

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2020-729

5.10.2020

SpareBank 1 SMN

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – phishing – grov uaktsomhet?

Saken gjaldt ansvaret for tre korttransaksjoner. Kortholder mottok en e-post med lenke som tilsynelatende var fra Privat - Sparebank 1 AS. Kortholder fulgte lenken og oppga sine kort- og sikkerhetsopplysninger. Spørsmålet i saken var om kortholder kunne anses å ha opptrådt grovt uaktsomt og holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 954,63

Saksfremstilling

Kortholder bestrider å være ansvarlig for tre betalingstransaksjoner på til sammen kr 3 954,63 fra hennes Visa-kort den 6.4.20. Banken har opplyst og dokumentert at de omstridte transaksjonene ble autorisert ved bruk av 3D-secure.

Kortholder opplyser at hun den 4.4.20 mottok en e-post som tilsynelatende var fra Privat - Sparebank 1. E-posten er fremlagt. Det fremgår av e-posten at kortet er blitt sperret for å beskytte mot uautorisert bruk. Kortholder blir anmodet om å trykke på lenken i e-posten og følge instruksjonene for å kunne fortsette å bruke kortet som normalt. Hun følger lenken og oppgir sine kort- og sikkerhetsopplysninger.

Klager bestrider å være ansvarlig for tapet. Hun har blitt utsatt for svindel og kan derfor ikke holdes ansvarlig for transaksjonene. Kortholder hadde tidligere mottatt en SMS fra banken hvor hun ble oppfordret til å henvende seg til banken for å legitimere seg. Da hun mottok e-posten tenkte hun tilbake på smsen hun hadde mottatt, og e-posten virket dermed autentisk.

Finansforetaket har anført at kortholder må holdes ansvarlig for det omtvistede beløpet. Da personlig sikkerhetsanordning er brukt, må kortholder anses for å ha muliggjort transaksjonen ved ikke å beskytte sine personlige koder tilstrekkelig.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt med den virkning at hun kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 i medhold av finansavtalel. § 35 tredje ledd. Siden det omtvistede beløpet er lavere enn egenandelen, vil kortholderen i tilfelle være ansvarlig for hele beløpet.

Kortholderen forklarer at hun fant e-posten troverdig. Logoen i e-posten var lik bankens ekte logo. Hun fant ikke logoen eller innholdet i e-posten påfallende på noen måte.

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 eller andre sikkerhetskoder. 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.

Nemnda kan ikke se at det foreligger slike spesielle omstendigheter i denne saken. Nemnda kan riktignok ikke legge stor vekt på at logoen i e-posten ikke var lik bankens egen logo. Logoen i e-posten kan ha fremstått som troverdig i en situasjon hvor den falske og den ekte logoen ikke umiddelbart kunne sammenlignes. Heller ikke fremsto den adressen som e-posten var sendt fra, uten videre som påfallende. Nemnda vil derimot vise til at kortholderen ikke har kommentert opplysningen i e-posten om at kortet var blitt sperret for å beskytte mot uautorisert bruk. Selv om e-posten ikke sier at det var mistanke om at det hadde funnet sted uautoriserte transaksjoner, gir det ikke god mening at kortholderen kunne oppheve sperringen ved å klikke på en lenke, uten først å forsikre seg om at banken har hatt et konkret og reelt behov for å sperre kortholderens kort. Når budskapet i en e-post om mottakerens bankkonto ikke har en konkret og logisk forklaring, må mottakeren forsikre seg om at avsenderen er ekte før han eller hun følger en lenke og gir fra seg kort- og sikkerhetsopplysninger. Med den publisitet som finnes om svindel og med de advarsler som gis mot å la seg svindle, mener nemnda det må regnes som grovt uaktsomt å la seg svindle på denne måten. Nemnda konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt i saken, og at hun derfor er selv ansvarlig for det omtvistede beløpet i denne saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Ingvild Dønnem Søyseth (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).