

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-490

3.6.2022

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – telefon fra Recovery – fjernstyring – forsett.

Klager ble oppringt fra et firma som utga seg for å jobbe som etterforsker på vegne av banken. Klager hadde tidligere vært utsatt for en investeringssvindel, og vedkommende ønsket nå klagers hjelp med å få tatt svindlerne. Klager lot seg i den forbindelse fjernstyre fra sin PC, men logget selv inn i nettbanken. Han ble bedt om å bekrefte BankID flere ganger. Klager ble etter hvert klar over at dette var svindel og reklamerte til banken over fire ukjente transaksjoner på sitt MasterCard. Banken mente klager forsettlig hadde brutt vilkårene for å beskytte sine private sikkerhetsanordninger og holdt klager ansvarlig for hele beløpet, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd. Klageren fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 73 694,87

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for fire transaksjon på kr 73 584,87 til brukerstedet paybillbox.com fra klagers MasterCard den 3.6.20.

Klager har forklart at han ble kontaktet av en representant fra selskapet "Recovery" første gang den 30.5.20. Representanten skal ha opplyst at han var kjent med at klager tidligere hadde tapt penger via en investeringssvindel, og at han jobbet som etterforsker på vegne av banken i forbindelse med blant annet den svindelen klager tidligere hadde vært utsatt for. Det ble fokusert på at en nå ønsket å få tatt svindlerne og hva klager kunne bidra med i den sammenheng. Det ble opplyst at de allerede hadde klart å ta noen av svindlerne.

Det ble gjennomført flere samtaler frem til den 3.6.20. Klager fikk dessuten opplyst en e-postadresse (Info@refunderprogram.org) og et telefonnummer (+44XXX), slik at han kunne kontakte representanten dersom han hadde spørsmål.

Klager gav representanten tilgang til PC via et fjernstyringsprogram. Klager logget så selv inn i nettbanken på delt skjerm. Underveis i samtalen fikk klager beskjed om at noe var feil, og at han måtte bekrefte med BankID på nytt.

Den 3.6.20 ble det gjennomført totalt fem transaksjoner med klagers VISA-kort og fire transaksjoner med klagers MasterCard.

Den 11.6.20 mottok klager et sikkerhetsvarsel fra MasterCard. Klager kontaktet banken, og kortet ble sperret. Klager reklamerte til banken over de ukjente transaksjonene. Banken lyktes i få tilbakeført VISA-transaksjonene, men ikke transaksjonene gjennomført med MasterCard.

Klager har i det vesentlige anført at han ikke kan holdes ansvarlig for de ukjente transaksjonene. Han kjenner ikke til disse og har aldri godkjent dem. Klager ble, i forbindelse med at han trodde han bisto banken i å få tatt svindlerne, lurt til å la seg fjernstyre og til å oppgi BankID-informasjon.

Han ble utsatt for en investeringssvindel tilbake i 2019, og henvendelsen virket derfor svært troverdig. Klager var overbevist om at hans opplysninger kunne være til hjelp for å oppklare denne og tilsvarende saker. Han kan ikke se at hans sak skiller seg vesentlig fra de saker som tidligere har vært behandlet av nemnda og hvor klager blir oppringt fra én som utgir seg for å være banken. I de tilfellene har klager kun vært ansett å ha vært grov uaktsom i å ha brutt avtalevilkårene. Tilsvarende må gjelde i klagers sak.

Banken har avvist ansvar for transaksjonene. Prinsipalt anfører banken at transaksjonene er autorisert av klager, og at han derfor selv vil være ansvarlig for disse. Subsidiært anfører banken at klager har oppgitt informasjon til ukjente forsettlig i strid med avtalevilkårene når han har latt seg fjernstyre fra sin PC og så logge seg inn i nettbanken. Han selv vil derfor uansett være ansvarlig for tapet, jf. finansavtaleloven § 35 (3).

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda forstår det slik at alle de fire omtvistede transaksjonene er bekreftet med klagerens BankID. Bankens prinsipale anførsel er at transaksjonene er autorisert av klagerens selv. Egen autorisering av betalinger vil i et tilfelle som dette måtte forutsette at klageren har brukt sin BankID eller samtykket til andres bruk av passord og koder fra sin BankID med kjennskap til at det er nettopp dette – autorisering av betalinger – han utfører eller samtykker til. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at kortholderen har bevisbyrden for at transaksjoner som er bekreftet med kortholderens BankID, ikke er utført at kortholderen selv eller med hans eller hennes samtykke. Nemndas praksis her er basert på Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U om bevisbyrden når korttransaksjon er bekreftet med korrekt PIN-kode. I den saken som nå er til behandling, finner nemnda det vanskelig å se helt bort fra klagerens forklaring om at han ble oppringt og bedt om å medvirke til å stoppe svindel. Nemnda forstår bankens innlegg slik at heller ikke banken betviler at klageren ble oppringt av og senere delte skjerm med svindleren og tillot fjernstyring av PCen. En konklusjon om at klageren selv har autorisert betalingstransaksjoner, lar seg etter nemndas syn vanskelig forene med de sentrale elementene i klagerens forklaring. Slik saken er opplyst, mener nemnda at det til tross for klagerens bevisbyrde ikke kan konkluderes med at betalingerne er autorisert av klageren.

Banken anfører subsidiært at klageren er fullt ansvarlig for transaksjonene etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd, fordi han forsettlig har gitt fra seg passord og engangskoder fra sin BankID. Forsettlig deling av opplysningene med andre vil ikke foreligge dersom klageren har tastet passord og koder i den tro at han brukte sin BankID til innlogging, bekreftelse av identitet eller noe annet som fremsto som mer eller mindre normal bruk av BankID. At klageren ga svindleren tilgang til sin PC og tillot fjernstyring mens klageren var pålogget nettbanken, er heller ikke i seg selv forsettlig deling av sikkerhetsopplysninger etter § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd. Det kan likevel i slike tilfelle foreligge grov uaktsomhet fra klagerens side.

Bevisbyrden for forsettlig eller grov uaktsom deling av sikkerhetsopplysninger med uvedkommende etter § 35 tredje ledd, ligger på banken. Verken klagerens forklaring eller andre opplysninger i saken gir grunnlag for en bestemt oppfatning om hvordan svindleren har fått tak i sikkerhetsopplysningene, og dermed heller ikke om graden av skyld fra klagerens side. Nemndas konklusjon blir etter dette at klageren må gis medhold.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).