

KONTRAKT MED KORT/KORTINNEHAVERE
FRA 01.03.2004

1. Avtalens parter

Den person/firma denne kontrakt er inngått med, er heretter kalt konto-/kortinnehaver. Kortutsteder og kredittgiver er Nordea Bank Norge ASA.

2. Søknad

Ved innsendelse av undertegnet søknad, gir søkeren kortutsteder fullmakt til å kontrollere at opplysninger som er gitt i søknaden er korrekte. Kortutsteder forbeholder seg retten til løpende kredittvurdering av sine konto-/kortinnehavere. Kortutsteder kan avslå en søknad uten nærmere begrunnelse.

3. Akseptering

Ved mottak av kortet ber vi konto-/kortinnehaver lese nøye gjennom betingelsene. Hvis konto-/kortinnehaver godtar disse, må kortet straks signeres. Betingelsene regnes som akseptert hvis konto-/kortinnehaver beholder kortet, men ikke umiddelbart signerer kortet. Hvis konto-/kortinnehaver ikke aksepterer betingelsene, skal han/hun umiddelbart klippe kortet i to og returnere dette til kortutsteder. Kortutsteder forbeholder seg retten til å endre kortregler og betalingsbetingelser med 1-en-månedskriftlig varsel. Ved vesentlige endringer forutsettes konto-/kortinnehavers aksept.

4. Den eller de personer/firmaer hvis signatur er påført søknadsskjemaet, bekrefter ved sin signatur riktigheten av opplysningene gitt i søknaden. Ved privatkort stiller den eller de som har undertegnet søknadsskjemaet seg som selvskyldner-kausjonist for rettidig betaling av samtlige fakturer som fremkommer ved bruk av kortet. Ved firmakort er firmaet ansvarlig for alle betalingskrav som oppstår som følge av utstedelse og anvendelse av kortet. Dette ansvaret består helt til kortet er innlevert kortutsteder. Konto-/Kortinnehaver selv er dog solidarisk ansvarlig for tap, dersom kortet er benyttet på et tidspunkt hvor konto-/kortinnehaver visste eller burde vite at det var fare for at firmaet ikke ville være i stand til å betale den derved stiftede gjeld, eller dersom kortinnehaver er medlem av firmaets ledelse eller styrende organer, eller er eier eller medeier i firmaet.

5. Kjøp av varer og tjenester

Kortutsteder tilbyr konto-/kortinnehaver å benytte kortet som betalingsmiddel ved enten Visa eller MasterCard tilsluttede brukersteder, avhengig av hvilket kort du har. Konto-/Kortinnehaver skal forevise kortet, og enten levere sitt kort til avtrykk eller registrere kortet i betalingsterminalen ved presentasjon av regning/nota. Kjøpet godkjennes ved pinkode eller signatur på notaen. Brukerstedet har anledning til å be om tilleggsidentifikasjon i form av f.eks. bankkort, forekort eller pass. Gjenpart av regning og debiteringsnota utleveres til konto-/kortinnehaver.

6. Kortutsteder gir konto-/kortinnehaver under særskilt angitte betingelser adgang til å disponere kredittgrensen i kortet ved å overføre disponibelt fra kortet til nærmere spesifisert konto i Nordea dersom en slik tjeneste er aktivisert.

7. Kortutsteder påtar seg ikke ansvar for feil ved brukerstedenes betjening av konto-/ kortinnehaver. Dersom kortet er benyttet til betaling av varer/tjenester, må eventuelle reklamasjoner over varen/tjenesten rettes til selgeren (brukerstedet). Slike reklamasjoner er kortutsteder uvedkommende. Transaksjoner/Kjøp som er godkjent av kortinnehaver ved signatur eller PIN-kode kan ikke tilbakekalles eller stanses. Dersom avtalen eller etablert praksis gir konto-/kortinnehaver adgang til å benytte kortet uten personlig kode eller underskrift, kan kortutsteder belaste konto-/kortinnehaver for beløpet.

8. Bruk av minibank/banktjenester

Ved elektroniske transaksjoner (minibank/betalingsterminaler) benyttes kortet eventuelt sammen med en tildelt kode (PIN-kode). Bruk av PIN-kode har samme rettsvirkning som signatur på en debiteringsnota. PIN-koden bør umiddelbart læres og makuleres. Dersom koden skrives ned, skal dette gjøres på en slik måte at andre enn konto-/ kortinnehaveren ikke kan forstå hva sifrene gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nær til kortet.

