

Finansklagenemnda Bank

Uttalelse FinKN-2017-022

30.01.2017

Danske Bank

Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Ansvar for korttransaksjoner – egen bruk?

Saken gjelder tvist om belastninger som er gjort med kortholders betalingskort. Kortholder bestred ansvar for transaksjoner, som banken mente var kortholders egen bruk. Banken hadde fremlagt overvåkningsbilder fra en minibank, som etter bankens mening viser at kortholder selv gjorde uttaket. Nemnda kom etter en konkret vurdering til at selv om det var likhet mellom kortholder og personen på overvåkningsbildene, var denne ikke så klar at det var grunnlag for å konkludere i kortholders disfavør. Nemnda avviste saken under henvisning til saksbehandlingsreglene punkt 5, femte ledd som fastslår at en sak kan avvises dersom den gjelder "bevisvurdering som er uegnet for nemnda" eller dersom den "ikke egner seg for skriftlig saksbehandling eller nemndsbehandling".

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for belastninger på tre av kortholders betalingskort, og som kortholder ikke vedkjenner seg.

Belastningene er foretatt i Oslo i to perioder, henholdsvis den 13.3.16 fra kl. 02.48 til kl. 04.42 og den 17.3.16 fra kl. 02.18 til kl. 03.54. Klagers debetkort er belastet for til sammen kr 38.500, klagers MasterCard 365 er belastet for til sammen kr 25.000, og klagers MasterCard Gold er belastet for til sammen kr 40.000. I alt utgjør de omstridte belastningene kr 103.500. Av dette har klager fått tilbakeført kr 10.000. Disse pengene ble tatt ut i en minibank, men lå igjen ved minibanken etter uttaket.

Alle belastningene er gjort med chip og riktig PIN-kode. Kortholder har sitt debetkort i behold, men hans MasterCard Gold og MasterCard 365 forstås å være borte. Banken har fremlagt både video og stillbilder fra overvåkningskameraet ved minibanken i forbindelse med det uttak som klager har fått tilbakeført. Videobildene vil være tilgjengelige under nemndsmøtet. Klager har fremlagt bilder av seg selv for sammenligning.

Klager har anført at belastningene er gjort av kortholder selv. Banken viser i den forbindelse til at kortholder har sitt debetkort i behold. Banken anfører videre at det er kortholder som er avbildet på overvåkningsbildene fra minibanken. Banken krever å holde kortholder ansvarlig for alle transaksjonene.

Kortholder har anført og avviser enhver kjennskap til transaksjonene. Kortholder gjør gjeldende at han var hjemme på Nesøya da belastningene fant sted, og at personen på overvåkningsbildene ikke ligner på ham. Kortholder krever tilbakeført belastningene.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Transaksjonene er gjort med chip og riktig PIN-kode. Kortholder forklarer at to av kortene er borte, mens det tredje er i behold. Når spørsmålet er om en transaksjon er gjort av kortholderen selv

eller med hans samtykke, er det kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjonen er gjort av uvedkommende. I saker som gjelder stjålet kort med spørsmål om kortholderen har beskyttet koden tilstrekkelig godt, er det banken som har bevisbyrden for kortholderens skyld.

Nemnda har i møte sett en video som viser en av de omtvistede uttakssituasjonene. Videoen viser en mannsperson som tar ut penger fra minibanken. Nemnda har også mottatt stillbilder av kortholderen, for om mulig å kunne ta stilling til om personen på videoen er identisk med kortholderen. Nemndas medlemmer ser likheter mellom personene. Nemnda er likevel kommet til at likheten ikke er så sterk og klar at billedmaterialet i seg selv gir grunnlag for en konklusjon i kortholderens disfavør.

Slik saken er presentert for nemnda, og med det video- og billedmaterialet som er nevnt ovenfor, finner nemnda at saken ikke kan avgjøres ut fra bevisbyrdebetraktninger. Ifølge saksbehandlingsreglene for nemnda punkt 5 femte ledd kan nemnda avvise en sak fra behandling når saken krever en "bevisvurdering som er uegnet for nemnda" og når saken "ikke egner seg for skriftlig saksbehandling eller nemndsbehandling". Nemnda er kommet til at saken bør avvises under henvisning til denne bestemmelsen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling i Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Thomas Christian Poulsen (nestleder), Henning Jakobsen, Per Kjetil Lilleskare, Trond A. Lie, Ane Kjøber Opstad og Gyrid Giæver.