

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2019-040

18.1.2019

Sparebanken Sør

AZ - Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Svindel – phishing – e-post fra Netflix.

Klager ble svindlet etter å ha mottatt en e-post som fremsto som om den kom fra Netflix. Han fulgte en lenke for å oppdatere sin betalingsinformasjon. Transaksjonen ble godkjent ved bruk av engangskode og personlig passord fra klagers BankID. Nemnda legger til grunn at klager ga fra seg sikkerhetsopplysninger på den nettsiden som lenken førte ham til. Dette anses å være grovt uaktsomt av klager. Nemnda påpeker at den falske e-postmeldingen har en lite troverdig avsenderadresse. Også språkføringen i meldingen er egnet til å skape tvil. Klager kan holdes ansvarlig for kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for tap etter at klager ble utsatt for svindel.

Klager mottok 30.10.17 en e-post fra noen som utga seg for å være fra Netflix. Klager abonnerte på Netflix og hadde derfor ikke mistanke om at den var falsk. Klager ble her informert om at han måtte oppdatere betalingsinformasjonen for abonnementet, slik at tjenesten ikke ble avbrutt. I e-postmeldingen var det inntatt en lenke, som klager tastet på. Han oppdaterte her sin betalingsinformasjon ved å legge inn kortopplysningene til sitt debetkort og legitimerte seg med BankID. Da det ikke skjedde noe, skjønnte han at han var blitt lurt og sperret kortet i nettbanken kl. 06.48. Klager kontaktet banken som opplyste at det ikke var gjennomført noen transaksjon. Den 2.11.17 oppdaget klager at en belastning på kr 21 203 var gått til et brukersted ved navn Carrefour.es 30.10.17 kl. 06.43.

Klager bestrider å stå ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Han var i god tro og har ikke opptrådt grovt uaktsomt. Klager ble lurt til å tro at e-posten kom fra Netflix, som han har medlemskap i. Klager hadde ikke mistanke om at den var falsk, da e-posten så svært ekte ut. Klager gikk umiddelbart etter at han hadde lagt inn opplysningene, inn på nettbanken og sperret kortet. Banken kunne opplyse at kontoen ikke var belastet, noe som viste seg å være feil.

Finansforetaket anser at klager er blitt utsatt for svindel kalt "phishing". For at svindlerne skal kunne foreta belastningen, må de ha fått tilgang til kortopplysningene og passordet til klagers BankID. Banken viser til tidligere nemndspraksis hvor det konkluderes med at klager har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken i e-posten i stedet for selv å taste inn e-postadressen og deretter legge inn sikkerhetsopplysninger. Banken kan ikke stanse en transaksjon når den er bekreftet med BankID, selv om reservasjonen kun står som reservert i nettbanken. Kortjournalen viser at belastningen ble reservert kl. 06.43, og forsinkelser i registrering av reservasjoner i kortkontoen kan være årsaken til at kundeveileder ikke så angjeldende reservasjon da klager kontaktet banken.

Banken viser til nemndsuttalelse FinKN-2018-488.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om kortholderen grovt uaktsomt har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger for kortet, med den konsekvens at han etter finansavtalel. § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd, er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Den aktuelle personlige sikkerhetsanordningen er kortholderens BankID.

Det er enighet i saken om at kortholderen fikk en e-post som tilsynelatende kom fra Netflix. Denne e-posten inneholdt lenke til en Netflix-side. Både e-posten og den nettsiden den ledet til, var falske. Kortholderen erkjenner å ha oppgitt kortopplysningene og å ha legitimert seg med BankID på den falske siden. Det er ingen uenighet om at det er disse handlingene som har gjort svindelen mulig.

Nemnda vil vise 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 antar at advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjente. I nemndas tidligere praksis har det vært ansett 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.

Kortholderen i den saken som nå er til behandling, er selv kunde hos Netflix. Han har dokumentert at Netflix selv sender e-post med lenke til sine kunder der det bes om oppdatering av betalingsopplysninger. Den falske e-posten kunne nok ved første øyekast forveksles med en ekte e-post fra Netflix. Ved nærmere ettersyn vil man likevel se at den falske e-posten har en lite troverdig avsenderadresse (postboks@postboks.no). Også språkføringen i den falske e-posten er egnet til å vekke tvil om ektheten.

Kortholderen har nevnt noen eksempler fra rettspraksis om kriteriet grov uaktsomhet på andre rettsområder. Nemnda er innforstått med at det i sin alminnelighet er en høy terskel for å konkludere med grov uaktsomhet. Nemnda vil likevel fremheve at det kan være vanskelig å trekke slutninger fra et livsområde til et annet om terskelen for grov uaktsomhet.

Kortholderen fulgte en lenke i en e-post i stedet for selv aktivt å taste inn nettadressen til Netflix. Han ga fra seg sikkerhetsopplysninger på den nettsiden som lenken førte ham til. Med den publisitet som finnes om svindel og med de advarsler som gis mot å la seg svindle, mener nemnda at det må det regnes som grovt uaktsomt å gi sikkerhetsopplysninger på denne måten, selv om både e-posten og nettsiden utga seg for å være fra Netflix. Nemnda konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt i saken. Nemnda mener etter dette at tapet skyldes at kortholderen ved grov uaktsomhet har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger. Han 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. At kortholderen i denne saken i første omgang fikk en uriktig tilbakemelding fra banken om at det ikke var gjort noen belastning, har ikke hatt noen betydning for gjennomføringen av transaksjonen. Den uriktige opplysningen kan derfor heller ikke ha noen betydning for ansvaret i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Ingvild Dønnem Søyseth (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Helene Folmo Hafnor (forbrukerrepresentant).