9. Ved bruk av kortet i utlandet gjelder Norges Banks valutabestemmelser. Kortutsteder kan gi opplysninger om disse bestemmelsene. Når kortet benyttes som Visa eller MasterCard kort utenfor Norge, blir beløpet i brukerlandets valuta omregnet til norske kroner på avregningsdagen i utlandet. Det vil som oftest være et tidsintervall mellom avregningsdagene. Omregningskursen er dagens kurs pluss et kurspåslag. Svingninger i valutakursene kan føre til gevinst eller tap sammenlignet med direkte omregning fra originalvaluta til norske kroner. Gevinst eller tap i denne forbindelse faller på kortholder.

10. Inndragning

Kortutsteder forbeholder seg retten til å frata konto-/kortinnehaver kort eller nekte fomyelse av kort når det foreligger saklig grunn for dette. Kortet regnes etter dette ugyldig som betalingsmiddel. Videre bruk av kortet vil medføre straffeansvar. Konto-/Kortinnehaver er pliktig til umiddelbart å returnere sitt kort til kortutsteder i makulert stand.

11. Konto-/Kortinnehaver og kortutsteder vedtar at tvister som måtte oppstå i forbindelse med signert avtale, skal avgjøres ved kortutsteders verneting som er i Oslo. Forøvrig kan konto-/kortinnehaver bringe forholdet inn for Bankklagenemda til uttalelse. Banken kan på sin side bringe forholdet inn for Bankklagenemda, dersom konto-/kortinnehaver bestrider ansvar for transaksjoner foretatt med kortet.

12. Konto-/Kortinnehaver kan gjennom enkelte kort Nordea Bank Norge ASA tilbyr, tegne særskilte forsikringsytelser. Vilkårene for disse fremgår i egne beskrivelser. Alle spørsmål i tilknytning til forsikringsytelsene (tvistes spørsmål) avgjøres direkte mellom konto-/kortinnehaver og forsikringselskapet.

KONTOBESTEMMELSER

1. Konto-/Kortinnehaver er kortutsteder skyldig den til enhver tid benyttede kreditt med tillegg av påløpne renter og omkostninger.

2. Konto-/Kortinnehavers individuelle kredittgrense skal ikke overskrides. Overskrides kredittgrensen belastes konto-/kortinnehaver gebyr og forsinkelsesrente etter de til enhver tid gjeldende satser.

3. For enkelte tjenester har kortet en belastningsgrense pr. transaksjon. Hvis regningsbeløpet overskrider belastningsgrensen, kan brukerstedet få autorisasjon av kortutsteder til å innvilge høyere beløp. Kortutsteder har anledning til å nekte og gi autorisasjon for et regningsbeløp. Belastningsgrensene tillates ikke omgått ved å utstede delregninger/notaer for samme kjøp.

4. Kortet er gyldig utløpsmåneden som er påført det enkelte kort. Kortet fornyes deretter for en tilsvarende periode, dersom det ikke er sagt opp eller annet er avtalt. Det utstede kortet er strengt personlig og skal ikke overdras til andre. Kortet er utsteders eiendom, men konto-/kortinnehaver har bruksrett til kortet så lenge det benyttes i samsvar med gjeldende vilkår og skal på forlangende leveres tilbake. Kortet leveres tilbake straks utløpsdato utgår.

5. Kortet er utstedt på person/firma, og skal kun benyttes av konto-/kortinnehaveren. Kortet er å betrakte som et verdipapir og må oppbevares på samme betryggende måte som sjekk, kontanter og andre verdisaker.

6. Hvis kortet tapes eller ikke er i konto-/kortinnehavers besittelse, skal konto-/ kortinnehaver uansett årsak, snarest mulig skriftlig informere kortutsteder om dette. Det samme gjelder dersom konto-/kortinnehaver har fått mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til den personlige koden. Telefonisk underretning skal bekrefte skriftlig. Kortutsteder forplikter seg etter melding om tapt kort å sperre kontoen, samt sende skriftlig bekreftelse på mottatt sperremelding til konto-/kortinnehaver. Kortutsteder forplikter seg til å dekke alle normale utgifter i forbindelse med en tapsmelding. Nytt kort utstedes til de enhver tid gjeldende betingelser.

