

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN-2018-046

25.1.2018

Nordea Bank AB (publ), filial i Norge

### Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Uautorisert belastning på konto – svindel - phishing.

Kortholder ble utsatt for svindel i form av phishing. Han ble i en e-post som fremsto som om den kom fra Apple, bedt om å logge seg inn på en link for å bytte passord på sin AppleID. Han logget seg inn ved bruk av BankID. Kredittkortkontoen ble deretter belastet for kr 14.387 til et ukjent brukersted. Kortholder hadde nettopp foretatt transaksjoner på iTunes da han mottok meldingen. Nemnda er i senere tid blitt kjent med at flere aktører benytter BankID som innloggingsverktøy. Enkelte offentlige aktører sender også e-post med lenke til innloggingssiden. Dette kan skape inntrykk av at det er trygt å benytte en slik lenke. Dette, samt de konkrete omstendigheter saken, gjorde det vanskelig for nemnda å ta stilling til graden av skyld hos kortholder. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 14.387

---

### Saksfremstilling

Klagen er bragt inn for Finansklagenemnda av finansforetaket, jf. finansavtaleloven § 37 andre ledd b).

Saken gjelder ansvaret for en uautorisert belastning på kortholders kredittkonto etter at han ble utsatt for svindel.

Kortholder mottok den 6.6.17 en e-postmelding som fremsto som om den kom fra Apple. Han ble bedt om å logge seg på en link for å bytte passord på sin AppleID. Han logget seg inn ved bruk av BankID (sikkerhetskode og personlig passord). Kortholders konto ble deretter belastet for kr 14 387 til brukerstedet PcComponentes. Belastningen er godkjent ved bruk av kortholders BankID.

**Finansforetaket** har anført at kortholder har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter kortkontrakten ved å gjøre kortinformasjon og kode og personlig passord tilknyttet sin BankID tilgjengelig for uvedkommende. Han kan derfor holdes ansvarlig for tapet.

**Kortholder** anfører at han har blitt svindlet. Han bestrider å være ansvarlig for tapet.

Kortholder krever at banken dekker tapet, jf. finansavtaleloven § 54 b. Han har reklamert overfor brukerstedet, men har ikke mottatt noen tilbakemelding.

For øvrig bestrider kortholder at han har opptrådt ansvarsbetingende. Spørsmålet om hvorvidt han har opptrådt grovt uaktsomt må vurderes konkret.

Kortholder har en avtale med Apple/iTunes for kjøp av varer og tjenester ved belastning av kredittkortkontoen. Han hadde nettopp foretatt transaksjoner på iTunes (gjennom spilltjenesten CoinMaster, som han hadde blitt invitert til av sine barn), da han mottok den aktuelle meldingen om at det pågikk ulovlige transaksjoner via hans iTunes-konto. Det fremsto som naturlig og

maktpåliggende for ham å forsøke å endre passord før flere ulovlige transaksjoner skjedde. Hans handlemåte kan ikke karakteriseres som grovt uaktsom.

Hans egen eventuelle uaktsomhet må uansett være subsidiær i forhold til bankens. Banken må være ansvarlig for brukerstedets ulovlige virksomhet. Banken nektet dessuten å stanse betalingstransaksjonen, til tross for kortholders krav om stansing. Videre har banken nektet å bistå med å kreve pengene tilbake fra brukerstedet.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Kortholderen kan etter nemndas syn ikke gis medhold på grunnlag av finansavtalel. § 54 b. Ifølge denne bestemmelsen kan en forbruker på visse vilkår gjøre gjeldende innsigelser som han har mot selger eller tjenesteyter i anledning kjøp eller tjeneste, også mot kredittytteren. Bestemmelsen kommer til anvendelse på innsigelser mot brukerstedet ved bruk av kredittkort. Bestemmelsen forutsetter at det foreligger en kjøps- eller tjenesteavtale mellom forbrukeren og brukerstedet for kredittkortet. Selv om bestemmelsen er forstått slik at den omfatter innsigelser som følge av ugyldig avtale, og også tilfeller hvor forbrukeren er blitt svindlet til for eksempel å autorisere høyere vederlag enn avtalt, kan bestemmelsen ikke brukes i tilfeller hvor det ikke foreligger noen avtalemessig kontakt mellom forbrukeren og brukerstedet. I denne saken er det foretatt en belastning av kredittkortkontoen til fordel for et brukersted som er helt ukjent for kortholderen. Dette faller etter nemndas oppfatning utenfor rammen av § 54 b. Saken må vurderes på annet grunnlag.

