

Ár 2024, fimmtudaginn 31. október, 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. 32/2023**:

**Málkotsaðilar M1 og M2
gegn
Fjármálafyrirtækinu F**

og kveðinn upp svohljóðandi

ú r s k u r ð u r :

I.

Málsmeðferð.

Málsaðilar eru M1 og M2, hér eftir nefndir sóknaraðilar, annars vegar og F, hér eftir nefndur varnaraðili, hins vegar.

Málið barst úrskurðarnefndinni 31. ágúst 2023, með kvörtun sóknaraðila. Með tölvupósti nefndarinnar 5. september 2023 var kvörtunin send varnaraðila og honum gefinn kostur á að tjá sig um kvörtunina og skýra sjónarmið sín. Svör varnaraðila bárust með tölvupósti 21. september 2023. Svör varnaraðila voru send sóknaraðila, með tölvupósti nefndarinnar 29. september 2023, og var sóknaraðila gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum sínum. Athugasemdir bárust frá sóknaraðila með tölvupósti dags. 1. október 2023. Með tölvupósti nefndarinnar 9. október 2023 var varnaraðila veittur kostur á að gera athugasemdir við bréf sóknaraðila og bárust athugasemdir varnaraðila með bréfi dags. 16. október 2023.

Málið var tekið fyrir á fundum nefndarinnar 13. júní, 24. október og 31. október 2024.

II.

Málsatvik.

Atvikalýsingar sóknaraðila og varnaraðila stangast að einhverju leyti á.

Sóknaraðili kveður annars vegar að 9. maí hafi hann fengið tilkynningu um að reikningur hans sé kominn yfir yfirdráttarheimild. Sóknaraðili taldi að eini reikningur hans sem hefði yfirdráttarheimild væri ekki kominn yfir heimild og hringdi því í varnaraðila til að athuga málið. Varnaraðili hafi sagt að heimildin væri í lagi og myndi ekki renna út fyrr en í september og hafi litið svo á að um væri að ræða mistök.

Varnaraðili kveður hins vegar að reikningur sóknaraðila, nr. 370-26-25281, hafi verið neikvæður um 134 kr. hinn 9. maí, þegar varnaraðili sendi sóknaraðila tilkynninguna. Helsta ástæða þess yfirdráttarins hafi verið að hinn 4. maí 2023 var skuldfært á reikninginn árgjald að fjárhæð 950 kr.

Sóknaraðili kveður að hinn 10. maí hafi verið dregið af þessum reikningi fyrir endurnýjun á yfirdráttarheimild, þó ekki að ósk sóknaraðila. Sóknaraðili taldi að með þessu væri varnaraðili að rukka fyrir símtalið sem hann átti við varnaraðila þann 9. maí. Sóknaraðili sendir þar með varnaraðila reikning fyrir 8 tíma vinnu ásamt því sem hann telur varnaraðila hafa dregið af reikningi sínum í óleyfi.

Sóknaraðili kveður að hinn 12. maí hafi varnaraðili hringt og sóknaraðili hafi þá sagst ætla að rukka fyrir símtalið. Varnaraðili segi í símtalinu að sóknaraðili eigi von á tölvupósti. Hinn 15. maí fær sóknaraðili tölvupóst frá lögfræðingum varnaraðila þar sem kemur fram að gildistími yfirdráttarheimildarinnar hafi verið framlengdur og að varnaraðili hafni því að greiða reikninginn sem sóknaraðili sendi, en sóknaraðili setti þá eindaga á reikninginn svo hann bæri dráttarvexti frá 15. maí.

Sóknaraðili kveður að hinn 16. maí hafi hann fengið á ný tölvupóst frá lögfræðingum varnaraðila þar sem sóknaraðili er tjáð að yfirdrátturinn hafi verið á öðrum reikningi. Þegar sóknaraðili athugar reikninginn sér hann að hann er í mínus vegna þess að varnaraðili hafði tekið út af honum án tilkynningar eða vitneskju sóknaraðila.

III.

Umkvörtunarefni.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði þann kostnað sem sóknaraðili hafi orðið fyrir vegna vísvitandi ónægra, rangra og misvísandi upplýsinga í tengslum við að varnaraðili hafi sett reikning sóknaraðila í mínus með eigin aðgerðum vegna óumbeðinnar þjónustu á reikning sem ekki er notaður. Svo og að varnaraðili greiði fyrir þann kostnað sem hafi hlotist af því að sóknaraðili hafi í fyrstu sent kvörtun til rangrar úrskurðarnefndar. Sóknaraðili hefur lagt fram 3 reikninga sem sóknaraðili krefst að varnaraðili greiði alls 408.895 auk vsk. Þá krefst sóknaraðili dráttarvaxta frá útgáfu kostnaðarreikninga sóknaraðila til varnaraðila.

