

ID-juristen

Forbrukertilsynet
Finanstilsynet

Vår ref.: 100006-B

Deres ref.:

Dato: 21.04.2022

Finansforetaks brudd på tilbakeføringsplikt etter finansavtaleloven § 37

1. Om ID-juristen

ID-juristen er et rettshjelpsprosjekt som gir gratis rettshjelp til personer som er utsatt for eID-tyveri og svindel, eller som opplever utfordringer med tilgang til digital identitet (eID). ID-juristen er et samarbeid mellom Gatejuristen, Juridisk rådgivning for kvinner (JURK), Jussbuss og Universitetet i Oslo. ID-juristen består av to ansatte jurister og frivillige jusstudenter tilknyttet Gatejuristen Oslo, samt seks saksbehandlere fra JURK og Jussbuss med spesialkompetanse på gjeldsrett og ID-tyverisaker.

ID-juristens formål er todelt. Vi skal i samarbeid utvikle et effektivt og strømlinjeformet tilbud for å hjelpe de som er utsatt for problemer med bruk eller misbruk av digitale identiteter gjennom å gi rettshjelp i konkrete saker. I tillegg bidrar vi med innsamling av anonymisert data til forskningsprosjektet *Samfunnssikkerhet og digitale identiteter* (SODI) ved Universitetet i Oslo.

2. Problemstillingen

Hensikten med denne henvendelsen er å gjøre relevante tilsynsmyndigheter oppmerksomme en utbredt lovstridig praksis fra norske finansforetak i saker hvor kunden bestrider ansvar for uautoriserte betalingstransaksjoner.

Etter finansavtaleloven § 37 første ledd skal finansforetaket, der kunden rettidig fremsetter reklamasjon hvor hun bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon, tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet. Tilbakeføringsplikten gjelder ikke den såkalte «egenandelen» på kr. 1 200 etter § 35 annet ledd, jf. § 37 første ledd siste punktum.

Finansforetaket kan bare bli fri tilbakeføringsplikten på to måter, jf. § 37 annet ledd. Etter bokstav a blir foretaket fri forpliknelsen hvis kunden skriftlig erkjenner ansvar for transaksjonen. Etter bokstav b blir foretaket fri forpliknelsen hvis det «innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse» anlegger søksmål eller bringer saken inn for en utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov. Den utenrettslige tvisteløsningsordningen som anvendes i de fleste tilfeller er Finansklagenemnda Bank.

Det fremstår klart at søksmålsfristen på fire uker knytter seg til kundens bestridelse av kravet. Foretaket har med dette fire uker på seg til å anlegge sak fra mottakelse av kundens

bestridelse, med mindre det tilbakefører beløpet. Dette er presisert i Ot.prp.nr.94 (2008-2009) s. 118:

«Hvis kunden reklamerer i tide etter § 37 første ledd, må institusjonen enten tilbakeføre beløpet for den urettmessige belastningen, med fradrag for eventuell egenandel etter § 35 første ledd, eller innen fire uker bringe saken inn for nemnd eller domstol. Institusjonen har altså fire uker på seg til å avgjøre om kundens krav om tilbakebetaling av pengene er berettiget.»

Den omvendte prosessbyrden er ment å utgjøre en grunnleggende rettsikkerhetsgaranti for kunden. Den skal sikre at ikke kunder med legitime tilbakeføringskrav avskrekkes fra å gjøre disse gjeldende. Videre skal regelen hensynta kundens behov for likviditet. Kunder som opplever at kontoen er tømt, skal ikke henvises til en lang rettslig prosess for å få tilgang til midlene. Samtidig sikrer etterlevelse at finansforetakenes interne reklamasjonsorganer ikke kan omgå hovedregelen om at foretakene er ansvarlige for tap som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner, jf. § 35 første ledd. Formålet bak bestemmelsen er fyllestgjørende oppsummert i NOU 1994: 19 s. 183-184:

«Kommissjonen antar at prosesskostnader forbundet med tvist ikke sjelden medfører at kontohaveren unnlater å anlegge sak for domstolene selv om denne mener at en belastning av konto er uhjemlet. Institusjonen har på sin side økonomisk evne til å forskuttere prosesskostnader og vil kunne pulverisere eventuelle tap ved misbruk på brukernes betaling for tjenesten. Kommissjonen har på denne bakgrunn vært opptatt av å legge prosessbyrden på institusjonen ...

