

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-54

24.1.2022

Sparebanken Øst

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – phishing – forsett?

Klager mottok en SMS som angivelig kom fra banken, hvor hun ble bedt om å oppheve sperring av hennes BankID ved å trykke på en lenke. Klager la inn opplysninger og ble deretter trukket for kr 35 960. Banken anførte at klager forsettlig hadde brutt sine plikter etter finansavtaleloven og standardavtale om BankID og holdt henne ansvarlig for hele beløpet. Klager avviste at banken kunne holde henne ansvarlig for beløpet. Klageren ble ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 35 960

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på kr 35 960 til brukerstedet Power.no datert 9.8.21.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av banken.

Kortholder forklarer at transaksjonen har sammenheng med en SMS hun mottok der avsender utga seg for å være banken. I SMSen ble hun informert om at hennes BankID var sperret på grunn av uvanlig aktivitet, og at hun kunne oppheve sperringen ved å følge lenken i SMSen. Hun opplyser at hun trykket på lenken og la inn opplysninger. Hun ble deretter belastet kr 35 960.

Det er ikke omtvistet at transaksjonen er autorisert med klagers BankID.

Banken holder klager ansvarlig for det omtvistede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til transaksjonen. Hun viser til at hun og hennes ektemann nettopp hadde solgt sitt hus og fått salgssummen inn på konto. Ett av fondene til klager hadde vist fin oppgang i denne perioden, og klager og ektemannen besluttet derfor å investere kr 1 000 000 frem til de skulle betale for sin nye leilighet i november. Hun overførte derfor investeringssummen til en konto disponert av hennes ektemann, som igjen skulle investere dette beløpet i fond. Da hun senere samme kveld mottok en SMS som opplyste om uvanlig aktivitet, at hennes BankID var sperret, samt at hun og ektemannen skulle reise til Polen neste dag, følte hun det var viktig å få ordnet raskt opp i problemet. Hun trykket derfor på lenken og la inn opplysninger i god tro. Hun viser også til at hun regelmessig får SMSer fra banken om blant annet innbetalinger på konti og kredittkortfakturaer.

Finansforetaket anfører at klager forsettlig har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 34 første ledd og standard avtalevilkår for Avtale om PersonBankID. Den mener klager forsettlig/bevisst har unnlatt å ta rimelige forholdsregler for å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger tilknyttet hennes konto. Banken viser i denne sammenheng til at svindelmetoden er godt kjent, og at det jevnlig advares mot denne typen svindel. Videre viser banken til objektive forhold ved SMSen den mener klager burde ha reagert på, og at klager har hatt god tid til å tenke seg om og gjøre nærmere undersøkelser.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Kortholderen ble forledet til å trykke på lenke i en falsk SMS og ga kort- og sikkerhetsopplysninger på den nettsiden hun ble ledet til. Hennes formål med dette var å oppheve en angivelig sperre på sin BankID. Nemnda finner det klart at kortholderen ikke med dette har samtykket til den omtvistede betalingen etter finansavtaleloven (av 1999) § 24 andre ledd. Heller ikke innebærer hennes handling at hun forsettlig har unnlatt å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger, med den konsekvens at hun er fullt ansvarlig for betalingen etter § 35 tredje ledd tredje punktum, jf. § 34 første ledd. Spørsmålet i saken er om hun kan belastes egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd andre punktum for grovt uaktsomt å ha unnlatt å beskytte sikkerhetsanordningene.

Svindelen har latt seg gjennomføre ved at svindleren kunne nyttiggjøre seg de opplysningene som kortholderen ga etter å ha trykket på lenken i den falske tekstmeldingen. Kortholderen mener at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor ikke kan holdes ansvarlig for egenandel. Hun fant situasjonen troverdig og hadde ingen grunn til mistanke om at tekstmeldingen var falsk og ledd i svindel.

Nemnda har i sin tidligere praksis i saker om "phishing" vist til at det jevnlig advares mot falske e-poster, tekstmeldinger og telefonoppringninger, 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. Tekstmeldingen er lagt frem for nemnda. Den har ingen kjennetegn som identifiserer avsenderen. Den er sendt fra et telefonnummer som kan tilhøre hvem som helst. Kortholderen forklarer at hun tidligere samme dag hadde overført et stort beløp til sin manns konto. Nemnda kan ikke se at dette kan ha noen betydning for meldingens troverdighet for kortholderen. Heller ikke kan det ha noen betydning for vurderingen av kortholderens grad av skyld at hun og mannen snart skulle reise utenlands.

Nemnda må konkludere med at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt ved å oppgi kortopplysninger samt engangskoder og passord fra sin BankID. Hun kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 som kortholderen må dekke ved grov uaktsomhet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

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