7. Konto-/Kortinnehaveren svarer med inntil kr 800,- i egenandel for tap som skyldes andres urettmessige bruk av kortet, når tilhørende personlige kode eller annen liknende sikkerhetsprosedyre er brukt. Konto-/Kortinnehaveren svarer med inntil kr 8.000,- for tap som skyldes andres urettmessige bruk av kortet dersom:

a) konto-/kortinnehaveren eller noen betalingskortet er overlatt til, ved grov uaktsomhet har muliggjort misbruket, eller

b) misbruket er muliggjort fordi konto-/kortinnehaveren eller noen kortet er overlatt til, har unnlatt å underrette banken eller bankens utpekte medhjelper snarest mulig etter å ha fått kjennskap til at kortet er kommet bort eller innen rimelig tid etter at dette burde vært oppdaget.

Er misbruket av kortet skjedd i Norge, kan ansvaret etter annet ledd ikke overskride de belastningsgrenser som gjelder for det eller de bruksområder hvor kortet er benyttet. Begrensningene i annet og tredje avsnitt gjelder ikke, dersom konto-/kortinnehaveren eller noen kortet er overlatt til, forsettelig har muliggjort bruken av kortet. Begrensningene gjelder heller ikke for tap som er oppstått som følge av at konto-/kortinnehaveren eller noen kortet er overlatt til, har unnlatt å underrette banken snarest mulig etter å ha fått kjennskap til irregulær bruk av kortet. Konto-/ Kortinnehaveren svarer ikke for andres urettmessige bruk som finner sted etter at banken har fått underretning om at kortet er kommet bort eller at kode eller annen sikkerhetsprosedyre kan ha blitt tilgjengelig for uvedkommende. Konto-/Kortinnehaveren er likevel ansvarlig, dersom konto-/ kortinnehaveren forsettelig har muliggjort bruken. Uten hensyn til ansvarsreglene ovenfor er konto-/kortinnehaveren i alle tilfelle ansvarlig for tap som skyldes at konto-/kortinnehaveren har utvist eller medvirket til svik mot banken.

8. Ved adresse- eller annen endring av konto-/kortinnehavers status som har betydning for forholdet mellom konto-/kortinnehaver og kortutsteder, skal kortutsteder meddeles dette umiddelbart. Ved vesentlige endringer skal kortet snarest returneres i makulert stand. I slike tilfeller kan kortutsteder utstede nytt kort mot en avgift i.h.t. gjeldende prislister.

9. Bruk av Nordea Bank Norge's betalings- og kredittkort er underlagt Norges Banks bestemmelser. Betalinger i utlandet som krever spesielle lisenser eller tillatelser kan ikke foretas ved bruk av Nordea Bank Norge's betalings- og kredittkort.

BETALINGSBETINGELSER

1. Konto-/Kortinnehaver er pliktig å betale fakturaer utstedt av kredittgiver ved fakturaens angitte forfallsdato og etter gjeldende betalingsbestemmelser. Renter, månedsgebyr og innbetaling er beregnet på grunnlag av de til enhver tid gjeldende betalingsbestemmelser. Konto-/Kortinnehaver som ikke overholder denne bestemmelse risikerer å få inndratt kortet, og må da betale udekket saldo og eventuelle omkostninger.

2. Konto-/Kortinnehaver er innforstått med at kontoen belastes for årspris og transaksjonspris, og renter av den til enhver tid utestående saldo. Se forøvrig den til enhver tid gjeldende prislister.

3. Minste innbetaling på konto er 3% av den til enhver tid utestående saldo, minimum kr 250,- eller hele saldoen dersom den er mindre. Som alternativ kan konto-/kortinnehaver og kortutsteder avtale en fast innbetaling hver måned.

4. Når mislighold av kontoen resulterer i oversendelse til inkasso, vil konto-/kortinnehaver bli belastet gebyr i h.t. de til enhver tid gjeldende bestemmelser.

Bankklagenemndas uttalelse

INSTANS: Bankklagenemndas uttalelse

DATO: 1995-10-04

PUBLISERT: BKN-95060

STIKKORD: Erstatningskrav etter problemer med bruk av visa-kort i utlandet.

