

Ár 2021, 9. desember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Fura Sóley Hjálmarsdóttir, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir og Lilja Jensen.

Fyrir er tekið **mál nr. 9/2021**:

**Málskotsaðili M
gegn
fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

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

Málið barst úrskurðarnefndinni 12. júlí 2021, með kvörtun sóknaraðila dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 12. júlí 2021 kvörtunin send varnaraðila sem var gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Athugasemdir varnaraðila bárust í tölvupósti 30. ágúst, með bréfi dags. 21. júlí 2021 og viðbótar athugasemdir 2. september 2021. Voru þær sendar sóknaraðila í tölvupósti 2. september 2021. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 12. október 2021, þar sem hún óskar eftir frekari gögnum frá varnaraðila. Viðbótargögn bárust 14. október 2021 og voru send sóknaraðila í tölvupósti samdægurs. Athugasemdir sóknaraðila við þeim bárust 28. október og 4. nóvember 2021. Kallað var eftir frekari athugasemdum og gögnum frá Íslandsbanka og bárust þau 24. nóvember 2021. Voru þau kynnt sóknaraðila.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11. nóvember og 2. og 9. desember 2021.

II.

Málsatvik

Hinn 18. apríl 2021 fékk sóknaraðili smáskilaboð vegna sendingar sem hún virðist hafa átt von á og virtist koma frá pósthjónustufyrirtækinu DHL. Í smáskilaboðunum kom fram að sóknaraðili þyrfti að greiða 1,99 evrur til að staðfesta sendinguna með því að fara inn á tiltekna vefslóð. Sóknaraðili fór inn á vefslóðina og gaf þar upp kortaupplýsingar sínar, þ.e. nafn, kortanúmer, gildistíma og CVC númer. Sóknaraðili fékk síðan send önnur smáskilaboð með sérstökum öryggiskóða sem notaður var til að slá inn og staðfesta greiðsluna. Til viðbótar öryggiskóðanum kom þar fram að greiðslan sé að fjárhæð 78.315 kr. og að viðtakandi hennar, þ.e. seljandi, sé Blockchain.com. Sóknaraðili staðfesti greiðsluna að fjárhæð 78.315 kr. með öryggiskóðanum. Fyrir liggur í málinu að um svika smáskilaboð var að ræða en ekki smáskilaboð frá DHL.

Daginn eftir, hinn 19. apríl 2021, sendi sóknaraðili endurkröfubeiðni til varnaraðila og tvo tölvupósta þar sem óskað var eftir því að greiðslan yrði stöðvuð og kortinu lokað. Sama dag virðist sóknaraðili einnig hafa hringt í varnaraðila en í síðari

tölvupóstinum óskaði sóknaraðili eftir því að varnaraðili myndi staðfesta skriflega við sig að hann teldi 99% líkur á því að hún myndi fá þessa greiðslu leiðrétta.

Sóknaraðili ítrekaði kröfur sínar með tölvupósti 23. apríl 2021 og bætti því við að hún teldi færsluna óheimila þar sem að með skuldfærslu hennar hafi verið farið yfir hámarksheimild kortsins. Þá ítrekaði sóknaraðili kröfur sínar aftur með bréfi dags. 26. apríl 2021.

Varnaraðili svaraði tölvupósti sóknaraðila frá 23. apríl 2021 hinn 27. apríl s.á. og benti m.a. á að þar sem færslan hafi verið samþykkt með öryggiskóðanum væri endurkröfuréttur, sbr. endurkröfubeiðni sóknaraðila, dags. 19. apríl 2021, takmarkaður. Jafnframt beindi varnaraðili þeim tilmælum til sóknaraðila að tilkynna slík svik til lögreglunnar á netfangið cybercrime@lrh.is.

Frá framangreindu svari varnaraðila áttu sér stað nokkur samskipti milli aðila en hinn 16. júní 2021 barst svar varnaraðila þess efnis að endurkröfunni hafi verið hafnað á þeim grundvelli að sóknaraðili hefði staðfest færsluna með öryggiskóða.

III.