Paragrafen vil etter kommissjonens mening styrke kontohaverens stilling i de tilfeller kontohaveren mener at det er foretatt en urettmessig belastning. Institusjonen kan på sin side anlegge sak i de tilfeller den mener at kontohaveren har ansvaret for den urettmessige belastning ... og at sak vil føre frem bevismessig».

Erfaringer fra ID-juristen tilsier at finansforetakene ofte bryter sin forpliktelse til å tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, uten at saken bringes inn for finansklagenemda. I stedet gjør foretakene en intern vurdering, som for eksempel resulterer i tilbakeføring med fradrag av kr. 12 000, med henvisning til finansavtaleloven § 35 tredje ledd, eller unnlattelse av tilbakeføring med henvisning til forsettbestemmelsen i samme ledd.

Kunden informeres om foretakets vurdering i et svarbrev, hvor det samtidig oppgis at bankens «reklamasjonsbeslutning» kan påklages til banken. Kunden informeres videre enten om at bankens eventuelle klagesaksbeslutning kan bringes inn for finansklagenemda av *kunden selv*, eller at banken vil «vurdere» å bringe saken inn for nemnd eller domstol. Med dette villedes forbrukere aktivt om reklamasjonsprosessen. Enten formidles det at prosessbyrden påhviler kunden, eller så formidles det at kunden må påklage bankens vurderinger og konklusjoner.

Førstnevnte «prosedyre» bryter åpenbart med prosessbyrderegelen. Sistnevnte prosedyre fremstår også klart lovstridig, i det den pålegger forbrukerkunden en ekstrabelastning det ikke er dekning for etter finansavtaleloven § 37. Forbrukerkunden har allerede oppfylt sin forpliktelse ved å fremsette reklamasjon, og kan ikke pålegges å i tillegg fremsette klage på bankens interne vurdering av reklamasjonen.

Slike svarbrev, og den tilnærmingen ID-juristen møter fra foretakene i vår saksbehandling, gir inntrykk at det ikke er tale om enkeltansatte med manglende kjennskap til regelverket. Det synes i stedet å dreie seg om en relativt systematisk overtredelse av en sentral forbrukerrettighetsbestemmelse til ugunst for norske forbrukerbankkunder. Dette underbygges

av at ID-juristen som regel henvises av så vel saksbehandlere som mellomledere til å føre reklamasjonssaker etter bankenes interne klagesaksbehandlingsprosedyrer.

3. Eksempler på finansforetakenes praksis

Vedlagt denne redegjørelsen er eksempler på ulike finansforetaks tilsvarende til kundens reklamasjoner.

Som det fremgår av eksemplene, er det tale om foretak av alle størrelser som opererer i ulike lånemarkeder, hvilket underbygger at dette er en utbredt praksis.

Vedlagt ligger også et eksempel på informasjon om reklamasjonsbehandling som fremgår på et finansforetaks nettside, der kundene tilsynelatende henvises til en intern prosess som kan ta opptil seks måneder, hvilket fremstår uforenlig med tilbakeføringsplikten og søksmålsfristen i finansavtaleloven § 37 første ledd.

4. Kravet til god forretningsskikk

Vi overlater til tilsynsmyndighet å avgjøre hvordan overtredelsene eventuelt skal følges opp.

Vi vil imidlertid trekke frem kravet til redelighet og god forretningsskikk, jf. finansforetaksloven § 13-5, som vi mener er relevant ved vurdering finansforetakenes håndtering av kundens bestridelse av ansvar for uautoriserte betalingstransaksjoner. Vi viser til NOU 2001:23, hvor det fremheves at selv om bestemmelsen er en offentligrettslig regel, retter den seg mot nettopp forholdet mellom finansforetaket og dets kunder. Brudd på tydelige lovfestede regler, som finansavtaleloven § 37, fremstår relevant for å fastlegge innholdet i kravet til god forretningsskikk.

