

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-327

30.3.2022

Santander Consumer Bank AS

Betalingsformidling

Omtvistede transaksjoner – egen bruk?

Kortholder opplyste å ha oppdaget to ukjente transaksjoner etter å ha mottatt en faktura på mail. Hun nektet for selv å ha autorisert transaksjonene og anførte at banken pliktet å refundere det omtvistede beløpet. Banken viste til at transaksjonene var autorisert med kortholders BankID og anførte at hun ikke hadde sannsynliggjort misbruk. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: 900 euro og kr 79

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på 900 euro til brukerstedet Mobilium Live datert 28.8.21 og en transaksjon på kr 79 til brukerstedet Google Play Apps datert 30.8.21.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av kortholder.

Kortholder opplyser å ha oppdaget de omtvistede transaksjonene da hun mottok en faktura på mail. Hun fikk deretter sperret kortet sitt med en gang.

Banken har fremlagt dokumentasjon som bekrefter at transaksjonene er autorisert med kortholders BankID.

Banken holder kortholder ansvarlig for det omtvistede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til de omtvistede transaksjonene. Hun viser til at det kun er hun som har tilgang til PC og BankID, at PC'en er virusfri, at telefonen ikke har vært på avveie, at kortet er trygt oppbevart i skimmesikker mappe i lommeboken, og at hun er obs på svindel og aldri har trykket på mistenkelige lenker eller på annen måte gitt fra seg sikkerhetsopplysninger. Kortholder viser videre til at hun skal ha blitt utsatt for svindel i en annen bank i samme tidsperiode, hvor svindlerne overførte kr 10 000 fra sparekonto til brukskonto. Svindlerne skal ha brukt disse midlene til å kjøpe kryptovaluta via kryptovalutabørsen Miraix i Oslo. Hun opplyser i den forbindelse at kryptovalutabørsen hadde vært i kontakt med en mail-adresse som lignet hennes egen, og at selskapet refunderte beløpet til henne. Kortholder mener denne hendelsen har sammenheng med de omtvistede transaksjonene i denne saken. Kortholder viser også til at hun ikke ble varslet på SMS om kjøp i utenlandsk valuta slik banken skriver om på sin egen nettside, og at banken burde reagert på transaksjonene og varslet henne da transaksjonene avviker fra normalt bruksmønster. Videre har kortholder forsøkt alt hun kan for å få tak i transaksjonsinfo som kan vise at svindelen ikke er knyttet opp mot hennes PC og IP-adresse, men at ingen kunne hjelpe.

Finansforetaket anfører at kortholder selv er ansvarlig for transaksjonene. Den viser til at transaksjonene er autorisert med kortholders BankID, og at hun ikke har fremlagt dokumentasjon på misbruk.

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 eller hennes samtykke. Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at tilsvarende må gjelde for transaksjoner som er bekreftet med kortholderens BankID. Banken opplyser at de omtvistede betalingene i denne saken er bekreftet med klagerens BankID. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen.

Kortholderen forklarer at de omtvistede transaksjonene med hennes kredittkort 28. og 30.8.21, er ukjente for henne. Hun forklarer videre at ingen andre har tilgang til hennes PC, telefon eller BankID, og at hun ikke har klikket på mistenkelige lenker. Hun opplyser at hennes conti i annen bank ble utsatt for uautoriserte transaksjoner på samme tid, ved at penger skal ha blitt overført fra sparekonto til brukskonto og deretter brukt til kjøp av kryptovaluta. Svindelen skal ha blitt erkjent av kryptovalutabørsen, og pengene skal ha blitt tilbakeført til klagerens konto. Det fremgår også av sakens opplysninger at det i løpet av de samme dagene ble gjennomført flere transaksjoner på klagerens kredittkortkonto i innklagde bank, ut over de to omtvistede transaksjonene. Disse synes å være tilbakeført til kredittkortkontoen, uten at det er opplyst noen begrunnelse for eller andre enkeltheter om dette.

Nemnda finner det på bakgrunn av forklaringen om annen samtidig svindel og opplysningen om flere transaksjoner som synes å være tilbakeført, uheldig om saken skulle bli avgjort på grunnlag av bevisbyrde alene. Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet". Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Når en kunde bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon etter finansavtalel. § 35, skal banken ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav b) dersom banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse har anlagt søksmål mot kunden eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Dersom saken blir avvist fra nemnda, løper det ifølge § 37 tredje ledd ny frist på fire uker for banken til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden. Nemnda ser det slik at regelen i § 37 tredje ledd kommer til anvendelse selv om det i denne saken var kunden, og ikke banken, som brakte saken inn for Finansklagenemnda.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).