

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-227

27.3.2023

KLP Banken AS

Betalingsformidling

Phishing – grov uaktsomhet? – SMS om inkasso.

Kortholderen bestred ansvaret for en transaksjon på kr 41 991,82. Kortholderen mottok en SMS med lenke som tilsynelatende var fra Kredinor. Kortholderen anførte at hun trodde SMS'en hadde sammenheng med manglende porto på en pakke som hun tidligere hadde sendt. Hun trykket derfor på lenken og oppga betalingsinformasjon. Spørsmålet i saken var om kortholderen kunne anses å ha opptrådt grovt uaktsomt da hun oppga sine BankID-opplysninger etter å ha fulgt lenken i svindel-SMS'en. Nemnda kom til at kortholderen ikke hadde opptrådt grovt uaktsomt og kunne ikke holdes ansvarlig for kr 12 000. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for kr 12 000 som følge av en uautorisert korttransaksjon på kr 41 991,82.

Kortholderen har forklart at hun mottok en SMS den 29.5.22 kl. 21.22 der det stod at hun hadde en "*utestående inkasso*". SMS'en utga seg for å være fra Kredinor. I SMS'en stod det:

Du har en utestående inkasso hos Kredinor (49,34kr) Frist 30.05.2022.

Logg inn og betal via: <https://kredInorInkasso.org/> Referanse: HBR558

Kortholderen tenkte at SMS'en kunne ha sammenheng med manglende porto på en pakke som hun tidligere hadde sendt. Hun trykket på lenken, oppga betalingsinformasjon og bekreftet deretter med BankID på mobil. Etter en stund syntes kontohaver at "*det var litt merkelig*" og avsluttet.

Opplysningene som kortholderen oppga, ble benyttet av svindlere til å logge inn i nettbanken og overføre kr 98 000 fra et fleksilån som kortholderen disponerte, over til hennes brukskonto. Deretter ble EUR 4 000, tilsvarende kr 41 991,82, belastet hennes Visa-kort og overført til Binance.com. Transaksjonen ble bekreftet med BankID på mobil.

Transaksjonen ble autorisert den 29.5.22. Beløpet, som tilsvarte EUR 4 000, ble overført til brukerstedet Binance.com.

Foretaket fremla dokumentasjon på at transaksjonen ble autorisert med 3D Secure. Tieto Evry stanset en identisk transaksjon like etterpå, på grunn av mistanke om svindel.

Foretaket holdt kontohaver ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Kortholderen har anført hun ikke har samtykket til transaksjonen og mener foretaket må dekke hele tapet. Kortholderen tenkte ikke at dette kunne være svindel, da hun aldri har mottatt SMS eller e-post med phishing-svindel tidligere. Hun har handlet i god tro og reagerer på at dette blir omtalt som grov uaktsomhet.

Finansforetaket har anført at kortholderen kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Phishing er en kjent svindelform, og Kreditor har blitt misbrukt i denne svindelformen flere ganger tidligere. Foretaket mener at kortholderen har handlet grovt uaktsomt ved å ikke forvise seg om at SMS'en faktisk kom fra Kreditor, eller at hun faktisk hadde et utestående krav, for deretter å trykke på lenken og oppgi fødselsdato og kortinformasjon. I henhold til finansavtaleloven § 35 har foretaket vurdert at kortholderen ikke bør holdes ansvarlig for hele tapet, men for en egenandel på kr 12 000.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken dreier seg om såkalt "phishing". Kortholderen er blitt lurt til å trykke på en lenke og gi kort- og BankID-opplysninger til en svindler, som har benyttet opplysningene til å gjennomføre en intern overføring mellom kortholderens konti i foretaket og deretter en korttransaksjon. Betalingen er bekreftet med BankID på mobil. Foretaket 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.

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

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

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. Flertallet antar at advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjente. I nemndas tidligere praksis har det i flere saker 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.

Kortholderen forklarer at hun satte tekstmeldingen fra Kreditor i sammenheng med mulig manglende porto på en pakke som hun nylig hadde sendt, og at meldingen derfor ikke vakte hennes mistanke. Etter flertallets oppfatning er ikke teksten i meldingen så uprofesjonell at den uten videre måtte vekke mistanke. Dette gjelder også adressen i lenken som kortholderen trykket på. Foretaket viser til at kortholderen burde ha foretatt nærmere undersøkelser om tekstmeldingens ekthet før hun trykket på lenken. Flertallet kan være enig i at det var uforsiktig av kortholderen å trykke på lenken og oppgi betalingsinformasjon. Det er likevel slik at uaktsomhet ikke er 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 kortholderens side.

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, men deler ikke den konkrete aktsomhetsvurderingen.

Mindretallet legger vekt på at språket i meldingen, blant annet er ordene utestående inkasso, dårlig språk, beløpet er lite, at meldingen er sendt på et uvanlig tidspunkt og ingen formelle krav i inkassoloven er fulgt. Det er ingen tidligere varsler eller informasjon om overdragelse av krav i saken. Det vanlige er å betale manglende porto for en pakke til Posten eller et lignende foretak,

ikke et inkassoforetak. Fristen for betaling er meget kort og mye kortere enn inkassolovens regler. Det er fulgt en lenke som er egnet til mistanke.

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 Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).