

# ÚRSKURÐARNEFND UM VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Fjármálaeftirlitið · Suðurlandsbraut 32 · 108 Reykjavík · Sími: 525 2700 · Fax: 525 2727

Ár 2004, miiðvikudaginn 15. september, er fundur haldinn í Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Guðjón Ólafur Jónsson, formaður, Grétar Grétarsson, Íris Ösp Ingjaldsdóttir, Ólöf Embla Einarsdóttir og Sölvi Sölvason.

Fyrir er tekið **mál nr. 11/2004**:

**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 fjármálafyrirtækið F, hins vegar, hér eftir nefnt varnaraðili.

Málið barst úrskurðarnefnd 5. maí 2004, með kvörtun lögmanns sóknaraðila, dagsettri 4. sama mánaðar. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 5. maí 2004, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi hans, dagsettu 28. maí 2004. Bréfið var sent sóknaraðila með bréfi nefndarinnar, dagsettu 2. júní 2004, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust ekki. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 23. júlí 2004, var óskað eftir frekari upplýsingum varnaraðila. Þær bárust 26. júlí 2004.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 22. júlí, 26. ágúst og 15. september 2004.

### II.

#### Málsatvik.

Hinn 23. september 2003 kveður sóknaraðili handtösku sinni hafa verið stolið úr leiguíbúð í Kaupmannahöfn í Danmörku. Í töskunni var m.a. greiðslukort sóknaraðila og var tekið út af því sex sinnum hjá fimm söluaðilum þennan dag, samtals kr. 85.192. Voru allar færslurnar staðfestar með persónulegu innsláttarnúmeri (PIN-númeri) sóknaraðila.

Á næsta viðskiptayfirliti sóknaraðila voru ofangreindar úttektir færðar henni til skuldar. Sóknaraðili óskaði þá eftir bakfærslu úttektanna en var synjað þar um, síðast með bréfi varnaraðila til lögmanns sóknaraðila, dagsettu 16. febrúar 2004, á þeim grundvelli að samkvæmt viðskiptaskilmálum varnaraðila væri korthafi ábyrgur fyrir öllum úttektum sem gerðar væru með PIN-númeri.

Mál þetta barst úrskurðarnefnd með kvörtun sóknaraðila, dagsettri 4. maí 2004.

### III.

#### Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að úrskurðað verði að varnaraðila sé óheimilt að taka af veltukorti sóknaraðila fjárhæð umfram sjálfsábyrgð, sem sé samkvæmt skilmálum 150 evrur, vegna ólögmætra úttekta þjófa á korti hennar í Kaupmannahöfn. Hafi úttektir þjófanna numið kr. 85.192. Miðað við gengi evru 23. janúar 2003 sé sjálfsábyrgð sóknaraðila kr. 13.185 og gerir hún því kröfu um að sér verði greiddar kr. 72.007.

Sóknaraðili kveðst hafna því að hafa sýnt af sér stórkostlegt gáleysi eða svik í tengslum við þjófnað á veski sínu, sbr. grein 10.2 í viðskiptaskilmálum varnaraðila. Eigi það ákvæði við en ekki grein 3.8 um ábyrgð á úttektum þar sem persónulegt innsláttarnúmer hafi verið notað. Hafi persónulegt innsláttarnúmer sóknaraðila verið geymt heima á Íslandi og ekki verið í tösku hennar. Sóknaraðili hafi og tilkynnt þjófnaðinn um leið og hann uppgötvaðist. Sé sóknaraðila óskiljanlegt hvernig þjófarnir hafi getað notað innsláttarnúmer hans en líklegt sé að þeir hafi haft yfir einhverri tækni að ráða sem hafi gert þeim það kleift. Vísar sóknaraðili m.a. til fræðigreinar þess efnis að hægt sé að finna PIN-númer korts í ekki fleiri en sex tilraunum.

### IV.

#### Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili kveður ábyrgð sóknaraðila á umræddum úttektum reista á hlutlægu ákvæði greinar 3.8 í viðskiptaskilmálum sínum um ábyrgð korthafa á úttektum sem staðfestar séu með innslætti persónulegs innsláttarnúmers. Sé því ekki verið að væna sóknaraðila um að hafa beitt svikum eða blekkingu í málinu.

Varnaraðili bendir á að við notkun kreditkorts sóknaraðila í umrædd sex skipti sem úttektir áttu sér stað hafi viðkomandi númer sóknaraðila ekki verið slegið rangt inn í eitt einasta skipti. Þá hafi sóknaraðili ekki sjálfur notað kortið í Kaupmannahöfn áður en það komst í hendur annarra og hafi þeir því ekki komist yfir PIN-númer sóknaraðila með því að fylgjast með honum áður en þeir létu til skarar skriða.

### V.

#### Niðurstaða.

Samkvæmt grein 3.8 í viðskiptaskilmálum varnaraðila skal, þegar reiðufé er tekið út á greiðslukort í stað undirskriftar, nota sérstakt einstaklingsbundið auðkennisnúmer, svokallað PIN-númer, sem korthafi fær afhent með korti sínu. Sé þetta leylinúmer sem korthafi megir ekki láta aðra hafa né heldur geyma með korti sínu. Sé korthafi ábyrgur fyrir öllum úttektum sem gerðar séu með PIN-númeri, nema þegar ákvæði 12.6 á við. Ekki er ágreiningur um að ákvæði 12.6 á ekki við um það tilvik sem hér er til úrlausnar.

Eðli máls samkvæmt ber korthafi að meginreglu til ábyrgð á vörslu og notkun kreditkorts. Ber korthafa að tryggja að aðrir komist ekki yfir þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til úttekta úr hraðbönkum eða öðrum sjálfsafgreiðslutækjum. Til slíkrar notkunar kreditkorts þarf sérstakt leylinúmer eins og fyrr greinir og kemur það í stað undirskriftar. Er korthafa samkvæmt viðskiptaskilmálum óheimilt að láta öðrum númerið í té eða geyma það með korti sínu.

Þrátt fyrir að engin gögn hafi verið lögð fram um þjófnað á kreditkorti sóknaraðila þykir við úrlausn málsins mega miða við að kortinu hafi verið stolið úr íbúð þeirri er sóknaraðili hafði til umráða í Kaupmannahöfn í greint sinn. Hefur þetta og ekki sætt

sérstökum andmælum varnaraðila. Ekki liggur fyrir með hvaða hætti þriðji aðili hefur komist yfir persónulegt innsláttarnúmer sóknaraðila. Hins vegar er óumdeilt að sóknaraðili hafði ekki notað kort sitt í ferð sinni um Kaupmannahöfn áður en umræddar úttektir áttu sér stað, svo og að númerið var í öll skipti slegið rétt inn. Eins og á stendur í máli þessu verður sóknaraðili að bera hallann af innslætti annarra á leyninúmeri sínu.

Með hliðsjón af framangreindu verður ekki hjá því komist að láta sóknaraðila bera ábyrgð á úttektum sem staðfestar voru með PIN-númeri hans hinn 23. september 2003. Er kröfu hans á hendur varnaraðila því hafnað.

**Ú r s k u r ð a r o r ð:**

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

Reykjavík, 15. september 2004.

Guðjón Ólafur Jónsson

Grétar Grétarsson

Íris Ösp Ingjaldsdóttir

Ólöf Embla Einarsdóttir

Sölvi Sölvason