

## D Ó M U R

Mál þetta var höfðað með stefnu birtri 8. og 11. nóvember 2016 og dómtekið að lokinni aðalmeðferð 21. mars sl. Stefnendur eru Þorvaldur Ingi Jónsson, Ögurási 12, Garðabæ og Dís Kolbeinsdóttir, Rjúpnasölum 14, Kópavogi. Stefndi er Arionbanki hf., Borgartúni 19, Reykjavík. Þá er stefnt til réttargæslu Valitor hf., Dalshrauni 3, Hafnarfirði.

Endanleg dómkrafa stefnanda er sem hér segir: „Að viðurkennt verði með dómi að kreditkortafærslur dags. 16.04.2015, eða kr. 695.205,- með heimildanúmerið 833179, af kreditkorti stefnanda Þorvaldar, nr. XXXX-XX\*\*-’\*\*\*\*-0246, og kr. 680.351,- með heimildanúmerið 854561, af kreditkorti stefnanda Dísar, nr. XXXX-XX\*\*-’\*\*\*\*-0253, hafi verið ólögmætar og ber að fella þær niður án ábyrgðar stefnanda.“ Stefnendur krefjast einnig málskostnaðar.

Stefndi krefst sýknu auk málskostnaðar.

Á hendur réttargæslustefnda, sem gerir kröfu um málskostnað, eru ekki gerðar sérstakar kröfur.

### *Helstu ágreiningsefni og yfirlit málsatvika*

Í málinu deila aðilar um ábyrgð stefnanda á kreditkortafærslum sem gerðar voru í versluninni „LIM GOKHAN“ á Tenerife 16. apríl 2015 og tilgreindar eru í kröfugerð stefnanda. Helstu atvik málsins er óumdeild, þó þannig að ágreiningur er með aðilum um hvernig nánari aðstæðum var háttað í téðri verslun þegar stefnendur staðfestu færslurnar með innslætti PIN-númera sinna.

Stefnendur, sem þá voru í hjúskap, dvöldu á Tenerife 4. til 18. apríl 2015. Stefnandinn Þorvaldur mun hafa ákveðið að festa kaup á spjaldtölvu af tiltekinni gerð í umræddri verslun nokkrum dögum áður en áðurgreindar færslur fóru fram og greiddi hann fyrir tölvuna með peningum. Stefnandanum var þó ekki afhent spjaldtölvunni við það tækifæri og sagt að nauðsynlegt væri að uppfæra spjaldtölvuna. Hinn 16. apríl mætti stefnandinn svo í verslunina til þess að fá tölvuna afhenta en við það tilefni var honum ráðlagt að greiða fremur kaupverðið, 365 evrur, með VISA greiðslukorti í því skyni að fá tveggja ára ábyrgðartryggingu. Hafa stefnendur vísað til þess að í versluninni hafi einnig verið sérstakt skilti með slíkri ráðleggingu þar sem merki VISA kom meðal annars fram. Stefnandinn mun hafa fengið peninga sína endurgreidda og greitt sömu fjárhæð með kreditkorti sínu. Er ekki deilt um lögmæti þeirrar færslu sem samkvæmt gögnum málsins fór fram kl. 17:23.

Samkvæmt stefnu var stefnandanum tjáð að til viðbótar þyrfti að senda inn beiðni fyrir ábyrgð eða tryggingu hjá VISA sem ætti að gefa ákveðið heimildarnúmer sem tryggingin væri tengd við. Í aðilaskýrslu sinni fyrir dómi bar stefnandinn að hans skilningur hefði verið sá að þessi greiðsla ætti að vera án fjárhæðar. Samkvæmt færsluyfirliti sem liggur fyrir í málinu staðfesti stefnandinn í kjölfarið fimm færslur með PIN-númeri sínu með tveimur mismunandi posum. Fyrstu færslunni, kl. 18:27 að fjárhæð 8.989 evrur, var synjað með vísan til þess að hún væri umfram hámark korthafa. Annarri færslu, kl. 18.32 að fjárhæð 6.480 evrur, var einnig synjað með sömu athugasemd á færsluyfirliti. Þriðja færslan, kl. 18.33 að fjárhæð 4.680 evrur, var hins vegar heimiluð og er hún önnur færslanna sem vísað er til í kröfugerð stefnenda. Fjórðu og fimmtu færslunni, kl. 19.25 og 19.26 að fjárhæð 2.704 og 1.352 evrur, var hins vegar synjað.