SAMMENDRAG: Under feriereise til England, leverte klager sitt Visa-kort i hotellresepsjonen som reserverte GBP 400,- på klagers konto. Ved en feil ble det i tillegg reservert GBP 800,-. Noe av dette ble avhjulpet, men klager fikk likevel redusert det beløp han hadde disponibelt på reisen. Når banken ikke hadde informert kortholder om en så vidt ufullkommen reservasjonsordning som her, fant nemnda at banken hadde opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt. Ferien var imidlertid ikke så vesentlig forringet på grunn av feilreservasjonen at klager hadde krav på erstatning av banken.

FORFATTER: Viggo Hagstrøm, Kristin Skrede, Erik J. Sandene, Ragnar Wiik og Ola Fæhn.

I. Saksfremstilling.

Klager, hans hustru og deres sønn på 16 år var på påskeferie i London fra 28. mars 1994 (mandag etter palmesøndag) til 5. april 1994. Ved ankomst hotell ... Inn betalte klager GBP 400,- (tilsvarende ca. NOK 4.400,-) kontant. Han leverte videre fra seg sitt Visa-kort, hvoretter hotellet fikk reservert GBP 400,- på klagers konto i innklagede bank. Ved en feil fra hotellets side (etter skifte av resepsjonsvakt) ble klagers konto reservert for ytterligere GBP 800,- (tilsvarende ca. NOK 8.800,-).

Klager hevder at familiens ferie ble delvis ødelagt som følge av at Visa-kortet etter forannevnte reserveringer ikke lot seg benytte, og krever at innklagede bank erstatte halvparten av kostnadene til hotell og flybilletter. Han har i det vesentlige anført:

Hotellet ble reservert pr. telefon et par uker før reisen startet. Til Bankklagenemndas sekretariats forespørsel om de samlede utlegg til hotell og flybilletter kan opplyses at tre flybilletter pluss flybuss etc. kostet NOK 5.000,-, mens hotellregningen lød på GBP 877,-, avrundet til NOK 9.000,-. Billettene til flyet var forhåndsbetalt. Klager hadde ca. NOK 10.000,- i kontanter og hadde beregnet at Visa-kortet hadde totalt NOK 18.000,-. Etter at klager hadde betalt GBP 400,- kontant ved ankomst med tillegg av at samme beløp ble Visa-autorisert, var kontoen tom etter at klager hadde kjøpt sko for GBP 400,-. Dette skyldtes at neste vakt i hotellresepsjonen hadde autorisert ytterligere GBP 800,-.

Klager anfører at familien levde som "bomser" i London og måtte søke restauranter som ikke hadde on-line Visa-kort. Familien måtte unngå desserter og kunne ikke kjøpe bøker, blader eller ting som gjør en ferie hyggelig, og måtte liste seg rundt som tyver. Klager anfører at det var påskestengt i Norge og umulig å få kontakt med noen hjemme som kunne hjelpe. (Ut fra klagers opplysninger og den fremlagte hotellregning fra Inn kan det synes som om klager har vært i telefonisk kontakt med innklagede bank i anledning forholdet onsdag morgen den 30. mars 1994, sekretariatets anmerkning.)

Klager anfører at han er blitt utsatt for to ulike feil, gjort av Visa/innklagede bank.

1. Visa Norge AS bokfører på klagers konto beløp uten hans vitende, signatur eller godkjenning. Det at klager på forespørsel gir et hotell lov til å ta et avtrykk av kortet, kan ikke tolkes som om klager gir samtykke til reservering av et beløp, selv om det er vanlig kredittkortpraksis. Klager har reist i embets medfør i 25 år og alltid trodd at hotellet skulle ha et avtrykk slik at de eventuelt kan sjekke om det er dekning for regningen. At Visa lager et system som gjør det mulig å reservere/ta penger på kontoen uten klagers signatur finnes det ikke hjemmel for verken i lovverket eller i Visa-kontrakten.

2. Visa har et så svakt sikkerhetssystem at en deltids resepsjonsdame på en nattevakt i London kan ringe et telefonnummer og få bokført kr 8.000,- vekk fra klagers bankkonto hjemme i Norge. Om dette har skjedd en eller to ganger, berettiget eller ikke, er ikke avgjørende. Dette må være en generell feil/svakhet ved systemet som det heller ikke er lovhjemmel for.

