum beri að fylgja við varðveislu og notkun kreditkortsins. Undir þessa kortaskilmála hafi sóknaraðili gengist.

Varnaraðila sé hins vegar ljóst að kreditkort kunna að glatast. Við slíkum aðstæðum hafi verið brugðist með kortaskilmálunum og vísar varnaraðili í þessu samhengi til 10. gr. kortaskilmálanna. Samkvæmt greininni sé m.a. lögð sú skylda á korthafa að tilkynna tafarlaust til útgefanda verði hann var við óheimilaðar úttektir. Ljóst sé að sóknaraðili hafi ekki tilkynnt tafarlaust til útgefanda, heldur hafi tæplega níu klukkustundir liðið þar til hún hafi tilkynnt bankanum um að kortið væri glatað en allar úttektir af kreditkortinu hafi átt sér stað áður en sóknaraðili tilkynnti kortið glatað. Þá vísar sóknaraðili til ábyrgð korthafa á úttektum kreditkortsins skv. iii. lið 10. gr. kortaskilmálanna.

Samkvæmt málavaxtalýsingu sóknaraðila hafi hún verið stödd á vínveitingastað aðfaranótt sunnudags og hafi notað kreditkort sitt til að greiða fyrir drykk og hafi slegið inn PIN-númer sitt. Hún telur sig hafa beitt öllum „eðlilegum og raunhæfum leiðum til að vernda innsláttinn“ og „gætti þess að enginn sæi þegar ég sló inn PIN-númer mitt.“ Jafnframt komi fram í kvörtun hennar að hugsanlegt sé að hitamyndavélum af einhverju tagi hafi verið beitt í því skyni að nálgast PIN-númer hennar. Þá komi fram í málavaxtalýsingunni að sóknaraðili hafi geymt kortið í handtösku og verði málavaxtalýsingin ekki skilin öðruvísi en að kreditkortinu sem hafi verið í seðlaveski hennar hafi verið stolið úr handtösku sem sóknaraðili hafði um hálsinn. Á þessar útskýringar sóknaraðila geti varnaraðili með engu móti fallist. Telja verði einstaklega ólíklegt að óprúttinn aðili hefði komist yfir kreditkortíð ef þess hefði verið gætt jafn tryggilega og fram komi í kvörtun hennar. Þá beri gögn málsins ekki annað með sér en að þegar veski sóknaraðila með kreditkortinu hafi verið hnuplað hafi hinn óprúttni aðili jafnframt stolið eldra debetkorti, sem þá hafði verið tilkynnt glatað nokkrum dögum áður. Samhliða því hafi hinn óprúttni aðili komist yfir PIN-númer beggja kortanna. Annars sé með öllu útilokað að aðfaranótt 24. apríl 2016 hafi verið gerðar tilraunir til að nota kreditkortíð annars vegar og eldra debetkortið hins vegar með réttum PIN-númerum beggja kortanna. Þannig hafi tekist að framkvæma greiðslur og úttektir úr hraðbanka með kreditkortinu en ekki hafi tekist að taka út af eldra debetkortinu enda hafði því þá verið lokað eftir tilkynningu sóknaraðila til varnaraðila þann 18. apríl 2016.

Eina raunhæfa skýringin á því að óviðkomandi aðili hafi komist yfir PIN-númer kreditkortsins sé því sú að það hafi verið geymt hjá kortinu. Að mati varnaraðila geti það hreinlega ekki staðist að einhver aðili hafi komist yfir rétt PIN-númer kreditkortsins og rétt PIN-númer eldra debetkortsins þegar sóknaraðili hafi verið að greiða fyrir drykk með kreditkortinu kl. 01:03 aðfaranótt 24. apríl 2016 enda liggja fyrir að eldra debetkortið hafi ekki verið notað, og því síður PIN-númer þess, umrædda nótt. Beri þegar af þessum sökum að hafna beri öllum kröfum sóknaraðila.

