

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2018-102

7.2.2018

SpareBank 1 SMN

Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Uautorisert belastning på konto – transaksjon foretatt via nettbanken - svindel – phishing.

Kortholder ble utsatt for svindel i form av phishing. Hun ble kontaktet angivelig av Microsoft og bedt om å gi diverse opplysninger. Kontoen ble deretter belastet for kr 8 859 til blant andre Western Union. Belastning ble utført i kortholders nettbank. Siden svindelen lot seg gjennomføre, måtte nemnda legge til grunn at kortholder ga opplysninger som hun var forpliktet til ikke å gi uvedkommende, hvilket ble ansett å være grovt uaktsom handlemåte. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 8 859

Saksfremstilling

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

Saken gjelder ansvarsforholdet etter misbruk av kortdetaljer knyttet til Visa-kort utstedt av Sparebank 1.

Kortholder fikk 19.8.16 en telefonoppringning fra en mann som utga seg for å representere Microsoft. Da kortholder svarte, ga han røret til en dame. Vedkommende tilbød kortholder å kjøpe et renseprodukt til 45 euro som skulle hjelpe kortholder med å bli kvitt virus og feilinstallasjoner på hennes PC. Vedkommende ville at kortholder skulle betale via nettbanken. Etter vedkommendes anvisning tastet hun inn kortnummer, passnummer, e-postadresse og postadresse på et bestemt sted på pc en. Hun opplyser at hun hverken oppga pinkoden til kortet, utløpsdatoen på kortet eller CVC-nummeret. Kortholder ble bedt om ikke å legge på, og hun opplyser at svindelen ikke var synlig på skjermen. Svindlerne viste kortholder via PC en at de hadde overført kr 14 000 til hennes konto, som hun kunne få utbetalt ved å henvende seg til Western Union. Opplysningene har gitt svindlerne tilgang til kortholders nettbank, hvor svindleren etter å ha overført to beløp på henholdsvis kr 17 000 og kr 3 000 fra kortholders sparekonto til hennes brukskonto, gjennomførte to belastninger på henholdsvis kr 2 504 og kr 6 355. Beløpene ble overført til Western Union og Vinheet Technology, sistnevnte i Nigeria. Banken opplyser at svindlerne også må ha fått tak i passord/kode for at belastningene skal kunne gjennomføres. Kortholder forsto at hun var blitt svindlet. Hun ringte til politiet og deretter til banken. Da kortholder kun kom til en telefonsvarer i banken, tok hun bussen til banken og fikk sperret kortet kl. 15.55 samme dag.

Sparebank 1 SMN har anført at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt. For at svindelen skal kunne gjennomføres, må kortholder ha gitt flere sensitive opplysninger, herunder kode eller passord. Det forhold at kortholder ikke fikk tak i en kundekonsulent da hun ringte banken, har ikke betydning for bankens ansvar i saken.

Klager bestrider at hun har opptrådt grovt uaktsomt. Hun har ikke datakunnskap og klarte dermed ikke å gjennomskue svindelen. Hun bestrider å ha oppgitt utløpsdato og CVC-nummeret til svindlerne. Klager ble avvist av politiet, og kom deretter kun til en telefonsvarer da hun forsøkte å kontakte banken. Til slutt valgte hun å ta bussen til banken for å sperre kortet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken har likhet med FinKN-2013-496. Nemnda fant at det i den saken var grovt uaktsomt av kortholderen å gi kortopplysninger og andre sikkerhetsopplysninger på en nettside som hun ble bedt om å logge inn på i en telefonsamtale etter en oppringning som angivelig kom fra Microsoft. Kortholderen ble etter finansavtalel. § 35 tredje ledd holdt ansvarlig for kontobelastninger på til sammen kr 9 832,47.

I den saken som nå er til behandling, er det uenighet mellom partene om hvilke opplysninger kortholderen ga fra seg som ledd i svindelen. Siden svindelen lot seg gjennomføre, må nemnda legge til grunn at kortholderen ga fra seg opplysninger som hun plikter å beskytte etter kortvilkårene og finansavtalel. § 34 første ledd. Nemnda slutter seg til vurderingen i FinKN-2013-496 om at det må anses grovt uaktsomt å gi fra seg kort- og sikkerhetsopplysninger etter en telefonoppringning som denne. Ifølge finansavtalel. § 35 tredje ledd er kontohaveren ansvarlig for tap som skyldes at kontohaveren grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle plikter som følger av § 34 første ledd, herunder plikter som følger av avtalevilkårene med banken. Ansvar er begrenset til en egenandel på kr 12 000 dersom transaksjonen har skjedd ved bruk av betalingskort eller annet elektronisk betalingsinstrument. Tapet i denne saken ligger innenfor egenandelen.

Nemndas konkluderer etter dette med at kortholderen er ansvarlig for belastningene på til sammen kr 8 859.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

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