Samkvæmt framburði stefnandans fyrir dómi var honum í öllum tilvikum sagt að færslur hefðu ekki tekist. Samkvæmt framburði hans var af þessum ástæðum ákveðið að ná í þáverandi eiginkonu hans, stefnanda Dís, til þess að nota greiðslukort hennar í sama skyni. Mun starfsmaður verslunarinnar hafa ekið stefnanda Þorvaldi á hótél þar sem þau hjón dvöldust og kom stefnandinn Dís því næst í verslunina, framvísaði kreditkorti sínu og staðfesti þar þrjár færslur með innslætti PIN-númers. Samkvæmt gögnum málsins var fyrsta færslan gerð kl. 18.54 að fjárhæð 4.580 evrur og var hún heimiluð. Er þessi færsla síðari færslan sem vísað er til í kröfugerð stefnenda. Tveimur öðrum færslum, kl. 19.27 og 19.28 að fjárhæð 2.704 og 989 evrur, var hins vegar hafnað með vísan til þess að þær væru yfir hámarki korthafa samkvæmt því sem fram kemur á færsluyfirliti. Samkvæmt framburði stefnandans Þorvaldar fyrir dómi sáu stefnendur aldrei fjárhæðir þeirra færslna sem þeir staðfestu. Þá voru ekki prentaðar út kvittanir úr posa fyrir greiðslunum. Aðspurður gat téður stefnandi ekki gefið nánari skýringar á ástæðum þess að honum voru ekki ljósar þær fjárhæðir sem hann staðfesti með innslætti sínum, svo sem hvort fjárhæðir hefðu ekki birst á þar til gerðum glugga posanna.

Næsta dag, eða 17. apríl 2015, mætti stefnandinn Þorvaldur enn í téða verslun og innti þá af hendi greiðslu með kreditkorti sínu vegna annarra viðskipta sem ekki er deilt um í málinu og ekki er ástæða til að rekja nánar. Til viðbótar staðfesti hann þá tvær færslur í sama tilgangi og daginn áður, en báðum færslum var hafnað.

Af hálfu stefnda og réttargæslustefnda hefur verið bent á að svo virðist sem vinátta eða kunningsskapur hafi myndast á milli stefnenda og áðurgreindra afgreiðslumanna, meðal annars þannig að stefnendur hafi farið út að borða með stefnendum og þau farið saman á golfvöll. Þetta var í meginatriðum staðfest í aðilaskýrslu stefnanda Þorvaldar með þeirri athugasemd að um hefði verið að ræða

stutt kynni og takmörkuð samskipti. Í málinu liggja fyrir samskipti stefnandans við starfsmenn verslunarinnar á Fésbók eftir að umræddar færslur voru gerðar sem ekki hafa þýðingu fyrir úrlausn málsins.

Að morgni 18. apríl fengu stefnendur sent smáskeyti frá stefnda þess efnis að kreditkort þeirra væru komin yfir úttektarfjárhæð. Í kjölfarið hafði stefnandi Þorvaldur samband við þjónustuver réttargæslustefnda og spurðist fyrir um þær færslur sem um væri að ræða. Í samtalinu, sem var hljóðritað og liggur fyrir í málinu, var stefnandanum skýrt frá því að umræddur söluaðili væri að reyna fá heimild til að skuldfæra kort stefnandans. Í samtali við stefnanda Dís síðar um morguninn kom hið sama fram. Var erlendri notkun korta stefnenda lokað með þeirra samþykki og þeim leiðbeint um að leggja fram skriflega kvörtun þegar og þau kæmu til landsins.

Mánudaginn 20. apríl 2015 mættu stefnendur á starfsstöð réttargæslustefnda til að undirrita yfirlýsingu um að kort þeirra hefði verið notað með sviksamlegum hætti. Liggur fyrir að af hálfu réttargæslustefnda var gerð tilraun til þess að stöðva færsluna í gegnum greiðslumiðlunarkerfi VISA. Sú tilraun mun þó ekki hafa borið árangur vegna afstöðu færsluhirðis söluaðilans á Tenerife. Stefnendur kærðu málið síðar til lögreglu og leituðu aðstoðar utanríkisþjónustunnar til að fá leiðréttingu mála sinna gagnvart umræddum söluaðila en án árangurs. Með hliðsjón af úrlausn málsins er ekki ástæða til að rekja frekar þann þátt málsins eða bréfaskipti málsaðila í framhaldi af því að stefnendum var tilkynnt 29. júní 2015 að ekki hefði reynst unnt að bakfæra téðar færslur þeirra.

Við aðalmeðferð málsins gaf stefnandinn Þorvaldur aðilaskýrslu. Þá gaf skýrslu fyrir dómi Hjálmar Diego Haðarson og nafngreindur starfsmaður stefnda.