Mye taler etter vårt syn for den praksis vi her omtaler strider mot kravet til redelighet og god forretningsskikk. For det første er praksisen som nevnt helt klart lovstridig. Lovstridigheten er videre svært synbar for finansforetakene. Finansklagenemnda har gjort flere finansforetak, og finansnæringens hovedorganisasjon Finans Norge, oppmerksom på forholdet gjentatte ganger, se Finansklagenemndas [årsrapport](#) 2020 s. 13-14. Hvorvidt regelbruddet er bevisst eller beror på rettsvillfarelse, kan for øvrig ikke ha betydning. Det er å forvente at finansforetak er bevisste de lovpålagte forpliktelser som påhviler dem, særlig forpliktelser som er ment å sikre forbrukerkunders rettigheter.

For det andre kan den praksis vi her omtaler gi inntrykk av en systematisk illojal tilnærming til bankkunders tilbakeføringskrav, både hos enkelte aktører og på tvers av bransjen. Det synes ikke å være tilfelle at enkelte kundebehandlere eller beslutningstakere foretar feiltolkninger, men at flere finansforetak har en innarbeidet, lovstridig praksis. Vi vil i den forbindelse minne om at et av formålene bak ansvarsfordelingsreglene i finansavtaleloven § 35, er at finansforetakene motiveres til å sikre sine betalingssystemer. Når lovens prosessbyrderegler snus opp ned, flytter i praksis finansforetakene risikoen for angrep på betalingssystemene over på kundene. I den grad dette skjer i større skala – noe det synes å gjøre – har det uheldige konsekvenser for systemsikkerheten i finansforetakenes håndtering av betalingstransaksjoner.

For det tredje fremstår det skjerpende at finansforetakene i sine svarbrev aktivt villeder kundene om deres rettigheter, ved å oppgi at det er *kunden* som må bringe forholdet inn for finansklagenemnda eller domstolene.

5. Oppfølging fra tilsynsmyndigheter

Vi ber om at Forbrukertilsynet og Finanstilsynet følger opp denne henvendelsen, og iverksetter nødvendige og avskrekkende tiltak for å få slutt på finansforetakenes lovstridige praksis.

Hvis det er behov for ytterligere avklaring, ber vi om et møte med tilsynsmyndighetene hvor vi kan presentere problemstillingen muntlig.

Dersom dere har spørsmål til henvendelsen kan dere ta kontakt på post@idjuristen.no, eller på telefon 22 40 50 70 hverdager mellom kl. 10.00 og 15.00.

Med hilsen,
For ID-juristen,

Petter Omland
Prosjektmedarbeider/jurist, ID-juristen

Petter Omland

Fra: Petter Omland
Sendt: tirsdag 5. april 2022 09:05
Til: Petter Omland
Emne: VS: Reklamasjon sak

Fra: Reklamasjon
Sendt: fredag 22 oktober 2021 kl. 13:03
Til:
Emne: SV: Reklamasjon sak

Hei.

Saken din er sendt vårt interne klageorgan.

Egenandel på kr 12 000,- er midlertidig tilbakeført din kredittkortkonto i påvente av behandlingen av saken.

Krediteringen vil fremkomme på din neste faktura.

Banken forbeholder seg retten til å belaste deg for beløpet dersom banken, etter sine undersøkelser, mener at du som kunde har ansvar for transaksjonen.

Du mottar skriftlig svar fra klageorganet så fort de har behandlet saken din.

Med ønske om en fin dag.

Kunderådgiver
Reklamasjon

Tlf (+47 915) 03850
W www.eika.no

Eika Kredittbank AS
Raufossvegen 40, 2821 Gjøvik
Pb 1228, 2806 Gjøvik

eika. Ved din side

Fra: look.com>
Sendt: torsdag 21. oktober 2021 10:36
Til: Reklamasjon <Reklamasjon@eika.no>
Emne: SV: Reklamasjon sak

Hei

Vedlagt utfylt klageskjema og e-post om levering av vare.

Mvh

Sendt fra E-post for Windows

Fra: Reklamasjon

Sendt: torsdag 21. oktober 2021 kl. 07:29

Til:

Emne: SV: Reklamasjon sak

Hei.

Det holder med at du sender oss en e-post uten å legge det inn i skjema.

Med ønske om en fin dag.