Kortholderen erkjenner å ha tastet sine BankID-data ved det han ble lurt til å tro var innlogging på nettsiden til Apple. Bakgrunnen var en falsk e-post som tilsynelatende kom fra Apple, hvor han ble bedt om å logge inn for å bytte passord. Kortholderen avviser å ha oppgitt kortnummeret noe sted på den falske nettsiden. Han forklarer at han like før innloggingen på den falske siden hadde foretatt betaling med samme betalingskort på Apples ekte nettside. Nemnda forstår det slik at svindelen ikke ville kunne gjennomføres uten at svindleren har hatt kortnummeret tilgjengelig.

Nemnda forstår bankens prinsipale påstand slik at kortholderen må bære hele tapet som følge av at han har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter finansavtalel. § 34 første ledd. Ut fra reglene i § 35 tredje ledd må denne påstanden bygge på en forutsetning om at kortholderen forsettlig har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger for kortet. Dersom vilkåret om forsett ikke er oppfylt, vil kortholderen etter finansavtalel. § 35 tredje ledd være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 hvis han grovt uaktsomt har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger for kortet.

Nemnda har i FinKN-2017-649 konkludert med grov uaktsomhet fra kortholderens side og ansvar for egenandel på kr 12 000 i en lignende sak. Også i den saken kom kortholderen inn på siden via en lenke i en e-post som tilsynelatende kom fra Apple. Nemnda viste i sin begrunnelse til at det jevnlig advares mot falske e-poster som tilsynelatende kommer fra kjente avsendere, og som inneholder lenker til sider hvor mottakeren blir bedt om å gi kortnummer eller sikkerhetsopplysninger knyttet til betalingskort. Nemnda fant at det var grovt uaktsomt å gi fra seg sikkerhetsopplysninger etter å ha fulgt en lenke i en e-post i stedet for selv aktivt å taste inn adressen. Det var en del av nemndas begrunnelse at internasjonale aktører som Apple ikke benytter norsk BankID til innlogging. Forholdet ble ansett grovt uaktsomt selv om det var uklart hvordan kortnummeret var blitt kjent for svindleren. Nemnda fant for øvrig at kortholderen i saken ikke forsettlig hadde unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger for kortet.

Nemnda har senere brakt i erfaring at norsk BankID som innloggingsverktøy tilbys til mange flere aktører enn nemnda forutsatte i FinKN-2017-649. Dette gjør det mindre påfallende og mistenkelig

å bli anmodet om å logge inn med BankID på forskjellige nettsider. Utbredelsen av BankID til innlogging utenfor banksektoren kan påvirke vurderingen av skyld ved tasting av sikkerhetsdata for BankID på falske nettsider. Nemnda er også kjent med at enkelte offentlige aktører som benytter BankID til innlogging, sender e-post med lenke til mottakere av meldinger med anmodning om å klikke på lenken for innlogging på nettsiden. Denne praksis er egnet til å skape inntrykk av at det er trygt å klikke på lenke og oppgi innloggingsdata på den nettsiden som man da kommer til, noe som kan påvirke vurderingen av skyld.

På denne bakgrunn samt den omstendighet at kortholderen benekter å ha oppgitt kortnummeret på den falske nettsiden, finner nemnda det vanskelig å ta standpunkt til hendelsesforløpet og til graden av skyld fra kortholderens side. Det er uklart om det kan være en sammenheng mellom kortholderens bruk av kortet ved betaling til Apple like før svindelen ble gjennomført ved den falske nettsiden. Vurderingen av kortholderens skyld må foretas ut fra sakens individuelle omstendigheter.

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 behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Thomas Christian Poulsen (nestleder), Henning Jakobsen (nøytralt oppnevnt medlem), Erik Bøhn (selskapsrepresentant), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).*