#### *Helstu málsástæður og lagarök stefnenda*

Stefnendur byggja kröfur sínar í máli þessu á ákvæðum laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu og á kreditkortaskilmálum stefnda. Þeir vísa til þess að þeir hafi gætt allra öryggisráðstafana samkvæmt 51. gr. laganna og v- og vi-lið 4. gr. kreditkortaskilmálanna. Þau hafi þannig varðveitt PIN-númer sín og gætt þess að láta þau ekki af hendi. Þá hafi þeir einnig sinnt tilkynningarskyldu sinni, sbr. 53. gr. laganna og i-lið 8. gr. kreditkortaskilmálanna, eftir að þeim varð ljóst að um svik og misnotkun á kortum þeirra var að ræða. Þeir telja að réttargæslustefndi hafi brugðist skyldum sínum gagnvart þeim, meðal annars með því að loka kortum þeirra tafarlaust en við tilkynningu þeirra 18. apríl 2015 hafi færslur þeirra enn verið svokallaðar heimildarfærslur og ekki farnar í gegnum greiðslukerfi til uppgjörs við söluaðila. Er vísað til þess að samkvæmt 5. mgr. 52. gr. laganna sé stefnda skylt að

koma í veg fyrir alla misnotkun greiðslumiðils þegar tilkynningu samkvæmt 3. mgr. 51. gr. laganna hefur verið komið á framfæri. Í 2. málsli. i-liðar 8. gr. kreditkortaskilmála stefnda komi jafnframt fram að í öllum tilvikum þegar grunur um sviksamlega kortanotkun er fyrir hendi beri útgefanda eða greiðslukortafyrirtæki að loka korti. Það sé matskennt atriði hverju sinni hvort greiðsla sé heimil þegar greiðsla hefur verið framkvæmd með PIN-númeri og sé ekki hægt að fallast á þær útskýringar réttargæslustefnda að korthafi beri í raun hlutlæga ábyrgð á því ef greiðsla fer í gegnum kreditkort með PIN-númeri. Líta beri til 2. mgr. 54. gr. laga nr. 120/2011 þess efnis að ef notandi greiðsluþjónustu neitar að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annaðhvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. laganna.

Stefnendur vísa til þess að samkvæmt 1. mgr. 55. gr. laga nr. 120/2011 skuli greiðsluþjónustuveitandi, þegar um óheimilaða greiðslu í skilningi laganna er að ræða og að uppfylltum skilyrðum 53. gr. laganna, þegar í stað endurgreiða greiðanda fjárhæð hinnar óheimiluðu greiðslu og, ef við á, bakfæra eignfærslu á greiðslureikninginn til sömu stöðu og hann hefði verið í ef greiðslan hefði ekki átt sér stað. Samkvæmt ákvæðinu beri stefndi sem greiðsluþjónustuveitandi ábyrgð á því að skuldfærsla á kortin átti sér stað og beri því fábótaábyrgð á þeirri vanrækslu. Í ákvæði i-liðar 8. gr. í kreditkortaskilmálum stefnda komi jafnframt fram að korthafi beri ekki tjón vegna úttekta sem hann eigi sannanlega ekki aðild að. Stefndi beri samkvæmt þessu að halda stefnendum skaðlausum af hinum óheimiluðu greiðslum. Þá er einnig vísað til þeirrar meginreglu að í vafamálum gildir sú túlkun sem neytandanum komi best samkvæmt hefðbundnum skýringar- og túlkunarreglum neytendaréttar.

#### *Helstu málsástæður og lagarök stefnda og réttargæslustefnda*

Stefndi byggir í fyrsta lagi á því að ekki hafi verið um óheimila notkun kreditkortanna að ræða í skilningi laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu og honum hafi ekki verið skylt að fella niður hinar umdeildu færslur á kreditkortum stefnenda. Þau hafi samþykkt og veitt heimild til þess að færslurnar færu fram. Færslurnar hafi að auki verið innan úttektarheimilda kortanna. Þá liggi fyrir að örgjörvi kortanna hafi verið lesinn á staðnum og allar hinar umdeildu færslur staðfestar með réttu PIN-númeri fyrir kort stefnenda. Samkvæmt stefnu kveðjist stefnendur sjálfir hafa slegið PIN-númer inn í posana. Samkvæmt ii. lið í 4. gr. kreditkortaskilmála stefnda samþykki korthafi viðskipti sem tilgreind séu á sölunótu með innslætti á

PIN-númeri eða áritun á sölunótuna. Í lið iv. í sömu grein segi ennfremur að korthafi sé ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar séu með undirritun eða PIN-númeri. Með því að slá inn PIN-númer hafi stefnendur samkvæmt ofangreindu mátt vita að allar færslur sem þannig voru samþykktar myndu ganga í gegn og vera skuldfærðar. Stefnendum hafi borið að nota kortin í samræmi við kreditkortaskilmálana, sbr. 1. mgr. 51. gr. laga nr. 120/2011.

