

Ár 2024, fimmtudaginn 8. febrúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Auður Inga Ingvarsdóttir, formaður, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Hrannar Jónsson, Jóhann Tómas Sigurðsson og Magnús Fannar Sigurhansson.

Fyrir er tekið **mál nr. 14/2023**:

Málskotsaðili 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 30. maí 2023, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar 6. júní 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 18. júlí 2023. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 14. ágúst 2023 og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 18. ágúst 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 24. ágúst 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við tölvupóst sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 31. ágúst, 2023. Nefndin óskaði eftir viðbótargögnum frá varnaraðila sem bárust í tölvupósti 30. janúar 2024 og voru þau send sóknaraðila til upplýsingar og bárust athugasemdir frá sóknaraðila 1. febrúar 2024.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 11. janúar, 1. og 8. febrúar 2024.

II.

Málsatvik.

Árið 2020 setti sóknaraðili reikninga vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu af bankareikningi sóknaraðila hjá varnaraðila. Hinn 12. desember 2021 reyndi sóknaraðili að taka umrædda reikninga úr greiðsludreifingu en það gekk ekki eftir, að sögn varnaraðila þar sem kröfuhafi reikninganna var annar en í upphafi eftir sameiningu sveitarfélaga á Austurlandi. Voru reikningar vegna skólamáltíða þess vegna ennþá greiddir af bankareikningi sóknaraðila frá 9. janúar 2022 til 2. maí 2023, samtals að fjárhæð 293.915 krónur.

Sóknaraðili kveðst hafa hringt í sóknaraðila hinn 22. mars 2023, sem varnaraðili kveður hafa verið 22. maí 2023, og óskað eftir því að fyrrgreindar kröfur vegna skólamáltíða yrðu felldar niður. Í framhaldinu hafi sóknaraðili farið fram á að varnaraðili endurgreiddi henni fyrrgreinda fjárhæð þar sem hún hefði sannanlega reynt að taka umrædda reikninga úr greiðsludreifingu tæpu einu og hálfu ári fyrir en vegna tæknilegra mála hjá varnaraðila hefði það ekki tekist.

Eftir símtöl og tölvupóstsamskipti milli aðila var kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu endanlega hafnað af varnaraðila þann 25. maí 2023.

III. Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili viðurkenni mistök sín, sem sóknaraðili kveður felast í því að varnaraðili hafi ekki tekið umrædda reikninga úr greiðsludreifingu eftir að sóknaraðili hafi reynt að fella þá niður. Að auki krefst sóknaraðili þess að varnaraðili endurgreiði sóknaraðila 293.915 krónur sem hún telur varnaraðila hafa tekið út af reikningi sínum til greiðslu reikninga vegna skólamáltíða án heimildar sóknaraðila.

Sóknaraðili kveðst hafa fengið þær upplýsingar að ástæða þess að umræddar kröfur hafi ekki verið felldar niður tengist „bakkerfi“ hjá varnaraðila en ekki nokkru sem var á valdi sóknaraðila að gera. Telur sóknaraðili sig ekki hafa nein önnur tól í höndunum en aðgang sinn í heimabanka þar sem hún kveðst hafa tekið umrædda reikninga úr greiðsludreifingu. Það sé á ábyrgð varnaraðila að sú athöfn sóknaraðila hafi ekki borið tilskyldan árangur.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveðst sóknaraðili mótmæla því að bera ábyrgð á að umræddir reikningar hafi verið greiddir áfram. Telur sóknaraðili að þar sem annar kröfuhafi með nýja kennitölu hafi orðið að reikningum vegna skólamáltíða eftir sameiningu sveitarfélaga á Austurlandi þá hafi varnaraðila verið óheimilt að greiða reikningana áfram úr greiðsludreifingu af bankareikningi sóknaraðila þar sem sóknaraðili hafi ekki samþykkt nýjan kröfuhafa.

Kveðst sóknaraðili mótmæla því að það sé á hennar ábyrgð að fylgjast með því hvaða greiðslur eigi sér stað úr greiðsludreifingu þar sem það hafi verið tenging í kerfum varnaraðila sem hafi brugðist. Einnig hafi umræddur greiðsludreifingarreikningur ætíð verið falinn í appi sem sóknaraðili er með þar sem hún hafi ekki ráðstöfunarrétt yfir þeim fjármunum sem þar eru inni, enda eingöngu til notkunar í greiðsludreifingu.

IV. Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili kveður það óumdeilt að sóknaraðili hafi sett kröfu vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu, svokallaða netdreifingu. Við stofnun netdreifingar sé það viðskiptavinur sem útbúi áætlun yfir útgjöld fyrir hvern mánuð og bæti greiðsluseðlum, millifærslum og öðrum útgjaldaliðum í beingreiðslu. Það sé síðan viðskiptavinur sem velji skuldfærslureikning og fjárhæð sem greiða skuli inn á netdreifingarreikning.

Þegar sóknaraðili hafi reynt að eyða reikningum vegna skólamáltíða í desember 2021 þá hafi engir reikningar verið frá því sveitarfélagi sem reynt var að eyða reikningum frá heldur eingöngu frá sameinuðu sveitarfélagi á annarri kennitölu. Þeir reikningar hafi ekki verið teknir úr netdreifingu hjá sóknaraðila.

Varnaraðili kveðst vísa til almennra skilmála um innlánsreikninga hjá varnaraðila en í 14. kafla þeirri komi fram að það sé reikningseiganda að fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega og koma með athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 dögum eftir að reikningsyfirlit verður aðgengilegt. Berist ekki athugasemdir frá viðskiptavin vegna reikningsyfirlits teljist það samþykkt. Kveðst varnaraðili vísa til dóms Hæstaréttar í máli nr. 332/2006 því til stuðnings að ekki sé til staðar endurgjaldskrafa á hendur varnaraðila þar sem engar athugasemdir bárust frá sóknaraðila vegna reikningsyfirlita. Vísar varnaraðili einnig til dóma Hæstaréttar í

málum nr. 328/1999 og 81/2017 því til stuðnings að tilvist athugasemda við reikningsyfirlit sé nauðsynleg ef fara eigi fram á endurgreiðslu.

Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi fyrst leitað til starfsmanna varnaraðila vegna afskráningar umræddrar beingreiðslu um 18 mánuðum eftir að hafa reynt að eyða kröfunni úr útgjaldaáætlun sinni. Ábyrgð á greiðslufyrirmælum liggja hjá sóknaraðila og engar athugasemdir hafi komið í 17 mánuði. Virðist því sem sóknaraðili hafi allan þann tíma ekki farið yfir reikningsyfirlit sín til að athuga hvort reikningum hafi sannanlega verið eytt úr netdreifingu, en varnaraðili kveður sóknaraðila bera skýra ábyrgð á því að yfirfara reikningsyfirlit sín.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa verið í lófa lagi að hafa samband við varnaraðila strax eftir greiðslu fyrsta reikningsins eftir að hún eyddi reikningum úr greiðsluáætlun sinni í desember 2021 til að gera athugasemdir. Þannig kveðst varnaraðili byggja á því að sóknaraðili hafi sýnt af sér athafnaleysi, þvert gegn skilmálum bankans, sem og tómlæti. Á því geti varnaraðili ekki borið ábyrgð á.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili að þar sem nýr kröfuhafi hafi orðið til hefði sóknaraðili átt að þurfa að bæta reikningi frá honum við greiðsluáætlun sína. Varnaraðili vekur athygli á að um var að ræða kröfuhafaskipti en um aðilaskipti fer eftir almennum reglum kröfuréttar. Í þeim felst meðal annars sú meginregla að skyldur skuldara aukast ekki við framsal og skuldari heldur mótbárum sínum við kröfuhafaskipti. Hvernig þessum kröfum var háttað í kerfum bankans var gert til hagræðis fyrir íbúa Múlaþings að beiðni sveitafélagsins enda um fjöldann allan af kröfum að ræða. Það hefði ella getað valdið íbúum Múlaþings verulegum vandkvæðum ef háttur hefði ekki verið hafður á með þeim hætti sem gert var.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður varnaraðili einnig að hann geti ekki borið ábyrgð á því að viðskiptavinur hafi ekki farið yfir reikningsyfirlitin sín, líkt og honum ber að gera, yfir allt það tímabil sem um ræðir, eða í 17 mánuði. Að mati varnaraðila hefur sóknaraðili sýnt af sér athafnaleysi og tómlæti, þvert gegn skilmálum bankans, sem hann verður sjálfur að bera ábyrgð á.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur í máli þessu snýst einkum um það hvort varnaraðila beri að endurgreiða sóknaraðila andvirði greiðslna vegna skólamáltíða sem færðar voru af bankareikningi sóknaraðila í gegnum greiðsludreifingu í heimabanka hennar á netinu eftir að sóknaraðili hafði reynt að fjarlægja reikninga vegna þeirra úr greiðsludreifingu án árangurs.

