

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-1262

22.12.2021

BN Bank ASA

Betalingsformidling

Kortmisbruk – egen bruk?

Klager bestred ansvaret for to belastninger til L COMMERCE på til sammen kr 27 770. Banken hadde dokumentert at begge de omstridte belastningene var godkjent med BankID på mobil. Klager opplyste at ingen kjente passordet til mobiltelefonen, og at den ikke hadde vært på avveie. Banken mente at klager måtte ha utført transaksjonene selv. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 27 770

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt banken er ansvarlig for to transaksjoner på henholdsvis kr 14 264 og kr 13 505 til L COMMERCE 21.4.21.

Klager opplyste at han 21.4.21 kl. 16.50 oppdaget at to beløp på til sammen kr 27 770 var belastet kontoen. Han ringte banken og fikk sperret kortet. Dagen før hadde han kjøpt en vare på nettstedet www.wolfkong.com og benyttet BankID på mobil. Klager opplyste først at han fikk informasjon fra selger om at det var problemer med å få levert varen. Kjøpesummen var belastet kontoen, og nettbutikken svarte ikke på klagers henvendelser. Klager stilte derfor spørsmål ved om hvorvidt det kunne ha vært sammenheng mellom dette kjøpet og de to omstridte transaksjonene. Klager forklarte senere at han fikk varen han bestilte, og at han ikke lenger hadde mistanke om at det var sammenheng mellom belastningene. Banken har dokumentert at begge de omstridte belastningene er godkjent med BankID på mobil. Klager opplyste at ingen kjenner passordet til mobiltelefonen, og at den ikke hadde vært på avveie.

Klager opplyste at han har godkjent i underkant av kr 10 to ganger til Posten for forsinkelsesporto. Klager bestred å ha mottatt e-post eller SMS med en lenke som han var blitt bedt om å taste på.

Klager bestred at han har godkjent beløpene og benyttet BankID. Klager har ikke gitt tilgang til mobiltelefonen til uvedkommende. Da klager var på møte, lå mobilen på hjemmekontoret. Klager anser at han er svindlet og krever å få beløpet tilbake.

Finansforetaket bestred å stå ansvarlig for de omtvistede beløpene. Banken viste til at Høyesteretts ankeutvalg i beslutning HR-2017-639-U har uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og PIN-kode, ikke er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke. Finansklagenemnda har lagt til grunn at dette gjelder tilsvarende når transaksjoner med betalingskort er bekreftet med BankID.

De opplysningene som er gitt i saken om mobiltelefon og kode gir ikke holdepunkter for at det har skjedd et misbruk. Banken la derfor til grunn at klager enten hadde gjennomført transaksjonen selv, eller forsettlig eller grovt uaktsomt gitt uvedkommende tilgang til betalingsopplysningene. Det er ikke mulig å stoppe en transaksjon etter at den er godkjent med BankID og beløpene er

reservert. En reservasjon er en godkjenning for at brukerstedet får avtalt beløp, og at handelen mellom kunde og brukersted dermed kan gjennomføres. Banken viser til FinKN 2021-33.

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 kortholderen selv eller med hans samtykke. Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at tilsvarende må gjelde for transaksjoner som er bekreftet med kortholderens BankID. Banken opplyser at de omtvistede betalingene i denne saken er bekreftet med klagerens BankID på mobil. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen.

Klageren hadde opprinnelig ingen forklaring på de omtvistede transaksjonene. Han opplyste til banken at han ikke hadde trykket på noen lenke som han hadde fått på e-post eller SMS. Senere har han forklart at han samme dag som de omtvistede betalingene fant sted, mottok to tekstmeldinger som angivelig var fra Posten, og at han i hver av disse ble bedt om å betale manglende porto på ca. kr 10. Han bekreftet betalingene med sin BankID på mobil. Denne forklaringen kan tyde på at klageren kan ha blitt utsatt for phishing gjennom falske tekstmeldinger fra svindlere. Han har slettet tekstmeldingene, slik at disse ikke lenger lar seg dokumentere. I mangel av andre holdepunkter enn klagerens forklaring, kan ikke nemnda anse det sannsynliggjort at klageren er blitt utsatt for svindel. Nemnda kan ha forståelse for at det i en gitt situasjon kan være ønskelig å kvitte seg med svindelmeldinger dersom man faktisk er blitt utsatt for svindel. På bakgrunn av den nevnte avgjørelsen av Høyesteretts ankeutvalg og tidligere nemndspraksis, må nemnda ha holdepunkter ut over klagerens forklaring alene for å anse det sannsynliggjort at en transaksjon som er godkjent med BankID, likevel ikke er utført av kortholderen eller med hans samtykke. Nemndas konklusjon er etter dette at banken får medhold.

Nemnda vil tilføye at banken ikke kan stanse en korttransaksjon som fremstår som gyldig autorisert, selv om beløpet i første omgang står som reservert på kontoen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant) og Caroline Skarderud (forbrukerrepresentant).