Stefndi byggir einnig á 2. mgr. 54. gr. laga nr. 120/2011. Í ákvæðinu segi að ef notandi greiðsluþjónustu neiti að hafa heimilað framkvæmd greiðslu fari það eftir atvikum hvort notkun greiðslumiðils, sem greiðsluþjónustuveitandi skráir, dugi ein og sér til sönnunar því að greiðandi hafi annað hvort heimilað greiðsluna eða hann hafi með sviksamlegum hætti, að yfirlögðu ráði eða af stórfelldu gáleysi látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. Stefndi byggir á því að það sé fullsannað að stefnendur hafi heimilað greiðslurnar enda hafi þau samþykkt færslurnar með PIN-númeri. Stefndi byggir einnig á því að stefnendur hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi og látið ógert að uppfylla skyldur sínar samkvæmt 51. gr. laganna. Af hálfu stefnda er byggt á því að vegna framangreinds eigi ákvæði 55. gr. laga nr. 120/2011 ekki við. Stefnendur hafi samþykkt greiðslurnar með PIN-númeri. Í því felist samþykki bæði í skilningi kreditkortaskilmála stefnda og 49. gr. laga nr. 120/2011. Ekki hafi verið um að ræða óheimilaða greiðslu í skilningi laganna. Þá hafi stefndi ekki getað stöðvað greiðslurnar eftir á þar sem greiðslufyrirmælin voru óafturkallanleg samkvæmt 61. gr. laga nr. 120/2011.

Stefndi byggir í öðru lagi á því að stefnendur hafi ekki notað kortin í samræmi við ákvæði laga nr. 120/2011 og kreditkortaskilmála stefnda. Stefndi telur að sú háttsemi stefnenda, að slá PIN-númer sín inn til staðfestingar án þess að sjá hvað þau voru að staðfesta, hafi brotið gegn 4. gr. kreditkortaskilmálanna. Korthafi eigi eingöngu að slá PIN-númer inn til að samþykkja færslur þegar hann sjái „sölunótu“, sbr. ii. lið 4. gr. sem rakinn er hér að ofan. Stefndi byggir einnig á því að háttsemi stefnenda hafi brotið gegn ii. lið 5. gr. kreditkortaskilmálanna. Samkvæmt ákvæðinu skuldbindi korthafar sig til að nota kortin ekki umfram tilgreinda hámarksheimild. Ljóst sé að samþykki korthafi færslur, þótt hann sjái ekki fjárhæð færslunnar, geti hann ekki vitað hvort hann fari umfram tilgreinda hámarksheimild. Stefndi telur samkvæmt þessu að stefnendur hafi ekki notað kortin í samræmi við 1. og 2. mgr. 51. gr. laga nr. 120/2011 dagana 16. og 17. apríl 2015. Samkvæmt ákvæðunum hafi stefnendum borið að nota kortin í samræmi við skilmála og gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja persónubundna öryggisþætti. Með nauðsynlegum ráðstöfunum í skilningi ákvæðisins er átt við aðgerðir af hálfu notandans sem réttmætt megi telja að gera kröfu til af hans hálfu.

Stefndi byggir á því að aðgerðir stefnenda hafi ekki verið í samræmi við það sem réttmætt var að gera kröfu til af þeirra hálfu við þessar aðstæður og þau hafi sýnt af sér stórfellt gáleysi. Stefndi vísar í þessu sambandi til þess að stefnendum hafi borið að gæta varúðar með hliðsjón af bágbornu útliti verslunarinnar. Stefnendur hafi dvalið mjög lengi í versluninni á meðan ítrekað var reynt að ganga frá viðskiptunum af hálfu verslunarinnar og kort þeirra ítrekað skuldfærð fyrir úttektum. Starfsmenn verslunarinnar hafi einnig sýnt óeðlilega hegðun gagnvart stefnendum, meðal annars með vináttulátum og undandrætti við afhendingu vöru. Þá hafi stefnendur verið hvattir til að greiða með greiðslukorti og margbeðnir um að slá PIN-númer sín inn án þess að kvittun eða strimill kæmi úr posanum. Fjölmargt hafi því gefið stefnendum til kynna að þau þyrftu að hafa varann á sér. Stefndi byggir einnig á 2. mgr. 56. gr. laga nr. 120/2011 um að korthafi beri allt tjón sem rekja megi til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum samkvæmt 51. gr. laga nr. 120/2011 af ásetningi eða stórfelldu gáleysi.

