RETTEN I HORSENS
DOM

afsagt den 13. april 2021

Sag BS-34059/2019-HRS

[redacted]
(advokat Paul Lorenzen)

mod

Jyske Bank A/S
(advokat Ulrik Holsted-Sandgreen)

Denne afgørelse er truffet af dommer Kresten Trolle.

Sagens baggrund og parternes påstande
Sagen er anlagt den 30. juli 2019. Sagen vedrører, hvorvidt der er sket et misbrug af sagsøgeren, [redacted] et Visa/Dankort, i forbindelse med at han var i Polen, og om sagsøgte, Jyske Bank A/S, skal dække tabet, herunder om Jyske Bank har pådraget sig et ansvar i forbindelse med bankens behandling af indsi- gelsen fra[redacted]

Sagsøgeren, [redacted] har fremsat følgende påstand:
Principalt:
Sagsøgte tilpligtes at betale sagsøgeren kr. 17.205,16 med tillæg af sædvanlig procesrente (p.t. 8,05) fra stævningens indlevering til berammelse til betaling sker.

Subsidiært.

Sagsøgte tilpligtes at betale sagsøgeren et mindre beløb end kr. 17.205,16 efter rettens skøn - med tillæg af sædvanlig procesrente (p.t. 8,05) fra stævningens indlevering til berammelse til betaling sker.

Sagsøgte, Jyske Bank A/S, har fremsat påstand om frifindelse.

Dommen indeholder ikke en fuldstændig sagsfremstilling, jf. retsplejelovens § 218 a.

Oplysningerne i sagen
I perioden fra den 9. til den 13. september 2018 var [redacted] på ferie i Gdansk i Polen.

Det fremgår af sagen, at der i periode fra den 9. september kl. 17.00 til den 9. oktober 2018 er foretaget følgende transaktioner på [redacted] Visa/Dankort, som han har gennem Jyske Bank A/S:

Transaktion foretaget		Hævet på konto					
Dato	Tidspunkt	Dato	Firma	Beløb	Valuta	Afvist/Trukket	Bemærkninger
09-sep	17.00	11-sep	Cafe Aperitife	314,44	DKK	Trukket	
09-sep	20.30	11-sep	Restaurant La Pampa	230,00	PLN	Trukket	
10-sep	04.52	12-sep	Proassess 2Art	3699,00	PLN	Trukket	
10-sep	04.54	12-sep	Proassess 2Art	3270,00	PLN	Trukket	
10-sep	05.17		Proassess 2Art	5859,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugsgrænsen på 25.000 dkk ved brug i udlandet eller på udenlandske hjemmesi-

							der.
10-sep	05.17		Proassess 2Art	5859,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
10-sep	05.19		Proassess 2Art	3699,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
10-sep	05.19		Proassess 2Art	3699,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
11-sep	15.40	13-sep	Ul. Tracka 9/10	1150,94	DKK	Trukket	
12-sep	03.46		Proassess 2Art	3699,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
12-sep	03.46		Proassess 2Art	3699,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-

							der.
12-sep	03.47	14-sep	Proassess 2Art	1899,00	PLN	Trukket	
12-sep	03.48	14-sep	Proassess 2Art	515,00	PLN	Trukket	
12-sep	04.14		Proassess 2Art	508,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
12-sep	04.14		Proassess 2Art	508,00	PLN	Afvist	Afvist da beløbet rammer forbrugs-grænsen på 25.000 dkk ved brug i ud-landet eller på uden-landske hjemmesi-der.
13-sep	12.00		Holland House Residence	400,00	PLN	Afvist	Afvist med det sam-me af terminalen, da der ikke var forbin-delse til kortudste-der. (NETS)
13-sep	16.05						Kort spærret
23-sep	03.01		Telmore	1,00	DKK	Afvist	Afvist da kortet var spærret på det tids-punkt.
25-sep	05.07		Netflix	99,00	DKK	Afvist	Afvist da kortet var spærret på det tids-punkt.
25-sep	08.05		Netflix	99,00	DKK	Afvist	Afvist da kortet var spærret på det tids-

							punkt.
09-okt	12.35		Mobilepay	30,00	DKK	Afvist	Afvist da kortet var spærret på det tidspunkt.

