

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-810

11.8.2025

SpareBank 1 Nord-Norge

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Kortmisbruk – nabo og bekjent – reklamert i tide.

Kortholder fikk to debetkort misbrukt av en nabo og bekjent, først i juni, så i juli–august 2016, til spilling på nettet. Foretaket sperret kortet begge gangene og ba kortholder om å fylle ut reklamasjonsskjema. Kortholder opplyste at hun ville danne seg en oversikt over belastningene, og så først forsøke å få pengene tilbake fra gjerningsmannen. Foretaket hadde loggført nesten 20 samtaler mellom kortholder og foretaket som omhandlet misbruket. Først 17.1.17, syv måneder etter første mistenkelige transaksjon, sendte kortholder inn reklamasjonsskjema. Kortholder anså at hun hadde bedt om hjelp til å fylle ut skjema, og at foretaket uansett skulle ha grepet inn. Foretaket anførte at kortholder hadde reklamert for sent. Til tross for at hun hadde fått bekreftet at gjerningsmannen hadde misbrukt hennes betalingskort, fortsatte hun å la ham få tilgang til leiligheten og datamaskinen, og måtte derfor stå ansvarlig for belastningene. Kortholderen fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 192 992

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tap som følge av misbruk av kortholders to betalingskort i perioden 17.6.16–22.6.16 og i perioden 29.7.16–16.8.16 for til sammen kr 192 992 fordelt på i alt 103 transaksjoner. Alle visa-transaksjonene er gjort med usikker netthandel. Alle nettbankoverføringene er gjort med BankID, kodebrikke eller engangskode på mobil og personlig passord.

Kortholder tok kontakt med foretaket og fikk sperret sitt debetkort 25.6.16. Hun hadde oppdaget at en nabo og bekjent av henne hadde benyttet kortopplysningene i hennes kort til å betale for spilling på internett i perioden 17.6.16–22.6.16.

Overførslene varierte i størrelsesorden fra kr 1 000 til kr 5 000.

Kortholder hadde tidligere lånt vedkommende penger, og det var etter det opplyste et tillitsforhold mellom kortholder og gjerningsmannen. Han besøkte kortholder med jevne mellomrom og disponert tidvis kortholders iPad.

Foretaket ba kortholder om å fylle ut et reklamasjonsskjema. Kortholder opplyser at hun spurte foretaket om hjelp til å fylle ut reklamasjonsskjema. Foretaket har loggført nesten 20 samtaler mellom kortholder og foretaket som omhandlet misbruket. Kortholder opplyste at hun ville danne seg en oversikt over belastningene, og så først forsøke å få pengene tilbake fra gjerningsmannen hun hadde mistanke om. Foretaket opplyser at den flere ganger i løpet av høsten 2016 ba kortholder om å fylle ut og sende inn reklamasjonsskjema, eventuelt komme innom foretakets filial for å få hjelp.

Kortholder fikk utstedt et nytt kort.

Det nye kortet ble også misbrukt til nettspill, angivelig av samme person i perioden 29.7.16–16.8.16. 55 av belastningene er overførsler på til sammen kr 205 000 fra én av kortholders konti til den kontoen som var tilknyttet det nye debetkortet. Kortholder oppdaget misbruket og fikk sperret kortet 17.8.16. Kortholder antar at vedkommende foretok overførslene mellom kortholders kontoer i den hensikt å kunne benytte også det nye debetkortet til spilling. Kortholder opplyste at hun først benyttet kodebrikke, deretter mobiltelefon. Hun antok feilaktig at kodebrikken ble deaktivert da hun gikk over til BankID på mobil. Kortholder opplyste at kortet ble oppbevart i lommeboken. Hun har verken gitt fra seg eller nedtegnet passordet til kodebrikken eller engangskoden til mobilen. Kortholder har i periodene også benyttet kortet selv.

Foretaket tilbød kortholder å komme til foretakets lokale for å få hjelp. Kortholder opplyste at hun spurte foretaket om hva pengene gikk til, og om de kunne spores. Foretaket svarte at da måtte hun først fylle ut reklamasjonsskjema. Kortholder svarte at fordi hun var på ferie, var det vanskelig å finne et sted å skrive ut skjema og spurte foretaket om det var andre måter for å få sendt skjemaet på.

Det fremgår av samtalen kortholder hadde med foretaket om at foretaket antok at det dreide seg om spilling på nettet, og selskapet TSI ble nevnt. Kortholder var i kontakt med flere spillselskaper som kunne bekrefte at det var hennes kort som var benyttet til betaling til to ulike spillekontoer i gjerningsmannens og i kortholders navn.

