

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2017-652

31.10.2017

SpareBank 1 SMN

Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Kortmisbruk – spill på internett - kortholder 90 år - BankID - grovt uaktsomt

Kort og BankID ble benyttet til tolv belastninger på internett til spilleselskapene www.G2A.com Transactions i Krakow og Steamgames.com på til sammen kr 93 369. Belastningene, som ble foretatt over to uker, er ikke foretatt fra kortholders IP-adresse. Kortholder oppbevarte nettbankbrikken og kortet hjemme og har ikke oppdaget at disse hadde vært på avveie. Hun hadde ikke nedskrevet passordet. Banken mener at kortholder må ha gitt fra seg kortopplysninger og personlig passord til en annen, og som også har hatt tilgang til kodebruken. Nemnda finner ikke tilstrekkelige holdepunkter for å legge dette faktum til grunn som bevist. Slik bevissituasjonen i denne saken er, finner nemnda at saken må avvises fra behandling, jf. vedtektene punkt 4.1 bokstav d). Saken avvises.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 85 531

Saksfremstilling

Klagen er bragt inn av banken.

Klagen gjelder spørsmålet om hvorvidt banken i henhold til finansavtaleloven § 35 kan holde kortholder ansvarlig etter at kortholders Visa-kort er benyttet til tolv belastninger på internett på til sammen kr 93 369 i perioden 20.6. til 7.7.16. Banken har tilbakeført kr 7 838.

Belastningene ble foretatt i perioden 20.6. til 7.7.16, oftest med noen dagers mellomrom mellom belastningene. Beløpene er i størrelsesorden ca. kr 4 000-5 000, kr 8 000 og kr 13 000.

Belastningene er foretatt til fordel for brukerstedet www.G2A.com Transactions i Krakow og Steamgames.com, som begge er nettspillselskaper. 3.7.16 ble det foretatt en nettbankoverførsel kl. 22.59 på kr 10 000 fra en konto tilhørende kortholder selv, til kontoen som kortet var tilknyttet og som de omstridte belastningene er foretatt fra. Det fremgår ikke av reklamasjonsskjemaet at kortholder har bestridt denne overførselen, men senere bestrider kortholder også nettbankoverførselen. Samme dag kl. 23.09 ble det foretatt en overføring fra konto som kortet er tilknyttet, til konto tilhørende nettsiden G2A på kr 13 237. 4.7.17 er det foretatt en belastning kl. 09.17, kl. 11.15 og kl. 18.13. Belastningene er foretatt ved hjelp av opplysningene i kortholders kort og hver belastning er godkjent ved bruk av BankID. Kortholders siste egen bruk av kortet var 28.5.16 da hun tok ut penger i minibanken på Valentinlyst i Trondheim.

Kortholder opplyser at hun og hennes mann i perioden 22.6.16 til 28.6.17 var bortreist.

Kortholder har forklart at hun oppbevarte kortet og nettbankbrikken hjemme og har ikke oppdaget at disse har vært på avveie. Kortholder har selv benyttet nettbankbrikken til å betale regninger innimellom de omtvistede transaksjonene. Belastningene er ikke foretatt fra kortholders PC/IP-adresse.

Klager vedkjenner seg ikke noen av belastningene. Hun er 90 år og driver ikke med nettspill, og det gjør heller ikke ektemannen på 87 år. Hun har ikke nedtegnet koden og dessuten oppbevart nettbankbrikken på en normalt god måte. Kortholder avkrefter at det har sittet noen i stuen hos henne og spilt, i hvert fall ikke så lenge hun har vært der. Kortholder har ingen forklaring på hvordan noen har fått tilgang til hennes passord til nettbankbrikken, da hun ikke har opplyst dette til noen, heller ikke på telefon.