Den 14. september 2018 underskrev [redacted] en indsigelsesblanket, hvor han gjorde indsigelse over fire transaktioner med Visa/Dankortet på i alt 9.383 PLN, der var blevet trukket af Proassess 2Art, og som var blevet bogført den 12. september 2018.

Ved mail af 18. september 2018 afviste banken [redacted] indsigelse. Af mailen fremgår blandt andet:

> "Vi har behandlet din kortindsigelse, og kan desværre ikke hjælpe dig.
> Grunden er, at de transaktioner du gør indsigelse mod, er godkendt ved brug af pinkode, transaktionerne er korrekt registreret og bogført, og dit betalingskorts chip blev aflæst.
> Der mangler derfor bevis for, at du ikke selv har deltaget i transaktionerne.
> Det er ikke muligt at vide, hvad der er foregået, hvorfor vi ikke kan godtgøre dig indsigelsesbeløbet."

Den 9. december 2018 indbragte [redacted] sagen for Det finansielle ankenævn, der den 12. juni 2019 traf afgørelse i sagen. Af afgørelsen fremgår blandt andet:

> "Ankenævnets bemærkninger
>
> Den 14. september 2018 gjorde klageren indsigelse mod fire transaktioner med hans Visa/Dankort, der var udstedt af Jyske Bank. Transaktionerne, der var foretaget, mens klageren opholdt sig i Polen, var på i alt 9.383 PLN, svarende til 16.744,63 kr. To af transaktionerne skete den 10. september 2018, og de to øvrige transaktioner skete den 12. september 2018. Betalingsmodtageren var C, som efter det oplyste havde branchekoden "Barer, natklubber, diskoteker".
>
> Ankenævnet lægger som anført af Jyske Bank til grund, at chippen på klagerens Visa/Dankort blev aflæst ved de ikke vedkendte transaktioner, at korrekt pinkode blev indtastet ved samtlige transaktioner, og at transaktionerne er korrekt registreret og bogført og ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Ankenævnet lægger herudover til grund, at Visa/Dankortet efter de omtvistede transaktioner var i klagerens besiddelse.'
>
> Af lov om betalinger § 98 følger, at registrering af brug af et betalingsinstrument ikke i sig selv er bevis for, at betaleren har godkendt transak-

tionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser, jf. lov om betalinger § 93.

Afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug.

Ankenævnet finder, at det ikke i sig selv kan tillægges afgørende betydning, at klageren i forbindelse med indsigelsen til banken i første omgang fejlagtigt antog, at alle fire transaktioner, som han gjorde indsigelse imod, var foretaget den 12. september 2018.

Det er uklart, om baggrunden for de omtvistede transaktioner beror på omstændigheder i forbindelse med, at klageren besøgte en natklub. Klageren har anført, at han besøgte en natklub med navnet F i tidsrummet cirka 00.30-03.00 natten til den 12. september 2018, og at han der betalte kontant efter to gange forgæves at have forsøgt at betale med sit Visa/dankort. Der er ikke registreret hæveforsøg med klagerens Visa/Dankort i det tidsrum, hvor klageren har oplyst, at han opholdt sig hos F. De omtvistede transaktioner med klagerens Visa/Dankort skete uden for det tidsrum, hvor klageren har oplyst, at han opholdt sig hos F. Det er uoplyst, om klageren besøgte F den 10. september 2018, og om F og C er identiske.

Ankenævnet finder herefter, at en afgørelse af sagen forudsætter en yderligere bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men som i givet fald må finde sted ved domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen, jf. Ankenævnets vedtægter S 5, stk. 3, nr. 4.

Ankenævnets afgørelse
Ankenævnet kan ikke behandle klagen. Klageren får klagegebyret tilbage."

Af Jyske Bank A/S' brugerregler om Dankort og Visa/Dankort fremgår blandt andet:

"4. Opbevaring af Dankort og Visa/Dankort PIN-kode
4.1 Kort
Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

…

4.3 PIN-kode
Din PIN-kode er personlig og må kun bruges af dig.

Du bør lære PIN-koden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen.

Du må ikke oplyse din PIN-kode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Når du indtaster din PIN-kode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til PIN-koden, skal du henvende dig til Jyske Bank med det samme og samtidig ændre PIN-koden til Dankort på mobilen.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive PIN-koden ned, bør du benytte en PIN-kode- husker.

