

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-792

16.9.2022

SpareBank 1 Østlandet

Betalingsformidling

Phishing – salg av vare på Tise – grovt uaktsomt?

Klager annonserte for en vare som hun hadde til salgs på brukerstedet Tise.com. Hun ble kontaktet av en angivelig kjøper, som opplyste at han/hun ønsket å betale for varen gjennom Posten, som var den vanlige betalingsløsningen på Tise. Klager trykket på lenken og oppgav sine private sikkerhetsanordninger. Hun oppdaget etter kort tid at han hadde blitt svindlet. Kortholder bestred å ha opptrådt grovt uaktsom. Banken holdt klager ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Klageren fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 4 693

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for en transaksjon til brukerstedet SGWService på kr 4 693 den 12.2.22.

Klager annonserte for en vare som hun hadde til salgs på brukerstedet Tise.com. Hun ble kontaktet av en som angivelig var interessert i å kjøpe varen. Vedkommende opplyste at han/hun ønsket å betale for varen gjennom Posten, som er den vanlige betalingsløsningen på Tise. Klager skulle motta penger for varen ved å trykke på en lenke hun fikk tilsendt av den angivelige kjøperen. Klager mottok lenken med URL: <https://bit.ly/3gJ7Onv>.

Vedkommende opplyste i en SMS at klager skulle kopiere hele lenken og motta pengene for varen. Nettsiden som kom opp så ut som Postens og virket derfor troverdig. Klager trykket på "motta beløp" og ble bedt om å legge inn kortnummer, telefonnummer, pinkode via SMS og bekrefte med BankID. Klager forsøkte et par ganger, fikk feilmelding og forsøkte deretter med et annet bankkort. Hun oppdaget at det var gått ut kr 4 693 av kontoen og forsto at hun var blitt svindlet.

Klager har anført at banken må stå ansvarlig for belastningen, da hun var blitt svindlet. Klager ble lurt til å tro at betaling gikk via Tises betalingsløsning Posten. Hun anså at henvendelsen virket troverdig.

Finansforetaket har anført at klager har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken og oppgi personlige opplysninger. Hun kan dermed holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, her hele beløpet. Banken viser til at Tise advarer mot svindel på sine nettsider. Banken viser til praksis fra Finansklagenemnda om at det som den klare hovedregel er at det anses som grovt uaktsomt å følge en lenke og avsløre konto- og sikkerhetsinformasjon. Det skal likevel foretas en konkret vurdering, og spesielle omstendigheter kan begrunne et annet resultat. Banken anser at det ikke foreligger slike spesielle omstendigheter i saken.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om klageren kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 etter finansavtalel. § 35 tredje ledd andre punktum, jf. § 34 første ledd, for grovt uaktsomt å ha unnlatt

å beskytte sikkerhetsanordninger knyttet til sitt betalingskort. Det omtvistede beløpet i saken ligger innenfor egenandelen, og må i sin helhet dekkes av klageren hvis hun har opptrådt grovt uaktsomt.

Nemnda har i sin tidligere praksis i saker om "phishing" vist til at det jevnlig advares mot falske e-poster og tekstmeldinger som tilsynelatende kommer fra kjente avsendere, og som inneholder lenker til sider hvor mottakeren blir bedt om å oppgi sikkerhetsopplysninger. Nemnda antar at advarsler mot å følge lenker og å gi 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 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 har i denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Kristoffer Sørлие, bemerker:

Saken skiller seg fra de fleste tidligere saker om phishing ved at svindleren har knyttet seg til et salg som klageren var i ferd med å gjennomføre. Klageren skulle motta betaling og lot seg lure til å velge en betalingsløsning som viste seg å innebære svindel og uberettiget belastning av hennes kortkonto. Flertallet mener at det var uforsiktig av klageren å gå med på den angivelige kjøperens forslag til betalingsløsning, men er kommet til at hennes opptreden i lys av situasjonen ikke kan karakteriseres som grovt uaktsom. Klageren var, slik flertallet forstår det, ikke kjent med den ekte betalingsløsningen for Tise fra før. Selv om adressen på den tilsendte lenken kunne virke lite troverdig, medfører verken dette eller andre omstendigheter i saken at terskelen for grov uaktsomhet er oppfylt. Flertallet nevner spesielt at det ikke medfører grov uaktsomhet at man ikke har fått med seg advarsel på hjemmesiden til Tise mot å trykke på lenker som er ledd i annen betalingsløsning enn deres egen. Flertallet konkluderer med at klageren gis medhold.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet mener at denne saken bør løses i samsvar med den vanlige praksis for denne type saker, nemlig at å følge lenker (phishing) anses som grovt uaktsomt. Mindretall kan slutte seg til mange av flertallets bemerkninger om den generelle rettstilstand, og at det ikke i seg selv er grovt uaktsomt å ikke få med seg en konkret advarsel på en nettside. Mindretallet deler ikke flertallets konkrete aktsomhetsvurdering.

Mindretallet tar som utgangspunkt at klager har registrert seg som bruker på nettstedet (plattformen) Tise, som formidler kjøp og salg av varer, særlig til yngre personer. Som en del av registreringen, legges inn detaljer om betalingsordning for varen. Dette skal også regulere betaling av frakt og provisjon til nettstedet. Klagers adferd avviker fra løsningen til nettstedet. Selv om klager er ivrig på å få gjennomført et salg, må løsningen på nettstedet benyttes. Nettstedet har også en egen advarsel mot svindel – særlig i forbindelse med postforsendelser og med bruk av lenker som legger opp til phishing (hvor det også kreves betaling). Mindretallet legger også vekt på den konkrete utforming av meldingen og lenken, som bør vekke mistanke. Posten er ikke nevnt, og lenken består av en rekke tall og bokstaver. Det er allment kjent at Posten ikke sender slike meldinger. Mindretallet legger ikke så stor vekt på at kundens oppmerksomhet er svekket ved at hun var ivrig etter å få gjennomført et salg på plattformen Tise. Mindretallet mener at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet, og at banken må få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

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