

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2020-506

24.6.2020

Eika Kredittbank AS

Betalingsformidling

Omstridt korttransaksjon – svindel – bankene bevisbyrde for grov uaktsomhet.

Saken gjaldt ansvaret for en korttransaksjon. Banken erkjente at kortholderen måtte ha blitt svindlet og at transaksjonen ikke var autorisert av kortholderen. Spørsmålet i saken var om det var grunnlag for egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd. Kortholder fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 20 423

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en korttransaksjon på kr 20 423 den 2.10.19 fra kortholders kredittkort-konto.

Banken har opplyst og dokumentert at den omstridte transaksjonen ble autorisert med kortholders BankID-opplysninger. Kortholder opplyser at ingen andre har hatt tilgang til hans kredittkort eller BankID.

Kortholder har anført at han har blitt utsatt for svindel, men at dette må ha skjedd på en annen måte enn ved såkalt "phishing". Som følge av at kortholder tidligere har blitt utsatt for phishing-svindel, er han helt konsekvent på å ikke svare på "linker" i e-poster der han blir anmodet om å oppgi BankID-opplysninger. Kortholder har ingen forklaring på hvordan svindelen har latt seg gjennomføre. Det må være banken sitt ansvar og inneha løsninger som sikrer mot misbruk. Bruk av kredittkort skal i seg selv være en sikkerhet mot svindel. På bakgrunn av forannevnte må banken kompensere kortholder for hele tapet.

Finansforetaket erkjenner at kortholder har blitt utsatt for svindel, men hevder at denne mest sannsynlig må ha skjedd ved såkalt "phishing". Det har blitt advart mot falske henvendelser fra svindlere som utgir seg for å være seriøse aktører, som for eksempel Microsoft eller Apple. Finansklagenemnda har i flere saker lagt til grunn at det i lovens forstand må oppfattes som grovt uaktsomt å oppgi personlig passord/koder i slike "phishing"-saker, med mindre man har hatt en forutgående konkret grunn til å følge slike lenker. Banken har oppfylt sin bevisbyrde for at kortholder opptrådte grovt uaktsomt. Bevisbyrden kan være oppfylt uten konkret informasjon eller dokumentasjon fra bankens side. Ut fra den samlede bevisituasjon har banken sannsynliggjort at et misbruk må ha skjedd ved at kortholder har blitt utsatt for phishing. Når dette er bevist, er det kortholder som har bevisbyrden for at han ikke opptrådte grovt uaktsomt, da kortholder er nærmest til å belyse bevismomentet. På bakgrunn av forannevnte må kortholder holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Det følger av finansavtalel. § 35 første ledd at banken er ansvarlig for tap som følge av kontotransaksjoner som ikke er gjort av kontohaveren selv eller med hans samtykke. Nemnda har

ikke grunnlag for å betvile bankens opplysning om at den omtvistede transaksjonen på kortkontoen er bekreftet med kortholderens (kontohaverens) BankID. Det følger av nemndas praksis at kortholderen har bevisbyrden for at en transaksjon som er bekreftet med BankID, ikke er foretatt av kortholderen selv eller med hans samtykke. Nemnda bygger denne praksis på en uttalelse i Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U om at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og personlig kode (PIN-kode), ikke er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke. Slik nemnda ser det, må det samme gjelde for transaksjoner som er bekreftet med BankID. Hvis bevisbyrden ikke er oppfylt, vil kortholderen vært fullt ansvarlig for den transaksjonen som er foretatt.

Dersom en transaksjon ikke er autorisert av kortholderen selv, kan kortholderen etter § 35 tredje ledd være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 som følge av grov uaktsomhet fra hans side. Det er i slike tilfeller banken som har bevisbyrden for faktiske omstendigheter som tilsier grov uaktsomhet.

I denne saken erkjenner banken at kortholderen er blitt svindlet. Transaksjonen er ikke autorisert av kortholderen. Spørsmålet i saken er om det er grunnlag for egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd.

Bankens erkjennelse av svindel bygger på en forutsetning om at kortholderen må ha gitt fra seg kort- og BankID-opplysninger ved såkalt phishing. Denne forutsetningen innebærer at kortholderen er blitt lurt til å gi fra seg de nevnte opplysningene ved å svare på en falsk e-post eller tekstmelding. Ifølge Finansklagenemndas praksis vil det ofte – men ikke alltid – være grovt uaktsomt å gi fra seg sikkerhetsopplysninger på denne måten. Banken mener at det foreligger grov uaktsomhet denne saken.

Kortholderen benekter at han har vært utsatt for phishing. Nemnda kan ikke se at er noen konkrete holdepunkter for phishing i denne saken. At kortkontoen er blitt belastet med en betaling som kortholderen ikke vedkjenner seg, er ikke tilstrekkelig til å sannsynliggjøre phishing. Heller ikke det forhold at det i mange tilfeller er nettopp phishing som fører til uautoriserte betalingstransaksjoner, kan etter nemndas syn medføre at dette kan legges til grunn som mest sannsynlig.

Når partene i saken er enige om at det foreligger svindel, uten at det er konkrete holdepunkter for at denne er skjedd ved phishing, mener nemnda at bevisvilen for hva som er skjedd, må gå ut over banken. Det ville ikke harmonere godt med nemndas praksis å konkludere med grov uaktsomhet når det ikke er sannsynliggjort phishing, og det heller ikke er nærmere opplysninger om omstendighetene ved en eventuell phishing. Det er ifølge nemndas praksis ikke slik at avsløring av kort- og sikkerhetsopplysninger ved phishing uten videre er grovt uaktsomt. Bankens bevisbyrde er ikke oppfylt. Kortholderen får medhold i at han ikke er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

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