

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-791

2.9.2021

Eika Kredittbank AS

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – phishing – grov uaktsomhet?

Saken gjaldt ansvaret for to korttransaksjoner. Kortholder mottok en e-post med lenke som tilsynelatende var fra Posten. Kortholder ventet på en pakke og trodde svindel-e-posten hadde sammenheng med denne. Kortholder trykket på lenken og la inn 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. Kortholderen ble ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for to transaksjoner på til sammen kr 22 472, 66.

Klager opplyser at han mottok en e-post som tilsynelatende var fra Posten den 30.9.20. E-posten er fremlagt. Avsenderadressen er marius_1999@live.no. I e-posten opplyses det at en pakke fra Amazon ikke kan leveres på grunn av manglende leveringskostnader. Videre fremgår det at lenken i e-posten kan benyttes til å betale. Klager trykket på lenken i e-posten, la inn kortopplysninger og bekreftet transaksjonene med SMS-kode.

Klager har anført at han ikke har opptrådt grovt uaktsomt og bestrider å ha samtykket til transaksjonene. Klager ventet på en pakke fra Amazon i det aktuelle tidsrommet. Klager erkjenner å ha opptrådt uaktsomt, men anfører at det ikke foreligger grov uaktsomhet.

Banken har anført at klager har opptrådt grovt uaktsomt og holder klager ansvarlig for kr 12 000. Banken er av den oppfatning at advarsler mot å følge lenker og avgi sikkerhetsinformasjon er allment kjent og kan ikke se at det foreligger individuelle omstendigheter som gjør at denne saken vurderes annerledes enn andre phishing-saker.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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. Det er gjennomført to transaksjoner på til sammen kr 22 472. De to transaksjonene er ledd i samme svindel. Klageren er belastet bare en egenandel på kr 12 000 for begge transaksjonene.

Kortholderen forklarer at han fant e-posten troverdig. Han forklarer at han ventet en pakke fra Amazon. Den falske e-posten fra Posten oppgir at den gjelder en pakke fra nettopp Amazon.

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. Den e-posten som kortholderen mottok og som angivelig skulle være fra Posten, har avsenderadresse Posten Norge<marius_1999@live.no>. Det er ingen logo for Posten i e-posten, og den har en tekst som er lite troverdig, blant annet med bruk av ordet "klient" hvor det ville være naturlig å skrive "kunde". Det kan nok tale i kortholderens favør at han ifølge egen forklaring ventet en pakke fra Amazon. Ut fra sakens øvrige omstendigheter, med særlig vekt på avsenderadressen i e-posten, konkluderer nemnda med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken og taste inn kortopplysninger og engangskoder tilsendt på SMS. Han kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

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