

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-354

11.5.2023

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Betalingsformidling

Uautoriserte betalingstransaksjoner? – fjernstyrt via AnyDesk – egen bruk?

Kortholder reklamerte på tre transaksjoner utført 21.10.22 på totalt kr 23 203,87. Kortholder forklarte at han 18.10.22 lastet ned fjernstyringsappen AnyDesk etter anbefaling fra en kollega, og at han 21.10.22 gav noen tilgang til å fjernstyre sin telefon. Kortholder har blant annet forklart at vedkommende overførte penger mellom hans kontoer, for deretter handle Bitcoin hos Moonpay. Foretaket fant det ikke sannsynliggjort at transaksjonene var foretatt av andre enn kortholder og avviste ansvar. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 23 203,87

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for tre transaksjoner av 21.10.22, på totalt kr 23 203,87.

Kortholder har forklart at han 18.10.22 lastet ned fjernstyringsappen AnyDesk, og at han 21.10.22 gav noen tilgang til å fjernstyre hans telefon. Ifølge kortholders forklaring overførte vedkommende penger mellom hans kontoer, for deretter å kjøpe Bitcoin hos Moonpay. Kortholder skal ha slått av telefonen og forklarer at han mottok engangskoder via appen på telefonen idet han slo den på igjen, og at han godkjente disse ved ansiktsgodkjenning uten at han rakk å reagere.

Det ble 21.10.22 foretatt tre transaksjoner fra kortholders kort til brukerstedet Moonpay på totalt kr 23 203,87. Transaksjonene er autentisert ved bruk av kortholders BankID.

Kortholder reklamerte på transaksjonene til foretaket. Foretaket fant det ikke sannsynliggjort at transaksjonene var foretatt av andre enn kortholder og avviste ansvar.

Kortholder krever tilbakeført beløpet i sin helhet og anfører at han ikke selv har autorisert transaksjonene.

Finansforetaket anfører at kortholder selv har ansvaret for transaksjonene.

I nemndspraksis er det under henvisning til HR-2017-639-U lagt til grunn at kortholder har bevisbyrden for at transaksjoner som er autorisert med 3D Secure-løsninger ikke er foretatt av kortholder selv. Bevisbyrden er ikke oppfylt i dette tilfellet.

Subsidiært anfører foretaket at kortholder minimum er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 som følge av grov uaktsomhet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

De omtvistede korttransaksjonene er bekreftet med kortholderens BankID. I henhold til nemndas praksis, og med støtte i Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U, har kortholderen bevisbyrden for at transaksjonene ikke er gjort av ham selv eller med hans samtykke.

At kortholderen har gitt noen tilgang til fjernstyring av telefonen, innebærer ikke i seg selv at betalinger som er foretatt anses autorisert av kortholderen etter finansavtaleloven av 1999 § 24 andre ledd. Heller ikke innebærer tilgang til fjernstyring at kortholderen har gitt fra seg sikkerhetsopplysninger i strid med § 34 første ledd, med det resultat at han er fullt eller delvis ansvarlig for transaksjonene etter § 35 tredje ledd.

Foretaket mener at betalingene i henhold til kortholderens bevisbyrde må anses foretatt av ham selv.

Kortholderen forklarer at han fra tidligere hadde lastet ned en fjernstyringsapp på sin telefon. Han mottok en telefonsamtale fra en engelsktalende person, uten at han ga noen opplysninger til vedkommende. Videre forklarer kortholderen at han mistet kontrollen over telefonen ved en utilsiktet ansiktsgjenkjenning. Nemnda forstår det slik at kortholderen ikke har noen forklaring på det etterfølgende hendelsesforløpet med overføringer mellom konti og betalinger fra konto.

I lys av sakens uklarheter finner nemnda det betenkelig å avgjøre den utelukkende på grunnlag av kortholderens bevisbyrde.

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 også når det er kunden som har klaget 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).