

Ár 2012, föstudaginn 4. janúar, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hildigunnur Hafsteinsdóttir, Jóhann Tómas Sigurðsson og Guðlaug B. Ólafsdóttir.

Fyrir er tekið **mál nr. 143/2012**:

M
gegn
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 20. ágúst, með ódagsettri kvörtun sóknaraðila. Með bréfi nefndarinnar, dagsettu 28. ágúst 2012, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dagsettu 25. september 2012. Var bréfið sent sóknaraðila, með bréfi nefndarinnar, dagsettu 1. október 2012, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust ekki frá sóknaraðila.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 4. janúar 2013.

II.

Málsatvik.

Þann 6. maí 2011 var bifreið sóknaraðila stolið fyrir utan heimili hennar. Í bifreiðinni var að finna seðlaveski hennar með kreditkorti og tveimur debetkortum sóknaraðila nr. X og Y. Sóknaraðili og varnaraðili eru ekki fyllilega sammála um málavexti í kjölfarið.

Sóknaraðili kveðst hafa haft samband við varnaraðila í kjölfarið á stuldi bílsins og beðið um að lokað yrði fyrir viðskipti með framangreind kort. Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa haft samband við A þann 6. maí 2011 klukkan 17.20 og tilkynnt um þjófnað á debetkorti sínu nr. Y sem stolið hafði verið fyrr um daginn og óskað eftir því að kortinu yrði lokað. Í samræmi við beiðni sóknaraðila lokaði starfsmaður A debetkortinu. Sóknaraðili óskaði ekki eftir að öðrum kortum hennar yrði lokað.

A staðfestir að sóknaraðili hafi hringt til að láta loka debetkorti sínu. A kveðst ekki hafa aðgang að kerfi RB og geti því ekki flett upp reikningsnúmeri viðskiptavina varnaraðila. Korthafi hafi tilgreint um glatað kort og sagt kennitölu sína. Korthafi hafi ekki tekið fram að um fleiri kort en eitt væri að ræða. Korthafi hafi auðkennt kortið með því að tilgreina úttektir fyrir kr. 50.000 þann sama dag. Hafi sóknaraðili tilgreint að keyptur hafi verið sími í Vodafone og einnig væri færsla frá Elko. Starfsmaður A hafi lokað því korti sem notað hafi verið í þessum úttektum.

Premur dögum síðar, þann 9. maí 2011, kveðst sókaraðili hafa tekið eftir því að óeðlileg hreyfing hafi verið á debetreikningi hennar þrátt fyrir beiðni hennar um að honum yrði lokað og hafi hún þá haft samband við F. Þar hafi hún fengið þær upplýsingar að verið væri að nota eldra debetkort nr. X, af sama reikningi og hún taldi sig hafa lokað. Í kjölfarið hafi varnaraðili lokað eldra kortinu að hennar beiðni og komið í veg fyrir frekari úttektir.

Varnaraðili kveður sóknaraðila hafa haft samband við A þann 9. maí 2011 klukkan 06.05 og greint frá því að hún hefði þann 6. maí haft samband við A og óskað eftir því að umræddu korti yrði lokað, en hún teldi þó að enn væri verið að misnota kortið. Við nánari athugun kom í ljós að annað debetkort, nr. X, hafði verið gefið út á sama reikning og að það kort væri enn opið. Sagðist sóknaraðili þá hafa verið búin að gleyma að hún væri með tvö kort útgefin á sama reikning, enda hafi hún verið búin að týna umræddu korti nr. X, en mögulega hefði það einnig verið í bifreið hennar. Sóknaraðili hafði ekki látið loka debetkorti nr. X þegar það glataðist. Í kjölfar þessa samtals lokaði starfsmaður A debetkorti nr. X.

A kveður sóknaraðila hafa haft samband við A þann 9. maí 2011, vegna sviksamlegra færsla sem birtust á kortareikningnum. Í því samtali hafi starfsmaður A spurt hvort korthafi væri með tvö debetkort. Korthafi hafi neitað því og sagt að það væri misskilningur. Hún hafi týnt öðru kortinu fyrir löngu og því hafi verið lokað. Síðan hafi hún fundið það aftur og mögulega hafi það verið í bílnum.

