

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-224

8.3.2021

Danske Bank

Betalingsformidling

Omstridt betalingstransaksjon – autorisert/uautorisert – "phishing"?

Klager mottok en svindel e-post som angivelig var fra Posten, og hvor det fremgikk at hun måtte betale kr 27 for hjemlevering av en pakke. Kortholder fulgte lenken i e-posten og oppga sine kort- og BankID-opplysninger. Kortholder hevdet at hun ikke kunne holdes ansvarlig for transaksjonen, da denne ble gjennomført ved svindel. Banken hevdet at kortholder måtte holdes ansvarlig for transaksjonen, da hun selv hadde autorisert denne. Nemnda kom til at kortholderen var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 26 864

Saksfremstilling

Kortholder bestrider å være ansvarlig for en betalingstransaksjon på kr 26 864 fra hennes Visa-konto den 13.9.20.

Kortholder forklarer at hun mottok en e-post som tilsynelatende var fra Posten den 13.9.20. I e-posten ble det opplyst om at kortholders pakke ventet på levering, og at hun måtte innbetale kr 27 for hjemlevering. Kortholder opplyser at hun faktisk ventet på en levering fra Posten, da hun mottok e-posten. Kortholder fulgte lenken i e-posten og oppga sine kort- og BankID-opplysninger på skjermen. Deretter ble skjermen blank, og hun kom aldri videre til bekreftelse av transaksjonen. Kortholder mottok deretter en ny SMS-kode fra banken og oppdaget da at den forrige SMS-koden var en bekreftelse på ca. kr 27 000, fremfor kr 27. Kortholder fikk sperret kortet i etterkant.

Forholdet er politianmeldt.

Banken har opplyst og dokumentert at den omstridte transaksjonen ble autorisert med kortholders BankID/SMS-kode som ble tilsendt hennes mobiltelefonnummer den 13.9.20.

Kortholder bestrider å være ansvarlig for transaksjonen, som følge av at den har blitt gjennomført ved svindel. Kortholder gjennomførte aldri transaksjonen med SMS-koden som ble tilsendt hennes mobiltelefon. Videre ble banken varslet om hendelsen såpass tidlig at banken burde ha tilbakeholdt beløpet. På bakgrunn av forannevnte kan kortholder ikke holdes ansvarlig for transaksjonen. Banken må derfor kompensere henne for tapet.

Finansforetaket har anført at kortholder må holdes ansvarlig for transaksjonen, da denne ble gjennomført med BankID/SMS-kode som ble tilsendt kortholders telefonnummer. Denne SMS-koden inneholdt beløpet som utgjør den omstridte transaksjonen. Når kortholder godkjente med denne SMS-koden, har hun selv autorisert transaksjonen. Kortholder må derfor holdes ansvarlig for hele tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken hevder prinsipalt at kortholderen er ansvarlig for hele beløpet da hun selv har autorisert transaksjonen ved å godkjenne denne med SMS-koden. Nemnda kan ikke gi banken medhold i dette. Slik nemnda forstår hendelsesforløpet, ble kortholderen forledet til å følge en falsk lenke for så å taste kortopplysningene, inkludert kortets CVC-kode, og deretter SMS-koden på den falske siden hun ble ledet til. Svindleren benyttet opplysningene til å gjennomføre og bekrefte betalingen overfor banken. Kortholderen forklarer at hun etter å ha tastet SMS-koden ikke kom videre til å trykke på den avgjørende knappen for fullføring av betaling. Dette skyldtes etter nemndas forståelse nettopp at hun selv var inne på en falsk side uten alle funksjoner for betaling, og at det var svindleren som gjennomførte betalingsprosessen med de opplysningene som kortholderen tastet inn. Denne typen svindel omtales som "phishing" og innebærer etter nemndas praksis ikke at transaksjonen er autorisert av kortholderen. Heller ikke innebærer den at kortholderen forsettlig har unnlatt å beskytte sine sikkerhetsanordninger, med den virkning at hun kan holdes fullt ansvarlig etter finansavtalel. § 35 tredje ledd tredje punktum, jf. § 34 første ledd.

Spørsmålet er etter dette om kortholderen kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd andre punktum for grovt uaktsomt å ha unnlatt å beskytte sikkerhetsanordningene. Kortholderen forklarer at hun fant e-posten troverdig, og at hun på det aktuelle tidspunktet ventet en pakke med posten.

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. 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. Avsenderadressen for e-posten ("posten" k0032924@office365.ivcc.edu) er svært lite troverdig, og burde ha vekket kortholderens sterke mistanke. Dette underbygges av at e-posten ikke inneholder postens logo, men bare "Posten" skrevet med røde bokstaver. Det er også et viktig moment i skyldvurderingen at kortholderen ikke kontrollerte beløpet i smsen fra banken før hun tastet den koden som smsen inneholdt.

Nemnda konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt i saken, og at hun derfor er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet.

Kortholderen mener at banken uansett skulle ha stanset transaksjonen. Hun viser til at beløpet sto reservert på kontoen uten å være belastet da hun ringte banken. Nemnda vil bemerke at banken ikke kan stanse en korttransaksjon som er tilsynelatende gyldig autorisert med kortopplysninger og SMS-kode selv om beløpet i første omgang er reservert på kontoen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).