

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-1110

25.11.2021

Sparebanken Vest

Betalingsformidling

Uautorisert betalingstransaksjon – grov uaktsomhet – e-post om fortolling fra Posten – ventet på pakke.

Klager bestrider ansvaret for en transaksjon på kr 22 892. Klager ventet på en pakke fra utlandet. Hun mottok en e-post fra det som angivelig var Posten. Hun ble bedt om å betale kr 49 for fortolling. Hun fulgte lenken i e-posten og fikk opp en betalingsside med logoen til Posten og en henvisning til et pakkenummer. Klager gjennomførte betalingen med kort- og sikkerhetsopplysninger. Banken anførte at klager grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter kortavtalen, og at hun selv er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Kortholderen fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en korttransaksjon på kr 22 892 gjennomført 20.5.21.

Klager hadde akkurat mottatt en e-post om at hennes pakke var sendt fra utlandet. Kort tid etterpå mottok hun en e-post fra det som angivelig skulle være Posten.

I emnefeltet til e-posten sto det "Problemer med pakkenummer 370XXX". I avsenderfeltet, som var synlig i innboksen, sto det "Posten Norge AS" som avsender. Det er ikke fremlagt dokumentasjon for hvordan avsenderadressen så ut når e-posten var åpnet. Av e-posten fremkom videre:

Kjære kunde,

Varene dine har ikke blitt sendt på grunn av fortolling, så du må betale for prosessen, og varene blir sendt til deg neste dag.

Levering av kode: 370XX

I tilfelle betalingsprosessen for tollgebyrene ikke er fullført, må vi returnere varene til deres opprinnelige hjem. Foreløpig har vi et stort antall pakker som ikke er levert, så pakken kan være forsinket på grunn av epidemien i noen områder.

Merk:Hvis sendingen bare er forsinket på grunn av COVID-19-epidemien.

<https://posten.no/s/370XXX>

Klager fulgte lenken i e-posten og fikk opp en betalingsside med logoen til Posten. Her fremgikk at det gjaldt levering av kode: NO/XXX, og at det var en standard pakke. Klager ble bedt om å fylle ut mobilnummer, e-post og adresse samt fødselsdato. Frakt ble opplyst å være kr 49. Under denne teksten kunne en angivelig også trykke seg inn på "vilkår for Norgespakke". Klager trykket på "Fortsett" og begynte å gjennomføre betalingen ved bruk av kredittkort og BankID.

Umiddelbart etterpå oppdaget klager at det sto et reservert beløp på kr 22 892 til brukerstedet www.ticket.no fra kontoen. Hun kontaktet banken for å få beløpet stoppet, men banken opplyste at den ikke kunne gjøre noe med transaksjonen. Transaksjonen ble gjennomført, og klager reklamerte til banken. Banken dekket beløpet over en egenandel på kr 12 000.

Klager har anført at årsaken til at hun trodde e-posten var reell, og at hun gjennomførte betalingen, var at hun ventet på en pakke fra Nederland, som hun visste var underveis. Beløpet fremsto dessuten rimelig i forhold til størrelsen på pakken, og hun reagerte ikke på dette. Imidlertid forsto klager etter kort tid at hun var utsatt for svindel og forsøkte å få banken til å stoppe transaksjonen, som i en lengre periode kun sto som "reservert". Hun har fått opplyst at det samme skjedde med fire personer samme dag, og som alle ventet en pakke fra Nederland. Dette taler for at det var lett å la seg lure i den aktuelle situasjonen, og at hun ikke kan anses å ha handlet grovt uaktsomt.

Finansforetaket har anført at klager i dette tilfelle har verifisert seg med Bank-ID, og transaksjonen er således verifisert av klager. Med henvisning til tidligere avgjørelser fra FinKN Bank, henholdsvis FinKN 2021-224 og 2021-253, anføres at klager har vært grov uaktsom når hun har fulgt den aktuelle lenken og oppgitt kort- og Bank-ID opplysninger. E-posten som er lagt frem fremsto blant annet med et dårlig språk og en avsenderadresse som ikke var troverdig, noe som burde vekke mistanke. Banken anser det ikke som en spesiell omstendighet at klager ventet på en pakke i samme tidsperiode. I dette tilfelle kunne klager ha fulgt linken om pakkesporing som ble sendt fra avsender, istedenfor å trykke på lenken i den aktuelle e-posten som fremsto lite troverdig.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken dreier seg om såkalt "phishing". Kortholderen er blitt lurt til å oppgi kort- og sikkerhetsopplysninger til en svindler, som har benyttet opplysningene til å gjennomføre en uautorisert betaling med betalingskortet. Banken viser til at kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Spørsmålet i saken er om kortholderen kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 etter finansavtalel. § 35 tredje ledd andre punktum, jf. § 34 første ledd, for grovt uaktsomt å ha unnlatt å beskytte sine sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet.

Kortholderen forklarer at hun fant e-posten troverdig fordi hun ventet en pakke fra Nederland. Hun har lagt frem en e-post som hun fikk fra avsenderen da pakken ble sendt. Hun forklarer at hun fulgte lenken i den falske e-posten. Hun la inn kortopplysninger, men er i tvil om hun fullførte verifisering med BankID. Nemnda må ut fra bankens opplysninger legge til grunn at hun fullførte verifisering med BankID.

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. Flertallet 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 har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Kristoffer Sørлие, bemerker:

Flertallet ser det slik at omstendighetene i saken ikke gir grunnlag for å konkludere med grov uaktsomhet. Kortholderen forklarer at hun umiddelbart regnet med at e-posten gjaldt den pakken som hun ventet fra Nederland. Dette kan etter flertallets syn forklare at kortholderens mistanke ikke ble vekket. Lovens vilkår for egenandel på kr 12 000 er at kortholderen har utvist grov uaktsomhet. Vanlig uaktsomhet er ikke nok. Kortholderen forklarer at hun slettet den aktuelle e-posten, men at hun senere har mottatt enda en e-post med samme utseende og innhold. Denne er lagt fram for nemnda. Flertallet ser ingen grunn til å betvile at den e-posten som er lagt frem, svarer til den e-posten hun ble svindlet av. Selv om det er sider ved e-postens innhold og språkføring som nok kunne vekke mistanke, kan ikke flertallet konkludere med grov uaktsomhet fra kortholderens side i denne saken. Kortholderen gis medhold.

Nemnda mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet mener at denne saken bør løses i samsvar med den vanlige praksis for denne type saker, nemlig at å følge lenker (phishing) anses som grovt uaktsomt. Mindretall kan slutte seg til mange av flertallets bemerkninger om den generelle rettstilstand, men deler ikke den konkrete aktsomhetsvurdering. Mindretallet legger særlig vekt på den konkrete utforming av meldingen og adressen, herunder flere formuleringer i meldingen som tyder på svake kunnskaper i norsk. Det er allment kjent at banker ikke sender slike meldinger, herunder særlig i saker om betaling av mindre beløp fra Posten eller andre fraktførere. Mindretallet viser også til sekretariatets avgjørelse og grunner. Mindretallet legger ikke så stor vekt på at kundens oppmerksomhet er svekket ved at hun hadde transaksjoner med utlandet og ventet en pakke. Mindretallet mener at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet i denne saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).