

Ár 2019, fimmtudaginn 10. október er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Einar Bjarni Einarsson, Erla Arnardóttir, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 7/2019**:

M
gegn
fjármálafyrirtækinu F

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M, hér eftir nefnd sóknaraðili, annars vegar og F hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 3. maí 2019 með kvörtun sóknaraðila, dags. 20. desember 2018. Með tölvupósti nefndarinnar 3. maí var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Með bréfi 21. júní 2019 bárust athugasemdir varnaraðila og voru þær áframsendar með tölvupósti 24. júní 2019 til sóknaraðila og honum gefinn kostur á að koma athugasemdum sínum á framfæri. Ítrekanir voru sendar 1. ágúst og 6. september 2019 en engin frekari gögn bárust.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 27. september og 4. og 10. október 2019.

II.

Málsatvik

Á tímabilinu 1.-4. október 2018 voru fimm erlendar færslur framkvæmdar á kreditkortu sóknaraðila frá X. Í kvörtun, dagsettri 24. október 2018, til A gerði sóknaraðili athugasemdir við framangreindar færslur. Í kvörtuninni hakaði sóknaraðili við valmöguleikana að ekki kannast við færslurnar og að hún hefði hvorki átt hlutdeild né samþykkt notkun á korti sínu fyrir umræddum úttektum. Einnig hakaði sóknaraðili við að kortið hefði verið í hennar vörslu á þeim tíma sem úttektin hefði átt sér stað. A setti málið í endurkröfufurli á þeim forsendum og voru sóknaraðila endurgreiddar færslurnar hinn 8. nóvember 2018. Í kjölfarið bárust A mótmæli í ódagsettu bréfi frá Y ásamt gögnum. Í bréfinu heldur Y því fram að meðfylgjandi gögn sýni fram á að korthafi hafi átt aðild að færslunum, þ.e. tekið þátt í viðskiptunum með því að gefa upp kortaupplýsingar sínar. Hinn 6. desember sl. barst varnaraðila tölvupóstur frá A með þeim upplýsingum að ekki hefði verið um svíksamlegar færslur að ræða þar sem að korthafi hefði tekið þátt í viðskiptunum. Varnaraðili skuldfærði því á ný kröfur Y á kort sóknaraðila.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst þess að fá endurgreiddar fimm færslur sem voru framkvæmdar á kreditkorti hennar á tímabilinu 1.-4. október 2018.

Sóknaraðili telur færslurnar óeðlilegar. Þá vísar sóknaraðili til þess í kvörtun sinni að ástæða þess að Y séu með mynd af ökuskírteini hennar sé sú að Y hafi beðið um mynd af því til að leggja pening inn á kort hennar, en það hafi aldrei verið gert.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

Varnaraðili telur að um viðskipti aðila gildi lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 og að lögin gildi um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Varnaraðili vísar til 51. gr. laganna og telur jafnframt að samkvæmt 2. mgr. 56. gr. laganna skuli greiðandi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hafi 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 meðfylgjandi gögnum byggir varnaraðili á því að líta verði svo á að sóknaraðili hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 og greinar 5.3 í almennum viðskiptaskilmálum varnaraðila. Að mati varnaraðila vegur þungt við það mat að sóknaraðili skráði inn upplýsingar um sjálfa sig og kreditkort sitt á heimasíðu Y til að eiga í viðskiptum í gegnum síðuna, auk þess sem hún hafi sent afrit af ökuskírteini sínu. Þá hafi verið um alls fimm erlendar færslur að ræða og vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili hafi haldið viðskiptunum áfram þrátt fyrir að hafa mátt átta sig á því eftir hverja færslu að um úttektir en ekki innborganir væri að ræða. Telur varnaraðili einnig að líta verði til þess að sóknaraðili gerði fyrst athugasemd við færslurnar með kvörtun, dags. 24. október sl., eða 10 dögum eftir síðustu úttekt Y af kortinu. Kveðst varnaraðili því ekki með neinu móti geta talist bera ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Framangreindu til stuðnings vísar varnaraðili jafnframt til úrskurða nefndarinnar í málum nr. 120/2011, 22/2013, 33/2016 og 19/2018.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðili skuli endurgreiða sóknaraðila fimm erlendar færslur sem voru framkvæmdar á kreditkorti sóknaraðila á tímabilinu 1.-4. október 2018.

Fallist er á með varnaraðila að lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 gildi um greiðsluþjónustu sem veitt er hér á landi, sbr. 1. gr. laganna. Einnig er fallist á með varnaraðila að um samningssamband aðila gildi almennir viðskiptaskilmálar varnaraðila, sbr. 1. mgr. 51. gr. laganna. Í grein 5.3 almennu viðskiptaskilmála varnaraðila er fjallað um ábyrgð. Þar segir m.a. að varnaraðili gangi út frá því að allar greiðslur/úttektir með korti hafi verið framkvæmdar af korthafa og í samræmi við vilja reikningsseiganda þar til sýnt hafi verið fram á annað.

Í kvörtun sóknaraðila til A, dagsettri 24. október 2018, hakaði sóknaraðili við valmöguleikana að ekki kannast við færslurnar og að hún hefði hvorki átt hlutdeild né samþykkt notkun á korti sínu fyrir umræddum úttektum. Gögn málsins gefa hins vegar

til kynna að sóknaraðili hafi framkvæmt greiðslurnar af fúsum og frjálsum vilja og hefur hún ekki sýnt fram á annað.

Þá ber að nefna að sóknaraðili hefur ekki svarað boðum nefndarinnar um að koma að athugasemdum eða röksemdum eftir að athugasemdir varnaraðila bárust.

Að öllu framangreindu virtu verður ekki fallist á kröfur sóknaraðila.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

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

Reykjavík, 10. október 2019.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Einar Bjarni Einarsson
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Erla Arnardóttir
Magnús Fannar Sigurhansson