

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-1007

15.12.2022

Sbanken ASA

Betalingsformidling

Phishing – Messenger – SMS-konkurranse – forsett?

Klager ble kontaktet av en som utga seg for å være en bekjent av klager i direktemeldingsappen "Facebook Messenger", med spørsmål om klager ville stemme på vedkommende i en online SMS-konkurranse. Klager aksepterte dette og fikk så beskjed om at han hadde vunnet penger. Klager ble bedt om å oppgi kortinformasjon og passord for å kunne motta gevinsten, hvilket klager oppgav. Under en periode på fire dager ble det gjennomførte en rekke transaksjoner fra klagers konto. Banken kontaktet klager to ganger i løpet av denne perioden og advarte mot mulig svindel. Klager bekreftet overfor banken at dette var eget bruk. Banken holdt klager ansvarlig for transaksjonene. Klageren fikk medhold. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 66 815,88

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en rekke transaksjoner foretatt i perioden 23.4.–27.4 22. Transaksjonene beløper seg til totalt kr 66 815,88.

Klager mottok melding i direktemeldingsappen "Facebook Messenger" 23.4.22. Meldingen fremstod å være fra klagers venninne, og klager ble bedt om å stemme på vedkommende i en online SMS-konkurranse.

Klager fikk så beskjed om at han hadde vunnet kr 8 100 og ble bedt om å oppgi kortinformasjon og passord for å motta pengene. Klager ble bedt om å "*Logg inn på Engangskode-app en din og bekreft innkommende overføring*". Klager oppgav disse engangspassordene han mottok på sin mobiltelefon i meldingskorrespondansen.

I perioden 23.4.22 til 27.4.22 ble det gjennomført en rekke transaksjoner fra klagers konto. Totalt beløp transaksjonene seg til kr 66 815,55. Banken har fremlagt dokumentasjon som viste at alle transaksjonene, med unntak av én, var godkjent ved bruk av BankID. Banken har redegjort for at transaksjonen hvor 3D Secure ikke ble benyttet ble foretatt til samme brukersted hvor det kort tid før var bekreftet med 3D Secure. Betalingen ble utført fra samme enhet/device, og det samme kortnummeret ble benyttet. Beløpene var begge under en viss størrelse, henholdsvis kr 741,69 og kr 1 236,16, og skjedde kort tid etter hverandre.

Banken kontaktet klager 23.4.22 og 25.4.22 for å advare mot svindel. Klager bekreftet ved begge anledninger at dette var eget bruk.

Klager reklamerte deretter til banken. Banken avviste reklamasjonen og anførte at sikrede selv hadde godkjent transaksjonene, og dermed selv var ansvarlig for tapet.

Klager avviser å være ansvarlig for transaksjonene.

Klager har ikke lagt inn de ulike betalingene til brukerstedene og var heller ikke på tidspunktet informert om realiteten ved transaksjonene. Klager har derfor ikke samtykket til transaksjonene.

Klager var ikke klar over realiteten ved transaksjonene da banken kontaktet ham for å advare mot mulig svindel. Banken har derfor ikke gitt klager tilstrekkelig opplysninger til at han forstod realiteten.

Klager bestrider ikke å ha delt sine personlige sikkerhetsanordninger, men har høyest opptrådt grovt uaktsomt, og blir derfor i alle tilfeller ikke ansvarlig for tap utover egenandelen på kr 12 000, jf. finansavtl. § 35 tredje ledd.

Banken har anført at klager selv er ansvarlig for transaksjonene. Klager har selv godkjent betalingene med BankID eller SMS. Klager bekreftet at dette gjaldt hans egen bruk da banken kontaktet klager ved to anledninger for å advare mot mulig svindel.

Klager har uansett forsettlig brutt forpliktelsene etter finansavtal. § 34 første ledd, jf. § 35 tredje ledd. Klager har delt sine personlige sikkerhetsanordninger i Messenger.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda forstår saken slik at klageren meddelte kortopplysninger, BankID-koder og SMS-koder til svindleren, som han oppfattet å være venninnen B., og som misbrukte opplysningene til å gjennomføre betalinger fra klagerens konto. Spørsmålet er om klageren med dette forsettlig har handlet i strid med vilkårene for bruk av betalingsinstrument og med plikten til å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger, med den konsekvens at han etter finansavtalel. § 35 tredje ledd tredje punktum, jf. § 34 første ledd, er fullt ansvarlig for det tapet som er oppstått. Det er, så vidt nemnda kan se, ingen opplysninger om at klageren selv har gjennomført handlinger som kan regnes som samtykke til transaksjonene. Det er derfor ikke grunnlag for bankens prinsipale anførsel om at transaksjonene, eller noen av dem, er autorisert av klageren.