Ef nefndin tekur ekki undir ofangreinda röksemdafærslur telur varnaraðili óumdeilt að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilega að sér þegar hún hafi slegið inn PIN-númer sitt. Hafi það annað hvort átt sér stað á vínveitingastaðnum eða hugsanlega við fyrra tímamark. Varnaraðili vilji sérstaklega taka fram að í gögnum málsins liggja ekki fyrir neinar upplýsingar um að einhvers konar búnaði hafi verið beitt til að nálagst PIN-númer sóknaraðila og engar vísbendingar séu um slíkan búnað. Að mati varnaraðila liggja ekki annað fyrir en að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð og varðveislu kortsins annars vegar og PIN-númersins hins vegar. Sú háttsemi hafi verið þess valdandi, með vísan til vi. liðar 4. gr., sbr. iii. liðar 10. gr. kortaskilmálanna, að varnaraðili beri ekki ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Sóknaraðili sjálfur ber ábyrgð á tjóni sínu eða sá sem olli henni umræddu tjóni. Kröfum sínum geti hún ekki réttilega beint að varnaraðila. Þá telur varnaraðili að mál hollensku úrskurðarnefndarinnar sem sóknaraðili vísar til sé ekki sambærilegt þessu máli og því ekki fordæmisgefandi fyrir íslensku nefndina. Varnaraðili telur að hollenska málið sé ólíkt þessu máli að því leyti að í málinu hafi legið fyrir að glæpagengi hafi fylgt korthafanum eftir um nokkurra daga skeið með það að markmiði að komast yfir PIN-númer hennar. Með dómi hafi þessir aðilar verið sakfelldir í refsímáli en almennt séu gerðar miklar kröfur til sönnunar sektar í refsímálum. Þá virðist hollenska nefndin leggja niðurstöðu dómstólsins í refsímálinu til grundvallar mati sínu á því hvort um stórfellt gáleysi hafi verið að ræða. Það að dómurinn hafi komist að þeirri niðurstöðu að um refsivert athæfi hafi verið að ræða virðist hafa ráðið miklu um þá niðurstöðu að ekki væri um stórfellt gáleysi korthafans að ræða en engu að síður hafi korthafinn verið látinn bera hluta tjónsins sjálfs.

Í því máli sem hér um ræðir sé ekki fyrir hendi óyggjandi sönnun þess að korti sóknaraðila hafi verið stolið. Þá bendi ekkert til þess að fylgst hafi verið með háttsemi sóknaraðila með skipulegum hætti í því skyni að komast yfir PIN-númer hennar. Samkvæmt málavaxtalýsingu sóknaraðila hafi málið verið kært til lögreglu en engar upplýsingar liggja fyrir um afdrif þeirrar kær. Leiði rannsókn lögreglu til útgáfu ákæru sé sóknaraðila í lófa lagið að leggja fram bótakröfu í því skyni að fá tjón sitt bætt úr hendi tjónvalds.

Af öllu ofangreindu sé því nærtækast að ætla að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilegrar aðgæslu við varðveislu PIN-númersins annars vegar og kreditkortsins hins vegar en líkt og áður hafi verið rakið og með hliðsjón af ákvæðum gþl. og kreditkortaskilmálunum leiði slíkt til þess að korthafinn sjálfur beri tjón sitt í samræmi við almennar reglur skaðabótaréttar.

Þessu til viðbótar vísar varnaraðili til fjölmargra fyrri úrskurða nefndarinnar, s.s. í málum nr. 3/2011, 11/2004, 18/2006, 10/2008, 6/2010, 120/2012 og 22/2013 en niðurstaða nefndarinnar hafi verið í öllum tilvikum sú að hafna kröfum kvartenda í málum þar sem álitæfnin svipa að verulegu leyti til þess álitæfnis sem hér sé uppi.

Þá vill varnaraðili koma þeirri staðreynd að þegar starfsmenn varnaraðila hafi byrjað að afla gagna vegna athugasemda þessarar hafi komið í ljós að sóknaraðili hafi tilkynnt debetkort sitt sem tengt hafi verið tékkareikningi hennar nr. Y (hér eftir eldra debetkortið) glatað hinn 18. apríl 2016 og hafi kortinu verið lokað þann sama dag og

nýtt kort hafi verið stofnað á sóknaraðila í kerfum bankans. Notkun eldra debetkortsins sé hins vegar um margt upplýsandi. Þannig hafa frá 24. apríl 2016 verið framkvæmdar 42 færslur með eldra debetkortinu, þ.e. sex dögum eftir að sóknaraðili hafði tilkynnt það týnt og á sama tíma og kreditkortid glatast. Í öllum tilvikum sé færslunum hafnað þar sem eldra debetkortinu hafði verið lokað strax í kjölfar þess að það hafi verið tilkynnt glatað. Af þessum 42 færslum sé til að mynda ein tilraun til úttektar í hraðbanka kl. 01:28 aðfaranótt 24. apríl 2016. Við þá tilraun sé rétt PIN-númer slegið inn. Sú tilraun sem og aðrar tilraunir til greiðslu með eldra debetkortinu eftir það reyndust árangurslausar þar sem búið hafi verið að tilkynna eldra debetkortid glatað og það því ekki lengur virkt.

## V.

### Niðurstaða.

Sóknaraðili beindi kröfum sínum að varnaraðila F og A. Undir rekstri málsins hefur verið leitt í ljós að þeir fjárhagslegu hagsmunir sem deilt er um tilheyra sóknaraðila og varnaraðila F, útgefanda umrædds kreditkorts. A hefur ekki tekið til varna og telst ekki aðili að máli þessu.

Agreiningur aðila lýtur að lýtur að endurgreiðslu úttekta á kreditkort sóknaraðila, sem framkvæmdar voru þann 24. apríl 2016, samtals að fjárhæð kr. 155.075,-.

Lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu gilda um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna.

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 PIN-númerinu sínu og skal hvorki láta öðrum það í té né geyma það með kortinu. Hvorki í lögum 120/2011, né í kortaskilmálum sem gilda á milli aðila, er tekið með afdráttarlausum hætti á því hver eigi að bera hallann af úttektum þar sem glatað kort, sem læst er með PIN númeri, er notað, án þess að neitt sé leitt í ljós um hvernig á úttektum stendur. Ástæðan virðist augljóslega sú að hvorugur aðilinn að viðskiptunum gæti í raun fellt sig við að bera í raun hlutlæga ábyrgð á slíkum úttektum.

Í lögnum er þessu álitamáli beinlínis vísað til þeirra sem fjalla um mál hverju sinni því í 2. mgr. 54. gr. laganna segir

*„Ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer 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.“*

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 120/2011 segir

*„Í 2. mgr. er sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi, ein og sér, til sönnunar því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 51. gr. frumvarpsins. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.“*

Í 56. gr. eru svo settar niður í þremur málsgreinum þær viðmiðunarreglur að korthafi beri tjón sem takmarkist við jafnvirði 150 Evra ef um er að ræða einfalt gáleysi

notandans. Notandinn ber alla ábyrgð ef um er að ræða ásetning eða svíksamlega háttsemi, en ef um er að ræða stórfellt gáleysi skal tekið tillit til „*eðlis persónubundinna öryggisþátta greiðslumiðils og málsatvika þegar hann týndist [...]við ákvörðun fjárhæðar þeirrar sem greiðanda verður gert að bera sjálfur*“.

Það er mat nefndarinnar að þau samskipti varnaraðila við starfsmenn A sem varða eldra debetkort sóknaraðila sem lögð hafa verið fram, séu ekki nógu skýr og afdráttarlaus til að unnt sé að leggja til grundvallar að hún hafi þetta sama kvöld glatað eldra ógiltu debetkorti og einnig réttu PIN númeri þess.

Að ofan er rakin frásögn sóknaraðila á málsatvikum og telur hún líklegast að kreditkortinu hafi verið stolið af henni. Hún tilkynnti ekki tafarlaust um missi kortsins. Frásögn sóknaraðila er trúverðug, svo langt sem hún nær, en felur ekki í sér neina skýringu á því hvað gerðist umrætt kvöld og hvernig kort og PIN nr. voru nýtt um nóttina.

Við mat á því hvað teljast „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 51. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN nr. þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki unnt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferð greiðslukorta, en þessar venjur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telur nefndin óhjákvæmilegt að leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi þegar það er metið á þann stranga mælikvarða sem hér á við. Er þá ekki síst litið til þess hve langur tími leið þar til hún tilkynnti kortið glatað.

Í samræmi við þetta verður leyst úr málinu á grundvelli 2. mgr. 56. gr. gþl. og sóknaraðila gert að bera tjón vegna umræddra úttekta.

### Ú r s k u r ð a r o r ð:

Þeirri kröfu sóknaraðila, M, að varnaraðili, F, beri tjón vegna óheimilaðra greiðslna af kreditkorti sóknaraðila þann 24. apríl 2016, er hafnað.

Reykjavík, 25. október 2016.

---

Haukur Guðmundsson

---

Oddur Ólason

---

Þorvaldur Emil Jóhannesson

## Sératkvæði

### Geir Arnar Marelsson og Hrannar Már Gunnarsson

Ágreiningur aðila lýtur að endurgreiðslu úttekta á kreditkort sóknaraðila, sem framkvæmdar voru þann 24. apríl 2016, samtals að fjárhæð kr. 155.075,-.

Lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu gilda um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna.

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 PIN-númerinu sínu og skal hvorki láta öðrum það í té né geyma það með kortinu. Hvorki í lögum 120/2011, né í kortaskilmálum sem gilda á milli aðila, er tekið með afdráttarlausum hætti á því hver eigi að bera hallann af úttektum þar sem glatað kort, sem læst er með PIN númeri, er notað, án þess að neitt sé leitt í ljós um hvernig á úttektum stendur. Ástæðan virðist augljóslega sú að hvorugur aðilinn að viðskiptunum gæti í raun fellt sig við að bera í raun hlutlæga ábyrgð á slíkum úttektum.

Í lögnum er þessu álitamáli beinlínis vísað til þeirra sem fjalla um mál hverju sinni því í 2. mgr. 54. gr. laganna segir

*„Ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fer 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.“*

Í skýringu sem fylgdi þessu ákvæði í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 120/2011 segir

*„Í 2. mgr. er sérstaklega tiltekið að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu er sú staðreynd að greiðslumiðill var notaður ekki endilega fullnægjandi, ein og sér, til sönnunar því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða af ásetningi eða stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla skyldur skv. 51. gr. frumvarpsins. Af þessu leiðir að við mat á þætti notanda greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslu hverju sinni skal litið til annarra atvika.“*

Í 56. gr. eru svo settar niður í þremur málsgreinum þær viðmiðunarreglur að korthafi beri tjón sem takmarkist við jafnvirði 150 Evra ef um er að ræða einfalt gáleysi notandans. Notandinn ber alla ábyrgð ef um er að ræða ásetning eða sviksamlega háttsemi, en ef um er að ræða stórfellt gáleysi skal tekið tillit til „*eðlis persónubundinna öryggisþátta greiðslumiðils og málsatvika þegar hann týndist [...]við ákvörðun fjárhæðar þeirrar sem greiðanda verður gert að bera sjálfur*“.

Fyrir liggur að sóknaraðili var stödd á vínveitingastað þegar veski hennar var stolið og í kjölfarið var greiðslukort hennar notað til þess að versla vörur og taka úr hraðbanka fjárhæðir fyrir alls 155.075 krónur á 44 mínútna löngu tímabili aðfaranótt 24. apríl 2016. Allar þessar úttektir hafa krafist þess að PIN-númer greiðslukortsins hafi verið slegið inn. Sóknaraðili telur sig hafa gætt að PIN-númeri sínu samkvæmt þeim áskilnaði sem kemur fram í skilmálum varnaraðila.,

Að mati undirritaðra er almennt ekki hægt að gera ríkari kröfur til korthafa en þær að PIN-númer greiðslukorts sé aldrei geymt með greiðslukortinu og að korthafi gæti að sér með eðlilegum hætti við innslátt PIN-númers.

Af málalíbúnaði varnaraðila má hins vegar ráða að hann telji upplýst í málinu að sóknaraðili hafi geymt PIN-númer greiðslukortsins í veski sínu ásamt



greiðslukortinu, og að þar hafi jafnframt verið að finna eldra greiðslukort sem var óvirkt og PIN-númer þess greiðslukorts, þannig að áskilnaði 2. mgr. 56. gr. gþl. um stórfellt gáleysi sé fullnægt. Þessu til stuðnings vísar varnaraðili til þess að klukkan 01:28 aðfaranótt 24. apríl 2016 hafi verið skráð færsla á eldra greiðslukortið þar sem PIN-númer þess hafi verið slegið inn. Þannig telur varnaraðili að þar sem óprúttinn aðili gat komist yfir bæði greiðslukortin og PIN-númer þeirra beggja umrædda nótt hljóti sóknaraðili að hafa geymt PIN-númer greiðslukortanna beggja í veski sínu ásamt greiðslukortunum og að slíkt feli í sér stórfellt gáleysi af hennar hálfu.

Hins vegar kemur hvergi fram í gögnum málsins að rétt PIN-númer eldra greiðslukortsins hafi verið slegið inn samhliða notkun þess, eins og varnaraðili heldur fram. Af þeim sökum er ekki sýnt fram á að PIN-númer umræddra greiðslukorta hafi verið geymd í veski sóknaraðila þegar því var stolið. Þannig segir í gögnum málsins að í tvígang hafi verið reynt að nota eldra og óvirka greiðslukortið. Annars vegar hafi verið reynt að nota greiðslukortið í hraðbanka og hins vegar í verslun N1. Í tilfalli hraðbankans hafi viðkomandi ekki fengið að slá inn PIN-númer, þar sem greiðslukortið hafi verið óvirkt, og í verslun N1 hafi segulrönd greiðslukortsins verið notuð en greiðslukortinu verið hafnað þar sem það væri óvirkt. Þessi seinni færsla virðist vera færslan sem skráð er klukkan 01:28 og nefnd er hér að framan. Það vill þó svo til að á þeim tíma sem umræddar tilraunir voru gerðar hafði N1 ekki innleitt hjá sér svonefnt „Pinnið á minnið“ fyrirkomulag og því snéri posinn ekki að viðskiptavininum, eins og venjan er hér á landi. Af þeim sökum hefur ekki verið slegið inn PIN-númer samhliða þeirri færslu, en hafa verður í huga að veigamikill hluti rökstuðnings varnaraðila snéri að því hvernig notkun eldra greiðslukortsins ásamt PIN-númeri þess átti að sýna fram á að sóknaraðili hafi brotið gegn skilmálum um notkun greiðslukortsins með því að geyma PIN-númer og greiðslukort í sama veskinu.

Við mat á því hvað teljast „nauðsynlegar varúðarráðstafanir“ í skilningi 51. gr. laganna og hvað telst „stórfellt gáleysi“ verður í fyrsta lagi að líta til þeirra hagsmuna sem um er að tefla. Möguleikinn á að óprúttir aðilar komist yfir kort og PIN nr. þeirra er alltaf fyrir hendi og hagsmunirnir sem eru í húfi, eru svo ríkir að það kallar á mjög strangt sakarmat gagnvart þeim sem varðveita þessa greiðslumiðla. Hins vegar er við þetta sakarmat ekki unnt að líta með öllu fram hjá þeim venjum sem skapast hafa við meðferð greiðslukorta, en þessar vejnur taka nokkuð mið af því að dagleg notkun greiðslukorts krefst þess að notandinn slái sífellt inn öryggisnúmer kortsins, við misöruggar aðstæður sem seljendur vöru og þjónustu skapa.

Að virtum öllum þeim lagaákvæðum sem um þessi viðskipti gilda, telja undirritaðir að ekki sé unnt að leggja í raun hlutlæga ábyrgð á sóknaraðila þótt kort hans og öryggisnúmer hafi komist í hendur óprúttinna aðila. Er það því okkar mat að réttast sé að fella atvik undir 1. mgr. 56. gr. gþl. og verður sóknaraðila gert að bera tjón vegna þessara úttekta að jafnvirði 150 evra miðað við opinbert viðmiðunargengi eins og það var skráð þegar úttektirnar voru gerðar

Reykjavík, 2. desember. 2016.

Geir Arnar Marelsson

Hrannar Már Gunnarsson