

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN-2018-530

21.8.2018

DNB Bank ASA

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

Svindel – phishing – konkurranse på Facebook.

Kortholder ble utsatt for svindel i form av såkalt phishing. Hun fulgte en lenke på Facebook hvor det sto at hun hadde vunnet kr 15 000. Hun mottok en sms hvor det sto at det var reservert et beløp på kr 15 000 til fordel for Payrcard. Hun logget seg derfor inn i nettbanken for å sjekke kontoen. Kontoen ble deretter belastet for til sammen kr 17 050 ved tre transaksjoner. Hendelsesforløpet er ikke klart, men to av belastningene er autentisert ved bruk av kortholders BankID. Selv om kortholder har bevisbyrden for at transaksjoner gjort med bankID ikke er hennes egne, fant nemnda det vanskelig å konkludere med at betalingene var autorisert av kortholderen. Advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjent. Iht. praksis er det ansett å være grovt uaktsomt å gi opplysninger etter å ha fulgt slike lenker. Kortholder kan dermed holdes ansvarlig for kr 12 000 på grunnlag av utvist grov uaktsomhet.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 15 050

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder ansvarsforhold etter misbruk av kortdetaljer knyttet til kortholders Leve MasterCard utstedt av DNB.

Klager opplyser at hun 3.2.18 åpnet Facebook for å sjekket om hun hadde fått post. Hun fulgte en lenke hvor det sto at hun kunne vinne et pengebeløp. Klager opplyser at det deretter kom opp en grønn blinkende knapp hvor det sto at hun hadde vunnet kr 15 000. Hun tenkte at det bare var tull, men tastet likevel på knappen i den tro at det ikke kunne skje noe galt. Klager mottok kort tid etter en sms hvor det fremgikk at det var reservert et beløp på kr 15 000 på kontoen. Etter en stund mottok hun en ny sms hvor det sto at et beløp på kr 2 000 var reservert på kontoen. Hun logget seg inn i nettbanken for å sjekke kontoen, men fant først ingen reservasjoner. Klager bestrider å ha oppgitt kortinformasjon eller benyttet BankID på Facebook. Kontoen ble belastet med kr 15 000 kl. 09.03, kr 2 000 kl. 09.33 og kr 50 kl. 10.57. Belastningene er foretatt til fordel for [www.payrcard.com](http://www.payrcard.com) i Cambridge og Buypass Nettbutikk. Transaksjonene er foretatt fra brukerstedets nettside. Belastningene, med unntak av den på kr 2 000, er autorisert ved hjelp av klagers BankID. Klager fikk mistanke om at det dreide seg om svindel og ringte banken kl. 18.43. Banken opplyste at kontoen var belastet med kr 17 050.

Banken har tilbakebetalt kr 2 000 under henvisning til at denne belastningen ikke er autorisert med BankID.

**Klager** bestrider å ha autorisert transaksjonene. Hun har ikke opptrådt grovt uaktsomt. Hun ble lurt av svindlere. Henvendelsen virket svært troverdig. Kortholder bestrider å ha oppgitt kortinformasjon. Hun ringte banken og fikk sperret kortet med en gang hun oppdaget svindelen. Hun anser at banken skulle ha stoppet transaksjonene.

**Finansforetaket** har anført at klager selv må bære ansvaret for belastningene da hun har autorisert disse ved hjelp av BankID. Uansett anses klager for å ha opptrådt grovt uaktsomt, og kan dermed holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Banken kan ikke stoppe en transaksjon etter at den er autorisert med BankID.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Første spørsmål i saken er om kortholderen selv har autorisert de omtvistede betalingene med BankID, slik at hun er fullt ansvarlig for disse. Hvis dette ikke kan legges til grunn, er neste spørsmål om hun grovt uaktsomt har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger for kortet, med den konsekvens at hun etter finansavtalel. § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd, er ansvarlig for en egenandel på kr 12000. Den aktuelle personlige sikkerhetsanordningen som kan være røpet, er kortholderens BankID.

Hendelsesforløpet i saken er ikke helt klart. Kortholderen forklarer å ha klikket på en lenke på Facebook. Belastningen av kortet med de omtvistede beløpene må antas å stå i sammenheng med dette. Nemnda kan ikke betvile bankens opplysning om at de to omtvistede belastningene ble autorisert med engangskode og personlig passord fra kortholderens BankID. Selv om kortholderen har bevisbyrden for at transaksjon gjort med BankID ikke er gjort av henne selv, finner nemnda det vanskelig å konkludere med at betalingene er autorisert av kortholderen.

Spørsmålet er etter dette om det foreligger grov uaktsomhet fra hennes side. Siden betalingene er gjort med BankID, må nemnda legge til grunn som sannsynlig at kortholderen etter at ha trykket på lenken, har tastet engangskode og personlig passord fra sin BankID. Nemnda vil vise til at det jevnlig advares mot falske meldinger som inneholder lenker til sider hvor mottakeren blir bedt om å gi kortnummer eller sikkerhetsopplysninger knyttet til betalingskort. Nemnda antar at advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjent. I nemndas tidligere praksis har det vært ansett å være grovt uaktsomt å følge slike lenker og å gi opplysninger. Vurderingen av kortholderens grad av skyld må likevel foretas ut fra sakens individuelle omstendigheter. Det finnes i nemndas nyere praksis i hvert fall ett eksempel (FinKN-2018-311) på at nemnda, på grunn av sakens helt spesielle omstendigheter, har konkludert med at vilkåret om grov uaktsomhet ikke var oppfylt. Slike spesielle omstendigheter foreligger ikke i den saken som nå er til behandling. Nemnda konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt i saken. Svindelen lyktes som følge av kortholderens grove uaktsomhet. Nemnda mener etter dette at tapet skyldes at kortholderen ved grov uaktsomhet har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger. Hun kan derfor holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Nemnda vil avslutningsvis bemerke at en transaksjon som er reservert på kortkontoen til fordel for et brukersted i kraft av en tilsynelatende gyldig autorisasjon, ikke kan stoppes av banken etter instruks fra kortholderen.

Avgjørelsen er enstemmig.

### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Banken gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Viken (nestleder), Monica M. Zak (nøytralt oppnevnt medlem), Erik Bøhn (selskapsrepresentant), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).*