Stefndi telur að þótt stefnendur hafi nýtt sér ákveðna þjónustu hjá stefnda sem felist í því að viðskiptavinir bankans geti óskað eftir því að fá sent SMS-skeyti, þegar úttekt á kortunum þeirra hafi farið yfir ákveðna fjárhæð, breyti það engu um úttektarheimildir stefnenda. Það sé ávallt heimildin á kortinu sem ráði úttektum, sbr. 5. gr. kreditkortaskilmála stefnda, og hvort þær séu heimilaðar eða ekki.

Stefndi byggir á því að það hafi ekki verið háttsemi stefnda sem leiddi til hinna umdeildu færslna heldur gáleysisleg háttsemi stefnenda sjálfra og meint svik af hálfu starfsmanna verslunarinnar LIM GOKHAN. Stefndi byggir á því að hann beri ekki ábyrgð á háttsemi starfsmanna verslunarinnar gagnvart stefnendum. Bent er á að í v. lið í 8. gr. kreditkortaskilmála stefnda segir að sérhver ágreiningur útaf gæðum vöru eða þjónustu skuli leystur beint á milli korthafa og seljanda, en útgefandi, þ.e. stefndi, beri enga ábyrgð á gæðum keyprar vöru eða þjónustu. Það sé korthafans að gæta þess vel að hann hafi fengið rétta vöru í hendurnar áður en hann samþykki færslu á kortið sitt með PIN-númeri. Stefndi telur samkvæmt þessu, og þar sem stefnendur samþykktu greiðslurnar með PIN-númeri, að honum séu viðskipti stefnda og verslunarinnar óviðkomandi. Stefndi byggir jafnframt á því að hann hafi staðið við skyldur sínar samkvæmt 5. mgr. 52. gr. laga nr. 120/2011 enda lokað kortunum þegar þess var óskað af hálfu stefnenda. Það hafi ekki getað breytt því að stefndi gat ekki afturkallað færslur sem stefnendur höfðu þegar heimilað á kortin og voru þar með óafturkallanlegar.

Réttargæslustefndi tekur undir málsástæður og lagarök stefnda í öllum atriðum sem máli skipta. Réttargæslustefndi tekur þó fram að hann hafi engar skyldur gagnvart stefnendum í máli þessu og sé ekki í neinu samningssambandi við

stefndu. Hann hafi ekki verið færsluhirðir heldur aðeins vinnsluaðili stefnda. Um hafi verið að ræða erlendan söluaðila og erlendan færsluhirði en stefndi sé hinn formlegi útgefandi greiðslukorta stefnenda. Vegna athugasemda í stefnu um öryggisgæslu réttargæslustefnda er áréttað að umræddar færslur hafi ekki náð hámarks heimild kortanna. Hámarks heimild stefnanda, Þorvaldar Inga, hafi numið 1.300.000 krónum og stefnanda Dísar Kolbeinsdóttur 900.000 krónum. Þá hafi færslurnar borið með sér að vera framkvæmdar með örgjafa kortsins og innslætti PIN-númers og þannig legið fyrir að eintak korthafans af kortinu var á staðnum sem og korthafinn sjálfur. Ekki sé hægt að fallast á að öryggisgæsla réttargæslustefnda hafi verið ófullnægjandi að þessu leyti.

Því er einnig mótmælt að öryggi kortanna hafi ekki verið fullnægjandi og ekki í takt við þá tækni sem þeir aðilar sem svindla á korthöfum búi yfir. Gera verði þær kröfur til korthafa að hann staðreyni upphæðina áður en PIN-númer er slegið inn og neiti að eiga í viðskiptunum við söluaðila ef aðstæður eru ótraustvekjandi. Þessi aðferð hljóti að teljast nægjanlega örugg enda þurfi bæði korthafi og kort að vera á staðnum til að greiðslan fari í gegn. Réttargæslustefndi hafi reynt eftir bestu getu að aðstoða stefnendur í málinu alveg frá upphafi, lokað fyrir erlenda notkun kortanna tafarlaust og gert tilraun til þess að fá færslurnar bakfærðar. Felst réttargæslustefndi því ekki á að hafa sýnt af sér vanrækslu eða gert mistök í tengslum við mál stefnenda.

Réttargæslustefndi mótmælir því að færslurnar hafi, á þeim tíma sem stefnendur höfðu samband við réttargæslustefnda, haft stöðu heimildarbeiðna og að þær hafi því ekki verið farnar í gegn um greiðslukerfið til uppgjörs við söluaðila. Það ferli sem hér sé um að ræða sé þannig að færsluhirðir vinni úr heimildarbeiðni til útgefanda kortsins, þ.e. stefnda, strax sem samþykki þá þegar greiðsluna eða hafni henni. Þegar korthafi hafi samþykkt færslu sé hún því nánast tilbúin um leið og greiðsla þá send þegar í stað til söluaðila. Það sé því ljóst að færslurnar höfðu þegar farið í gegn hjá stefnda og réttargæslustefnda þegar stefnendur höfðu samband við réttargæslustefnda 18. apríl 2015. Um sé að ræða vélrænt ferli þar sem um leið og korthafi hafi slegið inn PIN-númer fari af stað ferli sem aðeins taki nokkrar sekúndur af hálfu réttargæslustefnda og stefnda og eftir það hafi greiðslan farið fram.