Umkvörtunarefni

Sóknaraðili krefst aðallega skaðleysis eða eftir atvikum endurgreiðslu á sviksamlegri kreditkortafærslu á korti hennar, dags. 18. apríl 2021, að fjárhæð 78.315 kr. Í viðbótarathugasemdum sínum bætti sóknaraðili við þeirri kröfu til vara að ábyrgð hennar takmarkist við 150 evrur í íslenskum gjaldmiðli.

Í fyrsta lagi byggir sóknaraðili á því að ákvæði 11.2. í skilmálum varnaraðila um kreditkort eigi við. Þar komi fram að korthafi beri ekki tjón vegna úttekta sem hann eigi ekki sannarlega aðild að, sem sé augljóst að eigi ekki við í þessu tilviki, enda um svik að ræða. Þá eigi undantekningin frá þessu ákvæði ekki við þar sem hún hafi hvorki sýnt af sér sviksamlega háttsemi né stórfellt gáleysi. Sóknaraðili hafi aðeins sýnt af sér einfalt gáleysi með því að varðveita ekki persónubundna öryggisþætti á kreditkorti sínu.

Í öðru lagi byggir sóknaraðili á því að einfalt gáleysi hennar hafi ekki valdið tjóninu sem hún varð fyrir, heldur þeir öryggisþættir sem varnaraðili viðhafi í dag við framkvæmd færslna á kreditkortum, sem sé verulega ábótavant. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að hægt hafi verið að nota sama öryggiskóðann oftast en einu sinni í tæpa klukkustund, sem sé mun lakara öryggi en hjá öðrum aðilum, t.d. PayPal, þar sem hver öryggiskóði gildi aðeins í tíu mínútur. Þetta hafi haft þær afleiðingar að svikarinn hafi getað notað þann öryggiskóða sem hún sló inn í aðra færslu en þá sem hún samþykkti. Einnig bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ekki gefið út viðvörðun um netsvindl í nafni Póstsins og DHL á heimasíðu sinni fyrr en 29. apríl 2021, eftir að svikin áttu sér stað.

Í þriðja lagi byggir sóknaraðili á því að heimildarstaða hafi ekki verið fyrir hendi á kreditkorti sínu þegar umþrætt færsla var framkvæmd. Staða á kortinu hafi verið 23.616 kr. fyrir úttekt og færslan því fært stöðuna yfir 100.000 kr. hámarksheimildina eða í 101.931 kr. Varnaraðila hafi þar af leiðandi ekki verið heimilt að framkvæma færsluna.

Í viðbótarathugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2021 séu ófrávíkjanleg, að skilmálar varnaraðila víki fyrir þeim og að handbók Mastercard geti ekki gilt um viðskipti aðila því hún sé útgefin 4. maí 2021, eftir að umþrætt svik hafi átt sér stað.

Til viðbótar við framangreint byggir sóknaraðili á því að ákvæði 25. gr. laga um greiðsluþjónustu, sem fjalli um skaðabótaábyrgð greiðslustofnunar, eigi við. Af því ákvæði sé ljóst að varnaraðili geti ekki borið fyrir sig í einhliða skilmálum að í öllum

tilvikum sé um að ræða stórkostlegt gáleysi af hálfu korthafa við aðstæður sem þessar, enda gangi lög um greiðsluþjónustu framur skilmálum varnaraðila.

Í tengslum við tilvísun varnaraðila til 1. og 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu bendir sóknaraðili á að hún hafi uppfyllt af fremsta megni 3. mgr. greinarinnar, um að tilkynna án óþarfa tafar um misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Varnaraðili beri því einnig ábyrgð á greiðslunni samkvæmt 55. gr. laganna. Því til stuðnings vísar sóknaraðili til þess að greiðslan sé óheimil í skilningi ákvæðisins og fyrir liggi að sóknaraðili hafi uppfyllt skilyrði 3. mgr. 53. gr. laganna með því að tilkynna um tjónið án tafar.

Sé ekki á það fallist byggir varnaraðili til vara á því að hámark þess tjóns sem hún geti borið ábyrgð á sé 150 evrur í íslenskum krónum, sbr. 1. mgr. 56. gr. sömu laga. Þá eigi 2. mgr. 56. gr. laganna ekki við þar sem hún hafi aðeins sýnt af sér einfalt gáleysi, sbr. fyrri umfjöllun, en ekki ásetning eða stórfellt gáleysi.

