

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-59

24.1.2022

SpareBank 1 SMN

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – grov uaktsomhet – SMS fra banken – forutgående brev fra banken.

Kortholder mottok et brev fra banken hvor hun ble bedt om å gi opplysninger i forbindelse med sine barns kontoer. Det ble gitt en frist. Kort tid etter at fristen gikk ut mottok hun en SMS fra sin bank hvor hun ble opplyst om at kortet hennes var sperret, og hun ble bedt om å bekrefte sin identitet via en lenke. Kortholder bekreftet opplysningene med sin BankID. Kortholder bestred ansvaret for to transaksjoner på kr 16 064,73. Banken anførte at kortholder hadde opptrådt grovt uaktsomt idet hun trykket på lenken og oppgav personlig konto- og sikkerhetsinformasjon. Banken mente hun på den måten hadde unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter kortavtalen, og at hun selv er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

I første del av juli 2021 mottok kortholder et brev fra banken vedrørende sine barns konto:

For å oppdatere informasjonen går du til vår nettside smn.no og følger beskrivelsen under "Legitimering og oppdatering av kundeinformasjon mindreårige".

Dersom informasjonen ikke blir oppdatert innen fristen vil barnets kontoer midlertidig bli sperret.

Kontoer vil gjenåpnes så snart informasjonen er oppdatert.

Hvis du har spørsmål knyttet til dette eller problemer med oppdatering a kundeinformasjon kan du lese mer på vår nettside, smn.no under "Legitimering og oppdatering av kundeinformasjon mindreårige" eller du kan ringe oss på 481 34 175, hverdager kl 8-17.

Søndag 1.8.21, rett etter at den aktuelle fristen i brevet hadde gått ut, satt kortholder og så på en fotballkamp da hun fikk følgende SMS fra et ukjent nummer:

Sparebank1: Sparebank1: Ditt (kort) er midlertidig blokkert! Identiteten din må bekreftes:
owl.li/aFNm30rPDam

Kortholder hadde på dette tidspunktet ikke besvart bankens brev. Hun sjekket først nettbanken for unormal aktivitet. Da alt virket i orden der, trykket hun på lenken og bekreftet sin identitet med din BankID.

Samme kveld oppdaget hun to ukjente korttransaksjoner på til sammen kr 16 064,73. Hun sperret kort og ID, samt reklamerte til banken.

Kortholder har anført at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt i dette tilfelle. Hun trykket på en link i en SMS, som hun var overbevist om at kom fra Sparebank1. Hun sjekket først kontoen for unormal aktivitet, før hun gjorde det hun mente var riktig – nemlig å trykke på linken.

Hun var i en litt stresset situasjon der hun satt på en tribune og så på barnet spille en fotballkamp. Kortholder husket brevet hun hadde mottatt fra banken noen uker i forveien, hvor hun ble bedt

om å gi oppdatere banken med blant annet legitimasjon. Hun trodde da at hun som et tillegg måtte legitimere seg som foresatt, og trykket på lenken.

Banken har anført at kortholder har trykket på en lenke, som det typisk er advart mot å trykke på både fra bankens side og i media. SMSen inneholdt flere skrivefeil og kom fra et utenlandsk nummer. Når kortholder videre deler betalingsopplysninger, herunder personlige koder og/eller passord, er dette ansett å være grovt uaktsomt. Dette har støtte i Finansklagenemndas praksis. Banken kunne ikke se at det forelå spesielle omstendigheter i dette tilfelle som tilsier at det er grunnlag for å fravike denne praksisen. Banken viste til at det forutgående brevet fra banken, hvor kortholder ble bedt om å oppdatere informasjon, gjaldt hennes mindreårige barn og ikke henne selv. Når det fremgikk at det var hennes eget kort som var blokkert burde hun ha reagert på dette og ikke trykket på lenken.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder spørsmålet om kortholderen kan belastes egenandel på kr 12 000 etter to uautoriserte transaksjoner på hennes betalingskort 1.8.21 på til sammen kr 16 064.

Partene er enige om at de omtvistede transaksjonene ikke er autorisert av kortholderen. Betalinger som ikke er autorisert av kortholderen, er i utgangspunktet bankens ansvar etter finansavtaleloven (av 1999) § 35 første ledd. I § 35 tredje ledd finnes flere unntak fra utgangspunktet i første ledd. Av tredje ledd andre punktum følger det at kortholderen er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 dersom han eller hun ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle sine plikter etter § 34 første ledd. Pliktene etter § 34 første ledd omfatter blant annet å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene som er knyttet til betalingskort. Banken anfører at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Transaksjonene er gjennomført ved at kortholderen ga fra seg kortinformasjon samt engangskoder og passord fra sin BankID. Svindleren kunne nyttiggjøre seg opplysningene til å belaste betalingskortet to ganger.

Kortholderen mener at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor ikke kan holdes ansvarlig for egenandel. Hun knyttet tekstmeldingen til et tidligere brev fra banken om oppdatering av informasjon om konti som hennes barn har i banken. Fristen for dette var gått ut et par dager tidligere. Hun fant situasjonen troverdig og hadde ikke 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 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. Det er vanskelig å se en forbindelse mellom den falske tekstmeldingen og det brevet om barnas konti, som klageren tidligere hadde mottatt. Tekstmeldingen er lagt frem for nemnda. Den har et utenlandsk telefonnummer som avsender, og fremstår også ellers som amatørmessig og svært lite

troverdig, uten logo eller andre kjennetegn som kan knytte den til banken. Heller ikke lenken inneholder noe som indikerer at den leder til en nettside som tilhører banken. Nemnda mener at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt ved å trykke på lenken for så å oppgi kortopplysninger, 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

Banken gis medhold.

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