…

8. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt
8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse
Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto er væsentligt højere end, hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren. Du skal henvende dig til Jyske Bank senest 8 uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

…

9. Tilbageførsel af betalinger som du ikke har godkendt
Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit Dankort eller Visa/Dankort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Jyske Bank snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i Jyske Bank, kan der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Jyske Bank senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto. Jyske Bank vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Jyske Bank igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Jyske Bank eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. afsnit 11. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Jyske Bank kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

10. Din pligt til at spærre kortet
10.1 Kort
Du skal kontakte Jyske Bank snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:

- Du mister kortet,
- En anden får kendskab til din PIN-kode,
- Du opdager, at kortet er blevet misbrugt,
- Du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- Du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

…

11. Dit ansvar ved misbrug af Dankort og Visa/Dankort
11.1 Dækning af tab
I tilfælde af, at dit Dankort eller Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person vil Jyske Bank dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 og 11.3 nedenfor. Det er Jyske Bank, der skal bevise, at tabet er omfattet afsnit 11.2 og 11.3.

11.2 Hæftelse og selvrisiko
Hvis dit Dankort eller Visa/Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt PIN-kode, skal du dække op til 375 kr. af det samlede tab. Du skal højest betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme PIN-kode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Dankort eller Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt PIN-kode, og

- Du har undladt at underrette Jyske Bank snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med Dankort på mobilen er bortkommet eller at uberettigede har fået kendskab til koden,
- Du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
- Du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Din samlede hæftelse kan ikke overstige 8.000 kr., selvom du hæfter med både 375 kr. og 8.000 kr. Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme PIN-kode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme PIN-kode er spærret samtidigt.

11.3 Hæftelse for fuldt tab
Du hæfter for det fulde tab, hvis PIN-koden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du har selv oplyst PIN-koden til den som har misbrugt dit Dankort eller Visa/Dankort, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet eller mobiltelefonen, til at be-

skytte PIN-koden, jf. afsnit 4 eller at spærre kortet, jf. afsnit 10. Hvis du har flere kort med samme PIN-kode, gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 11.3 for hvert kort, der er misbrugt.

11.4 Bortfald af ansvar
Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at Jyske Bank har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos Jyske Bank.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsløsning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse. Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af Jyske Banks ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil Jyske Banks aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet. Jyske Bank hæfter i overensstemmelse med betalingsloven for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet. Jyske Bank hæfter tillige i overensstemmelse med betalingsloven, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Jyske Bank ikke kræver brug af pinkode, medmindre du har handlet svigagtigt. Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i jyske Bank.

12. Jyske Banks rettigheder og ansvar

…

12.3 Jyske Banks erstatningsansvar
Jyske Bank er erstatningsansvarlig, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt."

Forklaringer
Der er afgivet forklaring af [redacted] har forklaret blandt andet, at han er statstjenestemand og er ansat på 39. år ved Banedanmark.

Han har været kunde i Jyske Bank i 15 år. Der har ikke tidligere været træk på hans kort, han ikke har godkendt.

Han har været i udlandet før. I august 2018 var han på Cypern og anvendte også kortet der, og der var der ingen problemer.

Han havde bestilt en miniferie med et fem-dages ophold i Gdansk. Det var en af hans arbejdskollegaer, der havde anbefalet ham at tage til Gdansk, fordi han er interesseret i 2. verdenskrig. Han bestilte flybillet ved Ryan Air, og han bestilte også hotelophold. Der var ingen med ham på turen.

I Gdansk så han krigsmusseer og historiske bygninger, og han så også banegården, da han er banemand, og han var nede ved havnen.

Han boede på et hotel på gågaden, hvor der var masser af liv. Han kan godt lide at sidde på en bænk og betragte folk.

Han havde danske kontanter med hjemmefra, og da han landede i Polen den 9. september 2018 vekslede 1.000 danske kroner til PLN. Han vekslede ikke yderligere kontanter på sin ferie.

Da han checkede ind på hotellet, registrerede de hans Visa/Dankort. Han skulle ikke bruge pinkode. Han havde betalt for hotellet hjemmefra, og hotellet skulle bare registrere hans kort. Terminalen stod på bordet.

Han fik lidt at spise og drikke i form af øl eller vin på hotellets cafe, Cafe Aperitife, og senere samme aften spiste han aftensmad på Restaurant La Pampa. Der fik han også øl og en halv flaske vin. Helt bevidst valgte han at bruge sit Visa/Dankort begge steder. Begge steder kom tjenerne hen til ham med terminalen, og han satte kortet med chippen i bunden af terminalen, og han brugte sin pinkode. Der var ikke nogen i nærheden, der kunne se hans kode. Terminalerne virkede begge steder første gang.

Da han havde spist på La Pampa, gik han rundt i byen og kiggede på livet. Han forlod La Pampa omkring kl. 21. Fra La Pampa gik han hen til hovedgaden, hvor der var liv, og han sad og nød livet. Han fik en øl på torvet, og omkring kl. 23 gik han ned mod haven. På vejen ned mod havnen kom han forbi et sted, hvor han lige kunne få en øl med på vejen. På vejen ned til havnen kom han forbi natklubben, han besøgte den næstsidste aften. Natklubben ligger i samme gade. Natklubben havde ikke nogen udendørs udskænkning. Han kom ned til havnen, og hvor der var et musiksted, hvor der var levende musik. Han satte sig ved et bord udenfor. Der kom forskellige mennesker hen til hans bord, og de skålede, men der var ikke nærmere kontakt. Han fik to halvliters øl og et glas rødvin, mens han hørte musik. Han havde ikke kortet fremme. Han havde kontanter på sig. Omkring kl. 01 sluttede musikken, og han gik tilbage til hotellet og sov til næste dag. Han var ikke på natklub natten mellem den 9. og 10. september 2018. Han gik hjem i seng, og han har ikke kendskab til de beløb, der blev trukket natten mellem den 9. og 10. Han kan ikke have haft sit kort fremme inden sine besøg på Cafe Aperitife og La Pampa.

Den 10. september 2018 gik han først hen på turistbureauet, og han gik rundt i byen og så på kirker og krigsmuseer, og han var også forbi banegården. Han spiste også ude den 10. om aftenen, og han betalte kontant for maden. Han havde dog kortet med sig. Han havde ikke sit Visa/Dankort fremme den 10., med-

mindre han skulle bruge det til at betale med. Han har kun sit kort fremme, hvis han skal bruge det til at betale med.

Den 11. september 2018 lavede han stort set det samme som dagen før. Han gik dog forbi en bank for at hæve nogle flere kontanter. Han hævede nok, hvad der svarer til 1.000 kr. I mellemtiden havde han vekslet yderligere danske kontanter. Han havde danske penge på sig hele tiden. I banken bad han en medarbejder om hjælp til at hæve penge fra automaten, som stod i forgangen i banken. Der var ikke andre til stede end ham og bankmedarbejderen, da han hævede penge. Når han spiste og drak i løbet af dagen, betalte han kontant.

Han drak ikke alkohol i løbet af den 11. september 2018. Om aftenen drak han alkohol. Han fik en øl på hotellet, mens han bearbejdede dagens indtryk. Han spiste aftensmad, og han fik en halv flaske rødvin og en cola zero eller Pepsi Max.

Der var en natklub i nærheden af hotellet, og der var hele tiden folk, der tilbød turister fribilletter. Han tænkte, at han ville se, hvad det gik ud på. Han valgte helt bevidst, at han ville tage på natklub den andensidste nat, og han tog derfor på natklub natten mellem den 11. og 12. september 2018. Han tog ikke på natklub natten mellem den 12. og 13. september.