Først 17.1.17, syv måneder etter at kortholder først var i kontakt med foretaket om de mistenkelige transaksjonene, sendte kortholder inn reklamasjonsskjema.

Foretaket avslo kravet 3.3.17 under henvisning til at kortholder hadde reklamert for sent.

Kortholder bestrider å stå ansvarlig for belastningene, i hvert fall ikke mer enn egenandelen for grov uaktsomhet på kr 12 000. Kortholder bestrider at hun på noen måte har opptrådt forsettlig og viser til at gjerningsmannen har skaffet seg urettmessig tilgang, mest sannsynlig ved å se henne taste passordet. Hun bestrider å ha gitt gjerningsmannen full tilgang til iPad og leilighet. Hun opplyser at hun alltid var til stede i samme rom når han var der etter at mistanken oppsto.

Grunnen til at kortholder ikke fylte ut reklamasjonsskjema før i januar 2017, var at hun ikke fikk den hjelpen hun trengte av foretaket til dette, samt at hun måtte skaffe seg oversikt over bruken av kortet. Hun brukte dessuten mye tid på å ha kontakt med politiet, samt å forsøke å få pengene tilbake fra gjerningsmannen. Klager var flere ganger i kontakt med foretaket, og det er ikke tvilsomt at det ble gitt beskjed om de urettmessige belastningene innen svært kort tid. Da foretaket ble holdt løpende orientert om situasjonen, må dette anses å oppfylle kravene til reklamasjon, selv om reklamasjonsskjemaet ikke var fylt ut.

Finansforetaket har anført at kortholder selv må bære tapet. Til tross for at hun hadde fått bekreftet at gjerningsmannen hadde misbrukt hennes betalingskort, fortsatte hun å la ham få tilgang til leiligheten og datamaskinen. Gjerningsmannen må både ha hatt adgang til kodebrikken eller hennes mobiltelefon for generering av engangskode, og han må ha hatt tilgang til kortholders personlige passord. Kortholder må ha regnet det som overveiende sannsynlig at gjerningsmannen ville fortsette sine kriminelle handlinger. Følgelig foreligger både sannsynlighetsforsett og eventuelt forsett. Overførslene i nettbanken mellom kortholders egen konti var en forutsetning for at misbruket kunne gjennomføres.

Foretaket anser at kortholder uansett har reklamert for sent. Foretaket ba kortholder både etter første misbruksperiode og flere ganger etter siste misbruksperiode om å fylle ut

reklamasjonsskjema. Ordlyden er klar på at det må fremmes et krav. Loven kan ikke forstås slik at det er tilstrekkelig med en generell reklamasjon, og en generell anførsel om at det har skjedd noe uautorisert på kontoen kan ikke være nok. All den tid det er uautoriserte betalinger som skal tilbakeføres, ligger det i sakens natur at klager må identifisere hvilke transaksjoner som vedkommende ikke vedkjenner seg. I august 2016 hadde klager over 350 transaksjoner over kontoen, men det var langt fra alle som var uautorisert.

Når reklamasjonsskjema innleveres for sent, avviser Nets refusjon til foretaket. Foretaket mister også sin anledning til å sette i gang tiltak som begrenser skaden.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertallet, Trygve Bergsåker og Alexander Venås, bemerket:

Flertallet legger til grunn at de omtvistede betalingene er gjort av uvedkommende uten aktivt eller passivt samtykke fra kortholderen, jf. finansavtaleloven av 1999 § 24 andre og tredje ledd. Betalingene er gjennomført utelukkende med kortopplysningene, uten godkjenning med BankID. Misbruk av betalingskort som har latt seg gjennomføre utelukkende med kortopplysningene, er foretakets ansvar.

Flertallet har ikke grunnlag for å konkludere med forsettlig pliktbrudd fra kortholderens side og fullt ansvar på dette grunnlaget, jf. § 35 tredje ledd, tredje punktum.

Foretaket har anført at misbruket er gjort mulig ved overføringer fra annen konto som tilhører kortholderen til hennes kortkonto, og at slik overføring krever innlogging i nettbanken med BankID. Kortholderen kan ikke forklare hvordan misbrukeren har kunnet benytte hennes BankID til innlogging. Hun nevner at hun feilaktig trodde at overgang til BankID med engangskoder på mobil medførte at kodebrikken ikke lenger kunne brukes. Misbrukeren kan ha fanget opp passordet ved å kikke henne over skulderen. Flertallet ser det for sin del slik at tapet for kortholderen er oppstått først ved kortbetalingene, ikke allerede ved interne overføringer mellom hennes konti.