Í nóvember 2011 setti lögmaður sóknaraðila sig í samband við varnaraðila vegna þjófnaðar kortanna. Þann 20. júní 2012 samþykkti varnaraðili að bæta sóknaraðila það fjárhagslega tjón sem orðið hafði vegna þjófnaðar og misnotkunar á nýrra debetkortinu, nr. Y. Varnaraðili féllst ekki á að bæta sóknaraðila það tjón sem hún varð fyrir vegna þjófnaðar og misnotkunar á debetkorti nr. X, enda hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi greinar 10.2 þágildandi debetkortaskilmála varnaraðila, með því að láta alfarið hjá líða að kanna hvort fleiri greiðslukort í hennar umsjá hefðu glatast við innbrotið þann 6. maí 2011.

Sóknaraðili skaut málinu til nefndarinnar með kvörtun móttækinni 20. ágúst 2012.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að úrskurðað verði að henni sé óskýlt að greiða úttektir sem komið hafa til vegna færslna á tímabilinu 6. maí 2011 til 9. maí 2011. Til vara er þess krafist að sóknaraðila sé einungis skýlt að greiða 150 evrur eða jafngildi þeirrar fjárhæðar í íslenskum krónum, af umkrafinni fjárhæð til varnaraðila.

Sóknaraðili bendir á að sá tilbúnaður varnaraðila að hún hafi eingöngu ætlað að loka öðru kortinu eigi ekki við nein rök að styðjast. Fráleitt sé að halda því fram að sóknaraðili sem hafi verið í góðri trú um að reikningi hennar hafi verið lokað fyrir debetfærslum, hafi mátt ætla að áfram hafi verið hægt að taka út af reikningi hennar með öðru korti eftir símtalið. Sóknaraðili sé einstaklingur í viðskiptum við viðskiptabanka en starfsmenn bankans séu sérfróðir um viðskipti sem þessi. Ef starfsmaður sá sem sóknaraðili hafi rætt við umrætt sinni hafi séð að annað kort hafi verið opið á reikningnum hefði sá hinn sami átt að upplýsa sóknaraðila um slíkt. Hefði því korti þá einnig verið lokað og tjónið aldrei orðið enda hafi tilgangurinn með samtalinu verið að fyrirbyggja að hægt væri að taka út af reikningnum með korti.

Sóknaraðili hafnar því alfarið að hafa sýnt af sér stórkostlegt gáleysi umrætt sinn, enda hafi hún þvert á móti sýnt af sér mikla aðgæslu þegar hún hafi hringt í A til þess að upplýsa um að bifreið hennar og veski sem hafi verið í bifreiðinni hafi verið stolið og því þyrfti að loka fyrir færslur á debetreikning hennar til þess að forða tjóni. Verði að telja ljóst að starfsmaður A hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi umrætt sinn með því að loka ekki báðum kortunum og með því að upplýsa sóknaraðila ekki um það að annað kort væri opið. Sóknaraðili hafi verið í góðri trú um að hafa uppfyllt þær skyldur sem á henni hvíli sem korta- og reikningseiganda og hafi talið að lokað hafi verið fyrir allar kortafærslur á debetreikningi hennar.

Sóknaraðili bendir á að starfsmenn A og viðskiptabanka sóknaraðila hafi sem sérfræðingar á sviðinu átt að gera sér fyllilega grein fyrir því að loka hafi átt fyrir bæði debetkortin sem tengd hafi verið við reikninginn, þann 6. maí 2011. Ef starfsmaður sá er tekið hafi við símtali sóknaraðila umræddan dag hafi misskilið sóknaraðila á þann veg að hún væri einungis að óska eftir því að öðru korti á reikningnum yrði lokað hefði hann átt að ganga úr skugga um að svo væri enda verði að telja að í tilfellum sem þessum, þegar veski með öllu tilheyrandi sé stolið í bifreið, séu meiri líkur en minni að öll kort viðkomandi hafi verið á sama stað. Ábyrgin hvíli á starfsmanninum sem hafi tekið við símtalinu en ekki sóknaraðila. Sóknaraðili sé einstaklingur með enga sérstaka þekkingu á bankaviðskiptum en hafi engu að síður uppfyllt þær kröfur sem til hennar séu gerðar í skilmálum debetkorta þegar hún hafi hringt til þess að láta loka fyrir viðskipti á reikningnum. Starfsmaðurinn sem hafi tekið við símtalinu hafi aldrei átt að gera ráð fyrir því að sóknaraðili væri einungis að láta loka öðru kortinu og taka áhættuna á því að hitt væri enn þá opið. Slíkt geti ekki talist annað en stórkostlegt gáleysi.