Nemnda har for øvrig tidligere lagt til grunn, senest i FinKN 2022-978, at det i saker hvor bankkunden både er lurt til å gi fra seg opplysninger og til å foreta autoriseringshandling, må foretas en samlet vurdering med utgangspunkt i ansvarsreglene i § 35 tredje ledd.

Høyesterett konkluderte i HR-2022-1752-A enstemmig med at forsett etter § 35 tredje ledd tredje punktum krever at bankkunden er seg bevisst pliktbruddet ("medviten om pliktbrøtet", se dommens avsnitt 50) når han eller hun gir fra seg sikkerhetsopplysninger i objektiv strid med sine plikter etter brukervilkårene for BankID, eller ved brudd på annen plikt etter § 34 første ledd. Lagmannsretten var i saken kommet til at kunden ikke var seg bevisst pliktbruddet da hun ga fra seg sikkerhetsopplysningene. Denne bevisvurderingen måtte Høyesterett legge til grunn, uten noen prøving av grunnlaget for lagmannsrettens standpunkt (avsnitt 33). Høyesteretts dom inneholder derfor ingen nærmere retningslinjer for bevisvurderingen, og heller ikke noe om tvilsrisiko og bevisbyrde ved mulig tvil om hvorvidt kunden har vært seg bevisst pliktbruddet. Slik nemnda ser det, må banken ha bevisbyrden for at kunden i det individuelle tilfellet har vært seg bevisst pliktbruddet.

Nemnda har i FinKN 2022-202 uttalt at det normalt foreligger bevissthet om normbruddet når BankID-opplysninger deles med andre. Selv om uttalelsen er generelt formulert, må den ses i lys av saksforholdet i saken. Bankkunden i saken ga opplysninger om sin BankID til en tilfeldig person som tok kontakt og utga seg for å være advokat, og som hevdet at hun kunne hjelpe klageren med å få tilbake penger som klageren tidligere hadde tapt på kryptovaluta. I den saken som nå er til behandling, ga klageren opplysninger til en person som han oppfattet å være venninnen. I saken

som førte til Høyesteretts dom HR-2022-1752-A, ga bankkunden opplysningene til en person som hun oppfattet å være ansatt i banken. Som allerede nevnt, kom lagmannsretten i den saken til at bankkunden ikke var seg bevisst pliktbruddet.

I spørsmålet om klagerens ansvar har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker, Bodil Kristoffersen og Kristoffer Sørlie, bemerker:

I den saken som nå er til behandling, er det omstendigheter som viser tvil fra klagerens side om hvorvidt han burde gi venninnen de opplysningene hun ba om. Etter flertallets oppfatning betyr ikke dette uten videre at han må ha hatt bevissthet om pliktbruddet ved å dele opplysningene med venninnen. Banken viser også til at klageren ved to anledninger i løpet av svindelperioden bekreftet overfor banken at de omtvistede transaksjonene var hans egne. Flertallet anser heller ikke dette som bevis for at klageren må ha vært seg bevisst pliktbruddet da han ga fra seg sikkerhetsopplysningene.

Ut fra saksforholdet i saken kan flertallet ikke konkludere med at klageren var seg bevisst pliktbruddet da han delte sikkerhetsopplysningene med svindleren.

Nemndas mindretall, Henning Bjørnstad og Andreas Lien Sandberg, bemerker:

Etter mindretallets vurdering viser klagerens tvil i samtalen med svindleren at han er bevisst på at han gjør noe han ikke skal. Da svindleren ber om fødselsnummeret hans, spør klageren det han tror er venninnen B. "Stole du 100% på det hær", og litt senere skriver han "Æ stole itj på dæm som kræve passord". Videre spør han "Kæm e oppdragsgiv[er]" og "Kæm [som] forlange [passordet]". Da svindlerne ber om hans tre-sifrede CVV, svarer han først "Muffins" før han oppgir sifrene. Også meldingen "Får itj æ pængan, kjæm æ te dæ midt på natta [kysseemoji med hjerte]" viser at han er skeptisk til hele den påståtte konkurransen. Det er uklart for mindretallet om klagerens forsøk på å ringe det han tror er venninnen på video er et tiltak for å verifisere at det faktisk er henne han snakker med, uten at dette er avgjørende for mindretallets konklusjon. Etter mindretallets vurdering er det overveiende sannsynlig, når man vurderer klagerens meldinger samlet, at han forsto at han ikke hadde anledning til å dele de personlige sikkerhetsanordningene, men at han likevel valgte å gjøre det fordi han ønsket å hjelpe det han trodde var venninnen B. og fordi han var forespeilet en økonomisk gevinst. Dette innebærer et forsettlig brudd på finansavtl. § 34 (1), og dermed skal klageren bære hele tapet selv, jf. finansavtl. § 35 (3) tredje setning.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant), Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).