

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-275

17.4.2023

Landkreditt Bank AS

Betalingsformidling

Kortmisbruk – nattklubben Oasis Cafe i Istanbul – tastet koden flere ganger – samtykke.

Kortholder var på nattklubben Oasis Cafe i Istanbul. Da kortholderen skulle betale 630 tyrkiske lira for fem–seks øl i den bærbare betalingsterminalen, fikk han opplyst at transaksjonen ble avvist. Han tastet koden på nytt to ganger til. Det ble foretatt tre belastninger, en kl. 03.25 på kr 65 000, én kl. 03.26 på kr 63 000 og én kl. 03.27 på kr 90 000, som kortholder ikke vedkjente seg. Det ble deretter gjort forsøk på å belaste kontoen med kr 52 403 kl. 03.28. Transaksjonen ble avvist som følge av manglende dekning på kontoen. Foretaket anså at belastningene var kortholders egne. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 133 198

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om hvorvidt foretaket kan holdes ansvarlig for tre transaksjoner på til sammen kr 133 198, foretatt med kortholders Visa-kort.

Kortholder var på tur til Istanbul og besøkte i den forbindelse nattklubben Oasis Cafe. Han opplyser at han oppholdt seg der i ca. tre timer og drakk fem–seks glass øl. Da kortholderen skulle betale 630 tyrkiske lira i den bærbare betalingsterminalen, fikk han opplyst at transaksjonen ble avvist. Han tastet koden på nytt to ganger, alle med viten om at transaksjonene ble avvist. Bartenderen beholdt kvitteringene. Det fremgikk av transaksjonsoversikten at det er foretatt tre belastninger, én kl. 03.25 på kr 65 000, én kl. 03.26 på kr 63 000 og én kl. 03.27 på kr 90 000, som kortholder ikke vedkjenner seg. Det er deretter gjort ett forsøk på å belaste kontoen med kr 52 403 kl. 03.28. Transaksjonen ble avvist som følge av manglende dekning på kontoen.

Riktig kode ble tastet på første forsøk, og kortets chip ble lest ved samtlige transaksjoner. Kortet er i behold. Siste egen bruk av kortet før de omstridte transaksjonene var tre dager tidligere i Istanbul.

Kortholder bestrider å ha godkjent belastningene, da han kun skulle betale 630 lira. Kortholder anfører at han er svindlet, men har ingen forklaring på hvordan det har foregått. Svindelen må ha blitt utført på en svært profesjonell måte. Det henvises til juridisk litteratur Hov og Høgberg s. 70 om krav til samtykke. Kortholder anfører at han verken hadde tilstrekkelig kunnskap om størrelsen på beløpet eller hvem som mottok dette, og at overføringene følgelig skjedde uten hans samtykke eller kun med delvis samtykke. Han oppfattet ikke situasjonen som mistenkelig der og da, men har i ettertid tenkt på at det var mistenkelig at bartenderen beholdt kvitteringene. Kortholder tok alle rimelige forhåndsregler og kunne ikke handlet annerledes når han fikk vite at betalingen ble avvist. Kortholder var forsiktig med alkohol i og med at han skulle reise tilbake til Norge tidlig neste morgen. Foretaket kan uansett ikke belaste kontoen over beløpsgrensen på kr 30 000.

Finansforetaket anfører at det er mest sannsynlig at kortholder selv har foretatt transaksjonene. Foretaket viser til at belastningene er godkjent med riktig kode, og at kortets chip er lest. Kortholderen har derfor bevisbyrden for at uvedkommende har benyttet kortet til å foreta transaksjonene. Når han selv har vært på nattklubben, erkjent å ha tastet koden fire ganger og har kortet i behold, tilsier dette at transaksjonene er foretatt av kortholder. Det er ikke uvanlig at summene på det som er å få kjøpt på slike nattklubber kommer opp i tilsvarende som i angjeldende sak. Foretaket viser til praksis fra Finansklagenemnda FinKN 2022-210, 2021-115 og 2020-968. Beløpsgrensen på kr 30 000 gjelder ikke for bruk av kortet, kun for nett- og mobilbank.

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.

Foretaket opplyser at alle de omtvistede betalingene i saken er gjort med chip og korrekt kode på første forsøk.

Kortholderen forklarer at han skulle foreta en betaling på 630 tyrkiske lira. Han erkjenner å ha tastet PIN-koden flere ganger på betalingsterminalen, fordi han ble fortalt at betalingen ikke gikk gjennom.

Kortholderens forklaring er ikke i seg selv tilstrekkelig til at hans bevisbyrde for misbruk er oppfylt i saken. På den annen side er det momenter i saken som støtter forklaringen. Nemnda vil særlig peke på tidspunktene for betalingene. Tidspunktene er dokumentert av foretaket og viser at betalingene fant sted med ett minutt mellomrom. Det er påfallende at kortholderen skulle ha rukket å gjøre flere kjøp med så korte mellomrom. De korte mellomrommene stemmer for så vidt også med kortholderens forklaring om at han ble bedt om å taste på nytt fordi betalingene angivelig ikke gikk gjennom. Nemnda finner ikke at tidspunktene medfører at kortholderens bevisbyrde er oppfylt. De skaper likevel slik uklarhet og tvil at saken ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene. Det har i denne sammenheng også betydning at tvisten gjelder forholdsvis store beløp.

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 foretaket ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav a dersom kunden skriftlig har erkjent ansvar, og etter bokstav b dersom foretaket 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 foretaket til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden. Dette må gjelde også når det er kunden som har brakt saken inn for nemnda i første omgang.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).