

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-23

10.1.2022

Fana Sparebank

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – kortopplysninger benyttet – tapsbegrensningsplikt? – plikt til å kontrollere transaksjoner i nettbanken? – finansavtl § 35.

Klager oppdaget mange mindre belastninger på kontoen sin foretatt over en seksukersperiode. Han sperret kortet og reklamerte straks til banken. Klager opplyste at transaksjonene ikke var gjennomført av ham. Banken avsto kravet og viste til at hans kortnummer, utløpsdato og CVV2-kode var lagt inn, og at det da mest sannsynlig var han selv som måtte ha godkjent transaksjonene. Subsidiært viste banken til at kortholder hadde logget seg inn i nettbanken ved flere anledninger i løpet av de seks aktuelle ukene og således skulle ha reagert på transaksjonene på et tidligere tidspunkt. Kortholderen fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 15 594,58

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for omtvistede belastninger på klagers konto.

Den 7.5.21 oppdaget klager mange mindre uautoriserte transaksjoner på sin konto i tiden fra 26.3.21 og til 7.5.21. Han kontaktet banken den 8.5.21 og fikk sperret kortet. Det ble reklamert til banken med krav om tilbakeføring av de aktuelle beløpene.

Etter en gjennomgang fant banken at transaksjonene var gjennomført ved bruk av kortopplysninger fra klagers VISA-kort og avsto klagers krav.

Saken ble klaget inn for Finansklagenemnda.

Klager har anført at transaksjonene han har vist til ikke er gjennomført av ham. Han kjenner ikke til hvordan de kan ha vært gjennomført. Han reklamerte til banken så snart transaksjonene ble oppdaget.

Banken har i det vesentlige anført at kortholder selv må være ansvarlig for transaksjonene. Transaksjonene er bekreftet med kortnummer, utløpsdato og CVV2-kode og må således i utgangspunktet være foretatt av kortholder selv. Dette anses også å være en sikkerhetsanordning. Alminnelige bevisbyrderegler tilsier at det er den som fremmer et krav som har bevisbyrden. I dette tilfellet er det ikke tilstrekkelig bevist at det er noen andre enn kortholder som har gjennomført transaksjonen med kortholders kort. Dersom banken skulle bli pålagt bevisbyrden i en slik situasjon, vil rettssituasjonen bli uholdbar, og banken har eksempelvis ingen mulighet for å frembringe dokumentasjon for at det er kortholder som har gjennomført transaksjonen. Banken kan heller ikke se at det er grunnlag for at bevisbyrden skal snus over på banken i en slik situasjon basert på en slik tolkning av det Høyesteretts skriver i HR-2017-639-U. Banken er således ikke enig i nemndas vurdering i sak FinKN 2021-782.

Subsidiært anfører banken at kortholder ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt fordi han lot det gå hele seks uker mellom første transaksjon han mener ikke å ha gjennomført, og til han tok kontakt med banken. Klager har en alminnelig aktsomhetsplikt i forhold til å overvåket transaksjoner i nettbanken. Fra bankens side er det dessuten dokumentert at klager har vært inne i nettbanken ved flere anledninger i perioden. Banken mener således at den uansett ikke vil være ansvarlig for transaksjoner fra og med den 7.4.21.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Det følger av finansavtalel. § 35 første ledd at banken er ansvarlig for betalingstransaksjoner som ikke er autorisert av kontohaveren. En betalingstransaksjon er autorisert dersom kontohaveren har gitt samtykke til den, jf. § 24 andre ledd. Spørsmålet i saken er om kortholderen har autorisert de omtvistede transaksjonene.

Betalingene er gjort med bruk av kortopplysningene, uten personlige sikkerhetsanordninger i tillegg. Banken legger vekt på at kortets CVV2-kode er oppgitt ved betalingene. Nemnda vil bemerke at denne koden står på kortet. Den er ikke en personlig sikkerhetsanordning, slik for eksempel PIN-koden er. Det betyr at uttalelsen om bevisbyrde i HR-2017-639-U ikke finner anvendelse i saken, jf. FinKN 2020-782. At CVV2-koden er brukt, medfører ikke at bevisbyrden for manglende samtykke ligger på kortholderen. Det fremgår av § 35 femte ledd at bruken av kortet eller kortopplysningene ikke i seg selv er bevis for at transaksjonene er gjort med kortholderens samtykke.

I denne saken er det ikke lagt frem noen bestilling fra kortholderens side eller annen form for dokumentasjon av grunnlaget for belastningene. Nemnda kan i lys av dette ikke konkludere med at betalingene er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke.

Kortholderen plikter ifølge § 34 første ledd andre punktum å underrette banken uten ugrunnet opphold etter at han er blitt oppmerksom på uautorisert bruk av betalingsinstrument. Klageren underrettet banken straks han ble oppmerksom på forholdet 7. eller 8.5.21. Det følger ikke av bestemmelsen at kortholderen må bære en del av tapet selv dersom han ikke har fulgt med på kontoutskrifter eller på kontoens saldo. Banken kan ikke gis medhold i at kortholderen må dekke noe av tapet selv som følge av for sen reklamasjon.

Banken må tilbakeføre de omtvistede betalingene til kortholderens konto.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant) og Caroline Skarderud (forbrukerrepresentant).