

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2019-617

29.8.2019

SpareBank 1 Søre Sunnmøre

Betalingsformidling (bl.a. misbruk av betalingskort)

Kortmisbruk – kjøp av mobiltelefon gjennom Klarna – BankID – egen bruk?

Kortholder bestred ansvar for en belastning på kr 10 280 til Klarna foretatt med hans Visakort. Transaksjonen gjaldt kjøp av en Samsung mobiltelefon fra et brukersted i Tyskland. Transaksjonen var autentisert med kortholderens BankID. Kortholder hadde noen dager tidligere kjøpt et mobildeksel gjennom Klarna. Saken var preget av flere uklarheter, og nemnda avviste saken fra behandling i henhold Finansklagenemndas vedtekter pkt. 4.1 bokstav d).

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 10 2802

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om ansvar for en belastning på kr 10 280 til Klarna, foretatt med kortholders debetkort 31.7.18. Transaksjonen er gjennomført ved hjelp av BankID med kodebrikke.

Kortholder kjøpte et mobildeksel til kr 72 fra nettbutikken Wish den 27.7.18 gjennom betalingstjenesten Klarna Wish. Det er opplyst at kortopplysningene, personnummer og e-postadresse ble lagt inn på Klarnas internettside. Belastningen er bekreftet med BankID med kodebrikke.

Kortholder oppdaget at det var gjennomført en belastning til Klarna på kr 10 280 den 31.7.18, også denne ved hjelp av kortopplysninger, personlige opplysninger samt BankID med kodebrikke. Transaksjonen gjelder kjøp av Samsung mobiltelefon fra et brukersted i Tyskland. NETS opplyser at belastningen er gjennomført fra en portugisisk registrert IP-adresse. NETS opplyser at hvem som helst kan skaffe seg en IP-adresse fra hvor som helst i verden. Øvrige transaksjoner på kortholders kort er gjennomført fra norsk IP-adresse. Kortholder opplyser at BankID og/eller kort ikke har vært på avveie.

Kortholder har gått igjennom alt av e-poster og SMS-er, men finner ikke noen som ser ut som phishing e-post eller SMS. Han mener bestemt at han uansett ikke ville ha besvart disse.

Klager bestrider å ha benyttet kortet til transaksjonen og har ikke kjøpt noe mobiltelefon gjennom Klarna. Kortholder bestrider at han har opplyst kortnummer, personnummer eller passordet til kodebrikken til noen. Kortholder har bedt Klarna om å opplyse om hvem som har foretatt bestillingen og til hvilken adresse mobiltelefonen er sendt, uten at Klarna ønsker ikke å opplyse om det. Dersom kortholder hadde mottatt svindel e-post eller SMS, ville han ikke ha besvart disse.

Finansforetaket har anført at det er mest sannsynlig kortholder selv som står bak bruken av kortet, eventuelt noen i hans nærhet med tilgang til kort og BankID. Banken viser til at belastningene er godkjent med kortopplysninger og BankID tilhørende kortholder.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og personlig kode (PIN-kode), ikke er gjort av kortholderens selv eller med hans samtykke. Finansklagenemnda har i tidligere uttalelser lagt til grunn at tilsvarende bevisbyrde må gjelde når betalingen er autentisert med kortholderens BankID.

Den omtvistede betalingen er gjennomført med kortholderens betalingskort. Den er bekreftet med klagerens BankID.

Saken er preget av flere uklarheter. Blant disse er at belastningen er gjennomført fra en portugisisk IP-adresse, mens øvrige transaksjoner på betalingskortet er gjort fra norsk IP-adresse. Kortholderen har kontaktet Klarna for å finne ut hvor varen er sendt, uten at Klarna kan opplyse dette. Klarna uttaler i e-post til kortholderen at de ikke kan gi opplysninger om transaksjoner som står i andres navn. Klarna uttaler samtidig at dersom kortholderen har meldt saken til politiet, vil Klarna kunne hjelpe politiet med de opplysningene politiet trenger. Slik nemnda forstår saken, er det ikke helt klart at den omtvistede transaksjonen er gjort gjennom Klarna. Også banken har forsøkt å skaffe nærmere opplysninger om transaksjonen.

Med de uklarhetene som foreligger i saken, mener nemnda at den ikke bør avgjøres på grunnlag av bevisbyrde alene. Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 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 pkt. 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 pkt. 4.1 bokstav d). Behandling av saken for domstolene vil gi et bedre grunnlag for å konkludere i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Ingvild Dønnem Søyseth (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Anne Sofie Faye-Lund (forbrukerrepresentant).