

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-839

13.9.2021

Sparebanken Øst

Betalingsformidling

Omtvistet betalingstransaksjon – egen bruk?

Klager bestred ansvaret for en transaksjon på kr 80 496. I forkant av transaksjonen snakket klager på telefon med en person som skulle hjelpe klager med å få tilbake kr 20 000 utestående på konto knyttet til tidligere investeringer i Bitcoin. Klager anførte at han ikke hadde autorisert transaksjonen og var ukjent med omstendighetene rundt denne. Banken mente klager hadde autorisert transaksjonen selv, og at klager ikke hadde sannsynliggjort misbruk. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 80 496

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 80 496 til brukerstedet AEL_ADVCASH datert 30.6.20.

Den omtvistede transaksjonen er autorisert med BankID på mobil.

Klager forklarer at transaksjonen muligens har sammenheng med en telefonsamtale han hadde den 30.6.20 med en person ved navn "Roger". Vedkommende arbeidet i et utenlandsk firma, og han opplyste at klager hadde kr 20 000 utestående på konto hos dem knyttet til tidligere investeringer i Bitcoin. "Roger" skulle hjelpe klager med å tilbakeføre dette beløpet, men krevde 10 euro i kompensasjon for å utføre tjenesten. Klager opplyser at han bekreftet transaksjonen på 10 euro med SMS-kode på sin egen telefon samme dag. Senere samme dag logget klager seg inn i nettbanken og så at beløpet på 10 euro var trukket fra hans konto. Imidlertid oppdaget klager at også et beløp på kr 80 496 var overført fra hans regningskonto til hans brukskonto, og deretter overført til brukerstedet AEL_ADVCASH.

Klagers mobil er i klagers besittelse.

Foretaket holder klager ansvarlig for det omtvistede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til den omtvistede transaksjonen. Han har ikke brukt BankID på mobil til å gjennomføre transaksjonen. Han forklarer at det underveis i telefonsamtalen ble opprettet en konto på en nettside med ordinært passord, men at BankID ikke ble brukt der. Han mener det er sannsynlig at systemet på en eller annen måte har kommet seg inn på hans konto og foretatt transaksjoner fra kontoen hans. Som bevis for at han har blitt svindlet, viser han til sin reaksjonsmåte straks han oppdaget overføringen fra egen konto, hvor han kontaktet banken for å få stanset transaksjonen.

Finansforetaket holder klager ansvarlig for den omtvistede transaksjonen. Foretaket viser til at transaksjonen er autorisert med klagers BankID på mobil, og at klager ikke har fremlagt dokumentasjon som sannsynliggjør misbruk. I tillegg fremhever banken at den ikke kan stanse en transaksjon som er autorisert av klager.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner 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 kontohaverens BankID. Banken opplyser at den omtvistede betalingen i denne saken er bekreftet med klagerens BankID på mobil. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen, selv om klageren selv benekter å ha benyttet sin BankID på mobil til å bekrefte noen transaksjon.

Nemnda har ingen holdepunkter ut over klagerens egen forklaring for at den omtvistede betalingen ikke er utført av klageren selv eller med hans samtykke. Selv om klagerens bevisbyrde i saken ikke nødvendigvis er streng, må nemnda konkludere med at bevisbyrden ikke er oppfylt, og at banken får medhold.

Klageren 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 er gyldig autorisert selv om beløpet i første omgang står som reservert på kontoen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Carl Håkon Andersen (selskapsrepresentant) og Caroline Skarderud (forbrukerrepresentant).