På natklubben oplevede han mange søde kvinder og servitricer, som ville gøre alt, men de ville også gerne have, at han brugte penge. Man kunne få et privatshow, men det ønskede han ikke. Der var en, der dansede på polestangen, men til sidst ville de have, at han skulle have et privat show, men det ville han ikke, men han ville gerne give kvinderne en drink. Han sad i en sofagruppe, og der var også andre mænd og en kvinde, men ellers sad han alene. Der kom nogle af natklubbens piger og satte sig hos ham. I begyndelsen drak de ikke drinks. I første omgang ville han blot se, hvad natklubben var for noget. Han fik selv et par øl og en rom og cola. Pigerne drak ikke øl eller drinks. På et tidspunkt kom der en fra baren, som serverede shots, og pigerne fik også et shot. Han ved ikke, om han betalte for shotsne. Han fik to shots, mens han var på natklubben. Da han ville til at gå, blev han spurgt, om han ville have et privat show, men det ville han ikke. De kvinder, der dansede, skulle ikke have betaling. Han fandt ud af, at det hele handlede om, at man skulle have et privat show, og han fik også udleveret en prisliste. Han ville ikke have et privat show, men han ville dog gerne købe en drink til dem. Drinken kostede 300 PLN, fordi den var til kvinderne. Han havde godt nok lige hævet 600 PLN, men han besluttede at han ville betale med sit Visa/Dankort. Der kom en hen til bordet med en terminal, hvor der stod 570 PLN, hvilket svarer til 1.000 kr. Han så, der stod 570 PLN i displayet. Han placerede selv kortet i terminalen, og kortet var på intet tidspunkt ude af syne. Transaktionen blev afvist. Han fik at vide, at det kunne være forbindelsen, og han prøvede igen, men det lykkedes heller ikke, og han betalte derfor

kontant. Han kan ikke have betalt 515 eller 508 PLN. Kortet var i hans jakke i en lynlåslomme. Han kan ikke sige, at de ikke kan have distraheret ham, men det lagde han ikke mærke til. De kunne ikke have taget hans kort. Han forlod stedet umiddelbart efter, han havde forsøgt at bruge kortet. De forstod godt, at han var på vej hjem, da han ikke ville have et privat show.

Han så først de præcise transaktionstidspunkter en gang i november måned. På kontooversigten kunne han kun se datoerne, hvor beløbene var trukket på hans konto. Banken ville i første omgang ikke give ham oplysningerne, og han var derfor nødt til at gå til datatilsynet, hvorefter han fik den oversigt, der fremgår af den samlede fils side 111. Han vidste ikke, at der var nogen, der den 10. september 2018 havde forsøgt at hæve seks gange på hans kort. Han har ingen forklaring på hævningerne den 10. september 2018.

Han anmeldte sagen til det danske politi, som sagde, at de ville være behjælpelige, men de kunne ikke gøre yderligere, fordi forholdet var begået i Polen.

Han har ikke kunnet få nogen forklaring på, hvad der skete inden den 10., og han har ikke kunnet få oplyst, hvor den terminal, der blev anvendt, stod henne. Han er ikke blevet et hak klogere. Han ved kun, at han er blevet svindlet.

Der stod ikke Proassess 2Art nogle af de steder, han besøgte i Gdansk. Han tænkte, at det var måske var det, natklubben hed. Det var først senere, at han fandt ud af at det ikke var noget.

Han havde hjemmefra hyret et taxaselskab til at hente sig i lufthavnen og til at køre ham ud til lufthavnen igen. Da han blev kørt ud til lufthavnen, spurgte chaufføren ham, om han havde brugt sit Dankort på sin ferie, fordi chaufføren vidste, at der blev svindlet meget med Dankort i polen. Da han stod ud af taxaen, tjekkede han sin konto, og han kunne se, at der var hævet de to første beløb fra Proassess 2Art. Det var ca. 13.000 kr., der var trukket den 12. september 2018, og han ringede til Jyske Bank og spærrede kortet, og han troede, at alt var fryd og gammen. Da han ringede og spærrede kortet, fik han at vide, at han skulle lave en indsigelse, når han kom hjem til Danmark.

Han overlod ikke kortet til nogen på turen, og han havde kortet på sig hele tiden.

Den 14. september 2018 lavede han indsigelsen på bankens indsigelsesblanket, som han fandt på bankens hjemmeside. Han udfyldte den og gik ned i Jyske Banks afdeling i Skanderborg, som er hans afdeling, og afleverede den. De kunne ikke gøre noget ved indsigelsen, men de ville gerne sende den til indsigelseskontoret for ham.

Han kunne på hjemmesiden se, at han ville modtage en bekræftelse på, at de havde modtaget hans indsigelse. Han fik dog aldrig den bekræftelse. Han ringede til indsigelseskontoret, og de kunne bekræfte, at de havde modtaget hans indsigelse. Han fik at vide, at de ville sende sagen til Nets, og at han skule forvente, at der ville gå ca. 14 dage, og at han ville få at vide, hvis Nets havde yderligere spørgsmål.

