Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-66

27.1.2023

SpareBank 1 Østfold Akershus

Betalingsformidling

Phishing? – uautorisert betalingstransaksjon – uklart hendelsesforløp.

Klager forklarte at noen urettmessig hadde gått inn på hennes konto i banken og stjålet kr 8 000. Det ble avdekket at det var lagt inn disponenter på klagers kontoer i banken, uten at dette var akseptert av klager. Klager var ikke kjent med hvordan dette har skjedd og viste til at hun hadde blitt hacket på en eller annen måte. Klager holdt banken ansvarlig for transaksjonen. Banken viste til at transaksjonene var autorisert ved bruk av 3D Secure, og anførte at klager selv var ansvarlig for tapet. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 8 000

Saksfremstilling

Klager bestrider å være ansvarlig for en korttransaksjon på kr 8 000. Transaksjonen ble bokført 9.8.22.

Klager har forklart at noen urettmessig har gått inn på hennes sparekonto og overført kr 20 000 til brukskontoen den 8.8.22. Dette ble oppdaget 10.8.22 ved at klager syntes at det var rart at det plutselig stod mer penger inne på konto enn det skulle. Hun oppdaget samtidig at kr 8 000 var stjålet fra hennes brukskonto.

Klager varslet banken umiddelbart, og kontoene ble sperret. Forløpet i saken ble også gjennomgått, og det ble undersøkt om det var noen uregelmessigheter tilknyttet klagers telefon. Slike uregelmessigheter ble ikke registrert. Saksbehandleren spurte også klager om hun hadde besvart noen SMS-er, men det kunne klager avkrefte. Hun hadde tidligere forsøkt å lage en BankID uten å lykkes med dette. Banken kunne imidlertid bekrefte at det var deres app som var benyttet til formålet. Klager ble videre spurt om hvor hun oppholdt seg mandag morgen rundt kl. 08.00. Til dette svarte klager at hun var hjemme, uten å benytte bankbrikke, kort eller passord.

Banken holder klager ansvarlig for hele det belastede beløpet.

Klager bestrider å ha samtykket til transaksjonen og mener banken må dekke dette beløpet. Ingen har tilgang til hennes kontoer, bankbrikker, passord eller personlige koder. Klager viser til at hun "har blitt hacket på en eller annen måte". Det er uhyggelig og skremmende at banken ikke kan se hvor pengene, kr 8 000, har tatt veien eller hvem de er overført til. Likeså er det forstemmende at noen kan gå inn på klagers konto uten hennes viten og vilje. Det er uhørt at banken sier at det er klagers feil, da hun ikke har foretatt seg noe. Enda verre er det at banken ikke kan si hvor pengene har blitt av.

Finansforetaket anfører at korttransaksjonen på kr 8 000 er utført og autorisert med 3D Secure. Klager har med dette samtykket til transaksjonene, jf. finansavtaleloven § 35 (1), 2. pkt., og banken kan derfor ikke holdes ansvarlig for dette. Som det fremkommer av korrespondansen med

klager har ikke kortet blitt fysisk benyttet, all kortinformasjon er benyttet og deretter bekreftet med klagers BankID. Brukerstedet hvor kortinformasjon er registrert og belastet, fremkommer som tekst på hennes kontoutskrift.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Med utgangspunkt i Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U har nemnda i tidligere saker lagt til grunn at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er bekreftet med kortholderens BankID, ikke er foretatt av kortholderen selv eller med hans eller hennes samtykke. Nemnda vil bemerke at det likevel må kunne forventes at banken så langt den kan bidrar til å belyse saken. Både kortholderen og Finansklagenemnda har gjentatte ganger bedt banken opplyse om den omtvistede transaksjonen er gjort fra den IP-adressen som kortholderen vanligvis benytter. Banken har ikke etterkommet anmodningen om å opplyse dette.

Kortholderen har også forklart at hun i forbindelse med overgang til pensjon fikk opplyst av Nav eller av kommunen at det var flere disponenter på hennes konto. Dette er ikke nærmere belyst i saken, heller ikke fra bankens side. Det er ikke klart om opplysningen er relevant i saken. Kanskje beror den på en misforståelse. Nemnda mener uansett at banken er nærmest til å bekrefte eller avkrefte denne opplysningen. Det er ikke gjort.

Ut fra bankens manglende bidrag til belysning av saken mener nemnda at kortholderen må gis medhold. Nemnda konkluderer med at den omtvistede transaksjonen på kr 8 000 ikke er gjort av kortholderen selv eller med hennes samtykke, og at beløpet derfor må tilbakeføres til kortholderens konto.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).