

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-717

2.10.2023

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – phishing – SMS om oppgradering av BankID-app – ansvar for tap.

Kortholder ble utsatt for phishing-svindel. Hun mottok en SMS som forledet henne til å gi fra seg betalingsinformasjon, hvorefter kontoen ble belastet for kr 10 030. Foretaket anførte at hun hadde opptrådt grovt uaktsomt og holdt henne ansvarlig for tapet. Finansforetaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kr 10 030.

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en uautorisert kontobelastning.

Kortholder har vært utsatt for phishing-svindel. Hun mottok en SMS fra et polsk telefonnummer med informasjon om oppgradering av BankID-appen for å øke sikkerheten, og at hennes BankID ville være midlertidig blokkert. Hun ble bedt om å bruke en vedlagt lenke for å oppdatere. Kortholder gikk inn på lenken og ga fra seg betalingsinformasjon. Hennes konto ble den 20.2.23 belastet for kr 10 030. Foretaket har opplyst at belastningen ble godkjent med 3D-secure.

Foretaket har tilbakeført kr 9 580 av beløpet til kortholder i påvente av en avklaring av ansvarsforholdet, jf. finansavtaleloven § 4-32.

Kortholder bestrider at hun har opptrådt grovt uaktsomt. Hun hadde akkurat fått ny mobiltelefon og nytt sim-kort, og trodde at SMSen kom fra en ekstern operatør som trengte informasjon for at hun skulle kunne koble seg opp til diverse tjenester automatisk. Hun har dårlig psykisk helse og er uføretrygdet. Hun har ikke økonomisk evne til å dekke tapet. Hun har begrensede norskkunnskaper.

Finansforetaket har anført at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt og holder henne ansvarlig for tapet. Kortholder har opplyst til foretaket at hun hadde benyttet nettbanken tidligere på den nye telefonen, så argumentet om at hun hadde fått ny telefon og derfor fulgte lenken på SMSen er ikke relevant. SMSen kom fra et telefonnummer i Polen. Både foretak og andre aktører har lenge informert om at de ikke sender meldinger med lenker. Kortholder burde hatt mistanke og koblet meldingen til svindel.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Kortholderen er blitt lurt til å legge inn kortopplysninger og personlig sikkerhetsinformasjon fra sin BankID på en falsk lenke mottatt på sms. Meldingen kom fra et polsk telefonnummer, og opplyste at kortholderens BankID-app måtte oppgraderes. Ut over telefonnummeret inneholdt tekstmeldingen ingen informasjon om hvem som var avsender eller avsenderens rolle i forbindelse med oppgradering av kortholderens BankID. Adressen i lenken virker sammensatt av tilfeldige bokstaver, og gir i seg selv ingen mening. Kortopplysningene og sikkerhetsinformasjonen ble misbrukt av en svindler til å belaste kortholderens konto med kr 10 030. Denne betalingen er ikke

godkjent av kortholderen etter § 4-2.

Det følger av finansavtaleloven § 4-30 første ledd at finansforetaket er ansvarlig for tap som følge av betalingstransaksjon som ikke er godkjent av kunden. Etter § 4-30 tredje ledd blir kunden likevel ansvarlig for egenandel på kr 12 000 når tap skyldes at han eller hun ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle sine plikter etter § 4-23 første ledd eller § 4-24 første ledd. I denne saken er det § 4-23 første ledd som er aktuell. Det heter her at kunden skal bruke betalingsinstrumentet i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig sikkerhetsinformasjon. Tapet i denne saken ligger innenfor egenandelen.

Det følger av § 3-7 tredje ledd siste punktum at finansforetaket skal legge frem dokumentasjon for å kunne bevise at kortholderen har opptrådt grovt uaktsomt. Bevisføringsplikten for grov uaktsomhet ligger altså på finansforetaket. Det er tilstrekkelig med sannsynlighetsovervekt for at kortholderen har opptrådt på en måte som innebærer grov uaktsomhet. Regelen om foretakets bevisføringsplikt har betydning når sakens øvrige bevis ikke skaper sannsynlighetsovervekt for en handlemåte som innebærer grov uaktsomhet.

I denne saken har kortholderen tastet inn sine kort- og sikkerhetsopplysninger på en lenke i en sms mottatt fra anonym avsender med utenlandsk telefonnummer. Adressen i lenken gir ingen mening. Selv om kortholderen satte oppgradering i sammenheng med at hun hadde ny telefon og nytt SIM-kort, og selv om hun har begrensede norskkunnskaper, finner nemnda at sakens omstendigheter gir grunnlag for en konklusjon om at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet. Kortholderen er etter dette selv ansvarlig for egenandel på inntil kr 12 000.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Finansforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).