Den 14. september 2018 kunne han se, at der var blevet yderligere beløb, og han spurgte banken om, hvordan det kunne lade sig gøre, når han nu havde spærret kortet. Han ringede til indsigelseskortoret, som sagde, at sagen ville blive sendt til Nets. Der gik så 17 minutter, hvorefter han fik at vide, at banken afviste sagen. Han synes, det er meget underligt. Han er søn af en bankdirektør, og han har altid fået at vide, at banken er til for ham.

Han forsøgte sig alle mulige steder for at få hjælp. Han var både ved Finanstilsynet og hos det polske politi. Hos det polske politi fik han oplyst, at de krævede, at han kom til Polen for at anmelde det, og at han i detaljer skulle kunne redegøre for, hvem han havde været sammen, og at han kunne risikere at blive anmeldt for falsk forklaring, hvis oplysningerne ikke stemte.

I september 2018 skrev han til Obsession, som han formodede, at det var sket hos, men han hørte aldrig fra dem, hvilket sikkert skyldes, at de havde prøvet at hæve pengene.

Han har i almindelighed sit Visa/Dankort i sin pung, og det havde han også på turen til Polen. Kortet har ikke været ude af syne, og han har stadig kortet.

[redacted] har forklaret blandt andet, at hun er advokat i Jyske Banks juridiske afdeling. Det har hun været i 18 år. Hun er specialist inden for betalingsret, og hun vil primært få sager vedrørende betalingsindsigelser.

Bilaget på den samlede fils side 111 blev lavet til ankenævnets behandling af sagen. De afviste posteringer fremgår ikke af kundens kontoudskrift. I banken har de adgang til et TPX-system, som dykker et lag dybere, og hvor man kan se, hvornår der er spurgt på en betaling. Man kan se, om betalingen bliver godkendt eller afvist. Så vidt hun ved, trækker TPX-systemet oplysninger direkte fra Nets. Ud fra systemet kunne de se, at nogle betalinger var blevet afvist, på grund af at man løb ind i maksimummet på 25.000 kr. pr. løbende 30 dage.

Der er også et system, der hedder CLARA, hvor man kan se, hvordan posteringerne er hos Nets. Der kan man se de gennemførte transaktioner.

De havde fra Nets fået oplyst, at branchekoden for transaktionerne var en natklub baseret på en firecifret kode, man kan se i TPX-systemet, som dækker over natklubber.

Det screenprint, man kan se på eksempelvis den samlede fils side 124, er fra bankens systemer. Hun har tidligere spurgt ind til, hvordan det kan være, at branchekoden er anderledes, end den der er registreret hos Nets, men hun kan ikke huske svaret. Angivelsen af ICC-koden beskriver, hvordan kortet har været anvendt. Man kan se, at kortet har været anvendt med en chip, og at kortet har været puttet ind i terminalen. Der har ikke været tale om en kontaktløs betaling. Betalingen har været foretaget ved, at kortet fysisk er sat ind i betalingsterminalen.

Hun blev involveret i sagen, da sagen kom for ankenævnet. Hun mener, at [redacted] havde sendt en mail til bankens afdeling i Skanderborg, og den blev sendt videre til hende.

Hun ved ikke, hvor hurtigt de normalt afviser indsigelser – det kan være meget forskelligt. Når indsigelsesteamet modtager indsigelser, har de et sæt standardmails. Hvis sagen hurtigt kan afvises, sætter de ikke alt muligt i gang. Indsigelsestemaet har adgang til både TPX og CLARA. Når der er gået noget tid, har de ikke adgang til alle oplysningerne, og de må så gå til Nets.

Hun ved ikke, hvorfor indsigelsesafdelingen svarede så hurtigt.

I reglerne vedrørende Visa-kort, er der regler for, hvornår man kan og må lave charge-back. Hvis der i forbindelse med en transaktion er anvendt chip og pinkode, og kunden er i besiddelse af kortet, er det en godkendt betaling, som ikke kan tilbageføres.