Kunderådgiver

Reklamasjon

Tlf (+47 915) 03850

W www.eika.no

Eika Kredittdbank AS

Raufossvegen 40, 2821 Gjøvik

Pb 1228, 2806 Gjøvik

eika. Ved din side

Fra: <[redacted].com>

Sendt: onsdag 20. oktober 2021 16:35

Til: Reklamasjon <Reklamasjon@eika.no>

Emne: SV: Reklamasjon sak

Hei

Jeg ønsker å benytte meg av retten til å klage. Nederst på skjemaet står det at det skal signeres, holder det at jeg bare skriver sted navn direkte inn eller må jeg skrive ute skjemaet signere og skanne?

Mvh

Sendt fra E-post for Windows

Fra: Reklamasjon
Sendt: tirsdag 5. oktober 2021 kl. 12:26
Til: [redacted]
Emne: Reklamasjon

Hei

Viser til reklamasjonssak ^

Vi har dessverre fått denne saken avvist av Mastercard da belastningen er godkjent med sikker betalingsløsning. I dette tilfellet med BankID på mobil. Vi har derfor ingen tilbakeførselsrett når du har vært involvert i kjøpet og godkjent transaksjonen.

Selv om e-posten du mottok fra DHL Express virket troverdig, finner vi at du har opptrådt uaktsomt ved å gi ifra deg kortopplysninger og andre sikkerhetsopplysninger i en lenke du mottar på e-post.

Eika Kredittbank viser til de advarsler som er publisert fra media, banker og andre institusjoner som gjelder denne type svindel de seneste årene.

Misbruket er muligjort ved at du har oppgitt personlige BankID-opplysninger, som er i strid med Finansavtaleloven § 34 første ledd.

Vår beslutning er derfor at du holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000,- iht. finansavtalelovens § 35 (2), bokstav a.

Vi har tilbakeført kr. 19 712,02 til din kredittkortkonto.

Du har mulighet til å klage på denne avgjørelsen og vedlagt ligger generell informasjon om Eikas interne klageordning, samt klageskjema.

Vi gjør oppmerksom på at dersom klagen inneholder sensitive opplysninger må den sendes pr. post.

Hører vi ikke fra deg innen 3 uker så konkluderer Eika Kredittdbank med at avslaget aksepteres.

Med ønske om en fin dag.

Kunderådgiver
Reklamasjon

Tlf [\(+47 915\) 03850](tel:+4791503850)
W www.eika.no

Eika Kredittdbank AS
[Raufossvegen 40, 2821 Gjøvik](https://www.eika.no/raufossvegen-40-2821-gjovik)
Pb 1228, 2806 Gjøvik

eika. ved din side

This email and any files transmitted with it are confidential and intended solely for the use of the individual or entity to whom they are addressed. If you have received this email in error please notify the system manager.

This footnote also confirms that this email message has been swept for the presence of computer viruses.



@gmail.com>

According to your card dispute

Dispute - Nordea Norway <Dispute.Nordea.Norway@tieloevry.com>

Fri, Mar 25, 2022 at 1:15 PM

Hi,

Case number:

We have been commissioned to process your card dispute on behalf of Nordea.

1. The disputed transaction El corte Ingles Venta Dls has been approved by using BankID (3D Secure).

BankID is personal, and security codes and passwords must therefore not be disclosed or made available to anyone, not even to the police or the bank. This is stated in point 5 of the card agreement. Fraud via fake phone calls is very common and is regularly reported in the public domain. This means that you must be especially careful when receiving calls, as in this case.

According to the card agreement, you as the cardholder are in principle responsible for all transactions that are made with a card and approved with a personal security device, such as BankID. Furthermore, you are obliged to take all reasonable precautions to protect security codes and passwords (the so-called due diligence standard). This is also stated in the Finansavtaleloven § 34 (1).

We have assumed that the transaction has been confirmed with your personal BankID. In our opinion, the loss is due to the event of negligence you don't have been sufficiently aware of to prevent, as mentioned above. This means that you are responsible for a deductible of NOK 12,000 in accordance with the Finansavtaleloven § 35 (3).


As the amount you have complained about is lower to the deductible of NOK 12,000, you are not entitled to a compensation.

2. The disputed transaction from Power.no will be processed and the processing time may take up to 60 business days.

We will get back to you with more information as soon as possible.

