

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-548

2.6.2021

Danske Bank

Betalingsformidling

Uautorisert betalingstransaksjon – egen bruk?

Klager mottok to tekstmeldinger med engangskoder fra sin egen bank kort tid etter at han hadde gjennomført betaling av take-away på internett. I tekstmeldingene fikk klager også opplyst brukersted og beløp. Klager gjenkjente verken brukerstedet eller beløpene og logget derfor inn i nettbanken hvor han oppdaget at det ene beløpet var reservert. Han anførte å ha blitt utsatt for svindel og bestred ansvaret for transaksjonen. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 5 583,12

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en omtvistet transaksjon.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av kortholder.

Klager bestrider å være ansvarlig for en omtvistet transaksjon på kr 5 583,12 til brukerstedet Ticket.dk den 8.1.21.

Den omtvistede transaksjonen er autorisert med 3D-Secure, her ved bruk av SMS-kode.

Klager forklarer at han og familien hadde bestilt take-away hos New Ambassador Strømmen på internett den 8.1.21. Kort tid etter at klager hadde betalt, mottok han to tekstmeldinger med engangskoder fra banken sin. I de to tekstmeldingene fikk klager opplyst brukersted og beløp. Beløpene var på henholdsvis 3 930 og 4 100 danske kroner, og brukerstedet var Ticket.dk. Klager kjente ikke igjen brukerstedet eller beløpene og logget derfor inn i nettbanken hvor han oppdaget at det ene beløpet var reservert. Klager fikk deretter sperret kortet.

Klager har opplyst at både hans telefon og kort var under hans kontroll kort tid før den omtvistede transaksjonen fant sted.

Klager bestrider å ha samtykket til den omtvistede transaksjonen. Han anfører at han ikke har brukt engangskodene han mottok på sms, samt at brukerstedet er ukjent for ham. Han mener det er systemet som håndterte betalingen av take-away som står bak den omtvistede transaksjonen. Klager viser også til at IP-adressen for hvor kortet er brukt, er Nord-Danmark, og at han logget seg inn i nettbanken på sin PC fra Strømmen i Norge. Han mener banken burde undersøkt IP-adressen til den som brukte kortnummeret på ticket.dk. Han viser også til at banken har utstedt BankID på mobil i hans navn uten at han var klar over dette, og mener dette kan være grunnen til at han er blitt svindlet.

Finansforetaket viser til at transaksjonen er autorisert med 3D-Secure, og således at det ikke foreligger misbruk. Foretaket viser også til at den ikke mener det er noen sammenheng mellom at klager gjennomførte en take-away bestilling og de mottatte sms'ene med engangskoder, beløp og

brukersted. Vedrørende klagers anførsel om IP-adresse, anfører banken at kortets IP-adresse ikke er relevant, da det avgjørende er at transaksjonene er autorisert fra klagers mobiltelefon.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken opplyser at transaksjonen er autorisert med sms-kode sendt til klagerens mobiltelefon. Klageren bekrefter å ha mottatt to sms-koder, men han forklarer at han ikke brukte noen av disse. Han logget i stedet inn i nettbanken og så der at en ukjent transaksjon allerede var gjennomført ved reservasjon av et beløp. Det er denne transaksjonen som er omtvistet i saken.

Klageren har funnet ut at transaksjonen er gjort fra en IP-adresse i Danmark. Transaksjonen er til fordel for et brukersted med dansk nettadresse.

Klageren har oppfordret banken til å undersøke IP-adressen nærmere. Banken har svart at IP-adressen ikke er relevant, når transaksjonen er gjennomført med bruk av klagerens mobiltelefon.

Klageren har også nevnt at banken har opprettet BankID på mobil for ham uten hans medvirkning. Banken forklarer at BankID på mobil ikke kan etableres uten kundens samtykke, og at det uansett ikke er BankID på mobil som er benyttet til autorisering i denne saken.

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at en transaksjon 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 BankID. I uttalelse FinKN 2021-228 heter det at bekreftelse av transaksjoner med sms-koder fra banken sendt til kortholderens mobiltelefon, neppe gir grunnlag for en tilsvarende bevisbyrde, men at bekreftelse med sms-kode likevel skaper en formodning for at transaksjonen er gjort av kortholderen selv.

Nemnda finner at uklarheter i hendelsesforløpet gjør det vanskelig å treffe avgjørelse i denne saken. Når det er ubestridt at transaksjonen er gjort fra en IP-adresse i Danmark, og klageren på dette tidspunkt var hjemme i Norge, er det etter nemndas syn ikke tilfredsstillende å avgjøre saken i klagerens disfavør med henvisning til at betalingen er autorisert med bruk av klagerens mobiltelefon. Videre skaper det uklarhet at klageren bevislig unnlot å bruke den andre sms-koden, og at han i stedet ringte banken og fikk sperret kortet. Til dette kommer klagerens forklaring om at det skal ha blitt opprettet BankID på mobil for ham uten hans samtykke, noe banken hevder ikke er mulig.

Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet". Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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