

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-132

24.2.2023

Handelsbanken NUF

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – phishing – grov uaktsomhet?

Kortholder mottok en SMS med lenke som tilsynelatende var fra Kredinor. Det fremgikk at kortholder hadde et utestående inkassokrav på kr 68,90. Kortholder trykket på lenken og la inn BankID-informasjon for å betale kravet. Et beløp på kr 44 968,32 ble trukket fra kortholders konto. Spørsmålet i saken var om kortholder kunne anses å ha opptrådt grovt uaktsomt og holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Nemnda kom til at kortholder ikke hadde opptrådt grovt uaktsomt, og at han ikke kunne holdes ansvarlig for kr 12 000. Dissens.

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på kr 44 968,32.

Kortholder mottok følgende SMS:

Du har en utestående
inkasso hos Kredinor
(68,90kr)
Logg inn og betal via:
<https://kred-inkasso.org/>.
Frist innen 07.09.2022
Referanse-ID: XXX

Kortholder trykket på lenken for å betale kravet og godkjente med BankID. Kortholders konto ble deretter belastet med kr 44 968,32.

Kortholder har anført at han ikke har opptrådt grovt uaktsomt. Han hadde flere ubetalte fakturaer liggende, og derfor var det naturlig å betale denne. Kortholder mener det ikke er noen forskjell på denne og andre måter å betale regninger på. Profesjonaliteten rundt svindel har utviklet seg kraftig.

Finansforetaket har anført at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt og holder kortholder ansvarlig for kr 12 000. Kortholder burde ha reagert på at kravet var sendt som et inkassokrav samt på beløpets størrelse. Et inkassokrav sendes først når kunden har misligholdt et fakturakrav, hvilket kortholder ikke har gitt noen opplysninger om her.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken dreier seg om såkalt "phishing". Kortholderen er blitt lurt til å oppgi kort- og sikkerhetsopplysninger til en svindler, som har benyttet opplysningene til å gjennomføre en uautorisert betaling med betalingskortet. Betalingen er bekreftet med kortholderens BankID. Banken viser til at kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Spørsmålet i saken er om kortholderen 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 sine

sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet.

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 kort- og 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 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 Kristoffer Sørлие, bemerker:

Kortholderen forklarer at han på grunn av ubetalte regninger ikke fant tekstmeldingen mistenkelig, og at han ble stresset fordi det sto inkasso i meldingen. Lovens vilkår for egenandel på kr 12 000 er at kortholderen har utvist grov uaktsomhet. Vanlig uaktsomhet er ikke nok. Den falske tekstmeldingen er lagt frem for nemnda. Det er enkelte forhold ved den som gjør at mottakeren burde ha stilt seg kritisk. Beløpet var lite. Det er ikke opplyst at kortholderen var kjent med en ubetalt regning på dette beløpet, og heller ikke at han tidligere hadde mottatt purring på beløpet. Betalingsfristen var kort. Tekstmeldingen ble mottatt 5.9., og betalingsfristen var allerede 7.9. På den annen side er det ikke uvanlig med påminnelser om ubetalte regninger og betalingsinformasjon på SMS. Det er lett å tenke at man kan ha oversett eller glemt en regning eller en purring. Adressen i lenken er ikke påfallende og mistenkelig. Flertallet ser det slik at kortholderen var uaktsom da han klikket på lenken og gjennomførte det han trodde var en kortbetaling, som han bekreftet med BankID. Flertallet kan likevel ikke konkludere med grov uaktsomhet. Kortholderen 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. Mindretallet kan slutte seg til mange av flertallets bemerkninger om den generelle rettstilstand, men deler ikke den konkrete aktsomhetsvurderingen.

Mindretallet legger særlig vekt på den konkrete utforming av meldingen, innholdet og konteksten som den inngår i. Mindretallet peker på at ordene utestående inkasso er dårlig språk, beløpet er lite, ingen formelle krav i inkassoloven er fulgt, fristen er mye kortere enn inkassolovens regler og det er fulgt en lenke som er egnet til mistanke. Klager må være kjent med beløp, formelle krav til inkasso og betalings- og kontaktopplysninger med inkassobyrå gjennom den pågang som tidligere er foretatt.

Mindretallet mener at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet i denne saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørлие (forbrukerrepresentant).