Kind regards

[Quoted text hidden]

 Kortavtalen Nordea Bankkort.pdf
430K

Vs: Reklamasjon svindel

Petter Omland <petter.omland@idjuristen.no>

fr. 08.04.2022 09:48

Til: Petter Omland <petter.omland@idjuristen.no>

----- Videre sendt e-post -----

Fra: **(Rørosbanken)** <sbr@rorosbanken.no>

Dato: tir. 15. mar. 2022 kl. 15:30

Emne: Reklamasjon svindel

Til: mathiesen@outtrondhjem.no

Hei

Viser til tidligere korrespondanse vedrørende transaksjoner på _____ med valutadato den 12.12.2021. Dette gjelder følgende transaksjoner:

NOK 46.831,85 –

NOK 4.222,78 –

Begge transaksjonene er godkjent med BankID. BankID er _____ digitale signatur, dvs at hun har signert/godkjent kjøpene. Til orientering er vi ikke kjent med at hennes BankID har vært på avveie i dette tidsrommet.

Ut i fra at kjøpene er signert med BankID holdes _____ ansvarlig for egenandel på NOK 12.000,- pr transaksjon.

Kr. 34.831,85 er tilbakeført til konto

Dere har mulighet til å klage på denne avgjørelsen. Vedlagte klageskjema fylles ut og returneres sammen med eventuell dokumentasjon som kopi av SMS evt e-post som førte til transaksjonene.

Vi gjør oppmerksom på at dersom klagen inneholder sensitive opplysninger må den sendes pr. post.

Hører vi ikke fra dere innen 3 uker så konkluderer RørosBanken med at avslaget aksepteres.

Med vennlig hilsen

Kunderådgiver

RørosBanken, Postboks 304, 7361 Røros

Tlf: 72 40 90 00 / 975 60 486

<mailto:sbr@rorosbanken.no>www.rorosbanken.no

This email and any files transmitted with it are confidential and intended solely for the use of the individual or entity to whom they are addressed. If you have received this email in error please notify the system manager.



Volda, 25. januar 2022

BankID – svindel

Vi viser til mottatt kundeklagesak og gjeldande BankID-svindel.

Etter finansavtalelova § 34 skal eit betalingsinstrument nyttast «i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og skal herunder ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt»

I avtalevilkåra for BankID står at «Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer».

Det følger vidare av finansavtalelova § 35(3) 3. setning at kunden sjølv må bere tap som har oppstått, «dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter § 34 første ledd».

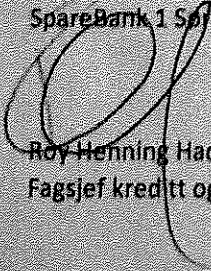
Bankens vurdering og konklusjon

Etter finansavtalelova blir det å oppgi sine personlege koder til tredjemenn, ansett for å vere eit forsetteleg brot på avtalevilkåra for BankID, og finansavtalelova § 35. Konsekvensen av dette er at kunden må bere tapet sjølv.

Banken kan med andre ord ikkje dekke tapet dykkar.

For det tilfellet at de er usamd i banken sitt avslag, gjer vi merksam på at de kan klage saka inn for Finansklagenemnda. De finn meir informasjon om korleis du skal gå fram på www.finkn.no

Med vennleg helsing
SpareBank 1 Søre Sunnmøre


Roy Henning Haddal
Fagsjef kreditt og juridisk



Saksnummer:

Trondheim, 14.09.2021

Vedrørende ditt kort nr.: 4771 xxxx xxxx 4154

Vi viser til din reklamasjon på følgende transaksjoner:

Date	Merchant	NOK Currency Amount	
	Eur 170,00 Internetcashbank.c		
	5	1 810,92	NOK
	ok 30000,00 Binance	30 000,00	NOK
	ok 36800,00 Binance	36 800,00	NOK

Våre undersøkelser viser at transaksjonene er godkjent ved bruk av dine sikkerhetsinstrumenter (BankID/BankID på mobil/personlig kode og kodebrikke). I og med at dine sikkerhetsinstrumenter er benyttet, anses dette som ditt ansvar.

Banken kan på denne bakgrunn dessverre ikke imøtekomme din henvendelse om refusjon.