Klageren fikk kortet sperret etter første runde med misbruk i juni 2016. Flertallet mener at henvendelsen til foretaket i juni 2016 må anses som reklamasjon etter finansavtaleloven § 37. At kortholderen i første omgang ville prøve å få tapet dekket av misbrukeren, kan ikke være til hinder for at det samtidig ble reklamert til foretaket etter § 37. Det samme må gjelde ny henvendelse i august 2016 etter at også det nye kortet var blitt misbrukt. Foretaket har bekreftet reklamasjonene ved å forklare at kortholderen flere ganger høsten 2016 ble bedt om å fylle ut reklamasjonsskjema. Slikt skjema er ikke et krav for gyldig reklamasjon etter § 37. At reklamasjonsskjema først ble fylt ut 17.1.17, utelukker ikke at tilstrekkelig reklamasjon etter § 37 ble fremsatt tidligere.

Flertallet gir etter dette kortholderen medhold i at de omtvistede betalingene fra 2016 er foretakets ansvar etter finansavtaleloven § 35 første ledd. Kortholderen har ved flere anledninger under saksforberedelsen, både gjennom sin advokat og på egen hånd, erkjent grov uaktsomhet og ansvar for egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd, andre punktum.

Foretaket mottok skriftlig innsigelse fra kortholderen ved utfylt reklamasjonsskjema 17.1.17. Klagen til Finansklagenemnda er datert 5.4.17, som er etter utløpet av fristen på fire uker i § 37 andre ledd bokstav b. Foretaket må betale kontoens renter til kortholderen fra belastningsdatoene og frem til fire uker regnet fra 17.1.17, og deretter forsinkelsesrenter frem til beløpet tilbakeføres til kontoen, eller foretaket eventuelt frifinnes for ansvar med endelig virkning. Forsinkelsesrenter regnes av det fulle tapet, uten fradrag for egenandel på kr 12 000.

Nemndas mindretall, Monica Ervik, bemerker:

Mindretallet har kommet til et annet resultat når det gjelder spørsmålet om tilbakeføringsplikt.

Det følger av finansavtaleloven § 37 at foretaket har plikt til å tilbakeføre beløpet dersom en kunde setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde blitt kjent med forholdet. Mindretallet er enig i at det ikke nødvendigvis kan oppstilles et krav om at foretakets reklamasjonsskjema må fylles ut og sendes inn for at et krav skal være fremsatt, men det må være et krav at de uautoriserte transaksjonene blir konkretisert på en slik måte at foretaket kan ta stilling til kravet. De uautoriserte transaksjonene som klager har reklamert på ble først konkretisert i reklamasjonsskjema 17.1.17. Klager ble oppmerksom på de uautoriserte transaksjonene og fikk sperret sitt bankkort 17.8.16. Det gikk derfor fem måneder før krav om tilbakeføring ble satt frem overfor foretaket. Etter mindretallets syn har klager ikke fremsatt krav om tilbakeføring «uten ugrunnet opphold», og foretaket har derfor ikke tilbakeføringsplikt etter finansavtaleloven § 37.

I tidligere praksis har nemndas flertall konkludert med at for sen reklamasjon ikke innebærer at klager også har mistet sitt krav på tapsdekning. Dersom det forutsettes at klager har sitt krav i behold, er mindretallet enig i at klager må holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000 etter reglene i finansavtaleloven § 35 på grunn av grov uaktsomhet. Mindretallet vil ikke utelukke at klager også kan holdes ansvarlig for en større del av beløpet, med henvisning til at hun underveis i hendelsesforløpet forsettlig unnlot å oppfylle sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 34. Mindretallet viser i denne forbindelse spesielt til at klager etter at den første svindelen ble oppdaget lot naboen få (fortsatt) tilgang til kodebrikke eller engangskoder fra Bank-ID og personlig passord, samt at hun ikke tok andre rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene, for eksempel ved å endre sine personlige passord. Dette ville i så fall innebære at klager kan holdes ansvarlig for transaksjoner som har skjedd etter en nærmere bestemt dato. Mindretallet går ikke nærmere inn på denne vurderingen, da det uansett ikke har betydning for resultatet i saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).