

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-403

3.5.2022

BN Bank ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – Netflix-abonnement – uklart hendelsesforløp.

Klager oppdaget fire uautoriserte transaksjoner på sin konto. Han satte dette i sammenheng med at han dagen før hadde forsøkt å opprette et abonnement hos strømmetjenesten Netflix. Han registrerte seg via sin Smart-TV og måtte fortsette registreringen via sin mobilbank. Klager husket ikke detaljene i hendelsesforløpet, men innloggingen hadde ikke gått slik den pleide. Han gav til slutt opp. Dagen etter oppdaget han at det var gått fire transaksjoner til et ukjent brukersted. Klager reklamerte til banken. Banken avsto kravet med henvisning til at transaksjonene var godkjent med klagers BankID, og at svindel ikke var sannsynliggjort. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 74 980,62

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for fire transaksjoner til brukerstedet Just for Jems den 28.9.21 på totalt kr 74 980,62.

Klager skulle starte et abonnement på Netflix via sin Smart-TV. Han registrerte seg der og fikk så beskjed om å godkjenne via mobilbanken. Innlogging i mobilbanken gikk ikke som det pleide, og klager gav opp etter et par forsøk. Han logget seg så inn i nettbanken på vanlig måte dagen etter og oppdaget de aktuelle transaksjonene.

Klager reklamerte til banken. Banken holdt klager ansvarlig for transaksjonene.

Klager har anført han ikke kjenner til de aktuelle transaksjonene, og at han heller ikke kjente til brukerstedet Just for Jems. Klager knytter de ukjente transaksjonene til at han forsøkte å registrere seg for et strømmeabonnement hos Netflix. Det er vanskelig for klager å huske alle detaljene rundt innloggingen, fordi han har hatt to slag og derfor har noe svekket hukommelse. Han synes for øvrig at banken ikke har rettledet ham om bruk av nettbank i tilstrekkelig grad og ellers bistått ham lite saken.

Finansforetaket har anført at det ikke er sannsynliggjort at det er noen andre enn klager som har gjennomført transaksjonen. Transaksjonene er gjennomført ved bruk av BankID på Mobil, personlig passord og verifisert med koder som kommer opp på klagers mobil. Klager vil i henhold til praksis selv være ansvarlig for transaksjonene/tapet. Det foreligger ikke opplysninger i saken som tilsier at en skal fravike dette utgangspunktet.

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 kortholderens BankID. Banken opplyser at de omtvistede betalingene i denne saken er bekreftet med klagerens BankID på mobil, med engangskoder sendt til klagerens mobiltelefonnummer. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen.

Klageren kan ikke gi noen redegjørelse for transaksjonene, men setter disse i sammenheng med at han forsøkte å registrere abonnement på Netflix via sin smart-TV. Han måtte da fortsette registreringen via sin mobilbank, men ga etter hvert opp. Klageren opplyser om vansker med hukommelsen etter to slag.

Ut fra opplysningene i denne saken mener nemnda at den ikke bør avgjøres 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 bevissspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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