Til stuðnings varakröfu sinni vísar sóknaraðili til þess að í viðskiptaskilmálum varnaraðila sé í ákvæði 10.2 um sjálfsábyrgð korthafa kveðið á um að: „Sjálfsábyrgð korthafa takmarkast við að jafnvirði ECU 150 í ísl. krónum, ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila, áður en hvarf þess er tilkynnt. Þetta á ekki við ef um stórfellt gáleysi eða svik af hálfu korthafa hefur verið að ræða. Tilkynningaskyldu ber að fullnægja svo fljótt sem verða má eftir að hvarf korts uppgötvast.“

Sóknaraðili kveður engan vafa á því að hún hafi tilkynnt um hvarf kortsins um leið og henni hafi orðið það ljóst. Verði því með engu móti fallist á að hún hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi umrætt sinn. Sé þetta hvað augljósast af því að sóknaraðili hafi tafarlaust haft samband við bankann þegar henni hafi orðið ljóst að færslur hafi verið á reikningnum þrátt fyrir að hún hafi látið loka fyrir þær.

Sóknaraðili telur að ábyrgð hafi hvílt á A og F að tryggja að lokað væri fyrir öll kortaviðskipti á reikningnum eftir að sóknaraðili hafi hringt og upplýst um að bifreið hennar og veski sem í henni hafi verið hafi verið stolið og því hafi þurft að loka fyrir kortafærslur á reikningi hennar. Starfsmenn framangreindra fyrirtækja hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi með því að ganga út frá því að sóknaraðili hafi einungis viljað láta loka öðru af tveimur kortum sem opin hafi verið á umræddum reikningi. Að sjálfsögðu hafi átt að upplýsa sóknaraðila um að annað kort væri opið á reikningnum og að bjóða henni að loka því einnig ef vafi hafi leikið á um hvaða færslur hún vildi loka fyrir á reikningnum sínum. Sóknaraðili hafi verið í góðri trú um að lokað hefði verið fyrir öll kortaviðskipti á reikningnum.

Í ljósi alls ofangreinds fer sóknaraðili þess á leit að endurskoðuð verði ákvörðun F um að hafna því að bæta sóknaraðila það tjón sem hún hafi orðið fyrir vegna þjófnaðar og misnotkunar á debetkorti nr. Y.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess aðallega að hann verði sýknaður af kröfum sóknaraðila vegna aðildarskorts. Til vara krefst varnaraðili þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað.

Til stuðnings aðalkröfu sinni vísar varnaraðili til þess að sóknaraðili haldi því fram að starfsmaður A hafi átt að sjá í kerfum sínum að sóknaraðili hafi verið með tvö debetkort opin á sama reikningi og hafi átt að loka þeim báðum. Komist nefndin að þeirri niðurstöðu að starfsmaður A hafi átt að ganga úr skugga um að sóknaraðili væri ekki með fleiri kort opin en hann hafi tilkynnt glötuð þá telur varnaraðili að sóknaraðili hafi átt að beina kröfum sínum að A og að sýkna beri varnaraðila sökum aðildarskorts. Varnaraðili hafi enga aðkomu átt að lokun korta sóknaraðila og hafi sú vinna ekki verið á ábyrgð varnaraðila.

Til stuðnings varakröfu sinni vísar varnaraðili til þess að á þeim tíma sem um ræði hafi verið í gildi reglur um debetkortaskilmála F. Í grein 10.2 í skilmálum þessum sé að finna reglur sem kveði á um ábyrgð á tjóni sem valdið sé af óviðkomandi aðila áður en hvarf debetkorts sé tilkynnt. Þar segi: „Sjálfsábyrgð korthafa takmarkast við jafnvirði ECU 150 í ísl. krónum [nú 150 evrur], ef kort hans er notað af óviðkomandi aðila, áður en hvarf þess er tilkynnt. Þetta á ekki við ef um stórfellt gáleysi eða svik af hálfu korthafa hefur verið að ræða. Tilkynningarskyldu ber að fullnægja svo fljótt sem verða má eftir að hvarf korts uppgötvast“. Með vísan til framangreinds ákvæðis greinar 10.2 fellst varnaraðili ekki á að bæta sóknaraðila það tjón sem hún hafi orðið fyrir vegna þjófnaðar og misnotkunar á debetkort nr. X, enda hafi sóknaraðili sýnt af sér stórfellt gáleysi í skilningi greinar 10.2 með því að láta alfarið hjá líða að kanna hvort fleiri greiðslukort í hennar umsjá hefðu glatast við innbrotið þann 6. maí 2011. Varnaraðili bendir á að í fyrrnefndum debetkortaskilmálum sé kveðið á um skýlausa tilkynningarskyldu kortahafa í tilefni af glötun debetkorts, en þar segi m.a. „Glatist Debetkort ber korthafa tafarlaust að tilkynna það til bankans eða næsta umboðsaðila MASTERCARD eða VISA, hvar sem er í heiminum. Korthafi á rétt á að fá staðfestingu á að hann hafi sinnt tilkynningarskyldu sinni“. Sé sú skylda sem fyrr ítrekuð í grein 10.2. Varnaraðili bendir á að hefði sóknaraðili kannað hvort að fleiri greiðslukort í hennar umsjá hefðu glatast við innbrotið þann 6. maí 2011 og í kjölfarið tilkynnt um glötun greiðslukortanna í samræmi við þá tilkynningarskyldu sem kveðið sé á um í fyrrnefndum ákvæðum hefði mátt komast hjá því tjóni sem sóknaraðili hafi orðið fyrir vegna misnotkunar á greiðslukorti nr. X, enda hefði þá verið búið að loka kortinu.

Varnaraðili vísar ennfremur til þess að samkvæmt þeim upplýsingum sem sóknaraðili hafi sjálf veitt starfsmanni A þann 9. maí 2011 verði talið að rekja megi þá staðreynd að ekki hafi verið tilkynnt um glötun debetkorts nr. X fyrr en þremur dögum eftir að því hafi verið stolið, til þess að að sóknaraðili hafi verið búið að gleyma því að hún væri með tvö debetkort gefin út á sama reikning, enda hafi hún verið búið að týna umræddu korti en fundið það aftur síðar. Þrátt fyrir umræddan áskilnað fyrrnefndrar greinar 10.1 hafi sóknaraðili hvorki tilkynnt varnaraðila né A um glötun debetkorts nr. X þegar hún taldi sig hafa týnt umræddu korti. Framangreint aðgerðarleysi sóknaraðila hafi orðið til þess að unnt hafi verið að misnota framangreint debetkort hennar hindrunarlaust fram að morgni dags 9. maí 2011.

Varnaraðili bendir á að ekki sé hægt að ætlast til þess að starfsmaður A loki fleiri kortum en sóknaraðili tilkynni glötuð. Sóknaraðili hafi hringt í A þann 6. maí 2011 og hafi tilkynnt að korti hennar hafi verið stolið, hún sæi að óheimilar færslur væru komnar á kortið og hafi óskað eftir því að því yrði lokað. Sóknaraðili hafi aldrei tekið fram að tveimur debetkortum hafi verið stolið. Þegar þetta símtal hafi átt sér stað hafi engar óheimilar úttektir verið komnar á debetkort nr. X. Samkvæmt bréfi A hafi sóknaraðili gleymt því að hún væri með tvö debetkort opin. Þegar sóknaraðili hafi hringt aftur í A þann 9. maí 2011 vegna þess að hún hafi séð að enn væri verið að taka út af korti hennar hafi starfsmaður A spurt hvort hún væri mögulega með tvö debetkort. Sóknaraðili hafi talið svo ekki vera, þar sem hún hafi týnt hinu debetkorti sínu, en mögulega hafi það þó verið í bílnum. Svo hafi verið raunin og hafi starfsmaður A lokað því korti í kjölfarið. Samkvæmt framansögðu sé ljóst að sóknaraðili hafi ekki uppfyllt tilkynningarskyldu þá sem kveðið sé á um í grein 10.1 í debetkortaskilmálum F og beri því að hafna kröfum sóknaraðila.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að endurgreiðslu úttekta á debetkorti sóknaraðila, nr. X, sem framkvæmdar voru á tímabilinu 6. maí 2011 til 9. maí 2011.

