

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-3

3.1.2023

Eika Kredittbank AS

Betalingsformidling

Phishing – SMS fra banken – grovt uaktsom?

Klager mottok en SMS, angivelig fra banken, og hvor det fremgikk at hans bankkort var sperret. I SMSen ble klager oppfordret til å ringe banken på oppgitt telefonnummer, hvilket han gjorde. Kortet til klager ble belastet med kr 7 400. Klager mente at han ikke kunne holdes ansvarlig for beløpet da han ikke hadde oppgitt kode eller sikkerhetsopplysninger til den han snakket med. Banken mente at klager kunne holdes ansvarlig for det omtvistede beløpet da belastningen hadde vært gjennomført ved bruk av BankID. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 7 400

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en belastning på klagers kredittkort på kr 7 400 til et selskap i Tyskland.

Klager mottok en SMS hvor det fremgikk at hans bankkort var sperret. SMSen var angivelig fra banken, og det fremgikk at han skulle ringe banken på telefonnummeret oppgitt i SMSen, noe han også gjorde. Personen i telefonen snakket så gebrokkent at han ikke forstod særlig mye av hva som ble sagt. Han ringte senere til banken for å få undersøkt hva det dreide seg om. De skulle undersøke dette nærmere og komme tilbake til ham. Han vet ikke om de fant ut noe, da han ikke fikk noen tilbakemelding. Klager har forklart at han ikke har oppgitt koder over telefon, og han har ikke brukt nettbankbrikke e.l. i forbindelse med telefonsamtalen.

Klager reagerte først da han mottok en faktura fra MasterCard på kr 7 400. Pengene var overført til et selskap i Tyskland. Banken har dokumentert at belastningene på kontoen ble utført med 3D Secure, i dette tilfellet med "BankID brikke/APP".

Klager har anført at han ikke har kjøpt noe fra det selskapet det gjelder og er fullstendig uskyldig i dette. Han reagerte først da han mottok en faktura fra MasterCard på ca. kr 7 400. Han har ikke oppgitt noen koder over telefonen.

Finansforetaket har anført at klager kan holdes ansvarlig for det omtvistede beløpet. De anfører at transaksjonen skyldes egen bruk, da det ikke fremkommer at kort eller BankID har kommet på avveie. Det fremkommer heller ingen opplysninger om at klager har gitt fra seg betalingsopplysninger ved å trykke på lenker. Banken mener derfor at klager er ansvarlig for hele beløpet.

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 praksis lagt til grunn at det samme må gjelde når transaksjoner er bekreftet med kortholderens BankID. Nemnda har ikke

grunnlag for å betvile riktigheten av bankens logg, som viser at den omtvistede kortbetalingen er bekreftet med klagerens BankID med kodebrikke eller app.

Ifølge klageren fant den omtvistede betalingen sted på samme tidspunkt som han mottok den tekstmeldingen og tok den telefonen som er omtalt ovenfor. Klageren benekter at han ga fra seg opplysninger fra sin BankID i telefonsamtalen. Nemnda kan for sin del ikke se at klagerens forklaring om mottatt SMS og etterfølgende telefonsamtale gir noen holdepunkter for løsning av saken.

Selv om svindel ikke kan utelukkes i saken, kan nemnda ikke konkludere med at transaksjonen, som er bekreftet med klagerens BankID, ikke er klagerens egen. Dersom klageren, eventuelt i strid med egen erindring, har gitt fra seg kortopplysninger og sikkerhetsopplysninger fra sin BankID i telefonsamtalen, er det vanskelig å se det annerledes enn at det må ha vært grovt uaktsomt. Klageren er i så fall etter finansavtalel. § 35 tredje ledd ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Det omtvistede beløpet i saken er innenfor egenandelen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).