

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-792

2.9.2021

Sparebanken Vest

Betalingsformidling

Omtvistet betalingstransaksjon – phishing – grovt uaktsomt?

Klager bestred ansvaret for en transaksjon på kr 3 542,62. Klager mottok en e-post angivelig fra Spotify, hvor han ble bedt om å oppdatere sin betalingsinformasjon. Klager anførte å ha handlet i god tro. Banken mente klager hadde opptrådt grovt uaktsomt, og holdt ham ansvarlig for det omtvistede beløpet. Kortholderen ble ansvarlig for egenandel på inntil kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 3 542,62

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en omtvistet transaksjon.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av forbruker.

Klager bestrider å være ansvarlig for en transaksjon på kr 3 542,62 til brukerstedet Nike datert 29.5.21.

Den omtvistede transaksjonen er autorisert med 3D-Secure.

Klager forklarer at transaksjonen har sammenheng med en e-post han mottok der avsender utga seg for å være Spotify. Skjermdump av svindel-e-posten er fremlagt. Klager opplyser at han trykket på lenken i svindel-e-posten og la inn opplysninger. Kontoen ble deretter belastet kr 3 542,62. Foretaket holder klager ansvarlig for det omtvistede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til den omtvistede transaksjonen. Han anfører å ha handlet i god tro, da han forut for mottaket av svindel-e-posten fikk en melding i Spotify-appen hvor han også ble bedt om å oppdatere sin betalingsinformasjon. I tillegg stod beløpet reservert i nettbanken i flere dager før transaksjonen ble gjennomført, og foretaket derfor burde ha stoppet den.

Finansforetaket anfører at klager har opptrådt grovt uaktsomt og holder ham ansvarlig for det omtvistede beløpet. Foretaket viser til objektive forhold ved svindel-e-posten den mener klager burde reagert på, samt at bankkortet til klager ikke hadde utløpt i tidsrommet svindelen fant sted. I tillegg viser foretaket til at den verken kan stanse en transaksjon som er gyldig autorisert av klager, eller rette en feilføring som klager selv har foretatt.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om kortholderen kan holdes ansvarlig for egenandel på inntil 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.

Kortholderen forklarer at han fant e-posten troverdig. Han viser til at han tidligere hadde fått en melding om oppdatering av betalingsinformasjon i Spotify-appen.

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 var lite troverdig med hensyn til innhold og avsenderadresse. Språkføringen er dårlig og usammenhengende. Det er i e-posten ingen logo eller annet som knytter den til Spotify. Avsenderadressen inneholder "Spotify", men med et tillegg som ikke har noe med Spotify å gjøre. Banken opplyser at betalingskortet verken var utløpt eller i ferd med å løpe ut da e-posten ble mottatt. Nemnda kan derfor ikke legge særlig vekt på at kortholderen tidligere hadde fått en tilsynelatende rutinemessig melding om oppdatering av betalingsinformasjon. Nemnda konkluderer med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken og taste inn engangskode og passord fra sin BankID. Han kan holdes ansvarlig for egenandel på inntil kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet, og er derfor selv ansvarlig for svindelbeløpet på kr 3 542 i denne saken.

Kortholderen mener at banken uansett skulle ha stanset transaksjonen. Han viser til at beløpet sto reservert på kontoen uten å være belastet da han kontaktet banken. Nemnda vil bemerke at banken ikke kan stanse en korttransaksjon som tilsynelatende gyldig autorisert selv om beløpet i første omgang står som reservert på kontoen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen er ansvarlig for egenandel på inntil kr 12 000.

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