

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-32

14.1.2021

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – phishing – grov uaktsomhet?

Saken gjaldt ansvaret for en korttransaksjon. Kortholder mottok en e-post med lenke som tilsynelatende var fra One.com. 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 12 000

Saksfremstilling

Kortholder bestrider å være ansvarlig for en transaksjon på kr 14 513,85 gjennomført den 3.6.20. Transaksjonen ble autorisert med BankID på mobil.

Kortholder opplyser at han den 2.6.20 mottok en e-post som tilsynelatende var fra One.com, der han eier et domene. E-posten er fremlagt. Det fremgår av e-posten at kortholders domene har vært utløpt siden 6.2.20. Kortholder blir anmodet om å trykke på lenken i e-posten for å fornye domenet og betale for fornyelse. Han følger lenken og oppgir sine kort- og sikkerhetsopplysninger.

Kortholder bestrider å være ansvarlig for tapet og anfører at han ikke har opptrådt grovt uaktsomt. Han har ikke autorisert transaksjonen med beløpet som ble trukket fra kontoen. Kortholders kjæreste passet på One.com konto-oppgaver, men alle betalinger ble foretatt fra kortholders konto.

Kortholder har krevd nemndsbehandling.

Finansforetaket har anført at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt i forbindelse med svindelen som han ble utsatt for, og holder kortholder ansvarlig for kr 12 000 av tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda forstår det slik at betalingen er gjort med betalingskort.

Banken anfører at kortholderen (klageren) har opptrådt grovt uaktsomt, og at han derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 i medhold av finansavtalel. § 35 tredje ledd. Kortholderen forklarer at han fant e-posten troverdig. Han bestrider ikke å ha fulgt lenken i e-posten og deretter oppgitt sine kort- og BankID-opplysninger på det nettstedet han ble ledet til. Han hadde et domene og betalte årlig vederlag til One.com. Han reagerte ikke på at det falske betalingskravet kom litt tidligere enn vanlig og betalte for å unngå stenging av domenet.

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. 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. Kortholderen har lagt frem et ekte betalingskrav fra One.com. Dette er skrevet på norsk, mens det falske kravet er skrevet på engelsk. Det fremgår av den ekte regningen at kortholderen har automatisk fornyelse av betaling gjennom sitt kredittkort. Den falske e-posten med den falske lenken inneholder ikke logoen til One.com. 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 han derfor er ansvarlig for den egenandelen på kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet.

Nemnda vil tilføye at kortholderen ifølge sin forklaring gikk inn i sin nettbank like etter at han hadde gitt fra seg kortopplysningene på nettsiden, og at han da oppdaget transaksjonen. Han tok straks kontakt med banken, som ifølge kortholderen ville ta kontakt med mottakeren av betalingen for å stoppe denne. Beløpet sto ifølge kortholderen reservert på kontoen i flere dager, før betalingen ble gjennomført. Banken har ikke kommentert denne delen av kortholderens forklaring. Nemnda vil bemerke at banken ikke kan stanse en korttransaksjon som er tilsynelatende gyldig autorisert selv om beløpet i første omgang er reservert på kontoen.

Kortholderen kan etter dette ikke gis medhold.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

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