Þá mótmælir sóknaraðili því sem röngu og villandi, að fimm ólíkir öryggiskóðar hafi verið sendir með smáskilaboðum til sóknaraðila. Staðreyndin sé sú að sóknaraðili hafi fengið send svika smáskilaboð með tilkynningu um DHL sendingu og greiðslutilkynningu að fjárhæð 1,99 evrur. Þannig sé mótmælt að nafn söluaðila og sú fjárhæð sem hafi átt að draga af korti hennar hafi komi fram áður en greiðslan hafi farið fram. Þá sé það röng sú fullyrðing varnaraðila að svikarinn hafi getað notað fimm ólíka öryggiskóða. Eins og sjáist í fyrirliggjandi gögnum hafi svikarinn misnotað kortið með því að stimpla inn sama öryggiskóðann í sex skipti, en ekki fimm, og í tæpa klukkustund, eða frá því kl. 16:41 til 17:26. Af óútskýrðum ástæðum hafi þau sex smáskilaboð horfið og sóknaraðili því þurft að kalla eftir læsilegum gögnum frá varnaraðila.

Sóknaraðili byggir jafnframt á því að varnaraðili hafi ekki uppfyllt upplýsingaskyldu sína samkvæmt 35. gr. laga um greiðsluþjónustu né heldur sönnunarbyrði fyrir því að hafa uppfyllt þá upplýsingaskyldu, sbr. 30. gr. laganna.

Einnig bendir varnaraðili á að varnaraðili hafi breytt verklagi sínu eftir að svikin áttu sér stað og sé m.a. farinn að senda smáskilaboð þegar grunur vaknar um sviksamlegar færslur, sem sýni að háttsemi varnaraðila hafi ekki verið tilhlýðileg.

Loks vísar sóknaraðili til þess að í frumvarpi því sem varð að lögum um greiðsluþjónustu segi að samkvæmt reglum neytendaréttar sé almennt lagt til grundvallar að í vafamálum gildi sú túlkun sem er neytandanum hagfelldust.

IV.

Athugasemdir varnaraðila

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað þar sem bankinn geti ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki gætt nægilegrar varúðar í viðskiptum á netinu.

Varnaraðili vísar sérstaklega til þess að ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði, sem sé persónuleg auðkenning korthafa með sérstökum öryggiskóða. Þá mótmælir varnaraðili þeirri staðhæfingu að hann hafi ekki næga öryggiskóðun og varnir gegn svikum en ein helsta öryggisvörn korta sé öryggiskóði, sem sé persónuleg auðkenning korthafa með sérstökum öryggiskóða. Gögn málsins sýni að fimm ólíkir öryggiskóðar væru sendir með smáskilaboðum í farsímanúmer í eigu sóknaraðila. Í umræddum smáskilaboðum komi fram nafn hins erlenda söluaðila og fjárhæð greiðslunnar, sem verið væri að staðfesta, í erlendum gjaldmiðli. Sóknaraðili hafi samþykkt tvo af öryggiskóðunum, þ.e. færsluna sem gerð var endurkrafa á að 78.315

kr. og aðra færslu að fjárhæð 125.304 kr., en ekki hafi ekki verið heimild fyrir þeirri síðarnefndu og því ekki farið í gegn.

Varnaraðili byggir kröfur sína í fyrsta lagi á því að ákvæði 11.2. í kreditkortaskilmálum varnaraðila eigi ekki við. Ljóst sé að sóknaraðili hafi sannarlega átt aðild að greiðslunni sem um ræði, enda komi skýrt fram í bréfi sóknaraðila til varnaraðila þann 11. maí 2020 að sóknaraðili hafi veitt dóttur sinni heimild til að gefa upp kortaupplýsingar sínar ásamt því að samþykkja greiðsluna með öryggiskóða sem hún hafi fengið sendan í smáskilaboðum.

