

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2023-333

5.5.2023

SpareBank 1 Østlandet

### Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner.

Saken gjaldt ansvaret for transaksjoner som kontohaver ikke vedkjente seg. Kontohaver mente at hennes mobiltelefon måtte ha blitt hacket, og at hennes Microsoftkonto og Facebook ble hacket samme dag som transaksjonene ble utført. Foretaket anførte at kontohaver måtte være ansvarlig for transaksjonene da de var autorisert med hennes BankID på mobil, og det ikke forelå opplysninger som tilsa at transaksjonene var utført av andre. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 36 984, 86

---

### Saksfremstilling

Spørsmålet i saken er om kontohaver er ansvarlig for transaksjoner på til sammen kr 36 984,86 fra hennes konto som hun ikke vedkjenner seg.

Transaksjonene er utført til brukerstedene Fashfed, Smurfnation, Skinbaron, Skinport og Trustly Norway AS den 26.9.22 med kontohavers engangskodeapp og BankID på mobil.

Kontohaver har forklart at hun var på jobb da transaksjonene ble utført. Hun oppdaget transaksjonene da hun skulle sende penger til ett av sine barn via Vipps. Kontohaver har forklart at hennes Microsoftkonto og Facebook også ble hacket og har lagt frem e-poster som viser at noen tilbakestilte passordet på kontoene samme dag.

**Kontohaver** har anført at hun har vært utsatt for grov svindel. Hun var på jobb da transaksjonene ble utført og hadde mobilen i sin besittelse hele tiden. Hun er av den oppfatning at mobilen må ha blitt hacket. Kontohaver har bestridt at det er hennes telefon som er benyttet ved transaksjonene, og IP-adressene viser til Bergen og Oslo, hvor hun ikke befinner seg.

**Finansforetaket** har anført at kontohaver er ansvarlig for transaksjonene. I mangel av opplysninger som sannsynliggjør at transaksjonene er utført av andre, må det legges til grunn at hun selv har autorisert transaksjonene på egen mobilenhet. Det at kontohavers mobil er benyttet fra ulike IP-adresser, antas å ha sammenheng med at kontohaver har vært logget på ulike datanettverk.

### Finansklagenemnda Banks begrunnelse

De omtvistede kontotransaksjonene er bekreftet med kontohaverens engangskodeapp og BankID på mobil. I henhold til nemndas praksis, og med støtte i Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U, har kontohaveren bevisbyrden for at transaksjonene ikke er gjort av henne selv eller med hennes samtykke.

Kontohaveren benekter kjennskap til transaksjonene. Hun var på jobb da transaksjonene fant sted. Hun hadde mobiltelefonen med seg, men har ikke anledning til å benytte den mens hun er i arbeid i sitt omsorgsyrke. Arbeidsgiveren har bekreftet at hun ikke var pålogget arbeidsstedets nettverk i

det aktuelle tidsrommet.

Det er opplyst at de omtvistede transaksjonene skal være gjort fra IP-adresser i Oslo og Bergen. Disse stedene er langt unna kontohaverens arbeidssted.

Slik nemnda ser det, er kontohaverens forklaring sammen med de øvrige omstendighetene i saken ikke tilstrekkelige til at kontohaverens bevisbyrde er oppfylt. Omstendigheter i saken skaper likevel slik usikkerhet om hendelsesforløpet at den ikke bør avgjøres utelukkende på grunnlag av bevisbyrde. I tillegg til kontohaverens kategoriske benekting av kjennskap til transaksjonene, viser nemnda særlig til at transaksjonene skal være utført fra IP-adresser andre steder i landet enn der kontohaveren bevislig befant seg da transaksjonene ble utført.

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 gjelder selv om det ikke er foretaket 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).*