Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-188

13.3.2023

Landkreditt Bank AS

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – phishing – grov uaktsomhet?

Kontohaveren mottok en e-post som tilsynelatende var fra Skatteetaten. Det fremgikk at et dokument var tilgjengelig i Altinn. Kontohaveren trykket på lenken i e-posten for å logge inn og se dokumentet. Hun la inn BankID-informasjon. Kontoen hennes ble etter noe tid belastet med kr 80 000. Kontohaveren bestred å ha opptrådt grovt uaktsomt. Foretaket holdt kontohaveren ansvarlig for kr 12 000. Nemnda kom til at kontohaveren ikke var ansvarlig for tap. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for to transaksjoner fra kontohaveren konto på til sammen kr 80 000 den 12.8.22, overført til en konto i Santander Consumer Bank AS.

Kontohaveren mottok en e-post 20.7.22 der avsender utga seg for å være Skatteetaten. Avsenderadressen var yognuhiste@vusra.com, og e-posten lød som følger:

> Emne: Dokument er tilgjengelig i Altinn.
>
> Dokument er tilgjengelig.
>
> Logg inn i Altinn for å se innholdet.
>
> Logg inn på Altinn direkte : Logg inn
>
> Med hilsen
> Skatteetaten

Kontohaveren trykket på lenken og la inn BankID-informasjon. Foretaket har opplyst at det samtidig ble opprettet en ny mobilbank på en ny enhet, hvorpå det ble sendt en aktiveringskode til kontohaveren mobil.

Transaksjonene ble utført 12.8.22. Kontohaveren oppdaget forholdet 17.8.22 og kontaktet foretaket.

Foretaket holder kontohaveren ansvarlig for kr 12 000 og har tilbakeført kr 68 000.

Kontohaveren har anført at hun ikke har opptrådt grovt uaktsomt. Innloggingssiden fremsto svært troverdig. Kontohaveren har vist til praksis fra nemnda som støtte for sitt syn. Kontohaveren hadde ingen formening om at hennes BankID-informasjon havnet på avveie 20.7.22. Hun mottok en e-post fra det hun trodde var skattemyndighetene og trodde simpelthen at hun hadde gjort en feil i innloggingen på nettsiden hun ble ledet til som medførte at hun ikke fikk tilgang til skattemeldingen. Kontohaveren har vist til at også seriøse aktører sender e-poster og SMS med lenker.

Finansforetaket har anført at kontohaveren har opptrådt grovt uaktsomt og kan holdes ansvarlig for kr 12 000. Foretaket har lagt vekt på avsenderadressen og vist til at utformingen og språket i e-posten fremstår som uprofesjonelt. Foretaket er også av den oppfatning at tidsaspektet på 23 dager, fra svindlerne opprettet en mobilbank på en annen enhet til transaksjonene ble gjennomført, må vektlegges. Kontohaveren har i denne perioden hatt god tid til å varsle foretaket om de mistenkelige forholdene, slik at foretaket kunne iverksatt sikkerhetstiltak.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

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

Saken dreier seg om såkalt "phishing". Kontohaveren er blitt lurt til å trykke på en lenke og oppgi BankID-opplysninger samt aktiveringskode for mobilbank til en svindler, som har benyttet opplysningene til å gjennomføre to uautoriserte betalinger fra kontohaverens konti i foretaket. Betalingene er bekreftet med BankID. Foretaket viser til at kontohaveren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Spørsmålet i saken er om kontohaveren 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.

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.

Kontohaveren forklarer at hun ventet på skattemeldingen, og at e-posten fra Skatteetaten derfor ikke vakte hennes mistanke. Flertallet er enig med foretaket i at teksten i e-posten er formulert lite profesjonelt. Flertallet mener likevel at teksten ikke er så uprofesjonell at den uten videre måtte vekke mistanke. Avsenderadressen for e-posten er lite troverdig for en e-post fra Skatteetaten. Flertallet ser det slik at en mottaker av e-post ikke nødvendigvis henger seg opp i avsenderadressen når e-posten i seg selv ikke fremstår som utroverdig. Foretaket viser også til at det gikk tre uker fra kontohaveren ga fra seg opplysningene til de omtvistede transaksjonene fant sted. Etter flertallets oppfatning bidrar ikke dette tidsforløpet i seg selv til en konklusjon om grov uaktsomhet, så lenge kontohaveren ikke var klar over hennes sikkerhetsopplysninger var kommet uvedkommende i hende. Flertallet nevner i denne forbindelse at kontohaveren etter sin egen forklaring ikke oppfattet den mislykkede innloggingen i Altinn som annet enn at det måtte foreligge en feil.

Uaktsomhet er ikke tilstrekkelig til å utløse krav om egenandel på kr 12 000. Flertallet finner ut fra en samlet vurdering at det ikke kan konkluderes med grov uaktsomhet fra kontohaverens side.

Nemndas mindretall, Monica Ervik, bemerker:

Mindretallet slutter seg til flertallets bemerkninger om rettstilstanden, men er ikke enig i aktsomhetsvurderingen.

I denne konkrete saken var avsenderadressen, yognuhiste@vusra.com, synlig for kontohaver når hun mottok e-posten. Dette skiller seg fra andre lignende saker hvor e-postadressen har vært

skjult, dvs. hvor avsender ser ut til å være for eksempel Skatteetaten, og hvor den underliggende e-postadressen kun er synlig når man klikker på avsendernavnet. I tillegg er e-posten enkelt utformet og fremstår som uprofesjonell, blant annet med to ulike innloggingslenker. Mindretallet legger også vekt på at de uautoriserte transaksjonene fant sted 23 dager etter innloggingen. Kontohaver må ha oppdaget at innloggingen ikke tok henne videre til Skatteetaten og det aktuelle dokumentet, og hun hadde med dette ytterligere anledning til å forhindre uautoriserte transaksjoner, herunder ved å kontakte foretaket. Etter en samlet vurdering, og med særlig vekt på avsenderadressen, konkluderer mindretallet med at kontohaver har opptrådt grovt uaktsomt ved å følge lenken og legge inn BankID-opplysninger.

Mindretallet har etter dette kommet til at kontohavers handlinger innebærer et grovt uaktsomt brudd på finansavtl. § 34 første ledd, og at hun derfor skal holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000, jf. finansavtl. § 35 tredje ledd andre punktum.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kontohaveren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).