Varnaraðili byggir í öðru lagi á því að skilyrði 2. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. grein 11.2. kreditkortaskilmála bankans, séu uppfyllt en samkvæmt ákvæðinu skuli korthafi bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Að mati varnaraðila leggi 1. mgr. 51. gr. sömu laga þá skyldu á sóknaraðila að nota kreditkortid í samræmi við kreditkortaskilmála varnaraðila, sbr. og grein 3.1. skilmálanna. Í grein 11.2. komi fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann eigi ekki sannanlega aðild að ef hann hafi látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Þar sé mælt fyrir um þær skyldur korthafa að varðveita persónubundna öryggisþætti sína og að það teljist stórfellt gáleysi að gera það ekki. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verði til þess að líta að sóknaraðili staðfesti færsluna með öryggiskóðanum þar sem fram kæmi nafn erlends söluaðila og fjárhæð í erlendum gjaldmiðli en ekki DHL í íslenskum krónum. Telja verði að tjón sóknaraðila megi því rekja til þess að hún hafi ekki varðveitt persónubundna öryggisþætti á korti sínu með öruggum hætti og beri því ábyrgð á færslunni, enda um stórfellt gáleysi að ræða.

Í þriðja lagi byggir varnaraðili á því að næg heimild hafi verið á korti sóknaraðila. Varnaraðili bendir á að kreditkort sé ekki bankareikningur heldur einksonar lánalína. Færslur safnist upp í skuld sem svo sé greidd og gerð upp um næstu mánaðamót. Með notkun á kreditkortinu séu korthafar að eyða peningum lánuðum frá bankanum. Bakfærðar færslur komi til lækkunar á stöðu á korti og heimildin aukist sem bakfærslunni nemi. Staðan sem birtist í netbanka og appi varnaraðila geti því breyst daglega. Hún sýni allar færslur á kreditkortinu hvort sem einungis sé um að ræða heimild til færslu eða endanlega færslu. Þegar seljandi óskar eftir heimild til færslu á kort þá taki heimildakerfið mið af stöðu heimildar kortsins á þeim tímamarki. Leiðréttingar eða bakfærslur á kort lækki stöðu á kreditkortinu og auki þar með heimild þess. Þann 18. apríl 2021, þegar sótt hafi verið um heimild fyrir hinni umþrættu færslu hafi verið næg heimild á kortinu og hún því samþykkt. Eftir þá færslu hafi staða kortsins verið 95.977 kr. Á gjalddaga komi fram að skuld vegna tímabilsins hafi verið 74.486 kr.

Í fjórða lagi byggir varnaraðili á því að fjárhagslegt tjón sóknaraðila sé ekki tilkomið vegna ófullnægjandi varna eða öryggis varnaraðila heldur vegna óvarkárni sóknaraðila í viðskiptum á netinu. Varnaraðili eigi enga sök á því og geti því ekki borið fjárhagslega ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Til þess þyrfti að sýna fram á sök varnaraðila og að hún væri orsök tjónsins. Það hafi ekki verið gert. Þvert á móti sé það sök sóknaraðila að hafa ekki gætt nægilega að sér þegar hún hafi slegið inn sérstaka öryggiskóðann og staðfest þar með færsluna og stórkostlegt gáleysi að grípa ekki til þeirra ráðstafana sem mælt er fyrir um á heimasíðu varnaraðila í leiðbeiningum um netöryggi og vörn gegn netsvikum en þar sé sérstaklega varað við svonefndum vefveiðum, þar sem óþekktir erlendir aðilar hafi verið að senda út skeyti í nafni stofnanna og fyrirtækja eins og DHL á Íslandi.

Að beiðni nefndarinnar lagði varnaraðili fram viðbótarathugasemdir með frekari gögnum og skýringum á kortastöðu sóknaraðila.

V.

Niðurstaða

Ágreiningur málsaðila lýtur að því aðallega hvort varnaraðili beri ábyrgð á kortafærslu að fjárhæð 78.315 kr. sem var framkvæmd á kreditkorti sóknaraðila hinn 18. apríl 2021, en einnig hvort ábyrgð sóknaraðila á færslunni takmarkist við 150 evrur í íslenskum gjaldmiðli.

Um viðskipti sóknaraðila og varnaraðila gilda kreditkortaskilmálar varnaraðila, og lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. 1. gr. og 1. mgr. 51. gr. laganna.