Réttargæslustefndi mótmælir fullyrðingum um meint ófullnægjandi vinnulag og brot á andmælarétti stefnenda í tengslum við sendingar söluaðila á sviknum reikningum til réttargæslustefnda. Réttargæslustefndi hafi óskað eftir reikningum frá söluaðila til skýringar á viðskiptunum. Söluaðili hafi sent réttargæslustefnda þá reikninga fyrir kaupum stefnenda á vörum úr verslun sinni sem að mati söluaðila útskýrðu úttektir af kortum stefnenda. Stefnendur segi þá

reikninga svikna þar sem að umræddar vörur hafi ekki verið til sölu í versluninni og þar sem að undirskriftir þeirra á reikningunum séu falsaðar. Stefnendum hafi verið gerð grein fyrir því að reikningarnir hefðu ekkert vægi í málinu hvað varðar rétt til bakfærslu og ekki skipti máli þó undirskriftirnar hafi verið falsaðar. Réttargæslustefndi vísar til þess að hann hafi gengið lengra en honum bar skylda til við að óska eftir gögnum frá viðkomandi söluaðila í því skyni að aðstoða stefnendur. Því er einnig mótmælt að starfsmaður réttargæslustefnda hafi gefið í skyn 18. apríl 2015 að önnur umstefndra færslna hefði verið leiðrétt.

Þá telur réttargæslustefni að í öllu falli geti ekki komið til þess að stefndi eigi endurkröfurétt á réttargæslustefnda á grundvelli 71. gr. laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu, eins og haldið sé fram í stefnu. Ákvæði 71. gr. laganna eigi aðeins við vegna tjóns greiðsluþjónustuveitanda á grundvelli 69. gr. laga nr. 120/2011 sem rekja megi til annars greiðsluþjónustuveitanda eða milliliðar. Ákvæði 69. gr. laganna eigi aðeins við þegar framkvæmd greiðslu á sér ekki stað eða er gölluð. Ljóst sé að greiðslan hafi verið framkvæmd og ekki gölluð á nokkurn hátt. Að öllu ofangreindu sögðu sé það mat réttargæslustefnda að hann hafi ekki sýnt af sér nokkra vanrækslu eða brotið gegn skyldum sínum gagnvart stefnendum.

#### *Niðurstaða*

Í málinu verður að leggja til grundvallar að hinar umdeildu færslur hafi farið þannig fram að stefnendur hafi slegið PIN-númer sín inn á númerborð svonefndra posa í nafngreindri verslun á Tenerife í þeirri röngu trú að um væri að ræða einhvers konar færslur án fjárhæðar vegna ábyrgðar á spjaldtölvu sem annar stefnanda hafði fest kaup á. Telur dómurinn því hafið yfir vafa að stefnendum hafi ekki verið ljósar þær fjárhæðir sem staðfestingar þeirra með innslætti PIN-númera lutu að þótt nánari orsakir þessa séu ekki að fullu ljósar. Eins og málið liggur fyrir verður einnig að miða við að þær fjárhæðir sem skuldfærðar voru á kortareikninga stefnenda hafi verið færðar inn af starfsmönnum verslunarinnar án samþykkis stefnenda í því skyni að hafa fé af stefnendum með svikum og þá án þess að ætlunin væri að nokkurt endurgjald kæmi fyrir það fé sem fengið væri frá stefnendum með þessum hætti. Ítrekaðar komur stefnenda í verslunina og lengd dvalar þeirra þar styrkir þessa niðurstöðu fremur en hið gagnstæða. Svo sem áður greinir verður ráðið af gögnum málsins að stefnandi Þorvaldur hafi fimm sinnum slegið inn PIN-númer sitt í þessari röngu trú þegar hann var staddur í versluninni síðdegis 16. apríl 2016 og tvívegis degi síðar, en stefnandi Dís hafi slegið sitt númer inn þrívegis í versluninni fyrrnefnda daginn. Er ágreiningslaust að þær færslur sem vísað er til í kröfugerð stefnenda fóru báðar fram fyrri daginn, svo sem nánar hefur verið lýst hér að framan.