Klager opplyser at Inn ga to former for prisavslag. Hotellet dekket for det første GBP 50,- i telefonregninger og GBP 34,- til dekning av taxi fra bilutleiefirmaet til hotellet t/r. Hotellet tilbød videre rabatt på et fremtidig hotellopphold dersom familien ønsket å komme tilbake til hotellet.

Innklagede bank hevder å ikke være erstatningsansvarlig i saken, og har i det vesentlige anført:

Innklagede bank beklager de problemer klager ble påført under oppholdet i London, noe som skyldes feil fra hotellets side. Hotellet har da også påtatt seg ansvaret og tilbudt en kompensasjon.

Som vanlig er ved innsjekking på hotell, leverte klager fra seg kortet før betaling skulle skje. Dette muliggjorde den feil som oppsto. Hotellets hensikt er nettopp å reservere det beløp en antar regningen vil komme på. I realiteten betyr det at kunden ved å levere fra seg kortet godtar at hotellets regning "forskuddsbetales", dog slik at hotellet ikke kan få overført beløpet uten kundens underskrift. Innklagede bank kan ikke se at banken eller Visa har noe ansvar for det som har skjedd. Det var hotellet som gjorde feil, noe hotellet har innrømmet og påtatt seg ansvaret for.

Innklagede bank er innforstått med at klager bringer saken inn for Bankklagenemnda.

Innklagede bank fremlegger et brev av 17. oktober 1994 fra Visa Norge AS. Her heter det:

"Vi har mottatt Deres brev av 10. oktober 1994 vedlagt sakspapirer og korrespondanse med Deres kunde ... (klager).

Vi finner at Deres svar til kunden er dekkende for hendelsen, og vi kan ikke se at det skulle være noen grunn til å dekke deler av kortholders Englandsopphold. Kunden bruker uttrykket "sperret for forespurt beløp", og mener med det at han ikke får benyttet det som er tilgjengelig på konto. Dette er en prosedyre som alle kortselskaper må foreta for å sikre mot misbruk og overforbruk i forhold til saldo i dette tilfelle, eller innvilget kreditt for andre korttyper. Å reservere et beløp er selvsagt en sikkerhet for kortholder også. Reservasjon i forbindelse med debetkort presenteres ofte mer "dramatisk" enn ved kredittkort, som f.eks. Visa Premier Card.

Situasjoner som den kortholder beskriver, oppstår dessverre til tider nettopp fordi brukerstedet gjør feil. I dette tilfelle er det vår mening at brukerstedet har påtatt seg ansvar på en meget ryddig måte.

Vi vil ikke unnlate å nevne at de regler for reservasjon som var gjeldende på dette tidspunkt, hadde svakheter. Sparebankkort AS har i samarbeide med Visa Norge lykkes med å redusere antall reservasjonsdager fra 7 til 4, hvilket vi mener er mere i samsvar med en etterhvert meget rask elektronisk avregning. Visa Norge mener også at den informasjon Visa- kortholder får ved bruk av kontofon, kan bidra til å skape forvirring og usikkerhet.

Vi beklager selvsagt at en Visa-kortholder har møtt problemer."

Følgende dokumenter vedlegges i sin helhet til medlemmenes orientering:

- Bankklagenemndas sekretariats brev av 29. mars 1995 til klager
- Brev av 5. april 1994 fra Hotel Inn til klager
- Brev av 30. mars 1995 fra klager med opplysninger om reisens varighet, kostnader m.v
- Brev av 3. juni 1995 fra klager
- Bankklagenemndas sekretariats brev av 16. juni 1995
- Visa Norges brev av 28. juni 1995
- Kortkontrakt mellom klager og innklagede bank
- Bankklagenemndas sekretariats brev av 22. august 1995
- Klagers brev av 28. august 1995
- Bankklagenemndas sekretariats brev av 13. september 1995
- Klagers brev av 24. september 1995

Samtlige dokumenter i saken oversendes Bankklagenemndas formann, og vil også være tilgjengelige for medlemmene under behandlingen av saken i nemnda.