Binance er en investeringsplassform som stiller med mulighet til å investere i kryptovaluta og blokkjedeteknologien. Ettersom innskuddet til Binance har gått gjennom som det skal, kommet inn på din konto og er investert videre i en blokkjedeadresse inne på siden, vil det si at de har levert sin del av varen. Dersom du trenger veiledning til hvordan dette fungerer, ber vi deg ta kontakt med Binance direkte. Ettersom du har fått det du har betalt for, har vi dessverre ingen reklamasjonsmulighet i dette tilfellet.

Ved mottak av en eventuell skriftlig innsigelse innen 14 dager vil saken bli vurdert sendt Finansklagenemnda/Forlikrådet for behandling.

Med vennlig hilsen

DNB Bank ASA
Kort- og bankreklamasjoner
Telefon: 23021100



Saksnummer:

Trondheim, 03.11.2021

Vedrørende ditt kort nr:

Vi viser til din henvendelse vedrørende følgende transaksjon, med påfølgende anmodning om at beløpet skal tilbakeføres til din konto.

Date	Merchant	NOK	Currency	Amount
06.10.2021	Visa , EUR 4950,00 Binance VALUTAKURS: 10,1780	50 381,26	EUR	4 950,00

Våre undersøkelser viser at du er blitt utsatt for det som kalles «phishing». Dette er dessverre et kjent fenomen som betyr at uvedkommende forsøker å få tak i sensitive opplysninger, som passord eller kortnummer, for å bruke dette til å belaste offerets bankkonto eller bruke dennes kredittilgang. Phishing kan også sees i sammenheng med ID-tyveri.

Når man trykker på lenker i phishing e-poster eller sms, får man gjerne beskjed om å oppdatere med brukernavn og passord, i tillegg til å logge seg inn med sikkerhetsinstrumenter. I noen tilfeller får man også beskjed om å legge inn kortnummer. Man blir ofte lurt til å tro at innlogging er på den nettsiden som henvendelsen tilsynelatende kommer fra (som for eksempel Netflix/Apple/Skatteetaten/bank/posten etc), mens man i realiteten føres til en falsk nettside. Svindelen gjøres mulig ved at man taster inn sikkerhetsopplysninger på den falske nettsiden og belastningen blir da autentisert med kortholders BankID.

Etter bankens alminnelige vilkår for kortbruk punkt 5.2 plikter kortholder å ta « alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet». Dette følger også av finansavtaleloven § 34 første ledd. Kortholder skal påse at uvedkommende ikke får kunnskap om personlige koder tilknyttet BankID.

Det er stor publisitet med advarsler mot å trykke på slike lenker og banken finner det grovt uaktsomt å gi sikkerhetsopplysninger på denne måten, selv om både henvendelsen og nettsiden fremstår som troverdige.

Vår konklusjon er at hendelsen dessverre faller inn under det som loven betegner som grov uaktsomhet, fordi man som kunde ikke har tatt tilstrekkelige forholdsregler for å beskytte sine sikkerhetsinstrumenter. Etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd andre setning, samt praksis fra Finansklagenemnda og domstolene, beklager vi derfor å meddele at du dermed selv er ansvarlig for å dekke egenandel inntil 12000 kroner.

Ettersom det misbrukte beløpet er høyere enn standard egenandel på kr 12.000 i henhold til loven, dekker banken beløpet ut over egenandelen.

38381,26 kroner av det totale misbruket er nå tilbakeført og beløpet er kreditert din konto.

Saken anses med dette som avsluttet fra vår side.

En eventuell innsigelse må skje skriftlig, og bes sendes til banken snarest. Ytterligere forklaring og dokumentasjon må da legges ved. Er du uenig i bankens avgjørelse etter at innsigelse er vurdert, må du selv klage saken inn for Finansklagenemnda/Forlikrådet.



Saksnummer:

Trondheim, 17.08.2020

DNB Hvitt Visa nr:

Vi viser til din henvendelse vedrørende følgende transaksjon (er), med påfølgende anmodning om at beløpet skal tilbakeføres til din konto.

Date	Merchant	NOK	Currency	Amount
08.08.2020	Revolut::7158:	25 090,84	EUR	2 300,00
08.08.2020	Revolut::0753:	100,00	NOK	

Våre undersøkelser viser at du er blitt utsatt for det som kalles «phishing». Dette er dessverre et kjent fenomen som betyr at uvedkommende forsøker å få tak i sensitive opplysninger, som passord eller kortnummer, for å bruke dette til å belaste offerets bankkonto eller bruke dennes kredittilgang. Phishing kan også sees i sammenheng med ID-tyveri.

Når man trykker på lenker i phishing e-poster, får man gjerne beskjed om å oppdatere med brukernavn og passord, i tillegg til å logge seg inn med sikkerhetsinstrumenter. I noen tilfeller får man også beskjed om å legge inn kortnummer. Man blir ofte lurt til å tro at innlogging er på den nettsiden som mailen tilsynelatende kommer fra (som for eksempel Netflix/Apple/Skatteetaten etc), mens man i realiteten føres til en falsk nettside. Svindelen gjøres mulig ved at man taster inn sikkerhetsopplysninger på den falske nettsiden og befestningen blir da autentisert med kortholders BankID.

Etter bankens alminnelige vilkår for kortbruk punkt 5.2 plikter kortholder å ta « alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet». Dette følger også av finansavtaleloven § 34 første ledd. Kortholder skal påse at uvedkommende ikke får kunnskap om personlige koder tilknyttet BankID.

Det er stor publisitet med advarsler mot å trykke på slike lenker og banken finner det grovt uaktsomt å gi sikkerhetsopplysninger på denne måten, selv om både e-posten og nettsiden fremstår som troverdige.

Vi forholder oss til avtalevilkår, Finansavtaleloven og Finansklagenemndas praksis i denne type sak. Det anses som grovt uaktsomt å etterkomme instruksene i slik type e-post hvor du har unnlatt å beskytte dine sikkerhetsanordninger. Etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd andre setning holder vi deg derfor ansvarlig for egenandel inntil 12000 kroner.

kroner av det totale misbruket er nå tilbakeført.

Vi viser for øvrig til lignende type sak som er behandlet i Finansklagenemnda med saksnummer 2017-649. Saken ligger tilgjengelig på: www.finkn.no.

Saken anses med dette som avsluttet fra vår side.

Ved mottak av en eventuell skriftlig innsigelse innen 14 dager vil saken bli vurdert sendt Finansklagenemnda/Forlikrådet for behandling. Ytterligere forklaring og dokumentasjon må da legges ved.

1. Nordea mottar din kortreklamasjon

For at Nordea skal kunne behandle kortreklamasjonen din, må du først sende oss et ferdig utfylt reklamasjonsskjema – enten per post eller digitalt. Du hører fra oss så snart vi mottar reklamasjonen din, avhengig av måten du sendte den på (fra én til ti dager).

Nordea har et samarbeid med TietoEvry. I noen tilfeller vil TietoEvry behandle din kortreklamasjon på vegne av Nordea.

2. Vurdering av saken

Nå vil vi behandle saken din og avgjøre om den kan behandles ut i fra mottatt informasjon, eller om vi trenger mer informasjon fra deg. I så fall kontakter vi deg og informerer om manglende dokumentasjon.

3. Saken behandles

Hvis vi konkluderer med at saken er klar for behandling, er neste steg å sende kortreklamasjonen videre for saksbehandling. Saksbehandlingen kan ta opptil seks måneder og kan noen ganger kreve korrespondanse med politiet, brukersteder (selger) og/eller andre banker.

4. Dokumentasjon fra brukerstedet (selger)

I noen tilfeller vil brukerstedet gi oss dokumentasjon knyttet til kravet ditt. I slike tilfeller vil vi videresende dokumentasjonen til deg så du kan se gjennom og kommentere den skriftlig.

5. Saken ferdigbehandlet

Etter seks måneder vil reklamasjonsprosessen være fullført, og saken din vil bli avsluttet i samsvar med den endelige avgjørelsen vår, som sendes til deg per post eller digitalt.

[English version of the Dispute procedure \(pdf, 1 MB\)](#)

Kortreklamasjoner knyttet til koronasituasjonen

På denne siden kan du lese eksempler på hva du skal gjøre i ulike situasjoner for å kreve refusjon.

Trenger du hjelp?

Kontakt oss

© 2022 Nordea Bank Abp, filial i Norge, Essendrops gate 7, Postboks 1166 Sentrum, 0107 Oslo, 920058817 MVA (Foretaksregisteret), BIC: NDEANOKK
Nordea Bank Abp, Helsingfors, Finland, 2858394-9 (Patent- og registerstyrelsen)