

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-792

6.11.2023

SpareBank 1 Østlandet

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – tilbakeføringsplikt – manglende tilbakemelding fra kortholder – forsinkelsesrenter – § 37.

Kortholder reklamerte på en transaksjon på kr 13 500 til brukerstedet Binance. Han satte den i sammenheng med at han hadde trykket på en lenke i en SMS og oppgitt sin betalingsinformasjon. Foretaket holdt kortholder ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 og tilbakeførte kr 1 500. Foretaket brakte saken inn til Finansklagenemnda etter at fireukersfristen i finansavtaleloven av 1999 § 37 var gått ut. Foretaket anførte at det likevel ikke hadde tilbakeføringsplikt for egenandelen. Kortholder anførte at foretaket hadde brutt sin tilbakeføringsplikt. Kortholderen fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for en VISA-transaksjon på kr 13 500 til Binance den 22.8.21, herunder om foretaket har oppfylt sin tilbakeføringsplikt.

Den 22.8.21 mottok kortholder følgende MMS til sin telefon fra nummer ...75:

Vi ser uvanlig aktivitet på din Bank ID. Den er nå deaktivert.
Aktiver her: bit.ly/Sikre-id-hjelp

Kortholder trykket på lenken og oppga informasjon om bankkonto, personnummer, kode fra kodebrikke og personlig passord. Kl. 14.35 ble det gjennomført en VISA-transaksjon til brukerstedet Binance. Transaksjonen var godkjent med kortholders BankID.

Kortholder reklamerte til banken den 25.8.21. Banken etterlyste nærmere opplysninger og mottok disse den 2.9.21. Etter en intern vurdering den 14.9.21, valgte foretaket å holde kortholder ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Saken ble sendt inn til FinKN av foretaket den 6.10.21.

På bakgrunn av manglende tilbakemelding fra kortholder under saksbehandlingen i sekretariatet ble saken avsluttet 30.11.21. Den 27.1.23 gjorde foretaket kortholder oppmerksom på at saken var blitt avsluttet som følge av manglende tilbakemelding fra kortholder.

Den 3.2.23 sendte kortholder inn et krav til sekretariatet om gjenåpning av saken. Kortholder henviste til at foretaket skulle ha tilbakeført hele beløpet før saken ble klaget inn til FinKN den 6.10.21.

Foretaket opprettholdt sitt standpunkt i saken.

Kortholder har anført at han ikke har opptrådt grovt uaktsomt. Han trykket på lenken i SMS-en fordi den så ut til å komme fra foretaket, og at han ved å trykke på lenken kunne få åpnet BankID-en igjen. Foretaket skulle uansett ha tilbakeført beløpet til ham innen fire uker fra reklamasjonstidspunkt og viser til brev fra Forbrukertilsynet til foretakene.

Finansforetaket har anført at klager har opptrådt grovt uaktsomt da han trykket på lenken og oppga betalingsinformasjon. Foretaket hadde derfor anledning til å holde klager ansvarlig for kr 12 000. I henhold til finansavtaleloven § 37 og dagjeldende praksis, var foretaket ikke forpliktet til å tilbakeføre denne egenandelen selv om det gikk mer enn fire uker før saken ble brakt inn for Finansklagenemnda.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Kortholderen trykket på en lenke i SMS og la fra seg personnummer og kontoopplysninger samt engangskode og passord fra sin BankID. Det følger av finansavtaleloven av 1999 § 34 første ledd at kortholderen skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingsinstrument. Koder og passord fra BankID omfattes av denne bestemmelsen. Dersom kortholderen ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle sine plikter etter § 34 første ledd, kan han eller hun etter § 35 tredje ledd holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 av tap som følge av misbruk av sikkerhetsinformasjonen.

Den tekstmeldingen med lenke som kortholderen mottok, er dokumentert for nemnda. Den gir selv inntrykk av å komme fra Sparebank 1. Innholdet i tekstmeldingen fremstår ikke som åpenbart utroverdig. Teksten i lenken er lite opplysende og er egnet til å vekke mistanke. Selv om kortholderen burde ha utvist større forsiktighet enn han gjorde da han åpnet tilsendt lenke og la fra seg konto- og sikkerhetsinformasjon, finner nemnda at terskelen for grov uaktsomhet ikke er oppfylt i saken. Kortholderen kan derfor ikke holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Når kunden gjør gjeldende at en transaksjon ikke er autorisert av ham eller henne etter finansavtaleloven av 1999 § 24 andre ledd, og derfor i utgangspunktet er foretakets ansvar etter § 35 første ledd, følger det av § 37 første ledd at foretaket skal tilbakeføre beløpet til kundens konto. Unntak fra dette gjelder ifølge § 37 andre ledd bokstav b dersom foretaket innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kunden anlegger søksmål eller bringer saken inn for Finansklagenemnda. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke egenandel på kr 1 200 etter § 35 andre ledd, men derimot egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd. Foretaket har i denne saken ikke oppfylt plikten til enten å tilbakeføre beløpet eller å bringe saken inn for domstol eller nemnd innen fire uker. Nemnda har i FinKN 2023-4 lagt til grunn at kunden må godskrives kontoens renter fra belastningstidspunktet og frem til fire uker etter skriftlig reklamasjon, og deretter forsinkelsesrenter på det beløpet som skulle ha vært tilbakeført. Klageren reklamerte skriftlig til foretaket 25.8.21. Saken for nemnda ble avsluttet 30.11.21 på grunn av manglende tilbakemelding fra kortholderen. Den ble gjenåpnet i februar 2023. Foretaket ble tilskrevet om gjenåpning 2.3.23. Nemnda finner det riktig at forsinkelsesrenter suspenderes i perioden fra 30.11.21 til 30 dager etter nemndas brev til foretaket om gjenåpning av saken, jf. forsinkelsesrenteloven § 2 første og andre ledd. Rentene løper frem til beløpet tilbakeføres.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

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