Sóknaraðili byggir kröfu sína á því að varnaraðili hafa ekki haft leyfi til þess að draga af reikningi hans gjald fyrir endurnýjun á yfirdráttarheimild, mörgum vikum eða mánuðum áður en hún hafi runnið úr gildi. Sóknaraðili kveður að yfirdrátturinn hafi verið vegna heimildarlausrar úttektar bankans fyrir óumbeðna fyrirframgreidda þjónustu og upplýsingar sem sóknaraðili hafi fengið frá varnaraðila hafi ekki verið fullnægjandi.

Í viðbótarathugasemdum sínum kveður sóknaraðili að því sé hvergi haldið fram í athugasemdum hans að upplýsingar í tilkynningu varnaraðila hafi verið fullnægjandi. Sóknaraðili kveður að í tilkynningunni hafi ekki verið getið um reikningsnúmer og að af orðalaginu hafi mátt ætla að um reikning með yfirdráttarheimild hafi verið að ræða. Einnig kveður sóknaraðili að tilkynningin hafi verið óskiljanleg, þar sem varnaraðili staðhæfði að um mistök hafi verið að ræða af hálfu varnaraðila. Sóknaraðili kveður að gjaldið sem tekið var af honum hafi verið innheimt löngu áður en nauðsynlegt hafi verið.

Sóknaraðili kveður einnig í viðbótarathugasemdum sínum um að hann kannist ekki við að hafa fengið tölvupóst frá bankanum um töku gjaldsins fyrir framlengingu á yfirdráttarheimild og að gjaldið hafi verið tekið af reikningi hans fyrirvaralaust.

IV.

Athugasemdir varnaraðila.

Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað. Varnaraðili kveður að atvikalýsing sóknaraðila stangist á við lýsingu varnaraðila á atvikum málsins. Varnaraðili kveður að skuldfærsla reiknings sóknaraðila byggji á grein 13.1 í verðskrá bankans fyrir einstaklinga og að skuldfærslan byggji á debetkortaskilmálum varnaraðila. Í grein 9 skilmálanna segir að varnaraðili sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og að korthafi greiði árgjald samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Verðskráin telst hluti af debetkortaskilmálunum. Varnaraðili kveður einnig að sóknaraðili sé enn með nefndan reikning, nr. 370-26-25281, hjá bankanum og hafi ekki óskað eftir að honum verði lokað.

Varnaraðili byggir á því að gjaldtaka af reikningum sóknaraðila, nr. 370-26-25281, hafi verið réttmæt og í samræmi við skilmála varnaraðila, sem sóknaraðilar hafa undirgengist með notkun sinni á reikningum sínum og debetkortum.

Varnaraðili kveður að skuldfærsla reiknings sóknaraðila, nr. 370-26-690198, hinn 10. maí hafi byggt á grein 1.1.2 í verðskrá bankans fyrir lögaðila, þar sem fram kemur að breytingar- og skráningargjald yfirdráttarheimildar sé að fjárhæð 895 kr., sem er fjárhæð breytingargjaldsins sem skuldfært var á reikninginn. Varnaraðili kveður að breytingargjaldið hafi verið skuldfært vegna framlengingar á yfirdráttarheimild félagsins á fyrrnefndum reikningi. Varnaraðili kveður að skuldfærsla reikningsins byggði einnig á debetkortaskilmálum varnaraðila en í grein 9 skilmálanna segir að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og að korthafi greiði gjöld samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Varnaraðili kveður að sóknaraðili hafi verið upplýstur með tölvupósti um framlenginguna og töku gjaldsins af reikningi nr. 370-26-690198. Þar að auki kveður varnaraðili að í tölvupóstinum hafi verið tekið fram að ef sóknaraðili óskar eftir að fella niður yfirdráttarheimildina þá muni bankinn fella niður gjaldið. Sóknaraðili er enn í dag með yfirdráttarheimild á nefndum reikningi og er reikningurinn í notkun. Varnaraðili kveður að samkvæmt almennum skilmálum innlánsreikninga varnaraðila teljist reikningseigandi hafa samþykkt lánsbeiðni sína og samþykkt upphæð láns og kjör með fyrstu notkun á yfirdráttarheimild.

Varnaraðili hafnar því alfarið að vísvitandi hafi verið veittar ónægar, rangar eða misvísandi upplýsingar.

