

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-242

15.3.2022

SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – e-post fra "Posten" – grov uaktsomhet?

Klager mottok en e-post som informerte om at det lå en pakke og ventet på henne, og at hun måtte betale kr 27 for å få den tilsendt. Kortholder trykket på lenken i e-posten og la inn sikkerhetsopplysninger. Banken anførte at klager hadde opptrådt grovt uaktsomt og holdt henne ansvarlig for det omtvistede beløpet. Klager bestred at hun hadde opptrådt grovt uaktsomt. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 10 137,95

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på kr 10 137,95 datert 6.11.21.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av kortholder.

Kortholder opplyser å ha mottatt en e-post som informerte om at det lå en pakke og ventet på henne, og at hun måtte betale kr 27 for å få den tilsendt. Kortholder trykket derfor på lenken i e-posten og la inn opplysninger. Deretter ble hun belastet det omtvistede beløpet.

Det er uomtvistet at transaksjonen er autorisert med kortholders BankID.

Banken holder kortholder ansvarlig for det omtvistede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til den omtvistede transaksjonen. Hun forklarer at hun ventet på en pakke fra utlandet, og at e-posten fremstod troverdig, og at hun derfor handlet i god tro. Hun oppdaget svindelen umiddelbart og gjorde alt hun kunne for å stoppe transaksjonen og rette opp i feilen. Hun erkjenner at hennes handlemåte var uaktsom, men mener den ikke kan karakteriseres som grovt uaktsom.

Finansforetaket anfører at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt og holder henne ansvarlig for det omtvistede beløpet. Den viser til objektive forhold ved svindel-e-posten den mener kortholder burde ha reagert på og at det jevnlig advares mot denne typen svindel.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken dreier seg om såkalt "phishing". Kortholderen er blitt lurt til å oppgi kort- og sikkerhetsopplysninger til en svindler, som har benyttet opplysningene til å gjennomføre en uautorisert betaling med betalingskortet. Banken viser til at kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. 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 omtvistede beløpet i saken ligger innenfor egenandelen.

Kortholderen mener at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor ikke kan holdes ansvarlig for egenandel. Hun forklarer at hun ventet en pakke, og at hun regnet med at e-posten gjaldt denne pakken. Hun fant e-posten troverdig. Hun forstår at hun kan ha vært uaktsom, men mener at hun ikke har vært grovt uaktsom.

Nemnda har i sin tidligere praksis i saker om "phishing" vist til at det jevnlig advares mot falske e-poster, tekstmeldinger og telefonoppringninger som tilsynelatende kommer fra kjente avsendere, og hvor mottakeren blir bedt om å gi fra seg kortnummer og sikkerhetsopplysninger gjennom lenker eller på annen måte. Nemnda antar at advarsler mot å følge slike anmodninger og å gi fra seg 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 falske e-posten er lagt frem for nemnda. Avsender er noreply@digipost.no. Selv om man neppe skal stille strenge krav til at mottakeren sjekker avsenderfeltet, vil nemnda bemerke at Digipost er noe annet enn postens virksomhet med pakkepost. Nemnda legger større vekt på at språkføring og tegnsetting er dårlig, at e-posten er skrevet på tastatur uten æ, ø og å, og at innholdet er påfallende når betalingsfristen er 13 dager, mens pakken skal leveres innen 24 timer. Kortholderen har lagt frem en påbegynt, men ikke endelig, bestilling av en vare mer enn en måned tidligere.

Nemnda finner at e-posten alt i alt var så påfallende at det må anses grovt uaktsomt å la seg lure til å oppgi slik sikkerhetsinformasjon som svindleren var ute etter.

Nemnda vil avslutningsvis bemerke at banken ikke kan stoppe en korttransaksjon som er gjennomført med kortopplysninger og bekreftet med BankID. Dette er, som kortholderen selv påpeker, annerledes med nettbankbetalinger, som kan stoppes av kontohaveren så lenge de ligger i nettbanken uten å være utført.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

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