

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-821

4.10.2022

Fana Sparebank

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – innlogging i nettbanken feilet – egen bruk?

Klager ble oppringt av bankens sikkerhetsavdeling med spørsmål om han kjente til en konkret transaksjon. Kortet hans hadde blitt sperret av banken da den mistenkte svindel. Klager opplyste at han ikke kjente til transaksjonen og oppdaget samtidig en ny ukjent transaksjon. Han reklamerte over de to transaksjonene til banken og satte dem i sammenheng med innloggingsproblemene i nettbanken tidligere på dagen. Banken holdt klager ansvarlig for begge transaksjonene da banken mente det ikke var sannsynliggjort at andre enn klager selv hadde gjennomført dem. Klager bestred ansvar for transaksjonene. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 20 541,41

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for to transaksjoner til Wyre Transfer den 11.12.21 på til sammen kr 20 541,49.

Klager ble kontaktet av TietoEvry den 11.12.21 og bedt om en tilbakemelding på hvorvidt han kjente til en transaksjon på ca. kr 10 000. Klager fikk opplyst at hans bankkort var blitt sperret på grunn av mistanke om svindel.

Det ble bestilt et nytt bankkort med samme pinkode som tidligere. Klager skiftet også passord i nettbanken. Han reklamerte også til banken over to transaksjoner han ikke kjente til, og som var blitt gjennomført kl. 09.59 og kl. 10.01 samme dag. Banken fremla dokumentasjon for at transaksjonene var blitt gjennomført med 3G Secure og holdt klager ansvarlig for hele beløpet.

Klager har anført han ikke kjenner til transaksjonene, og at det er helt usannsynlig at noen har kunnet benyttet hans BankID og passord uten hans kunnskap. Kodebrikken oppbevarer han kun hjemme, og det har ikke vært innbrudd i leiligheten. De som svindlet ham måtte derfor ha benyttet andre metoder. Det ble først klart for klager at det var to ukjente transaksjoner på konto da TietoEvry kontaktet ham. Dette tilsier at banken også oppfattet dette som svindel. Klager setter transaksjonene i sammenheng med innloggingsproblemene i nettbanken samme dag da han skulle betale regninger. Han benyttet sin vanlige PC, valgte innlogging med BankID, la inn personnummer og engangskode fra kodebrikken. Innloggingen ble avbrutt, og det fremkom en melding om at det var oppstått en feil i systemet. Det samme skjedde da han skulle forsøke på nytt.

Finansforetaket har anført klager må holdes ansvarlig for hele beløpet da transaksjonene er godkjent med sikker netthandel – 3DSecure. Det innebærer at klager har bevisbyrden for at transaksjonen likevel ikke er gjennomført av ham. I dette tilfelle er det ikke fremlagt slik dokumentasjon. Bankens sikkerhetssystem plukket opp at transaksjonene var knyttet til mulig svindel. Samtidig er ikke dette et bevis for at kunden faktisk er svindlet. Systemet vil ikke kunne

skille mellom transaksjoner kunden selv har gjennomført og svindelforsøk. Banken anser ikke bevisbyrden som oppfylt og holder klager ansvarlig for tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og personlig kode (PIN-kode), ikke er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke. Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at det samme må gjelde når transaksjoner er bekreftet med kontohaverens BankID. De omtvistede transaksjonene i denne saken er gjennomført med 3DSecure. De er bekreftet med klagerens BankID i form av engangskode fra kodebrikke og personlig passord.

Klageren benekter å ha gjennomført eller samtykket til transaksjonene. Han viser til innloggingsproblemer i nettbanken med BankID tidligere samme dag, og mener at transaksjonene kan ha sammenheng med dette. Han viser også til at overvåkingssystemet til bankens underleverandør reagerte på en av transaksjonene som mulig svindel.

Nemnda kan ikke ut fra de omstendighetene som klageren viser til, konkludere med at hans bevisbyrde er oppfylt. På den annen side mener nemnda at saken ikke bør avgjøres i klagerens disfavør utelukkende på grunnlag av bevisbyrde. Nemnda viser særlig til det forhold at den ene transaksjonen utløste svindelalarm og umiddelbar sperring av betalingskortet i bankens systemer. Grunnlaget for alarmen er ikke opplyst, men banken forklarer at systemet reagerer på typiske svindelidentifikatorer. Nemnda aksepterer bankens forklaring om at alarm i overvåkingssystemet ikke er ensbetydende med svindel, og at eventuell svindel som er fanget opp, kan være gjort mulig av kortholderen selv. Nemnda mener likevel at den indikasjonen på svindel som må ha foreligget, gjør at det ikke ville være riktig å la klagerens bevisbyrde være utslagsgivende i saken. Når nemnda finner at saken ikke kan avgjøres på grunnlag av bevisbyrde, savner nemnda et tilstrekkelig grunnlag for å kunne avgjøre saken.

Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet". Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Når en kunde bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon etter finansavtalel. § 35, skal banken ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav b) dersom banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse har anlagt søksmål mot kunden eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Dersom saken blir avvist fra nemnda, løper det ifølge § 37 tredje ledd ny frist på fire uker for banken til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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