Í 55. gr. laga um greiðsluþjónustu er að finna þá meginreglu að þegar um óheimilaða greiðslu sé að ræða skuli greiðsluþjónustuveitandi þegar í stað endurgreiða notandanum fjárhæð óheimiluðu greiðslunnar og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef óheimilaða greiðslan hefði ekki átt sér stað. Málsgreinin gerir þó þann áskilnað að skilyrði 53. gr. laganna, sem fjallar um tilkynningu notanda um óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu, séu uppfyllt og að tekið sé tillit til annarra ákvæða IV. kafla laganna.

Hins vegar er undantekning frá framangreindri meginreglu í 56. gr. laga um greiðsluþjónustu. Í 2. mgr. greinarinnar segir að notandi skuli bera allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna hafi hann meðal annars látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Í 2. mgr. 51. gr. laganna er kveðið á um að við viðtöku greiðslumiðils beri notandanum að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti greiðslumiðilsins. Þá segir í 3. mgr. sömu greinar að notandi skuli tilkynna án óþarfa tafar um það verði hann var við tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Fyrir liggur að sóknaraðili uppfyllti kröfur 3. mgr. 51. gr. en eftir stendur 2. mgr. greinarinnar. Í ákvæði 1.1. í kreditkortaskilmálum varnaraðila er persónubundinn öryggisþáttur skilgreindur sem hvers konar auðkenning sem bundinn sé við viðkomandi einstakling eingöngu og hann einn geti notað til að sanna á sér deili í viðskiptum samkvæmt skilmálunum, svo sem rafræn skilríki, PIN númer og fingrafar, sbr. og 20. tölul. 8. gr. laganna. Í grein 6.10. kreditkortaskilmálanna eru lagðar skyldur á korthafa um varðveislu á persónubundnum öryggisþáttum sínum og er mælt fyrir um að varðveiti hann þá ekki í samræmi við greinina teljist það stórfellt gáleysi. Í grein 11.2. kemur fram að korthafi beri ábyrgð á tjóni vegna úttekta sem hann á ekki sannanlega aðild að ef hann hefur látið hjá líða að varðveita persónubundna öryggisþætti til samræmis við fyrirmæli í grein 6.10. Varðandi mat á skyldu sóknaraðila til að varðveita persónubundna öryggisþætti samkvæmt skilmálunum verður að líta til þess að samkvæmt framangreindu staðfesti sóknaraðili tvær færslur með tveimur öryggiskóðum þar sem meðal annars kom fram nafn söluaðila sem ekki var DHL.

Að teknu tilliti til framangreinds telur nefndin að tjón sóknaraðila megi rekja til þess að hún hafi látið ógert að uppfylla skyldu sína samkvæmt 2. mgr. 51. gr. laga um greiðsluþjónustu, þ.e. að varðveita persónubundna öryggisþætti á korti sínu, af stórfelldu gáleysi. Því ekki unnt að fella skaðabótaábyrgð á hendur varnaraðila á grundvelli laga um greiðsluþjónustu. Kemur þar af leiðandi ekki heldur til skoðunar hvort takmarka megi tjón sóknaraðila við 150 evrur í íslenskum krónum samkvæmt 1. mgr. 56. gr. laga um greiðsluþjónustu, sbr. 2. mgr. sömu greinar.

Kemur því í öðru lagi til skoðunar hvort byggja megi bótagrundvöll fyrir skaðleysiskröfu sóknaraðila á ólögfestu sakarreglunni. Sóknaraðili hefur einkum byggt skaðleysiskröfu sína á því að öryggisþættir sem varnaraðili viðhafi í dag við framkvæmd færslna á kreditkortum sé verulega ábótavant.

Skilyrði sakarreglunnar, sem þurfa öll að vera uppfyllt svo að bótaábyrgð varnaraðila virkist, eru að hægt sé að rekja tjón sóknaraðila til ólögmætrar og saknæmrar háttsemi, það er ásetnings eða gáleysis, orsakasamband sé fyrir hendi og að tjónið sé sennileg afleiðing af háttsemi varnaraðila.

Við sakarmatið ber að líta til þess að varnaraðili er að selja sérfræðipjónustu á þessu sviði og ber því sérfræðiábyrgð í skilningi skaðabótaréttar, sem leiðir til þess að ströngu sakarmati er beitt gegn honum. Í því felst í fyrsta lagi að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um hlutlæga þætti sakarreglunnar, svo sem um aðgæslu og vandvirkni í vinnubrögðum. Í annan stað að ríkari kröfur eru gerðar til varnaraðila um huglæga þætti sakarreglunnar, svo sem hvort varnaraðili vissi eða mátti vita um þær afleiðingar sem gæti leitt af athöfnum hans. Loks í þriðja lagi að sönnunarreglur geta sætt afbrigðilegri beitingu, sóknaraðila í hag, það er með frávikum frá sönnun um atvik að tjóni, frávikum frá sönnun um tjón og frávikum frá sönnun um orsakatengsl.

Jafnvel þótt fallist yrði á með sóknaraðila að varnaraðili hefði mátt viðhafa sterkari öryggisþætti, þá gæti það eitt og sér þó ekki verið grundvöllur skaðabótaábyrgðar varnaraðila í ljósi þess að með öllu er ósannað að sóknaraðili hefði ekki orðið fyrir tjóni, enda sýna málgögn að sú ályktun sóknaraðila að svikarinn hafi notað sama öryggiskóðann í tæpa klukkustund er ekki í samræmi við framlögð gögn, heldur virðist hann hafa slegið farsímanúmer hennar inn nokkrum sinnum til þess að fá nýja öryggiskóða senda. Þannig sést af gögnum málsins að sérstakur öryggiskóði var sendur fyrir hverja tilraun svikarans til að nota kort sóknaraðila og liggur fyrir að hún hafi látið svikaranum í té öryggiskóða að minnsta kosti tvisvar. Þá verður ekki fram hjá því litið að sú háttsemi sóknaraðila, að gefa upp kortaupplýsingar sínar og síðar öryggiskóða, verður að telja frumorsök tjóns sóknaraðila.

Framangreindu til viðbótar er vert að nefna að skyldur greiðsluþjónustuveitenda í tengslum við greiðslumiðil eru taldar upp í 52. gr. laga um greiðsluþjónustu. Að mati nefndarinnar fæst ekki séð af gögnum málsins að varnaraðili hafi vanrækt skyldu sína samkvæmt téðu ákvæði. Þá hefur sóknaraðili ekki sýnt fram á að varnaraðili hafi brotið í bága við aðrar skráðar eða óskráðar háttensisreglur sem gilda um starfsemi varnaraðila. Háttsemi varnaraðila, eða ætlaðir vankantar á öryggisþáttum varnaraðila, getur því ekki talist saknæm í skilningi sakarreglunnar.

Að framangreindu virtu telur nefndin sóknaraðila ekki hafa leitt nægar líkur að því að hafa orðið fyrir tjóni sökum háttsemi varnaraðila eða að hún hafi talist saknæm í skilningi sakarreglunnar. Skilyrði sakarreglunnar eru því ekki uppfyllt og ber varnaraðili ekki skaðabótaábyrgð á þeim grundvelli.

Í þriðja og síðasta lagi kemur til skoðunar hvort framkvæmd færslunnar hafi fært stöðu kortsins yfir hámarksúttektarheimild, og ef svo er hvort það valdi því að sóknaraðili beri ekki ábyrgð á greiðslu færslunnar.

Samkvæmt þeim gögnum sem varnaraðili lagði fram, að beiðni nefndarinnar um frekari gögn og skýringar á kortastöðu sóknaraðila, er ljóst að þegar umþrætt færsla var framkvæmd hafði sóknaraðili 100.000 kr. heimild á korti sínu og var búin að nota 17.662 kr. Sóknaraðili átti því til ráðstöfunar 82.338 kr. sem nægði fyrir umþrætta færslu að fjárhæð 78.315 kr.

Kröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila er því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð :

Kröfu sóknaraðila M á hendur varnaraðila F er hafnað.

Reykjavík, 9. desember 2021.

Auður Inga Ingvarsdóttir

Fura Sóley Hjálmarsdóttir
Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Geir Arnar Marelsson
Lilja Jensen