

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2020-357

7.5.2020

Eika Kredittbank AS

Betalingsformidling

Uautoriserte belastninger – phishing – Netflix.

Kortholder mottok en sms som utga seg for å være fra Netflix. Hun ble forledet til å gå inn på en lenke og oppga kort- og BankID-opplysninger. Etter ett forsøk, ble hun informert om at transaksjonen hadde mislyktes og gjentok registreringen. Hennes konto ble belastet for kr 29 462, hvorav hun ble holdt ansvarlig for kr 12 000. Kortholder bestred ansvar for tapet. Banken fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for uautoriserte belastninger.

Kortholder mottok den 27.7.19 en sms som utgav seg for å være fra Netflix. Hun ble gjennom informasjonen i meldingen forledet til å gå inn på en lenke og oppdatere betalingsopplysninger. Hun registrerte kortopplysninger på sitt nye kredittkort og bekreftet opplysningene med BankID. Etter første forsøk ble hun informert om at transaksjonen ikke kunne utføres og gjentok registreringen. Hennes konto ble deretter belastet for to transaksjoner på til sammen kr 29 462. Banken holder henne ansvarlig for kr 12 000 av tapet.

Kortholder har anført at hun har blitt svindlet og bestrider å være ansvarlig for noen del av tapet. Hun har ikke opptrådt grovt uaktsomt. Hun hadde nettopp fått et nytt kredittkort. Det var derfor troverdig at hun ble bedt om å oppdatere betalingsinformasjonen hos Netflix. Hun godkjente kortopplysningene med BankID fordi hun trodde at det var en ekstra forsikring mot svindel. Hun sjekket dessuten at telefonnummeret og adressen i lenken stemte med at henvendelsen kom fra Netflix. Bruk av kredittkort anses å være tryggere enn å bruke debetkort. Banken markedsfører kredittkort som den trygge måten å betale for strømmetjenester som Netflix og andre i tilfelle svindel. Hun benyttet den fremgangsmåten som hun var blitt anbefalt for å unngå svindel via Netflix, men blir likevel holdt ansvarlig. Først i november 2019 har Netflix advart mot svindel i media.

Finansforetaket har anført at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken i meldingen som hun mottok og oppgi betalings- og BankID-informasjon. Meldingen fremsto ikke som troverdig. Hun kan da holdes ansvarlig for kr 12 000 av tapet. I bankens markedsføring av kredittkort overfor sine kunder opplyses det om at kundens brukskonto ikke tappes ved svindel. Det opplyses ikke om at kunden er beskyttet mot svindel. For øvrig advarer banken i sin informasjon til kundene om falske nettsider og risikoen for svindel.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken anfører at kortholderen (klageren) har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 i medhold av finansavtalel. § 35 tredje ledd. Kortholderen viser til at hun nylig hadde fått nytt betalingskort, og at henvendelsen om oppdatering av informasjonen derfor var troverdig. Hun viser også til at hun for sikkerhets skyld sjekket nettadressen i adressefeltet før hun la inn opplysningene, og at hun oppfattet instruksene om å bruke BankID som en ekstra forsikring mot svindel.

Nemnda har i sin tidligere praksis i saker om "phishing" vist til at det jevnlig advares mot falske e-poster og tekstmeldinger som tilsynelatende kommer fra kjente avsendere, og som inneholder lenker til sider hvor mottakeren blir bedt om å gi kortnummer og sikkerhetsopplysninger, herunder sikkerhetsdata for BankID. Nemnda antar at advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjente. I nemndas tidligere praksis har det i de fleste sakene vært ansett grovt uaktsomt å følge slike lenker og å gi opplysninger. Det er likevel påpekt at vurderingen av kortholderens grad av skyld må foretas ut fra sakens individuelle omstendigheter. Det finnes i nemndas praksis flere saker hvor nemnda, enstemmig eller under dissens, på grunn av sakens spesielle omstendigheter har konkludert med at vilkåret om grov uaktsomhet ikke var oppfylt.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Tom Slungaard, bemerker:

Nemndas flertall kan ikke se at det foreligger slike spesielle omstendigheter i denne saken. Den falske tekstmeldingen fremstår etter flertallets syn som hjemmelaget og dermed lite troverdig. Kortholderen forklarer at hun var kjent med advarsler mot svindel, og at hun derfor sjekket den tilsendte lenken på adresselinjen. Slik flertallet ser det, kunne hun ikke slå seg til ro med at den adressen som fremkom, var ekte. At hun nylig hadde fått nytt kort, kan ikke i seg selv forsvare at hun ga fra seg kort- og BankID-opplysninger etter å ha mottatt en sms som denne. Med den publisitet som finnes om svindel og med de advarsler som gis mot å la seg svindle, mener flertallet det må regnes som grovt uaktsomt å la seg svindle på denne måten. Flertallet konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt i saken, og at hun derfor er ansvarlig for den egenandelen på kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet.

Nemndas mindretall, Kristoffer Sørli, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning. Mindretallet er enig med flertallet i at smsen inneholder enkelte elementer som gjør at den fremstår noe amatørmessig. Den har likevel ingen skrivefeil. Den angivelige avsenderen – Netflix – gir seg også tilkjenne i selve meldingsteksten. Disse forholdene innebærer etter mindretallets syn at smsen fremstår som mindre amatørmessig utformet enn hva som var tilfellet i FinKN-2019-939. Det avgjørende for mindretallet i denne saken, er at kortholderen hadde en berettiget grunn til å følge oppfordringen om å oppdatere sine betalingsopplysninger, da hun nylig hadde fått nytt kort. Etter en samlet vurdering har mindretallet kommet til at det i denne saken dermed foreligger spesielle omstendigheter som innebærer at kortholderen ikke har opptrådt grovt uaktsomt.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).