

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-819

4.10.2022

Jæren Sparebank

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – spoofing – SMS om å oppdatere BankID – trykket på lenke.

Rett før jul mottok klager en SMS som la seg i en meldingstråd fra BankID. Det ble opplyst at hennes BankID var sperret. Hun trykket på lenken og oppgav kortinformasjon og BankID-opplysninger to ganger. En stund etter oppdaget klager en VISA-transaksjon på kontoen sin til brukerstedet computersalg.no på kr 28 760. Banken holdt klager ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 i henhold til finansavtaleloven § 35 tredje ledd tredje punktum. Klager bestred at hun kunne klandres for hendelsen, og at hun hadde opptrådt grovt uaktsomt. Klageren fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for en transaksjon på kr 28 760 til brukerstedet computersalg.no den 9.12.21.

Den 8.12.21 mottok klager følgende SMS fra BankID og som hun tidligere har mottatt SMS-er fra:

Din BankID er sperret.
Fortsett her: <https://id-sperret.com/>

Klager trykket på lenken, oppga kortinformasjon og bekreftet med sin BankID. Klager fikk opp en side hvor hun ble bedt om å oppgi informasjon som ville gi henne tilgang til BankID igjen. Klager signerte med BankID to ganger. Det ble først overført penger mellom klagers egne kontoer, deretter ble Visa kortet belastet med transaksjonen på kr 28 760 til brukerstedet Computersalg.

En stund etter oppdaget klager at det var gått en ukjent transaksjon fra sin konto. Hun reklamerte til banken. Banken la frem dokumentasjon for at hun hadde benyttet BankID og holdt henne ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Klager har anført at hun oppfattet SMS-en som troverdig da den la seg i en meldingstråd sammen med tidligere SMS-er mottatt fra BankID. Dette var rett før jul, og klager opplevde at det hastet å få dette i orden i forbindelse med førjulshandelen. Hun tvilte ikke på at de hadde behov for de etterspurte opplysningene. Videre var siden hun kom inn på lik den hun ellers kommer inn på ved bruk av BankID. Klager opplyser at hun kun benytter BankID på mobil, men at hun også har en kodebrikke som hun ikke bruker. Hun hadde heller ikke brukt denne i forbindelse med denne transaksjonen.

Finansforetaket har anført at det anses som grovt uaktsomt i strid med det avtalte å følge lenken og oppgi sine sikkerhetsanordninger og kortinformasjon, selv om den tilsynelatende kom fra banken. Det er for det første ingen sammenheng mellom å skulle åpne en sperret BankID og å oppgi kortinformasjon. Dette skulle klager ha reagert på. Det har videre vært mye oppmerksomhet rundt denne type saker, både i media og på bankens egne sider. Situasjonen er således endret

siden nemndas avgjørelser 2021-232 og 2021-836. Banken begrunner videre sin vurdering med at det ikke var noen foranledning for klager til å trykke på den aktuelle lenken, nettadressen var ikke troverdig og det var et betydelig avvik mellom svindelmeldingen sammenliknet med tekst i de øvrige meldingene hun har mottatt i samme meldingstråd.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder spørsmålet om kortholderen kan belastes egenandel på kr 12 000 etter en uautorisert transaksjon på kr 28 760 på hennes betalingskort 9.12.21.

Partene er enige om at den omtvistede transaksjonen ikke er autorisert av kortholderen. Betaling som ikke er autorisert av kortholderen, er i utgangspunktet bankens ansvar etter finansavtalel. § 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 hun ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle sine plikter etter finansavtalel. § 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.

Kortholderen mener at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt, og at hun derfor ikke kan holdes ansvarlig for egenandel. Siden den falske meldingen kom på en meldingstråd med tidligere ekte meldinger fra banken om BankID, fremsto den som troverdig for henne. Hun mottok meldingen i førjulstiden og opplevde at det hastet å bringe forholdet i orden.

Nemnda vil bemerke at når svindleren lykkes med å få en falsk melding til å fremstå som den kommer fra kjent telefonnummer, omtales forholdet gjerne som "spoofing". Dersom mottakeren tidligere har mottatt ekte tekstmeldinger fra dette nummeret, legges den falske meldingen i den ekte meldingstråden på mottakeren telefon.

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 gi kortnummer og sikkerhetsopplysninger, herunder koder og passord for BankID. 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 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 har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Bodil Kristoffersen, bemerker:

Uaktsomhet er ikke tilstrekkelig til at kortholderen blir ansvarlig for egenandel på kr 12 000. Egenandelen er betinget av grov uaktsomhet. Flertallet er enig med banken i at det er omstendigheter som burde ha vakt kortholderens mistanke om mulig svindel. Dette gjelder blant annet adressen i lenken som mottakeren ble bedt om å trykke på, og også det forhold at hun ble bedt om å oppgi kortinformasjon for å åpne en sperret BankID. Flertallet mener likevel at det ikke kan konkluderes med grov uaktsomhet i denne saken. Flertallet legger i sin vurdering stor vekt på det forhold at tekstmeldingen kom i en eksisterende meldingstråd fra BankID. Dette var egnet til dempe kortholderens årvåkenhet mot mulig svindel, slik at det ikke kan betegnes som grovt uaktsomt at kortholderen lot seg lure.

Nemnda har tidligere i sakene FinKN 2021-232, 2021-836 og 2021-1086, delvis enstemmig og delvis under dissens, gitt kortholderen medhold i tilfeller hvor falsk tekstmelding la seg i meldingstråd med tidligere ekte meldinger fra kjent avsender. Selv om sakene skiller seg noe fra hverandre, mener flertallet at terskelen for grov uaktsomhet heller ikke er overskredet i den saken som nå er til behandling.

Nemnds 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. Mindretallet kan slutte seg til mange av flertallets bemerkninger om den generelle rettstilstand, men deler ikke den konkrete aktsomhetsvurdering.

Mindretallet legger særlig vekt på den konkrete utforming av meldingen og innholdet. Meldingen går ut på at BankID er sperret, som vanligvis være fullstendig sperret eller blokkert. Det fremstår da som lite logisk at "sperringen" skal åpnes med å trykke på en lenke som ligger ved. Det fremstår heller ikke som logisk at sperringen skal åpnes ved å oppgi kortinformasjon. Det er allment kjent at banker ikke sender slike meldinger – det også fremgår av den tidligere strømmen av meldinger fra innklaget bank. Tidligere meldinger er enten konkret informasjon eller anmodning om å logge seg inn i nettbanken for å foreta konkrete handlinger. Mindretallet kan heller ikke se at betydningen av at meldingen legger seg etter andre meldinger fra banken, særlig når forrige melding ligger mer enn 18 måneder tilbake i tid. Alle meldinger gjelder å gå inn på nettbank og gjøre bestemte handlinger. Mindretallet legger ikke så stor vekt på at kundens oppmerksomhet skal være svekket av at julen nærmet seg. Mindretallet mener at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet i denne saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).