Klagen innkom Bankklagenemnda 15. desember 1994 og ble oversendt innklagede 21.12.1994 for uttalelse. Svar fra banken kom i brev av 4. januar 1994 (skal være 1995) bilagt brev fra Visa Norge AS til banken datert 17. oktober 1994. Dette ble så oversendt klager den 5. januar 1995 til orientering og for eventuelle kommentarer. Svar fra klager kom pr. telefax 27. mars 1995. Videre ble klager tilskrevet i brev fra Bankklagenemnda den 29. mars 1995. Svar fra klager foreligger i brev pr. telefax av 30. mars 1995. Dette ble oversendt banken i brev fra Bankklagenemnda datert 31. mars 1995 med opplysning om at saken ville bli behandlet i Bankklagenemnda i møte.

Klagen forstås slik: Klager krever en erstatning av innklagede bank i størrelsesorden kr 7.000,-.

II. Bankklagenemndas begrunnelse.

Klagers konto i innklagede bank ble først reservert for GBP 400,- og deretter GBP 800,- da han presenterte sitt Visakort ved innsjekking på hotell i London under ferieopphold med sin familie.

Systemet med forhåndsreservasjon antas å medføre en utrygghet for kortholderen, ved at kortet som en følge av reservasjonen eventuelt ikke lar seg benytte som forutsatt. Nemnda antar at banken hadde plikt til å informere klager om ordningen, særlig når ordningen er så vidt ufullkommen at feil fra brukerstedet kan medføre slike uriktige reservasjoner på kontoen som her. Kontrakten kan ikke ses å ha bestemmelser som regulerer forholdet. Banken har ikke anført å ha informert klager på annen måte. Nemnda antar derfor at banken har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt, og at det således foreligger et ansvarsgrunnlag.

For at klager skal ha krav på erstatning må klager og hans familie ha lidt et økonomisk tap som følge av bankens uaktsomhet.

Den foreliggende sak har her likhetspunkter med Bankklagenemndas uttalelse nr BKN-93027, hvor nemndas flertall viste til Rt-1992-1469. Det ble videre uttalt:

"Nemndas flertall finner på denne bakgrunn at klager har lidt et økonomisk tap om det kan antas at oppholdet i England ble vesentlig forringet pga. problemene ved bruk av Visakortet, dog slik at tapets størrelse regulært ikke kan fastsettes høyere enn til reisens kostende. Siden det dreide seg om et kortere opphold for innkjøp og teaterbesøk etc., og mye av tiden gikk bort til å håndtere de kjedelige problemene med kortet, antar flertallet at klager er blitt påført et økonomisk tap. Ved fastsettelsen må det imidlertid legges vekt på at klager tross alt fikk benyttet ca. kr 10.000,- av de innestående kr 16.000, på kontoen, og at reisen etter det beskrevne ikke kan ha fremstått som totalt bortkastet, selv om det åpenbart er skjedd vesentlige skår i gleden og nytten av den. Etter dette fastsettes tapet skjønnsmessig til kr 1.900,-."

For at det skal foreligge et økonomisk tap i saker som dette er det med andre ord ikke tilstrekkelig at de ferierende har hatt ekstra arbeid, ubehageligheter, tidstap og irritasjoner på grunn av bankens forhold. Ferien må ha blitt vesentlig forringet. I den foreliggende sak dreier det seg om et opphold over 9 dager, mens det i den foran refererte sak dreide seg om et kort weekendopphold. Selv om klager og hans familie ble påført arbeid, bryderi, ubehageligheter, og begrensninger i sin adferd under ferieoppholdet finner nemnda at ferien ut fra det opplyste likevel ikke fremstår som så vesentlig forringet at klager kan anses å ha lidt et økonomisk tap. Nemnda har ved denne vurdering lagt til grunn at klager har hatt til disposisjon et ikke ubetydelig beløp til forbruk selv om dette lå noe under de forutsatte kr 19.000,-. Nemnda er etter dette kommet til at klager ikke har krav på erstatning av innklagede bank som følge av problemene med Visakortet.

Uttalelsen er enstemmig.

III. Bankklagenemndas konklusjon.

Klager gis ikke medhold.

Oslo, den 4. oktober 1995

Sist oppdatert 7. september 2005

Bankklagenemndas uttalelse

INSTANS: Bankklagenemndas uttalelse

DATO: 2003-02-10

PUBLISERT: BKN-03016

STIKKORD: Misbruk av betalingskort - oppbevaring av kode sammen med kort?

