

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2026-450

23.4.2026

Kredittbanken ASA

### Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Phishing – Autopass – grovt uaktsomt?

Klager mottok en lenke på e-post fra avsender som utga seg for å være Autopass. I e-posten ble klager bedt om å oppdatere sin betalingsinformasjon. Klager trykket på lenken, la inn sine kort- og BankID-opplysninger og ble trukket for et beløp på kr 13 717,95. Foretaket mente klager hadde opptrådt grovt uaktsomt og holdt ham ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Klager avviste kravet om egenandel. Foretaket fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 13 717,95

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for en transaksjon på kr 13 717,95 til brukerstedet Zalando Payments GmbH den 26.9.25.

Klager mottok en e-post hvor avsender utga seg for å være fra Autopass. I e-posten ble klager bedt om å oppdatere sin betalingsinformasjon:

Kjære AutoPASS-bruker,

For å sikre kontinuiteten i din AutoPASS-tjeneste, ber vi deg om å oppdatere betalingsinformasjonen din. Vårt siste betalingsforsøk med den registrerte betalingsmetoden mislyktes, og vi trenger din hjelp for å holde kontoen aktiv.

Vi anbefaler at du oppdaterer opplysningene så snart som mulig for å unngå forstyrrelser i tjenesten.

Takk for at du holder informasjonen oppdatert og bidrar til en pålitelig tjeneste.

Med vennlig hilsen,

AutoPASS-teamet, Hovedkonto Dronning Eufemias Gate 11, 0150, Oslo, Norge

E-posten inneholdt en lenke som ledet til en nettside der man kunne oppdatere betalingsinformasjonen. Klager trykket på lenken, la inn sin betalingsinformasjon og ble deretter trukket for et beløp på kr 13 717,95.

Foretaket foreslo et forlik med egenandel på kr 5 000 for klager mot at han bekreftet å ha trykket på lenken, og at han oppga sin betalingsinformasjon og BankID-opplysninger. Klager avviste forliket. Foretaket holdt klager deretter ansvarlig for egenandel på kr 12 000 begrunnet med grov uaktsomhet. Klager avviste å ha opptrådt grovt uaktsomt.

**Klager** avviser å ha opptrådt grovt uaktsomt. Han viser til at han har en Autopass-avtale med Flyt, og at e-posten inneholdt logoen til Autopass. Han la derfor inn betalingsinformasjonen i god tro.

**Finansforetaket** anfører at klager har opptrådt grovt uaktsomt og kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000. Det er flere forhold ved e-posten som burde fått klager til å reagere. Avsenders e-postadresse var mistenkelig og uten klar tilknytning til Autopass. E-posten er angivelig

sendt direkte fra Autopass, og ikke fra tjenestetilbyderen Flyt som klager har en avtale med. Svindelmetoden er også allment kjent.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

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

### **Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Monica Ervik, bemerker:**

Foretaket gjør gjeldende at kontohaver har opptrådt grovt uaktsomt og anfører at han er ansvarlig for kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 4-30 (3). Egenandel etter bestemmelsen forutsetter at kunden ved grovt uaktsom opptreden forsømmer sin plikt til å beskytte personlig sikkerhetsinformasjon etter § 4-23 (1).

«Grov» uaktsomhet setter en høy terskel. Kontohavers opptreden må ha vært sterkt klanderverdig for at egenandel etter § 4-30 (3) skal bli aktuelt. Kritikkkverdig opptreden, herunder uforsiktighet og uaktsomhet, er ikke tilstrekkelig, jf. FinKN 2023-865 og 2023-185. Svindelen i saken her er som i de to nevnte sakene også en form for phishing, men skiller seg for øvrig fra faktum i disse.

Spørsmålet om grov uaktsomhet må vurderes ut fra den enkelte sakens individuelle omstendigheter, herunder troverdigheten av tilsendte lenker vurdert ut fra hele situasjonen. I vurderingen inngår blant annet det opplyste formålet med at kortholderen måtte gi fra seg betalingsinformasjon, lenkenes adresser samt formuleringer og innhold for øvrig i e-post.

I foreliggende sak står e-posten sentralt i vurderingen. Den er på den ene siden profesjonelt utformet hva gjelder språk, oppsett og lenken. Bildet som er benyttet, er også det samme som brukes på Autopass' nettsider.

På den annen side var e-postadressens avsender egnet til å vekke mistanke og uten tilknytning til Autopass. E-posten ble dessuten angivelig sendt direkte fra Autopass, ikke fra tjenestetilbyderen Flyt som klager har en avtale med. Klager har opplyst at han i forkant av denne henvendelsen ikke har forsøkt betaling direkte til Autopass. Flertallet tillegger det vekt at klager her ble bedt om å oppdatere betalingsinformasjonen fra det som angivelig var Autopass, som han ikke hadde et direkte kundeforhold til, jf. FinKN 2024-923.

Flertallet viser videre til at det jevnlig advares mot lignende svindel. I FinKN 2023-536 uttalte en enstemmig nemnd:

Nemnda har i sin tidligere praksis i saker om 'phishing' vist til at det jevnlig advares mot falske e-poster og tekstmeldinger som tilsynelatende kommer fra kjente avsendere, og som inneholder lenker til sider hvor mottakeren blir bedt om å gi kort- og sikkerhetsopplysninger. Nemnda antar at advarsler mot å følge lenker og å gi sikkerhetsopplysninger er allment kjente. I nemndas tidligere praksis har det i flere saker vært ansett grovt uaktsomt å følge slike lenker og å gi opplysninger. Det er likevel påpekt at vurderingen av kortholderens grad av skyld må foretas ut fra sakens individuelle omstendigheter. Det finnes i nemndas praksis flere saker hvor nemnda, enstemmig eller under dissens, på grunn av sakens spesielle omstendigheter har konkludert med at vilkåret om grov uaktsomhet ikke var oppfylt.

Flertallet peker videre på at det siden 2023 har vært økt fokus på denne type svindel. Foretakene har de siste årene jevnlig advart mot falske e-poster og tekstmeldinger, og denne type svindel har også vært omtalt i media.

Flertallet mener etter en samlet vurdering at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet i denne saken, og at kortholderen kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

### **Nemndas mindretall, Fanny Helle, bemerker:**

Mindretallet mener klager må gis medhold. Mindretallet har i motsetning til flertallet kommet til at terskelen for grov uaktsomhet i finansavtaleloven § 4-30 (3) ikke er overskredet, og at klager derfor ikke kan holdes ansvarlig for egenandelen på kr 12 000.

Slik e-posten er utformet mener mindretallet at denne i seg selv gir liten grunn til å fatte mistanke om svindel. At klager normalt ble fakturert av en annen aktør for bompasseringer, og at slik svindel er noe det jevnlig advares mot, kan etter mindretallets syn ikke være tilstrekkelig. Selv om klager her kan ha vært uforsiktig i den situasjonen som oppstod, kan han ikke sies å ha vært «grovt uaktsom». Foretaket kan derfor ikke kreve kontohaver for egenandelen på kr 12 000.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

#### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Foretaket gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).*