Varnaraðili kveður að engin stoð sé fyrir því að varnaraðili greiði reikninga sem sóknaraðili hefur gefið út til greiðslu af hálfu bankans. Varnaraðili telur að allir slíkir reikningar séu tilhæfulausir.

V. Niðurstaða.

Ágreiningur aðila í máli þessu hverfist um það hvort varnaraðili hafi haft heimild til að draga af innlánsreikningum sóknaraðila. Þá er deilt um hvort varnaraðila beri að greiða reikninga sem sóknaraðili hafi gefið út á hendur varnaraðila vegna kostnaðar sem varnaraðili kveðst hafa orðið fyrir vegna rangra og misvísandi upplýsinga varnaraðila í tengslum við yfirdráttarheimild á debetkortareikningum sóknaraðila og óheimilaðra úttekta varnaraðila af debetkortareikningum sóknaraðila sem leitt hafi til þess að tveir reikningar á vegum sóknaraðila hafi farið í mínus.

Sóknaraðili telur að hann eigi rétt á greiðslu á kostnaði sem hann hafi orðið fyrir vegna rangra upplýsinga og óheimilaðra úttekta af debetkortareikningum hans.

Af gögnum málsins má sjá að staða debetkortareiknings nr. 370-26-25281 var umfram heimild sem nam um 134 kr. Þá er óumdeilt að hinn 4. maí 2023 var skuldfært á reikninginn árgjald að fjárhæð 950. kr. sem leiddi til þess að reikningur sóknaraðila varð neikvæður um 134 kr. Varnaraðili hefur lagt fram verðskrá sína fyrir einstaklinga þar kemur fram grein 13.1 að árgjald fyrir debetkort sé að fjárhæð 950 kr. Þá hefur varnaraðili jafnframt vísað til debetkortaskilmála korthafa þar sem segir í 9. gr. að varnaraðila sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkorti korthafa og greiði árgjald samkvæmt verðskrá varnaraðila á hverjum tíma.

Af framangreindum gögnum er ljóst að varnaraðili hafði stoð í debetkortaskilmálum sem sóknaraðili hafði gengist undir þegar hann fékk útgefið debetkort á innlánsreikning sinn og jafnframt í verðskrá varnaraðila sem telst hluti af debetkortaskilmálunum.

Það er einnig óumdeilt að á innlánsreikning fyrirtækis á vegum sóknaraðila nr. 370-26-69098 var hinn 10. maí 2023 skuldfært breytingagjald að fjárhæð 895 kr. vegna framlengingar yfirdráttarheimildar. Í grein 1.1.2 í verðskrá bankans kemur fram að breytingargjald eða skráningargjald vegna yfirdráttar sé 895 kr., þá er ákvæði í 9. gr. almennra debetkortaskilmála varnaraðila sem kveður á um að varnaraðili sé heimilt að skuldfæra gjöld af debetkortareikningi. Aðila greinir á um hvort sóknaraðili hafi verið upplýstur um að til stæði að taka þetta breytingargjald. Í 10. gr. almennra skilmála bankans fyrir innlánsreikninga er fjallað um yfirdráttarheimild. Þar kemur fram að bankinn geti að ákveðnum skilyrðum uppfylltum einhliða framlengt yfirdráttarheimild. Sóknaraðili var upplýstur í tölvupósti um framlenginguna og töku gjaldsins. Í tölvupóstinum er tekið fram að ef fyrirtækið óski eftir að fella niður yfirdráttarheimildina þá muni bankinn fella niður gjaldið og var gefinn kostur á að upplýsa bankann um það.

Af framasögðu er það niðurstaða nefndarinnar að bankinn framkvæmdi gjaldtöku í samræmi við gildandi skilmála.

Með vísan til alls framangreinds er greiðslu á framlögðum reikningum, alls 408.895 auk vsk., hafnað.

Samkvæmt j. lið 4. gr. samþykktu um Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki fjallar nefndin ekki um kröfu viðskiptamanns um málskostnað.

Með vísan til þess er kröfu sóknaraðila um greiðslu reikninga vegna kostnaðar vísað frá.

Ú r s k u r ð a r o r ð:

Kröfu sóknaraðila M1 og M2 um greiðslu varnaraðila F á fjárhæð kr. 408.895 auk virðisaukaskatts er hafnað. Kröfu sóknaraðila um greiðslu málskostnaðar er vísað frá.

Reykjavík, 31. október 2024,
rafræn undirskrift

Auður Inga Ingvarsdóttir

Hrannar Jónsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

Jóhann Tómas Sigurðsson

Magnús Fannar Sigurhansson