Í 4. gr., lið iii, í kortaskilmálum stefnda, sem ekki er deilt um að giltu um umrædda notkun stefnenda á kortum sínum, segir að með innslætti á PIN-númeri eða áritun sinni á sölunótu samþykki korthafi þau viðskipti sem tilgreind séu á sölunótunni. Samkvæmt framangreindu telur dómurinn fram komið í málinu að stefnendur hafi veitt samþykki sitt fyrir þeim færslum sem vísað er til í kröfugerð þeirra og þannig heimilað greiðslurnar í skilningi 1. og 2. mgr. 49. gr. laga nr. 120/2011 um greiðslumiðlun. Getur það hvorki haggð þeirri niðurstöðu að stefnendur slógu inn PIN-númer sín í rangri trú um þær fjárhæðir sem þau staðfestu í reynd né að þau fengu ekki útprentaðar sölunótur úr posa. Eiga ákvæði 54. og 55. gr. laganna af þessum ástæðum ekki við í málinu. Á hið sama við um þau ákvæði laganna sem lúta að rangri eða gallaðri framkvæmd greiðslu.

Samkvæmt 61. gr. laga nr. 120/2011 gátu stefnendur ekki afturkallað greiðslur sínar nema ákvæði 2. til 6. mgr. greinarinnar ættu við. Í 2. til 4. mgr. þeirrar greinar eru talin upp tilvik þar sem greiðandi getur afturkallað greiðslufyrirmæli sín eftir að greiðsluþjónustuveitandi hefur tekið við þeim og er ljóst að fyrrgreindar aðstæður eiga þar ekki undir. Hins vegar er gert ráð fyrir því í 5. mgr. greinarinnar að eftir þetta tímamark sé unnt að afturkalla greiðslufyrirmælin ef notandi greiðsluþjónustu og greiðsluþjónustuveitandi hafa samið um það. Leiðir slík niðurstaða einnig af almennum reglum enda sé samið um betri rétt til handa neytanda en leiða myndi af lögum.

Samkvæmt 4. gr., lið iv, fyrrnefndra kortaskilmála stefnda er korthafi ábyrgur fyrir öllum úttektum sem staðfestar eru með undirritun korthafa eða PIN-númeri, nema þegar úttekt hefur verið skráð en korthafi sannar að vara/þjónusta hafi ekki verið afhent. Þá segir meðal annars í 8. gr. skilmálanna, lið iv, að ef söluaðili er ófús eða ófær um að inna af hendi vöru eða þjónustu sem korthafi hefur greitt fyrir, geti korthafi sent skriflega kvörtun til útgefanda. Telji viðkomandi greiðslukortafyrirtæki að þjónustan hafi sannanlega ekki verið innt af hendi vegna ofangreindra ástæðna, endurgreiði fyrirtækið korthafa sem svari vanefndunum.

Líkt og áður er gerð grein fyrir liggur fyrir að stefnendur fengu enga vöru eða þjónustu afhenta fyrir þær greiðslur sem þeir inntu af hendi samkvæmt framansögðu. Samkvæmt skilmálum stefnda áttu stefnendur, við þessar aðstæður, kost á því að afla sér sönnunar fyrir því að ekkert endurgjald hefði komið fyrir greiðslurnar og krefjast þess að stefndi endurgreiddi þeim umræddar fjárhæðir. Því er áður lýst að annar stefnanda hafði samband við þjónustuver réttargæslustefnda 18. apríl 2015 eftir að honum hafði borist smáskeyti um að kortaheimildir stefnenda hefðu verið nýttar umfram ákveðna fjárhæð. Verður ráðið af samtali stefnandans við starfsmann réttargæslustefnda að hann hafi ekki aðeins óskað eftir því að kortum stefnenda yrði lokað heldur einnig óskað eftir upplýsingum um hvaða

greiðslur hefðu þegar verið skuldfærðar á kortið. Við þær aðstæður sem voru uppi, og stefnandinn lýsti í samtali sínu við starfsmann réttargæslustefnda, bar þeim síðarnefnda, sem telja verður að starfi að þessu leyti í umboði stefnda, ótvíræð skylda til þess að skýra stefnendum frá öðrum þeim greiðslum hjá sama söluaðila sem þegar höfðu verið sannvottaðar og færðar stefnandanum til skuldar.

Það er álit dómsins að stefnendum hafi á fyrrgreindu tímamarki ekki verið veittar þær upplýsingar af hálfu stefnda sem þeir óskuðu eftir og áttu skýlausan rétt til, sbr. 45. gr. laga nr. 120/2011. Var stefnendum, sem á þessum tíma dvöldu enn á Tenerife, með þessu gert mun erfiðara fyrir en ella við að tryggja sér sönnun fyrir því að í reynd hafði hvorki vara né þjónusta komið fyrir þær greiðslur sem þeim höfðu þegar verið færðar til skuldar. Hins vegar fóru stefnendur að leiðbeiningum starfsmanns réttargæslustefnda og gerðu grein fyrir öllum atvikum viðskiptanna með tilkynningu á starfsstöð réttargæslustefnda 20. apríl 2015, meðal annars því að færslurnar væru grundvallaðar á svikum og hefði því eðli málsins samkvæmt ekkert endurgjald komið fyrir þær.