SAMMENDRAG: Kortholder ble frastjålet lommebok med betalingskort fra sin parkerte bil. Kortet ble misbrukt ved minibankuttak på kr 6.400,-, før det ble sperret. Det var ingen forsøk med feilaktig PIN-kode. Bankklagenemndas flertall fant det mest sannsynlig at koden, eventuelt i dårlig kamuflert form, hadde vært oppbevart og kommet på avveie sammen med kortet, og at misbruket var mulig gjort ved grov uaktsomhet. Kortholder kunne derfor holdes ansvarlig for tapet i henhold til finansavtaleloven §35 (2) pkt. a. Nemndas mindretall ville avvise saken som uegnet for skriftlig saksbehandling.

Henvisninger: lov-1999-06-25-46-§35 (Finansavtalelov §35),

FORFATTER: Viggo Hagstrøm, Lars Engen, Kristin Bjørken, Jo Gjedrem, Paal Bjønness.

Henvisninger i teksten: lov-1999-06-25-46-§37 (Finansavtalelov §37),

I. Saksfremstilling

Denne saken er brakt inn for Bankklagenemnda av banken i henhold til finansavtaleloven §37, annet ledd, pkt b.

Tidspunkt for tap/tyveri: Mellom kl 18.15 og 18.50 den 5. august 2002.

Omstendigheter omkring tapet: Kortholder parkerte sin bil ved ... ca kl 18.15 tapsdagen. Da han kom tilbake fra sin bærtur ca kl 19.00, oppdaget han at en bilrute var slått inn og at hans lommebok som var gjemt i en konsoll i bilen, var stjålet. I lommeboken lå diverse betalingskort, blant annet hans ... Card Reserve som denne saken omhandler. Misbruker prøvde å foreta uttak med de andre kortene først på et senere tidspunkt, men dette var resultatløst.

Tapet ble oppdaget ca kl 19.00 på tapsdagen.

Tapet ble meldt og kortet sperret kl 19.52 på tapsdagen.

Urettmessige uttak/belastninger: Ett uttak på kr 6.400,- på ... kl 18.50.

Kortet ble senest benyttet av kortholder selv: Han har aldri selv brukt kortet.

Antall forsøk med feilaktig kode: Ingen

Banken hevder at koden må ha vært oppbevart sammen med betalingskortet. Kortet ble ikke benyttet av kortholder selv i tiden like før det kom på avveie. Det kan dermed utelukkes at misbrukeren kan ha avlest koden mens kortholder selv foretok uttak. Siden koden ikke kan leses ut av opplysninger som ligger lagret i kortet, er det ingen annen forklaring på at koden var kjent enn at den må ha vært nedtegnet av kortholder selv og gjort tilgjengelig for den som fikk tilgang til kortet. Kortholder har således på grovt uaktsom måte mulig gjort misbruket og kan holdes ansvarlig for hele tapet, jf finansavtaleloven §35, annet ledd, bokstav a og avtalevilkårene punkt 5.

Kortholder hevder på sin side at koden ikke var oppbevart sammen med kortet. Koden lå hjemme hos kortholder i en egen mappe. Kortholder hadde heller ikke nedtegnet koden til de andre kortene. Kortholder reiser spørsmålet om hvorfor han skulle ha nedtegnet en kode til et kort som han aldri brukte. E.D.T. (Minibankservice) har fortalt kortholder at det er sterkt overdrevet å si at en PIN-kode ikke kan « knekkes » med dagens teknologi. Dessuten fremgår det av Norges Banks notat av 3. desember 1993 at Norges Banks uttalelse kun ga uttrykk for Norges Banks *vurdering*. Det er også en kjent sak at profesjonelle tyver ofte har profesjonelt utstyr til å knekke koder.

Sekretariatet har avgitt en vurdering av tvisten i brev av 17.10.2002.

Klagen innkom til sekretariatet i brev av 24.9.2002 og ble oversendt innklagede for kommentarer i sekretariatets ekspedisjon av den 7.10.2002. Tilsvar foreligger i brev av 15.10.2002. Kortholder har tilskrevet sekretariatet i brev av 5.11.2002 og 18.11.2002. Sekretariatet har tilskrevet kortholder i brev av 17.10.2002 og 8.11.2002. Sekretariatet har tilskrevet banken i brev av 21.11.2002.

