

Ár 2016, föstudaginn 25. nóvember, er fundur haldinn í úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Mætt eru: Haukur Guðmundsson, formaður, Geir Arnar Marelsson, Hrannar Már Gunnarsson, Þorvaldur Emil Jóhannesson og Oddur Ólason.

Fyrir er tekið **mál nr. 44/2016:**

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 22. ágúst 2016, með kvörtun sóknaraðila, dags. sama dag. Með tölvupósti nefndarinnar, dags. 23. ágúst 2016, var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um hana og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með bréfi dags. 19. september 2016. Var bréfið sent sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar, dags. 20. september 2016, og honum gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Ekki bárust frekari athugasemdir frá sóknaraðila.

Málið var tekið fyrir á fundi nefndarinnar 25. nóvember 2016.

II.

Málsatvik.

Málavextir eru þeir að þann 1. október 2015 millifærði sóknaraðili kr. 500.000 af bankareikningi sínum inn á bankareikning þáverandi kærustu sinnar. Á þeim tíma var hann refsifangi á fangelsinu að Litla-Hrauni.

Sóknaraðili óskaði eftir fyrri millifærslunni í símtali við starfsmann varnaraðila og gaf þá upp leyninúmer sitt svo hægt væri að framkvæma millifærsluna. Þar sem enginn símaklefi sé í fangelsinu hafi hann þurft að ræða málefni sín í almenningssíma innan veggja fangelsisins.

Þann 4. október tilkynnti annar refsifangi, A, sóknaraðila að inn á bankareikning sinn hefðu borist fjármunir sem hann taldi vera frá sóknaraðila komnir. Við athugun á málinu hafi komið í ljós að eftir fyrri millifærsluna voru framkvæmdar tvær millifærslur, síðar sama dag, báðar af bankareikningi sóknaraðila og inn á bankareikning A, annars vegar að fjárhæð kr. 400.000 og hinsvegar að fjárhæð kr. 100.000.

Sóknaraðili tilkynnti lögreglu strax um málið og þann 11. nóvember 2015 var lögð fram kæra á hendur A vegna fjársvika.

Með bréfi dags. 21. mars 2016 gerði sóknaraðili sömu endurgreiðslukröfu á hendur bankanum og gerð er í kvörtun hans fyrir Úrskurðarnefnd um viðskipti um fjármálafyrirtæki. Kröfum sóknaraðila var hafnað af bankanum með bréfi dags. 14. apríl 2016.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili endurgreiði honum kr. 500.000 auk vaxta frá 1. október 2015, en það sé sú fjárhæð bankinn millifærði af reikningi sóknaraðila án þess að heimild frá honum lægi fyrir þar um. Þá gerir hann einnig kröfu um að bankinn greiði kostnað vegna vinnu lögmanns við að gæta hagsmuna sinna og fylgja málinu eftir.

Sóknaraðili vísar til þess að 1. október 2015 hafi hann sjálfur millifært 500.000 kr. af reikningi sínum inn á reikning þáverandi kærustu sinnar. Eina leið hans á þeim tíma til að framkvæma millifærsluna hafi verið í gegnum síma, en hann hafi verið refsifangi á Litla-Hrauni. Í fangelsinu hafi ekki verið símaklefi og fangarnir neyðst til að ræða öll málefni sín í almenningssíma sem staðsettur sé á gangi fangelsisins. Þjónustufulltrúi bankans hafi beðið hann um að gefa upp leyninúmer sitt þannig að hægt væri að framkvæma færsluna og hafi hann gefið það upp en passað sig jafnframt að tala lágt þannig að enginn heyrði til hans. Þjónustufulltrúinn hafi upplýst hann um að hámark millifærslu í símaafgreiðslu væri kr. 500.000. Síðar sama dag hafi bankinn hinsvegar framkvæmt frekari millifærslu samkvæmt símtali af bankareikningi sóknaraðila án hans vitneskju eða heimildar. Annarsvegar að fjárhæð kr. 400.000 og hinsvegar kr. 100.000 inn á reikning annars refsifanga á Litla Hrauni, A.

Sóknaraðili hafi fengið fregnir af millifærslum þessum 4. október 2015 er fyrrnefndur A hafi greint honum frá því að inn á reikning hans hafi verið lagðir peningar sem hann teldi frá sóknaraðila komna. Sóknaraðili bendir á að hann hafi þegar í stað tilkynnt lögreglu um hinar ólögsmætu færslur. Við skýrslutöku hjá lögreglu hafi sóknaraðili hlýtt á hljóðrit tveggja símtala, annarsvegar símtal þar sem hann sjálfur hafi millifært 500.000 kr. og hinsvegar símtal um millifærslu kr. 400.000 inn á reikning fyrrgreinds A. Einhverra hluta vegna hafi hljóðrit símtalsins er varði kr. 100.000 millifærslunnar ekki verið tiltæk við skýrslutökuna. Sóknaraðili hafi staðfest það fyrir lögreglu að hann hafi millifært fyrstu færsluna kr. 500.000 og hafi hann talið af röddinni að dæma að seinni millifærslan hafi verið framkvæmd að beiðni A, þótt hann væri þess ekki fullviss þar sem röddin hafi hljómað eins og viðkomandi væri að breyta rödd sinni. Þá útiloki sóknaraðili ekki að um hafi verið að ræða annan refsifanga á Litla Hrauni, C. Kvað sóknaraðili að A hafi lýst því yfir að hann hafi ætlað að endurgreiða þessa upphæð en hann hafi svo ekki staðið við það.

Sóknaraðili bendir á að A sé eignalaus og ljóst að innheimtuaðgerðir á hendur honum séu tilgangslaugar.

Sóknaraðili telur að F verði að bera ábyrgð á að framangreindar óheimilar millifærslur hafi verið framkvæmdar. Í fyrsta lagi hafi bankinn farið gegn eigin vinnureglum um að óheimilt sé að millifæra í símaafgreiðslu yfir kr. 500.000 á dag. Hefði bankinn ekki brotið þessa reglu hefðu umræddar millifærslur aldrei átt sér stað. Starfsmenn bankans hafi virt regluna að vettugi í tvígang þennan dag og verði það metið þeim til sakar. Í öðru lagi hafi verið fullt tilefni fyrir starfsmann bankans til að gæta sérstaklega að öryggisreglum bankans enda hafi verið um að ræða mjög sérkennilegt símtal sem fól í sér beiðni um að farið yrði yfir hámarksúttektarheimild dagsins auk þess sem að viðmælandinn hafi augljóslega breytt rödd sinni. Þá verði að telja að bankinn hefði hæglega getað komið í veg fyrir aðstæður sem þessar ef bankinn myndi biðja um leyniorð í gegnum síma að viðbættum eða frádregnum tilteknum handahófskenndum tölum. Með þeim hætti gæti óviðkomandi aðili ekki legið á hleri og síðan hringt í bankann og svikið út fé með því að gefa upp leyniorð viðskiptamanns.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að öllum kröfum sóknaraðila verði hafnað og málskostnaðarkröfu sóknaraðila verði vísað frá nefndinni.

Varnaraðili fellst ekki á rök sóknaraðila þess efnis að bankinn hafi farið gegn eigin vinnureglum og að gæta hefði átt sérstakrar aðgæslu þar sem um hafi verið að ræða „mjög sérkennilegt símtal“ og „viðmælandinn augljóslega breytt rödd sinni.“ Um samningssamband sóknar- og varnaraðila gildi m.a. almennir skilmálar innlánsreikninga milli F og viðskiptavina bankans. Í 12. gr. skilmálanna er m.a. fjallað um notkun leyninúmera. Samkvæmt skilmálum velji viðskiptavinur sé leyninúmer sem notað sé til að framkvæma eða láta framkvæma greiðslur og sé leyninúmerið valið við stofnun innlánsreiknings. Í skilmálunum sé kveðið á um að viðskiptavinir skuli gæta þess að leyninúmer sé ekki þannig samsett að auðvelt reynist að rekja það til viðkomandi viðskiptavinar. Jafnframt skuldbindi viðskiptavinur sig til að :

- i. varðveita leyninúmerið þannig að óviðkomandi hafi ekki aðgang að því og láti óviðkomandi það ekki í té;
- ii. breyti leyninúmeri án tafar og tilkynni til bankans gruni viðskiptavin að óviðkomandi hafi komist yfir leyninúmerið; og
- iii. ábyrgjast allar færslur og aðgerðir sem framkvæmdar séu með leyninúmerinu.

Varnaraðili bendir á að samkvæmt þeim gögnum sem kvörtun sóknaraðila sé studd viðurkenni sóknaraðili að hafa brotið gegn skyldum sínum samkvæmt skilmálunum enda hafi hann látið óviðkomandi aðila leyninúmerið í té. Þannig komi fram í kæruskýrslu sóknaraðila hjá lögreglu að „aðeins hann og B fyrrum kærasta hans vitað númerið, en B sé vinkona A. Þannig gruni hann að leyninúmerið hafi komist í hendur A frá B.“ Þá komi enn fremur fram í frumskýrslu lögreglu að sóknaraðili telji „A vera núverandi kærasta B, barnsmóður M. Hafi hann þau tvö grunuð um að standa að baki fjársvikunum.“

Þrátt fyrir að sóknaraðili hafi vitað að annar eða aðrir aðilar hafi vitað leyninúmer sitt hafi hann aldrei breytt leyninúmeri sínu frá því að bankareikningurinn hafi verið stofnaður og fram til þess að atvik þessa máls hafi átt sér stað. Þá hafi varnaraðili ekki mótttekið tilkynningu frá sóknaraðila þess efnis að óviðkomandi aðili hafi komist yfir leyninúmerið.

Að mati varnaraðila er ljóst að sóknaraðili beri fulla ábyrgð á því að óviðkomandi hafi komist yfir leyninúmer hans og geti bankinn ekki borið ábyrgð á því að sóknaraðili hafi ekki farið eftir þeim skilmálum sem hann hafi undirgengist.

Varnaraðili telur ljóst að hið meinta tjón sóknaraðila sé alfarið á hans ábyrgð vegna háttsemi hans og þess athafnaleysis að breyta ekki leyninúmeri sínu og tilkynna varnaraðila um að óviðkomandi hafi upplýsingar um leyninúmerið. Það sé mat varnaraðila að hann hafi ekkert rangt gert þegar seinni millifærslurnar hafi verið framkvæmdar og beri varnaraðili enga ábyrgð á seinni millifærslum.

Jafnvel þó innra verklag varnaraðila hafi ekki áhrif á samningssamband sóknar- og varnaraðila þá sé samhengisins vegna rétt að ítreka það sem áður hafi komið fram í svarbréfi til sóknaraðila frá 14. apríl 2016. Þeirri vinnureglu hafi verið fylgt, bæði fyrir og eftir þennan atburð, að hámarksfjárhæð sem mögulegt sé að millifæra í kjölfar símtals sé kr. 500.000. Í kvörtun sóknaraðila sé því ranglega haldið fram að vinnureglan taki til fjárhæðar innan sólarhrings en varnaraðili áréttar að um sé að ræða hverja símaafgreiðslu. Starfsmenn bankans hafi því í einu og öllu fylgt fyrirfram ákveðnum starfsreglum.

Líkt og fram komi í gögnum málsins hafi sóknaraðili kært þessa háttsemi til lögreglu. Samhliða meðferð málsins hjá lögreglu og ákærvaldi sé honum í lófa lagið að leggja fram bótakröfu á hendur þeim sem hann telji bera ábyrgð á tjóni sínu eða eftir atvikum höfða sérstakt einkamál til innheimtu bóta. Í gögnum málsins komi hinsvegar hvergi fram hvort annar aðili en A Freyr hafi verið kærður eða hvort innheimtuaðgerðir gagnvart þeim sem sóknaraðili telji að beri ábyrgð á tjóni sínu hafi verið reyndar. Í þessu samhengi þygi varnaraðila rétt að vekja athygli á að samkvæmt þeim gögnum sem fylgi kvörtun sóknaraðila hafi títtnefndur A lýst því yfir við sóknaraðila að þessir fjármunir muni verða endurgreiddir.

Af öllu ofangreindu sé ljóst að varnaraðili beri ekki nokkra ábyrgð á tjóni sóknaraðila og beri því að hafna öllum kröfum hans.

Hvað varði kröfu sóknaraðila um greiðslu lögmannskostnaðar þá sé þess aðallega krafist að þeirri kröfu verði vísað frá en til vara að henni verði hafnað. Í samþykktum fyrir úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki sé ekki að finna heimild til að ákvarða sóknaraðila málskostnað í málinu.

V.

Niðurstaða.

Ágreiningur aðila lýtur að því hvort varnaraðila beri að greiða sóknaraðila kr. 500.000 auk vaxta frá 1. október 2015.

Krafa sóknaraðila byggir á því að varnaraðili skuli metið það til sakar að hafa millifært pening af reikningi hans þrátt fyrir að símtalið hafi verið „mjög sérkennilegt“ og „viðmælandinn augljóslega breytt rödd sinni“. Þá hafi bankinn einnig brotið gegn eigin vinnureglum um hámarksupphæðir sem heimilt sé að millifæra á sólarhring.

Gögn málsins bera með sér að sóknaraðili sýndi af sér mikið gáleysi þegar hann lét öðrum aðila leyninúmerið á reikningi sínum í té og lét hjá líða að breyta lykilorðinu, enda þótt hann gæti ekki treyst á fullan trúnað viðkomandi. Í kæruskýrslu sóknaraðila hjá lögreglu kom þannig fram að „aðeins hann og B fyrrum kærasta hans hafi vitað númerið, en B sé vinkona A. Þannig gruni hann að leyninúmerið hafi komist í hendur A frá B.“ Þá komi enn fremur fram í frumskýrslu lögreglu að sóknaraðili telji „A vera núverandi kærasta B. Hafi hann þau tvö grunuð um að standa að baki fjársvikunum.“

Fæst því ekki séð að bankinn geti borið ábyrgð á tjóni sóknaraðila. Aðalkröfu sóknaraðila á hendur varnaraðila er því hafnað.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki hefur samkvæmt samþykktum nefndarinnar enga heimild til að ákvarða sóknaraðilum málskostnað í málinu og verður og verður kröfum þeirra þar að lútandi því vísað frá, sbr. t.d. úrskurður nefndarinnar nr. 105/2013.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila, M, á hendur F, um endurgreiðslu á 500.000 kr. er hafnað.

Reykjavík, 25. nóvember 2016.

Haukur Guðmundsson

Geir Arnar Marelsson
Þorvaldur Emil Jóhannesson

Hrannar Már Gunnarsson
Oddur Ólason