Sóknaraðili krefst þess aðallega að úrskurðað verði að henni sé óskýlt að greiða úttektir sem komið hafa vegna færslna á tímabilinu 6. maí 2011 til 9. maí 2011. Til vara er þess krafist að sóknaraðila sé einungis skýlt að greiða 150 evrur eða jafngildi þeirrar fjárhæðar í íslenskum krónum af umkrafinni fjárhæð til varnaraðila.

Samkvæmt þeim skilmálum sem giltu í viðskiptum aðila, er það vafalaust að varnaraðili var útgefandi kortsins og viðsemjandi sóknaraðila. Samkvæmt 4. gr. skilmálanna annast greiðslukortafyrirtæki og Reiknistofa bankanna „ýmsa þætti Debetkortaþjónustu fyrir bankann, samkvæmt samningum þeirra á milli“. Með hliðsjón af þessu verður ekki fallist á að varnaraðili geti gagnvart sóknaraðila borið fyrir sig háttsemi starfsmanna A eða meint ófullnægjandi viðbrögð þeirra við tilkynningum hennar. Fyrir liggur að sóknaraðili hringdi í A til að láta loka korti sem stolið hafði verið. Ítarlegasta gagnid um þær tilkynningar sem hér um ræðir er bréf A um þær, dags. 5. ágúst 2011. Þykir mega leggja það til grundvallar um málsatvik að þessu leyti. Verður á því byggt að sóknaraðili hafi hringt til að tilkynna um að debetkort sitt hefði verið í bílnum þegar honum var stolið og tilgreint tiltekna færslur á kortinu ásamt kennitölu sinni til að auðkenna það. Starfsmaður A hafi þannig áttað sig á því hvaða kort var um að ræða og lokað því, en ekki hafi verið rætt um önnur kort. Þá þykir mega leggja til grundvallar að sóknaraðili hafi á ný haft samband við A þann 9. maí 2011 þegar hún varð þess vör að enn væri verið að skuldfæra reikning hennar. Hafi þá komið í ljós að annað og eldra kort á sama reikning hafði verið misnotað.

Af þessu leiðir að sóknaraðila verður með réttu kennt um hvernig til tókst við tilkynningu hennar og lokun þeirra korta sem um ræðir. Verður hún að bera ábyrgð á úttektum hins eldra korts fram til þess tímamarks er hún tilkynnti réttilega um hvarf þess þann 9. maí.

Taka þarf afstöðu til þess, hvort háttsemi sóknaraðila hafi falið í sér stórfellt gáleysi í skilningi gr. 10.2 í skilmálum sem giltu í þessum viðskiptum. Virðist sem sóknaraðili hafi ekki áttað sig á því að eldra kort hennar hafi einnig verið í bílnum

umrætt sinn, eða að reikningurinn væri enn opinn fyrir færslum af því. Ekkert er fram komið af hverju hið eldra kort var opið jafnframt hinu. Þegar þetta gáleysi er metið, verður ekki hjá því komist að vega það með hliðsjón af háttsemi varnaraðila og þeirra sem hann bar ábyrgð á. Var varhugavert að gefa út tvö debetkort til sama einstaklings á sama reikning, en búa svo um hnútana að jafnvel þótt tilkynnt væri um hvarf annars kortsins innanlands í rétt símanúmer, leiddi það hvorki til lokunar reikningsins né nokkurra fyrirspurna um önnur greiðslukort.

Af þessum sökum þykir rétt að meginreglu greinar 10.2. í skilmálunum verði beitt og ábyrgð sóknaraðila á úttektum óviðkomandi aðila verði takmörkuð við 150 evrur.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Sóknaraðili, M, skal bæta varnaraðila, F, jafngildi 150 Evra af því tjóni sem hlaust af úttektum óviðkomandi aðila á greiðslukorti hennar nr. X á tímabilinu 6. maí 2011 til 9. maí 2011.

Reykjavík, 4. janúar 2013.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson

Jóhann Tómas Sigurðsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Guðlaug B. Ólafsdóttir