Óumdeilt er að sóknaraðili setti kröfu vegna skólamáltíða í greiðsludreifingu, svonefnda netdreifingu, í heimabanka sínum og að hún reyndi að fjarlægja reikning vegna þeirra úr greiðsludreifingu án árangurs. Þá er það einnig upplýst að ástæða þess að sóknaraðila tókst ekki að afmá reikning vegna skólamáltíða úr greiðsludreifingu var vegna þess að búið var að breyta kennitölu útgefanda reikningsins, þar sem að upphaflegi kröfuhafinn hafði sameinast öðrum sveitarfélögum í eitt sveitarfélag sem hafði tekið yfir umræddar kröfur.

Við úrlausn máls þessa verður að líta til þess að þegar samningur um greiðsludreifingu var gerður þá gekkst sóknaraðili hvort tveggja undir almenna skilmála innlánsreikninga hjá varnaraðila og skilmála varnaraðila um netdreifingu. Í 9. gr. skilmála um netdreifingu kemur skýrt fram að það sé á ábyrgð notanda að fara yfir yfirlit netdreifingarreiknings, bera saman áætlun sína, fylgjast með greiðslum og því hvort framkvæmd sé að öllu leyti í samræmi við fyrirmæli notanda. Jafnframt sé það

alfarið á ábyrgð notanda að gera viðeigandi breytingar á útgjaldaáætlun og að bankinn muni ekki að neinu leyti eiga frumkvæði að því að gera lagfæringar eða breytingar á fyrirmælum notanda. Í 14. gr. skilmálanna er það jafnframt skilmerkilega tekið fram að notandi samþykki og geri sér grein fyrir að netdreifing er í einu og öllu á ábyrgð notanda sem og allt viðeigandi breytingar á netdreifingu í netbanka. Þá ber einnig að líta til almennra skilmála um innlánsreikninga hjá varnaraðila en í 14. kafla þeirra kemur fram að það sé reikningseiganda að fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega og koma með athugasemdir innan 30 daga frá greiðslu eða 10 dögum eftir að reikningsyfirlit verður aðgengilegt. Berist ekki athugasemdir frá viðskiptavini vegna reikningsyfirlits teljist það samþykkt. Varnaraðili hefur fært fram gögn sem bera það með sér að sóknaraðila hafi mátt vera það ljóst að ekki hafi tekist að afmá reikninga vegna mataráskriftar úr greiðsludreifingu.

Sóknaraðili gerði ekki athugasemdir við hinar umþrættu reikningsfærslur fyrr en 18 mánuðum eftir að hún hafði óskað eftir að afmá reikninga vegna þeirra úr greiðsludreifingu. Verður hún því að bera hallann af því athafnaleysi sínu sem gekk þvert gegn skýrum skilmálum sem hún hafði gengist undir. Þegar af þeirri ástæðu verður að hafna kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu hinna umþrættu greiðslna af hendi varnaraðila.

Með vísan til framangreinds er kröfu sóknaraðila um endurgreiðslu á færslum af bankareikningi sóknaraðila frá 9. janúar 2022 til 2. maí 2023, samtals að fjárhæð 293.915 krónur, hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

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

Reykjavík, 8. febrúar 2024.
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Hrannar Jónsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson