

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-538

5.7.2023

Eika Kredittbank AS

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – grov uaktsom? – oppringt av politiet – ingen forbehold ved tilbakeføring.

Kortholder ble oppringt av en person som utgav seg for å jobbe i politiet. Vedkommende ringte fra et telefonnummer som tilhørte politiet og informerte om at kortholder var utsatt for et identitetstyveri. Kortholder oppgav sitt personlige passord og koder fra sin BankID-kodebrikke, i den tro at hun fikk hjelp til å slette et lånopptak på kr 90 000. Svindleren benyttet opplysningene til å overføre kr 20 000 fra kortholders kredittkort til hennes brukskonto. Det ble deretter foretatt syv transaksjoner fra brukskontoen på totalt kr 71 900. Kortholder reklamerte på transaksjonen foretatt fra kredittkortet 9.12.21. Foretaket holdt kortholder ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 og tilbakeførte kr 8 000 den 14.12.21. Kortholder klaget til foretaket 30.12.21. Foretaket tilbakeførte kr 12 000 den 6.1.22. Det ble ikke tatt forbehold ved utbetalingen. Foretaket behandlet klagen 22.9.22 og opprettholdt standpunktet om at kortholder var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Saken ble deretter overført til Finansklagenemnda 13.12.22. Nemnda kom til at foretaket ikke hadde rett til å belaste egenandelen på kr 12 000 på nytt. Kortholder fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 12 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på kr 20 000 utført 6.12.21. Spørsmålet er om kortholder kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, jf. finansavtaleloven av 1999 § 35 tredje ledd annet pkt., jf. § 34 første ledd, for grovt uaktsomt å ha unnlatt å beskytte sine sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet. Herunder reiser saken spørsmål om foretaket har mistet retten til å gjøre innsigelsen gjeldende som følge av at det ikke ble tatt forbehold ved tilbakeføring eller grunnet passivitet.

Kortholder ble oppringt 5.12.21 av en person som utgav seg for å ringe fra politiet. Vedkommende ringte fra et telefonnummer tilhørende B. Politistasjon og opplyste at kortholder var utsatt for et identitetstyveri. Kortholder fikk opplyst at det var blitt opprettet et lån på kr 90 000 i kortholders navn, som politiet skulle hjelpe til med å slette. Kortholder oppgav derfor sitt personlige passord og engangskoder fra sin BankID-brikke i telefonsamtalen.

Det ble overført kr 20 000 fra kortholders kredittkort tilknyttet foretaket til kortholders brukskonto i T. Sparebank. Deretter ble det foretatt syv transaksjoner fra brukskontoen, på totalt kr 71 900. Foretaket har opplyst at T. Sparebank har refundert hele kortholders tap, inkludert det omtvistede beløp på kr 20 000, uten fradrag for egenandel.

Kortholder reklamerte 9.12.21 til foretaket på transaksjonen utført fra kredittkortet. Foretaket holdt kortholder ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 og tilbakeførte kr 8 000 den 14.12.21.

Kortholder klaget på avgjørelsen 30.12.21. Foretaket tilbakeførte de resterende kr 12 000 den 6.1.22, uten å opplyse kortholder om at dette var en midlertidig tilbakeføring i påvente av ny behandling av saken, eller ved at det ble tatt andre forbehold.

Foretakets klageorgan behandlet saken 22.9.22 og konkluderte med at kortholder hadde opptrådt grovt uaktsomt og dermed var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Foretaket opplyste blant annet om at:

Banken kan ikke gjenbelaste ditt kredittkort uten ditt samtykke eller avgjørelse fra Finansklagenemnda eller rettslig avgjørelse. Dersom du ikke aksepter bankens avgjørelse, eller vi ikke hører fra deg, vil banken selv sende saken til behandling for Finansklagenemnda.

Dersom du ikke aksepterer bankens avgjørelse, vil du kunne bringe saken inn for Finansklagenemnda eller domstolene. Det er egne frister og vilkår for behandling av saker for Finansklagenemnda og domstolene, herunder foreldelsesfrister. Dette må du som kunde selv ha oversikt over.

Kortholder klaget igjen på avgjørelsen 2.10.22. Foretaket sendte saken til Finansklagenemnda 13.12.22.

Kortholder avviser å være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Foretaket tilbakeførte kr 8 000 den 14.12.21 og det resterende beløpet på kr 12 000 den 6.1.22. Kortholder antok at klagen hadde ført frem, og at saken var avsluttet. Kortholder ble derfor overrasket over foretakets vurdering av 22.9.22 og stiller spørsmål ved om foretaket har overholdt frister og regler.

Kortholder bestrider i alle tilfeller å ha opptrådt grovt uaktsomt. Kortholder har vært utsatt for såkalt spoofing. Kortholder søkte opp telefonnummeret vedkommende ringte fra, for å kontrollere at telefonnummeret tilhørte politiet, hvilket det gjorde. Kortholder ble redd da hun hørte at det var tatt opp lån i hennes navn og fulgte derfor politimannens instruksjoner for å få dette slettet.

Finansforetaket anfører at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt, og dermed er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Kortholder kan klandres for at hun lot seg lure til å tro at telefonen kom fra politiet. Det må ha fremstått som mistenkelig at politiet skulle rydde opp i det angivelige låneopptaket og trenge opplysninger fra kortholders BankID flere ganger. Advarsler om at man ikke skal dele slike opplysninger med andre er allment kjent.

Da foretaket mottok kortholders klage, tilbakeførte det egenandelen i påvent av en avgjørelse i saken. Dette var i tråd med foretakets daværende rutine, som i ettertid er endret slik at rutinene samsvarer med kravene i finansavtaleloven.

Årsaken til at saken først ble sendt Finansklagenemnda 13.12.22, var at foretaket avventet avgjørelsen HR-2022-1752-A, og med formål om å fatte en beslutning i samsvar med avgjørelsen. Foretaket ser i ettertid at dette medførte en lang saksbehandlingstid.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Slik saken er lagt frem for nemnda, gjelder den spørsmålet om kortholderen kan belastes med egenandel på kr 12 000 etter en overføring av kr 20 000 fra hennes kredittkortkonto til hennes brukskonto i annet finansforetak i samme gruppe som innklagde foretak. Overføringen var ledd i svindel mot kortholderen, og er ikke godkjent av henne. Fra brukskontoen ble det som ledd i samme svindel gjennomført uautoriserte overføringer på til sammen kr 71 900. Disse overføringene er ikke tema i saken. Det er heller ikke sammenhengen mellom overføringen fra kredittkortkonten og overføringene fra brukskontoen.

Foretaket belastet i første omgang kortholderen med egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet i medhold av finansavtaleloven av 1999 § 35 tredje ledd. Det ble 14.12.21 tilbakeført kr 8 000 til kredittkortkontoen. Etter klage fra kortholderen ble også egenandelen på kr 12 000 tilbakeført 6.1.22. Det ble ved den anledning ikke tatt noe forbehold fra foretakets side om gjenbelastning av egenandel. I september 2022 ble kortholderen meddelt at hun igjen ville bli belastet med egenandel. Foretaket har forklart tidsforløpet med at foretaket ville avvente Høyesteretts dom i sak HR-2022-1752-A, som ble avsagt i september 2022.

Nemnda finner det klart at foretaket ikke har rett til å belaste egenandel på nytt når det ikke ble tatt noe forbehold om dette ved tilbakeføringen i januar 2022. Tilbakeføringen skjedde etter klage fra kortholderen, og kortholderen kunne oppfatte det slik at det var foretatt en ny vurdering med konklusjon i hennes favør. Det lange tidsforløpet fra januar til oktober understøtter konklusjonen om at gjenbelastning vil være urettmessig.

Kortholderen gis etter dette medhold i saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).