

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-4

3.1.2023

SpareBank 1 Søre Sunnmøre

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – Microsoftsvindel – kjøpt programvare – oppgitt BankID-koder i strid med avtalen.

Klager ble kontaktet på telefon av noen som utgav seg å være fra Microsoft. Klager ble lurt til å tro at han behøvde hjelp for å forhindre et dataangrep på sin PC. Han ble bedt om å kjøpe en rimelig programvare. Han gjennomførte betalingen samt oppga ulik informasjon over telefon og via sin PC. Han ble tidvis fjernstyrt via fjernstyringsappen AnyDesk. Klager oppdaget ukjente transaksjoner og reklamerte til banken. Banken holdt klager ansvarlig for hele tapet da han forsettlig hadde opplyst sine private sikkerhetsanordninger til en tredjeperson i strid med avtalen med banken, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd. Nemnda kom til at banken pliktet å betale kontoens renter og forsinkelsesrenter slik det fremgår av avgjørelsen. Klageren ble ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 96 805

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for elleve ukjente Visa-transaksjoner til brukerstedene Binance.com, CEX.IO og Paybis den 8.10.21.

Den 7.10.21 ble klager oppringt av noen som utga seg for å være fra Microsoft. De opplyste at deres tekniske avdeling hadde mottatt mange feilmeldinger og varsler vedrørende klagers PC. Uønsket programvare hadde blitt lastet ned, og hackere hadde fått tilgang til hans PC og dens systemer. For å unngå at han tapte innholdet på PC-en og hans identitet, ble klager bedt om å følge innringers instruksjoner. Dette innebar blant annet å laste ned ulike programmer, la seg fjernstyre via fjernstyringsappen AnyDesk og kjøpe programvare til en beskjeden sum. Klager gav også fra seg bildet av passet sitt, kortopplysninger og engangskoder fra sin kodeapp. Kontakten med svindlerne varte over flere dager, og klager ble stadig oppringt fra ulike utenlandske numre.

Klager oppdaget ukjente bevegelser på sin konto. Han reklamerte til banken over ti ukjente transaksjoner til hhv. Binance.com, CEX IO, Paybis. Forholdet ble også politianmeldt.

Banken la frem dokumentasjon for at transaksjonene var blitt godkjent med 3D Secure, det vil si kortinformasjon, passord og koder fra engangskodeappen til klager. Banken holdt klager ansvarlig for hele beløpet.

Klager har anført at han ikke kjenner til transaksjonene og ber banken tilbakeføre beløpene til hans konto. Til sammen har han tapt kr 96 808,99. Klager viser til at banken ikke har tilbakeført beløpet slik den plikter etter finansavtaleloven § 37.

Klager setter transaksjonene i sammenheng med at han ble oppringt fra en som utgav seg for å være fra Microsoft. Han hadde i en periode forut for dette hatt problemer med sin PC og lot seg

derfor overbevise om å gi svindlerne tilgang til hans PC via AnyDesk og til å laste ned ulike programmer. Han ble overbevist om at det hastet og gav derfor fra seg ulike personlige opplysninger for å hindre at hackere tok kontroll over hans PC og hans identitet. Flere ganger ble han bedt om å oppgi koder fra sin kodeapp på telefonen. Han ble dessuten bedt om å registrere seg på ulike nettsider, ta bilder av seg selv, bankkortet og passet. Han tror imidlertid han gjennomførte registreringene uten å være fjernstyrt. Han gjennomførte også et kjøp av en programvare fra det han trodde var Microsoft hvor han oppga opplysninger. Etter en gjennomgang av transaksjonene på sin konto stiller klager spørsmål til om visa-transaksjonen på kr 5 053,48 den 13.10.21 er skjedd etter at kortet var sperret og om beløpet i tillegg er trukket to ganger.

