

Ár 2019, föstudaginn 17. maí, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Unnur Erla Jónsdóttir og Þorvaldur Emil Jóhannesson..

Fyrir er tekið **mál nr. 19/2018:**

M
gegn
fjármálafyrirtækinu 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. október 2018 með kvörtun sóknaraðila, dags. 12. október 2019 Með tölvupósti nefndarinnar 29. október 2019, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust 22. janúar 2019 með bréfi dags.31. október 2018. Bréfið var sent sóknaraðila með tölvupósti nefndarinnar 22. janúar 2019 og honum gefinn kostur á að koma athugasemdum sínum á framfæri.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 29. mars, 5. apríl og 3. og 17. maí 2019.

II.

Málsatvik

Hinn 15. ágúst 2018 fór sóknaraðili í hraðbanka í París. Hann tók þar út af korti sínu 400 EUR. Stuttu síðar fékk sóknaraðili skilaboð í símann um fjórar úttektir af kortinu, fyrir 88.734 kr. Hann hringdi um leið í neyðarnúmer varnaraðila og lét loka kortinu og upplýsti jafnframt um það sem hafði gerst. Við heimkomu fyllti sóknaraðili út eyðublöð vegna málsins, þar sem hann óskaði eftir endurgreiðslu á fyrrgreindum fjórum úttektum, og beið svo eftir viðbrögðum varnaraðila.

Nokkrum dögum síðar heyrði sóknaraðili frá varnaraðila og var beiðni hans um endurgreiðslu hafnað. Varnaraðili vísaði til þess að við skoðun á málinu hefði komið í ljós að kortið hafi verið við lestarstöð og örgjörvi og PIN-númer hafi verið notað. Úttektin var því talin vera á eigin ábyrgð sóknaraðila. Sóknaraðili segir að engin lestarstöð hafa verið þar sem úttektin fór fram og að hann hafi aldrei látið frá sér kortið. Ekki er vitað hvaða aðferð úttektaraðili notaði til að komast yfir kortaupplýsingarnar.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum 88.000 kr.

Sóknaraðili byggir á því að hann hafi ekki sjálfur framkvæmt fyrrgreinda úttekt og eigi þar með rétt á endurgreiðslu úr hendi varnaraðila.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili byggir á því að afar ördukt sé að meta aðstæður út frá atvikalýsingu sóknaraðila, en ekki verði þó séð, að þær hafi gert sóknaraðila óhægt um vik að viðhafa þær varúðarráðstafanir sem almennt er krafist af korthöfum, sbr. þau ákvæði kortaskilmála sem verða rakin hér á eftir. Sóknaraðili hafi ekki leitað til eiganda hraðbankans eða lögreglu svo unnt væri að staðreyna hvort á honum hafi verið búnaður til að afrita örgjörva og/eða PIN-númer.

Varnaraðili vísar til þess að samkvæmt 3.1. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila samþykkir korthafi að hlíta gildandi viðskiptaskilmálum korta útgefanda. Samkvæmt 6.1. gr. skilmálanna er korthafi ábyrgur fyrir varðveislu kortsins þannig að óviðkomandi aðili komist ekki yfir það, enda beri honum að gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka og annarra verðmæta. Þá ber korthafa samkvæmt 6.9. gr. skilmálanna ávallt að gæta að PIN-númerinu sínu og skal hvorki láta það öðrum í té né geyma það með kortinu. Í sömu grein skilmálanna kemur m.a. fram að varðveiti korthafi ekki PIN-númer í samræmi við þau fyrirmæli sé um að ræða stórfellt gáleysi.

Varnaraðili vísar til þess að í 14.3. gr. skilmála segir: „Hafi glatað kort verið notað af óviðkomandi aðila áður en hvarf þess er tilkynnt ber korthafi sjálfsábyrgð. Fjárhæð sjálfsábyrgðarinnar er að jafnvirði 150 evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi (kaupgengi) eins og það er skráð hverju sinni. Við ákvörðun fjárhæðar sjálfsábyrgðar er horft til þess hvernig korthafi varðveitti kortið og PIN-númer og málsatvik þegar kortið týndist, glataðist eða var nýtt með óréttmættum hætti. Korthafi er ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar eru með PIN-númeri, hafi hann ekki varðveitt PIN-númer í samræmi við grein 6.9. enda telst varðveisla með öðrum hætti stórfellt gáleysi. Korthafi er einnig ábyrgur fyrir öllum snertilausum úttektum, hafi hann ekki tilkynnt útgefanda með sannanlegum hætt að kortið hafi glatast. Korthafi er ábyrgur fyrir allri notkun og greiðslu úttekta sé um að ræða stórfellt gáleysi eða svik af hans hálfu í sambandi við kort sem tilkynnt eru glötuð.“

Varnaraðili vísar einnig til þess að um viðskipti aðila gildi ennfremur lög nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu. Lögin taka til greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Samkvæmt 1. mgr. 51. gr. laganna skal notandi greiðsluþjónustu, sem á rétt á að nota greiðslumiðil, nota greiðslumiðilinn í samræmi við skilmála um útgáfu og notkun hans. Í 2. mgr. sama ákvæðis segir að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlega varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins.

Þá vísar varnaraðili til þess að í 1. mgr. 56. gr. laganna er kveðið á um að greiðandi skuli bera tjón vegna óheimilaðra greiðslna sem nemur allt að jafnvirði 150 evra (EUR) 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 hefur ekki uppfyllt skyldu sína samkvæmt lögnum til að tryggja

persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Enn fremur er í 2. mgr. sama ákvæðis kveðið á um að greiðandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða stórfelldu gáleysi.

Með hliðsjón af því sem hefur verið rakið byggir varnaraðili á því að líta verði svo á að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi 2. mgr. 56. gr. laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu og 6.9., sbr. 14. gr. framangreindra skilmála varnaraðila. Vísar varnaraðili til þess að við það mat vegi þungt að sóknaraðili hafi ekki leitað til lögreglu eða eiganda hraðbanka þrátt fyrir að hann staðhæfi að úttektirnar hafi verið honum ljósar þegar í stað og að hann hafi dvalið áfram á sama stað í nokkra daga. Sóknaraðili hafi ekki gert neinar ráðstafanir sem hefðu getað varpað ljósi á málsatvik.

Samkvæmt mati varnaraðila er ekki unnt að byggja niðurstöðu þessa máls á því við hvaða aðstæður kortið var notað í umrætt sinn, nánar tiltekið á því að útgefendur korta stefni notendum þeirra í hættu með því að gera notkun PIN-númers ófrávíkjanlega óháð aðstæðum. Korthafi hefur alla jafna einn tók á því að meta og takmarka áhættu af þeim aðstæðum sem hann kemur sér í hverju sinni, það á við meðferð hvers konar fjármuna sem aðra hagsmuni korthafa. Vísar varnaraðili til þess að engin merki séu um að á notkunarstað hafi farið fram skipuleg afbrotastarfssemi með til þess gerðum hug- eða vélbúnaði.

Þá vísar varnaraðili til úrskurða nefndarinnar, svo sem nr. 120/2012, 22/2013 og 33/2016.

Að lokum byggir varnaraðili á því ekki séu skilyrði fyrir því að fella atvik undir 1. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu. Varnaraðili telur einnig að hér sé ekki uppi sú aðstaða að sóknaraðili beri ekki ábyrgð á úttektum sem staðfestar hafa verið með PIN-númeri sökum þess að vara/þjónusta hafi ekki verið afhent. Þar sem um úttektir í peningum hafi verið um að ræða.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur aðila lýtur að kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu úttekta með kreditkortu sóknaraðila, sem framkvæmdar voru erlendis þann 15. ágúst 2018, samtals að fjárhæð 690 EUR í fjórum færslum.

Í kreditkortaskilmálum varnaraðila kemur fram í 6.1.gr. að kreditkortinu sé verðmæti sem gæta skuli eins og peninga eða tékka. Samkvæmt 6.9. gr. ber korthafa ávallt að gæta að PIN-númeri sínu og skal hvorki láta öðrum það í té né geyma það með kortinu, enda beri honum að gæta þess á sama örugga hátt og peninga, tékka og annarra verðmæta. Í sömu grein kemur fram að ef korthafi varðveitti ekki PIN-númer í samræmi við þau fyrirmæli sé um stórfellt gáleysi að ræða. Þá kemur fram í 14.3. gr. skilmálanna að korthafi beri sjálfsábyrgð á notkun óviðkomandi aðila á glötuðu korti, áður en hvarf þess er tilkynnt. Fjárhæð sjálfsábyrgðarinnar er 150 evrur í íslenskum krónum. Korthafi er hins vegar ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar hafa verið með PIN-númeri, hafi hann ekki varðveitt PIN-númerið í samræmi við 6.9. gr., enda telst varðveisla með öðrum hætti stórfellt gáleysi.

Við mat á því hvort fallast eigi á endurgreiðslu úttekta af kreditkortu sóknaraðila að fjárhæð 690 EUR verður að líta til þess hvort háttsemi sóknaraðila teljist til stórfellds gáleysis, sbr. 14.3. gr., sbr. 6.9. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila. Ljóst er af gögnum málsins að bæði örgjörvi og PIN-númer sóknaraðila var notað við greindar úttektir. Sóknaraðili hefur ekki lýst því með hvaða hætti úttektaraðili hafi komist yfir bæði

örgjörva og PIN-númer hans. Í ljósi þess sem fyrir liggur í málinu verður ekki annað ráðið en að sóknaraðili hafi ekki tryggt með nægjanlegum hætti persónubundna öryggisþætti á korti sínu. Með vísan til 14.3. gr., sbr. 6.9. gr. kreditkortaskilmála varnaraðila og 2. mgr. 56. gr. laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, er kröfu sóknaraðila hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 17. maí 2019.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Þorvaldur Emil Jóhannesson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir
Unnur Erla Jónsdóttir