

Finansklagenemnda Bank

Uttalelse FinKN-2017-092

27.02.2017

BN Bank ASA

Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Falsk oppringning fra Microsoft – ansvar for overføringer

Saken gjelder ansvar for klagers tap etter at han ble utsatt for phishing. I forbindelse med at klager skulle betale for en tjeneste fra svindlerne, overbelastet de kortet hans med omtrent kr 3 600. I tillegg hadde svindlerne overført kr 50 000 fra klagers sparekonto til hans brukskonto. I den forbindelse hadde de opplyst at pengene var overført til hans brukskonto fra dem, som "sikkerhetsbeløp". De ba om at klager betalte tilbake sikkerhetsbeløpet via selskapet Icn AS. De tre påfølgende dagene, før han oppdaget at det manglet penger på sparekontoen, overførte klager daglig kr 9 905 til svindlerne, ved kortbetaling i Icn AS' lokaler. Nemnda kom til at det ikke hadde oppstått tap ved overføringen fra klagers sparekonto, og at de øvrige transaksjonene var autorisert av klager selv. Når klager hadde samtykket til belastningene kunne han ikke holde banken ansvarlig. Klager fikk ikke medhold (enstemmig).

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tap oppstått i forbindelse med at klager i juli 2016 ble kontaktet av noen som utga seg for å ringe fra Microsoft. Vedkommende kunne informere om at klagers PC hadde feil eier-ID, og tilbød seg å rette dette mot en betaling på kr 60.

Klager forstår å ha vært inne i nettbanken den 12.7.16 for å overføre disse kr 60. Klager ble fortalt at han hadde fått overført kr 50 000 som sikkerhetsbeløp, og at han måtte tilbakeføre kr 40 000 av dette. Klager konstaterte at det var innkommet kr 50 000 på sin brukskonto. Samtidig oppdaget han at han også var blitt belastet kr 3 761 istedenfor de kr 60 som var avtalt. Han gav da uttrykk for at han ville motregne dette i sin tilbakeføring av sikkerhetsbeløpet.

Etter at beløpet på kr 3 761 var trukket, sjekket klager eier-IDen på sin datamaskin, og kunne konstatere at denne nå var endret. Klager slo etter dette umiddelbart av datamaskinen.

For å betale tilbake sikkerhetsbeløpet, overførte klager hver av dagene den 13., 14. og 15.7.16, kr 9 905 til utlandet via selskapet Icn AS. Den 16.7.16 overførte han ikke penger, fordi han da hadde oppdaget at det manglet kr 50 000 på hans sparekonto.

Det er opplyst at transaksjonen på kr 3 761 er utført på nett, og autentisert ved bruk av løsning for sikker netthandel. Transaksjonene på kr 9 905 er utført ved en fysisk terminal hvor kortets chip er lest og riktig PIN-kode benyttet.

Klager gjør gjeldende at banken har stjålet kr 50 000 fra hans sparekonto samme dag som han fikk overført kr 50 000 fra personen som utga seg for å være fra Microsoft. Klager krever at banken tilbakefører dette. Klager har senere redusert kravet til kr 34 000, som er nettotapet han har lidt.

Finansforetaket anfører at innbetalingen av kr 50 000 til klagers brukskonto var en overføring fra klagers sparekonto, og at dette er grunnen til at det mangler kr 50 000 på sparekontoen. Bankene gjør gjeldende at overføringen må ha blitt gjort av personen som utga seg for å være fra Microsoft,

da denne hadde kontroll over klagers datamaskin mens han var innlogget i sin nettbank. Banken forstås å gjøre gjeldende at det ikke oppsto et tap ved overføringen av kr 50 000, men at klagers tap oppstod ved at han selv overførte til sammen kr 33 476 til svindlerne med sitt VISA-debetkort.

Banken bestrider at klager kan holde banken ansvarlig for tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder klagerens krav om tilbakeføring av tre overføringer, hver på kr 9 905, som klageren selv gjorde med sitt Visa-kort. I tillegg krever klageren tilbakeføring av kr 3 761, som ble overført i nettbank.

Overføringen av kr 50 000 fra klagerens sparekonto til hans brukskonto har ikke i seg selv påført klageren noe tap. Tapet er oppstått ved de transaksjonene som er utført med Visa-kort og i nettbank.

Det følger av finansavtalel. § 35 første ledd at banken er ansvarlig for tap som følge av transaksjoner som ikke er autorisert av kontohaveren. De tre transaksjonene som ble utført med Visa-kort, er alle autorisert etter § 24 annet ledd. Banken kan ikke holdes ansvarlig for disse. Transaksjonen på kr 3 761 ble utført i nettbank, med bruk av løsning for sikker netthandel, med bl.a. personlig kode. Nemnda må legge til grunn at også denne transaksjonen er utført av klageren selv, eller av en annen som har fått koden opplyst av klageren. Hvis transaksjonen er utført av klageren selv, er den autorisert etter finansavtalel. § 24 annet ledd, og klageren kan ikke holde banken ansvarlig for transaksjonen. Hvis klageren har opplyst koden til uvedkommende, foreligger det grov uaktsomhet, med den konsekvens at klageren etter § 35 tredje ledd er ansvarlig for egenandel på inntil kr 12 000.

Klageren kan etter dette ikke gis medhold.

Uttalelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis ikke medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Jakobsen, Erik Bøhn, Trond A. Lie, Ane Kjøber Opstad og Gyrid Giæver.