Finansforetaket har prinsipalt anført at klager forsettlig har brutt avtalevilkårene knyttet til sine sikkerhetsanordninger i banken, idet han har oppgitt personlig koder og passord til svindlerne. Dette innebærer at klager må dekke hele tapet selv, jf. finansavtaleloven § 35. Banken viser blant annet til avgjørelse FinKN 2021-156 til støtte for sitt syn. Subsidiert anføres at klager har oppgitt opplysningene til svindlerne grovt uaktsomt i strid med avtalen med banken. Han må da holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd tredje punktum.

Når det gjelder anførselen om at banken må tilbakeføre kr 5053,48 fordi dette skal være trukket etter at kortet ble sperret, viser banken til at dette beløpet ble autorisert med klagers personlige sikkerhetsanordninger den 8.10., før kortet hans ble sperret. Banken må likefullt utbetale til brukerstedet, og beløpet blir derfor trukket fra klagers konto den 13.10.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Når kunden gjør gjeldende at en transaksjon ikke er autorisert av ham eller henne etter finansavtalel. § 24 andre ledd, og derfor i utgangspunktet er bankens ansvar etter § 35 første ledd, følger det av finansavtalel. § 37 første ledd at banken skal tilbakeføre beløpet til kundens konto. Unntak fra dette gjelder ifølge § 37 andre ledd bokstav b dersom banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kunden anlegger søksmål eller bringer saken inn for Finansklagenemnda. Banken har i denne saken ikke oppfylt plikten til enten å tilbakeføre beløpet eller å bringe saken inn for domstol eller nemnd innen fire uker. Klageren reklamerte skriftlig til banken 10.10.21. Han har i sin klage til Finansklagenemnda 31.1.22 påpekt bankens plikt til tilbakeføring etter § 37. Banken ble også minnet om tilbakeføringsplikten etter § 37 i brev fra Finansklagenemnda 17.2.22. Banken har til tross for påminnelsene ikke tilbakeført beløpet til klagerens konto.

Klageren mener at banken med dette har tapt sin rett til å gjøre gjeldende at klageren er ansvarlig for transaksjonen på grunn av egen autorisering etter § 24 andre ledd eller etter reglene i § 35 tredje ledd.

Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at regelen om tilbakeføring med mindre banken fremmer søksmål eller klage til Finansklagenemnda er en regel om prosessbyrde, og at regelen ikke kan forstås slik at banken taper sin rett til å gjøre gjeldende at kunden selv er ansvarlig for transaksjonen. Dette fremgår blant annet av FinKN 2021-907. Nemnda har i FinKN 2022-1006 opprettholdt denne forståelsen av § 37. Samme forståelse legges til grunn i den saken som nå er til behandling.

Det følger av § 37 at banken i tillegg til tilbakeføring skal erstatte kundens rentetap fra belastningstidspunktet. Plikten til å betale renter eller erstatte rentetap på annen måte må gjelde uavhengig av om banken eller kunden får medhold i hovedspørsmålet. Ordlyden tyder på at det er kontoens renter som skal godskrives kunden fra belastningstidspunktet. Nemnda legger dette til

grunn. Med sikte på situasjoner hvor banken ikke oppfyller plikten til tilbakeføring, har klageren etter nemndas syn også krav på forsinkelsesrenter. Kontoens renter opphører når forsinkelsesrentene starter. Plikten til å tilbakeføre beløpet inntre senest fire uker etter klagerens skriftlige reklamasjon til banken. Denne fristen må være utgangspunktet for forsinkelsesrenter. Dersom banken ikke får medhold i at kunden selv er ansvarlig for transaksjonen, løper forsinkelsesrentene inntil beløpet føres tilbake til kontoen. Rentene regnes av hele beløpet, selv om klageren skulle være ansvarlig for egenandel på kr 12 000 på grunn av grov uaktsomhet. Rentene regnes likevel ikke av eventuell egenandel på kr 1 200 etter § 35 andre ledd. Det samme gjelder kontoens renter i tiden frem til forsinkelsesrenter starter å løpe. Siden klageren reklamerte skriftlig til banken 10.10.21, løper forsinkelsesrentene fra 7.11.21.

Neste spørsmål er om klageren er ansvarlig for de omtvistede transaksjonene.

Nemnda forstår saken slik at klageren meddelte kortopplysninger og BankID-koder til svindleren, som han oppfattet å være fra Microsoft, og som misbrukte opplysningene til å gjennomføre betalinger fra klagerens konto. Banken mener prinsipielt at de omtvistede transaksjonene er autorisert av klageren selv. Subsidiært mener banken at klageren ved å meddele kortopplysninger og BankID-koder til svindleren forsettlig har handlet i strid med vilkårene for bruk av betalingsinstrument og med plikten til å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger, med den konsekvens at han etter finansavtalel. § 35 tredje ledd tredje punktum, jf. § 34 første ledd, er fullt ansvarlig for det tapet som er oppstått.

I spørsmålet om klagerens ansvar har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

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

Nemnda har tidligere lagt til grunn, blant annet i FinKN 2022-978, at det i saker hvor bankkunden både er lurt til å gi fra seg opplysninger og til å foreta autoriseringshandlinger, må foretas en samlet vurdering med utgangspunkt i ansvarsreglene i § 35 tredje ledd.

Høyesterett konkluderte i HR-2022-1752-A enstemmig med at forsett etter § 35 tredje ledd tredje punktum krever at bankkunden er seg bevisst pliktbruddet ("medviten om pliktbruddet", se dommens avsnitt 50) når han eller hun gir fra seg sikkerhetsopplysninger i objektiv strid med sine plikter etter brukervilkårene for BankID, eller ved brudd på annen plikt etter § 34 første ledd. Lagmannsretten var i saken kommet til at kunden ikke var seg bevisst pliktbruddet da hun ga fra seg sikkerhetsopplysningene. Denne bevisvurderingen måtte Høyesterett legge til grunn, uten noen prøving av grunnlaget for lagmannsrettens standpunkt (avsnitt 33). Høyesteretts dom inneholder derfor ingen nærmere retningslinjer for bevisvurderingen, og heller ikke noe om tvilsrisiko og bevisbyrde ved mulig tvil om hvorvidt kunden har vært seg bevisst pliktbruddet. Slik flertallet ser det, må banken ha bevisbyrden for at kunden i det individuelle tilfellet har vært seg bevisst pliktbruddet.

Nemnda har i FinKN 2022-202 uttalt at det normalt foreligger bevissthet om normbruddet når BankID-opplysninger deles med andre. Selv om uttalelsen er generelt formulert, må den ses i lys av saksforholdet i saken. Bankkunden i saken ga opplysninger om sin BankID til en tilfeldig person som tok kontakt og utga seg for å være advokat, og som hevdet at hun kunne hjelpe klageren med å få tilbake penger som klageren tidligere hadde tapt på kryptovaluta. I den saken som nå er til behandling, ga klageren opplysninger til en person som han oppfattet å være fra Microsoft. Klageren satte ifølge sin forklaring henvendelsen fra Microsoft i sammenheng med at han i tiden før hadde hatt problemer med sin PC. Klageren er utenlandsk utvekslingsstudent i Norge, og kan ikke forutsettes å være godt kjent med norske forhold. Nemnda kan ikke anse det bevist at

klageren i sin kontakt med svindleren var seg bevisst pliktbruddet etter finansavtaleloven og avtalevilkårene. Nemnda kan derfor ikke konkludere med fullt ansvar for klageren etter § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd.

Det følger av § 35 tredje ledd at klageren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 dersom han grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine plikter etter § 34 første ledd. Flertallet finner at klageren har utvist grov uaktsomhet, og konkluderer med at han kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Nemndas mindretall, bestående av Knut Bjerve og Andreas Lien Sandberg, bemerker:

Mindretallet er enig med flertallet i at det må skje en samlet vurdering av hele hendelsesforløpet med utgangspunkt i ansvarsreglene i finansavtaleloven § 35 tredje ledd, jf. FinKN 2022-978. Mindretallet er også enig i at banken har bevisbyrden i spørsmålet om kunden har opptrådt forsettlig.

Ifølge finansavtl. § 34 (1) skal kunden "ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet". I tillegg skal kunden "bruke [betalingsinstrumentet] i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk". I disse vilkårene fremkommer det at kunden ikke skal røpe sikkerhetsinformasjonen for "noen".

Samtidig er formålet med BankID at den skal kunne brukes til betaling, legitimasjon og signering, noe som nødvendigvis innebærer deling av sikkerhetsinformasjon med legitime brukersteder som nettbutikker, offentlige nettsteder med videre. Forbudet mot å røpe sikkerhetsinformasjon for "noen" tolkes derfor innskrenkende til kun å gjelde mottakere som ikke har en legitim og tillatt interesse i å motta informasjonen.

Dette skillet er bakgrunnen for at kunder i enkelte "phishing"-saker ikke anses å ha opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt, fordi de har trodd at de har delt sikkerhetsinformasjonen med en legitim mottaker på en måte som til forveksling er lik legitim bruk.

I praksis fra domstolene og nemnda og i juridisk teori er mottakere som for kunden har fremstått å være fra banken eller politiet, blitt ansett som legitime mottakere. Mindretallet viser til flertallet av såkalte Olga-saker som har vært behandlet i nemnda, FinKN 2022-978 og Kjørven m.fl. i Lov og rett 2021 s. 339.

Mindretallet mener at hvem som etterspør sikkerhetsinformasjonen, og hvordan dette foregår, er sentrale elementer i ansvarsvurderingen.

Videre må vurderingen, slik nemnda uttaler i FinKN 2022-202, ta utgangspunkt i at det "må anses alminnelig kjent at BankID-opplysninger ikke skal deles med uvedkommende. Det normale vil derfor være at det foreligger bevissthet om normbruddet når man gir fra seg slike opplysninger".

I denne saken hevdet svindlerne å være fra Microsoft. Etter mindretallets syn kan ikke Microsoft sammenliknes med eller behandles på samme måte som banken og politiet. Microsoft må i denne sammenhengen anses som en såkalt utenforstående aktør, jf. FinKN 2021-156.

Klageren ble bedt om å oppgi sikkerhetsinformasjon over telefonen. Videre skulle han la seg avbilde med legitimasjon og håndskrevne bekreftelser på at han var kunde av to nettsteder for handel med kryptovaluta, som han i realiteten ikke var kunde hos. Endelig ble klageren bedt om å holde ansiktet foran PC-kameraet, etter hva mindretallet forstår for å aktivere ansiktsgjenkjenning på svindlernes mobiltelefon. Samlet sett skiller en slik fremgangsmåte seg så markant fra enhver form for legitim bruk av BankID, og den fremstår som så lite relevant for å løse klagerens PC-problemer, at den må anses som et brudd på den allmenne kjensgjerningen vedrørende BankID-

opplysninger som nevnt ovenfor.

I tillegg kommer at klageren underveis var så vidt skeptisk til fremgangsmåten han ble pålagt å følge at han besluttet å filme de flere timer lange seansene på video. Dette beviser etter mindretallets oppfatning at klageren forsto at han ved å følge svindlernes instruksjoner, herunder å dele sikkerhetsinformasjonen, gjorde noe han ikke hadde anledning til. Underveis i seansene fikk klageren dessuten meldinger fra banken, som etter mindretallets syn må ha forsterket skepsisen hans.

Klagerens handlinger innebærer et forsettlig brudd på finansavtl. § 34 (1), og dermed skal han bære hele tapet selv, jf. finansavtl. § 35 (3) tredje setning.

Avgjørelsen er avsagt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

1. Banken plikter å betale kontoens renter og forsinkelsesrenter i samsvar med anvisningene foran.
2. Klageren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant), Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).