Finansforetaket anser at kortholder må stå ansvarlig for belastningene. Banken finner det mest sannsynlig at kortholder, eventuelt i strid med egen erindring, har opplyst koden til nettbankbrikken til noen som skulle hjelpe henne med noe på internett, og som senere har foretatt belastningene. Mest sannsynlig er det noen kortholder kjenner. Banken viser til at både kortet og kodebrikken er i behold, noe som ville ha vært usannsynlig dersom kortet var misbrukt av uvedkommende. Bruksmønsteret hvor nettbankbrikken er benyttet med jevne mellomrom i løpet av to uker tilsier at noen i kortholders omgangskrets har vært tilstede i hennes bopel og foretatt belastningene.

Subsidiært anser banken at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt og dermed kan holdes ansvarlig for kr 12 000.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Partene er enige om at transaksjonene ikke er gjort av kortholderen selv. Når kortholderen etter reglene i finansavtalel. § 35 bestrider å ha ansvar for uautoriserte betalingstransaksjoner, skal banken ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktene, forutsatt at kortholderen setter frem krav om tilbakeføring innen visse frister. Disse fristene er i seg selv ikke tema i saken. Ifølge § 37 annet ledd bokstav b) kan banken unnlate tilbakeføring dersom søksmål anlegges eller saken bringes inn for Finansklagenemnda innen fire uker fra mottakelse av kortholderens skriftlige innsigelse. Banken brakte saken inn for nemnda 4.1.17. Det er klart at det flere ganger i løpet av høsten 2016 var kontakt mellom kortholderen og banken om saken. Det er lagt frem et dokument datert 5.11.16, som antas å være en e-post fra kortholderen til banken, hvor det kreves at banken tar ansvar for tapet og erstatter dette i sin helhet. Dette må anses som krav om tilbakeføring etter § 37. Ifølge lovens § 8 kan vilkår om skriftlighet i loven oppfylles med elektronisk kommunikasjon dersom kunden ønsker dette. Kravet om skriftlig innsigelse er derfor oppfylt ved denne e-posten. Nemnda ser det slik at fireukersfristen i § 37 annet ledd bokstav b) startet å løpe senest ved e-posten av 5.11.16. Saken ble ikke brakt inn for nemnda innen fire uker, og banken må tilbakeføre beløpet til kontoen.

At fristen ikke er overholdt, innebærer at beløpet må tilbakeføres til kontoen mens saken verserer. Unnlatelsen av å oppfylle fireukersfristen innebærer ikke at banken har tapt sin rett til å gjøre krav gjeldende mot kortholderen.

Banken mener at den eneste mulige forklaringen på misbruket er at kortholderen har gitt kortopplysninger og personlig passord til en annen person, som også har hatt tilgang til kodebrikken, og som derfor har kunnet foreta transaksjonene på kontoen. Kortholderen har på bankens oppfordring ikke gitt noen opplysninger om hvem denne personen kan være.

Banken mener prinsipielt at kortholderen ved forsettlig å ha røpet kortopplysninger og personlig passord er ansvarlig for hele misbruket etter finansavtalel. § 35 tredje ledd. Subsidiært mener banken at kortholderen er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 på grunnlag av grov uaktsomhet.

Selv om nemnda ikke utelukker at bankens forklaring kan stemme, er det ikke tilstrekkelige holdepunkter for å legge den til grunn som bevist. Nemnda vil bemerke at det i prinsippet er

banken som har bevisbyrden for forsettlig eller grovt uaktsom unnlatelse av å beskytte personlige sikkerhetsanordninger.

Det samlede bevisbildet slik det fremgår av sakens dokumenter, gir etter nemndas oppfatning et svakt grunnlag for en konklusjon i saken.

Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda punkt 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet". Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under punkt 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene punkt 4.1 bokstav d). Muntlig behandling av saken for domstolene vil gi et klart bedre grunnlag for å vurdere bevisene i saken, noe som kan være avgjørende for sakens utfall.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Jacobsen (nøytralt oppnevnt medlem), Erik Bøhn (selskapsrepresentant), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).