Svo sem áður greinir áttu stefnendur við þessar aðstæður rétt á því samkvæmt skilmálum stefnda að umræddar fjárhæðir yrðu endurgreiddar þeim, enda gætu þau sýnt fram á að ekkert endurgjald hefði komið fyrir færslurnar. Að mati dómsins var ástæða þess að stefnendur gátu ekki lagt fram gögn máli sínu til stuðnings, t.d. tilkynningu eða skýrslu hjá lögregluþvöllum, og urðu þess í stað að styðjast við eigin framburð, að verulegu leyti hinar ófullnægjandi upplýsingar sem þau fengu hjá þjónustuveri réttargæslustefnda. Í málinu liggur fyrir að réttargæslustefndi hlutaðist til um, gegnum alþjóðlegt greiðslumiðlunarkerfi VISA, að umræddar greiðslur yrðu ekki færðar á reikning umrædds söluaðila eða bakfærðar, en þær tilraunir báru ekki árangur vegna afstöðu færsluhirðis söluaðilans á Tenerife. Að mati dómsins gat það hins vegar ekki leyst stefnda undan ábyrgð gagnvart stefnendum að samstarfsaðili hans í umræddu greiðslumiðlunarkerfi gat ekki eða vildi ekki stöðva greiðslur til söluaðilans eða hlutast til um endurgreiðslu úr hans hendi.

Þótt á það verði fallist að stefnendur hafi sýnt af sér vangæslu þegar þau slógu inn PIN-númer sín með framangreindum hætti verður ekki talið að stefnendur hafi sýnt af sér stórkostlegt gáleysi við meðferð korta sinna eða upplýsinga þeim tengdum, eða brotið þannig gegn kortaskilmálum stefnda, að þau hafi firrt sig rétti til þess að krefjast síðar niðurfellingar á færslum samkvæmt fyrrgreindum skilmálum. Er þá einnig horft til þess að stefnendur tilkynntu tafarlaust um ætlaða misnotkun á kortum sínum í samræmi við 3. mgr. 51. gr. laga nr. 120/2011 og nánari fyrirmælum kortaskilmála stefnda.

Samkvæmt öllu framangreindu er það niðurstaða dómsins að stefnendur hafi með nægilegum hætti sýnt fram á að þeir hafi ekki fengið afhenta neina vöru eða þjónustu gegn áðurlýstum greiðslum sem skuldfærðar voru á kort þeirra. Jafnframt telur dómurinn að stefnendur hafi tilkynnt stefnda og réttargæslustefnda um þetta eðli málsins án tafar og lagt fram þau gögn sem þeim voru tiltæk að fengnum leiðbeiningum af hálfu réttargæslustefnda. Samkvæmt kortaskilmálum stefnda báru stefnendur ekki ábyrgð á færslum við þessar aðstæður og áttu rétt til endurgreiðslu. Þótt ekki verði á það fallist, líkt og áður hefur verið rakið, að færslurnar hafi, út af fyrir sig, verið óheimilar leiðir af þessu að stefnendur bera ekki ábyrgð á færslunum og eiga rétt á því að þær verði felldar niður. Verður krafa stefnenda því tekin efnislega til greina með þeim hætti sem nánar greinir í dómsorði.

Eftir úrslitum málsins verður stefndi dæmdur til að greiða stefnendum sameiginlega málskostnað sem þykir hæfilega ákveðinn 1.100.000 krónur að teknu tilliti til umfangs málsins. Að öðru leyti fellur málskostnaður niður.

Af hálfu stefnanda flutti málið Sveinn Guðmundsson hrl.

Af hálfu stefnda flutti málið Kristján B. Thorlacius hrl.

Af hálfu réttargæslustefnda flutti máli Helga Melkorka Óttarsdóttir hrl

Skúli Magnússon héraðsdómari kveður upp dóm þennan.

### **D Ó M S O R Ð**

Viðurkennt er að stefnda, Arion banka hf., beri að fella niður kreditkortafærslur stefnenda, Þorvalds Inga Jónssonar og Dísar Kolbeinsdóttur, sem báðar voru gerðar 16. apríl 2015, önnur að fjárhæð 695.205 krónur með heimildanúmerið 833179, en hin að fjárhæð 680.351 króna með heimildanúmerið 854561.

Stefndi greiði stefnendum sameiginlega 1.100.000 krónur í málskostnað, en að öðru leyti fellur málskostnaður niður.

Skúli Magnússon