

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-789

6.11.2023

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Kortmisbruk – nattklubb – kortholders bevisbyrde – egen bruk?

Kortholder bestred å være ansvarlig for transaksjoner foretatt med hans Visa- og kredittkort på et utested i Polen. Han anførte at han var blitt dopet ned på nattklubb og utsatt for svindel. Transaksjonene var gjort ved bruk av chip og pin-kode. Kortene var i behold dagen etter. Foretaket anførte at kortholder hadde samtykket til transaksjonene. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 265 313

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om hvorvidt foretaket kan holde kortholder ansvarlig for en rekke transaksjoner på til sammen kr 265 313.

Kortholder var på tur i Krakow med venner. Natt til 3.12.22 besøkte kortholder utestedet Promotion. Han skal ha ankommet utestedet ca. kl. 01.00 (polsk tid), og i tidsrommet kl. 03.02 til kl. 07.13 ble hans Visa- og kredittkort belastet fjorten ganger for til sammen kr 265 313. Det ble også foretatt overføringer mellom kortholders konti i nettbanken. Foretaket har opplyst at ved første forsøk på å belaste Visa-kortet kl. 02.26, ble det tastet feil PIN-kode. Øvrige transaksjoner og innlogginger i nettbank er utført med korrekt PIN-kode. Kortholder opplyser å ha hatt kortene i behold da han våknet dagen etterpå. Kortholder bestrider å være ansvarlig for transaksjonene.

Kortholder har anført at han var utsatt for svindel og ikke kan holdes ansvarlig for transaksjonene. Han ble dopet ned og har ingen minner fra sent fredag kveld til lørdag morgen. Han har derfor ikke nærmere kunnskap om hvordan svindelen ble utført. Kortholders mobil har ansiktsgjenkjenning, og PIN-kode blir kun benyttet når ansiktet ikke er godkjent. Det tilsier at dersom kortholder selv hadde logget inn i nettbanken, ville det ikke vært bruk for PIN-kode. Det taler for at andre har logget inn i hans nettbank.

Finansforetaket har anført at det er mest sannsynlig at kortholder har samtykket til transaksjonene eller delt kort og PIN-kode med de som har foretatt transaksjonene. Det foreligger ikke dokumentasjon på at kortholder har vært neddopet, og det har formodningen mot seg at kortholder skal ha vært neddopet kl. 07.13 for så å være bevisst kort tid senere. Kvitteringen funnet i kortholders lomme dagen etterpå taler for at transaksjonene er utført av kortholder selv.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og personlig kode (PIN-kode), ikke er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke.

Banken opplyser at alle de omtvistede betalingene i saken er gjort med chip og korrekt kode på første forsøk. Før rekken av omtvistede transaksjoner ble det tastet feil PIN-kode på en transaksjon.

Kortholderen benekter å stå bak de omtvistede transaksjonene. Han mener at han må ha blitt dopet ned etter ankomst, og forklarer at han ikke husker noe fra besøket på stedet. Han har ingen forklaring på at den eller de som misbrukte kortene, hadde kjennskap til PIN-koden, men mener at han selv kan ha tastet PIN-koden ved en betaling før svindelen startet. Kortholderen forklarer at innlogging i nettbanken skjer ved ansiktsgjenkjenning på telefonen, og at PIN-kode bare brukes dersom ansiktsgjenkjenningen feiler. Bankens opplyser at alle innloggingene i nettbanken i tiden mellom kl. 00.00 og kl. 07.43 er gjort med PIN-kode, og at innlogginger utenfor denne perioden er gjort med biometri. Kortholderen mener at dette viser at innloggingene i den perioden de omtvistede transaksjonene fant sted, må være gjort av andre enn ham selv.

Eventuell neddoping kunne ha vært påvist ved blod- eller urinprøve kort tid etter at kortholderen kom til seg selv. Han ringte straks til foretaket og fortalte om det som var skjedd, uten at foretaket ga ham råd om å oppsøke lege for å sikre bevis.

Nemnda finner det klart at kortholderens bevisbyrde for misbruk ikke er oppfylt i saken. På den annen side har saken flere løse tråder. Nemnda mener at saken ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene. Det har i denne sammenheng også betydning at tvisten gjelder forholdsvis stort beløp.

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 finansavtaleloven av 1999 § 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.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).