Følgende dokumenter oversendes i kopi til nemndsmedlemmenes orientering:

- Avtalevilkår.
- Transaksjonsdata.
- Kortholders brev av 20.8.2002.
- Kortholders brev av 11.9.2002.
- Klagen.
- Kortholders tilsvar av 15.10.2002.

- Sekretariatets vurdering.
- Kortholders brev av 5.11.2002.
- Kortholders brev av 18.11.2002.

Samtlige dokumenter oversendes Bankklagenemndas formann, og de vil også være tilgjengelige for medlemmene under behandlingen av saken i Bankklagenemnda.

Klagen forstås slik at banken krever å kunne holde kortholder ansvarlig for kr 6.400,-.

II. Bankklagenemndas begrunnelse

Bankklagenemnda har ved vurderingen av om klagen bør realitetsbehandles delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall Viggo Hagstrøm, Kristin Bjørken og Lars Engen finner at saken bør realitetsbehandles, og henviser i den forbindelse til begrunnelsen i bl.a. de tidligere sakene BKN-01017 og BKN-01052, som har dannet presedens. Det fremgår av opplysningene i den foreliggende sak at betalingskortet ble benyttet ved bruk av PIN-kode, hvor korrekt kode ble tastet på første forsøk, innen 35 minutter etter at kortholder ble frastjålet sin lommebok med kortet ved innbrudd i hans bil. Idet kortholder selv aldri har foretatt uttak med kortet, finner nemndas flertall det overveiende sannsynlig at koden, eventuelt i dårlig kamuflert form, må ha vært oppbevart og kommet på avveie sammen med kortet i lommeboken, i så fall i strid med kortholders erindring på dette punkt. Misbruket anses etter dette å være muliggjort ved grov uaktsomhet fra kortholders side, og banken kan holde ham ansvarlig for hele tapet på kr 6.400,-, jf. finansavtaleloven §35 (2) pkt a og de aktuelle kontoreglene pkt 5.

Bankklagenemndas mindretall Paal Bjønness og Jo Gjedrem finner at saken ikke er tilstrekkelig opplyst til at den bør realitetsbehandles. Mindretallet finner ikke å kunne legge til grunn at det er gjennom kortholders oppbevaring av koden sammen med kortet at den er gjort kjent for misbrukeren i strid med hans egen forklaring vedrørende dette. Når det etter den skriftlige saksforberedelsen i nemnda ikke har vært mulig å fastslå hvordan koden er blitt kjent for misbrukeren av kortet, anser mindretallet at tvisten bør løses ved behandling i domstolene, hvor de faktiske omstendighetene kan bli nærmere belyst. Mindretallet viser til nemndas tidligere praksis på området, og for øvrig til sin begrunnelse i bl.a. BKN-01038. Mindretallet vil bemerke at man er uenig i bankens anførsel om at det i denne saken fremstår som klart mest sannsynlig at uvedkommende klarte å foreta uttakene fordi koden har vært oppbevart sammen med kortet. Mindretallet vil i denne sammenheng vise til Ot.prp.nr.41 (1998-1999) på s 44 hvor det heter:

« Det bør understrekes at selv uten en lovfestet bevisbyrde-regel vil en nemnd eller en domstol ikke kunne legge til grunn at kunden har opptrådt grovt uaktsomt uten at det foreligger særskilte holdepunkter for dette. At PIN-koden er blitt brukt uten at kunden har noen forklaring på hvordan koden er kjent for uvedkommende, kan ikke være tilstrekkelig til å legge til grunn at kunden har opptrådt grovt uaktsomt og på dette grunnlag ilegges ansvar. »

Mindretallet finner etter dette at saken bør avvises fra behandling i henhold til Hovedavtalen §2-2 syvende ledd. Etter stemmegivning avga nemnda uttalelse overensstemmende med flertallets konklusjon.

III. Bankklagenemndas konklusjon

Banken kan holde kortholder ansvarlig for kr 6.400,- etter misbruk av hans betalingskort.

Oslo, den 10. februar 2003

Viggo Hagstrøm, Lars Engen

Kristin Bjørken, Jo Gjedrem

Paal Bjønness.

Bankklagenemndas uttalelser er rådgivende. Ved uttalelser som går imot banken, skal banken gi begrunnet melding til sekretariatet innen 3 uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt.