

Sander Olsen Keedklang Hans strøms gate 8 6002 ÅLESUND

Saksnummer: 006031/20 Trondheim, 29.01.2020

NB00008809

DNB Hvitt Visa nr. 4925 xxxx xxxx 2031, Kontonummer 1224 xxxx 465

Vi viser til din henvendelse vedrørende følgende transaksjon(er):

Date	Merchant	NOK
09.01.2020	Visa 100022, USD 515,42 CEX.IO VALUTAKURS: 9,0829	4 681,54

Du er blitt utsatt for det som kalles «phishing» et kjent fenomen som betyr at uvedkommende forsøker å få tak i sensitive opplysninger, som passord eller kredittkortnummer, for å bruke dette til å belaste offerets bankkonto eller bruke dennes kredittilgang.

De som ringer opplyser gjerne at det er tekniske problemer med PC-en til personen som mottar telefonen og tilbyr seg å hjelpe med å løse problemene. De instruerer personen til å laste ned et program som gir dem tilgang til å fjernstyre PC-en. Deretter får de personen til å logge inn i nettbanken sin og betale et lite beløp for hjelpen de gir. I den forbindelse skaffer de seg tilgang til personens nettbank og får personen til å legge inn nødvendige sikkerhetskoder.

Ifølge finansavtaleloven § 34 første ledd plikter kortholder å ta « alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet». Kortholder skal påse at uvedkommende ikke får kunnskap om personlige koder tilknyttet BankID.

Vi viser også til punkt 9 i avtalevilkårene for PersonBankID, hvor det fremgår:

PersonBankID er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden. Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller hustandsmedlemmer.

DNB sin helhetlige vurdering i saken er basert på din redegjørelse og opplysninger om hvordan transaksjonene er gjennomført. Etter bankens mening er det lite sannsynlig at Microsoft skulle opptre slik vedkommende har gjort i dette tilfellet. Du hadde heller ingen forsikring for at personen i telefonen faktisk er den han utga seg for å være. For at uvedkommende skulle kunne foreta belastningene må de ha fått tilgang på dine sikkerhetsinstrumenter/kortinformasjon. Når en fremmed person ringer deg og gir instrukser som gjør at de får tilgang til sensitive opplysninger, må det anses som grovt uaktsomt å etterkomme disse instruksene. Ifølge kortavtalens punkt 24 og finansavtaleloven § 35 tredje ledd svarer du for en egenandel på kroner 12 000 av tapet.

Det vises til at tilsvarende saker tidligere har blitt behandlet i Finansklagenemnda, og det er Finansklagenemndas oppfatning at kortholder holdes ansvarlig for egenandel inntil kroner 12 000.

Banken forholder seg til Finansklagenemndas praksis og peker i den forbindelse på saksnummer 2013-496 og 2014-474. Sakene ligger tilgjengelig på: http://www.finkn.no/.

Saken anses med dette som ferdigbehandlet fra vår side.

Dersom du er uenig i vår avgjørelse må du selv ta saken videre til Finansklagenemnda.

Med vennlig hilsen for DNB Bank ASA

Rune Drazkowski

Kort- og bankreklamasjoner Telefon: 73587042 / 23021100