Hvornår en betaling bliver bogført, afhænger af, om det er en Dankort-transaktion eller en Visa-transaktion. På Visa-delen er der et par clearingsdage. Banken bogfører på baggrund af oplysningerne fra Nets. Der bliver kun bogført på baggrund af de bestillinger, der er godkendt i betalingskortsystemet hos Nets.

På baggrund af [redacted] skriftlige indlæg for ankenævnet, havde hun fået indtryk af, at han havde været til stede på natklubben begge dage.

Indsigelsessager vedrørende natklubber fylder godt hos banken.

Hun har i andre natklubsager set et tilsvarende mønster med, at der først bliver prøvet at hæve et større beløb og derefter et mindre beløb.

Banken påtager sig ikke at undersøge en sag nærmere ved at bede det pågældende sted om kvitteringer. I bankens behandling af sagen blev der foretaget en konkret vurdering af, om det giver mening at forsøge at rekvirere videomateriale, men det vil altid være i forbindelse med en politimæssig efterforskning. Banken må ikke selv kigge på overvågningsvideo fra andre steder. Banken kan sikre video fra bankens egne videoovervågningskameraer. Banken spørger ikke efter videoovervågning ved sager i udlandet.

Afvisningen af [redacted]indsigelse er efter hendes vurdering i overensstemmelse med reglerne.

Selvom et kort er blevet spærret, kan der godt efterfølgende ske bogføring af beløb, der er hævet, inden kortet blev spærret. Hun mener, det følger af betalingsloven, at banken ikke må undlade at trække pengene.

Når der kommer en indsigelse, kigger banken i TPX-systemet, men hun ved ikke, om banken altid gør det. Hun kan ikke sige præcist, hvad indsigelsesteamet gør. Men hun har selv været inde at se i TPX'en.

Hun ved ikke, hvordan det foregår i realtid på TPX'en. Hun ved ikke, om en fra Nets ved det.

Data fra TPX vil ikke nødvendigvis betyde, at man kan sige, at der er svindlet. De foretager en konkret vurdering i sagen. Det kommer an på kundens forklaring og tro og love erklæringen og oplysningerne i TPX.

Banken foretager altid en konkret vurdering, og man kan derfor ikke sige, at der er noget, som banken altid gør. Hun har selv været inde og vurdere oplysningerne i sagen, og hun har set på betalingerne og sammenholdt med kundens oplysninger, og hun kan ikke finde det bevist, at der har været andre end kunden, der har anvendt kortet. Hun kan ikke sige, hvad der skulle til, før sagen ville få et andet udfald. Hun har i en sag, hvor en kunde oplyste, at han havde været udsat for fysisk vold, givet kunden medhold og pengene tilbage, selvom der var anvendt chip og kode. Banken kunne ikke få pengene tilbage via Visasystemet.

Der findes nogle systemer i Nets, hvor man kan lave misbrugsrapportering.

Nets vil ikke lave en indsigelsesbehandling i en sag, når chip og pinkode har været brugt, og kunden fortsat har kortet. Nets vil simpelthen ikke tage sagen. Det fremgår af aftalegrundlaget med Nets.

Hun kan ikke huske, om der har været tilsvarende sager for ankenævnet, hvor kunden har fået ret.

Hun kender ikke noget til brasilianske måder at omgå noget med. Hun har ikke kendskab til, at der kan have været svindlet med pin og chip og kortet i lommen.

[redacted] har forklaret blandt andet, at han er systemudvikler hos Nets. Han er med på det overordnede design og med til programmere. Han har arbejdet hos Nets siden 1984.

Man indførte en chip på betalingskort, fordi magnetstriben var nem at kopiere og kunne overføres til et andet blankt kort. I en chip er der krypteringsnøgler, der forstærker sikkerheden, uanset om den bliver brugt kontaktløst eller med kontakter. Chippen bruger krypteringsnøglerne til at bevise sin ægthed. En chip er en lille kraftig computer.

Data og krypteringsnøglen er unik for hver eneste chip. Man kan ikke ud fra kortnummeret, man kan aflæse fra kortet, lave en chip.

Når man anvender chip på en betalingsterminal, er det kun chippen, der bliver læst. På en betalingsautomat kan det tænkes, at både magnetstriben og chippen bliver læst. Der ligger også et magnetstribeindhold i chippen, men det er lidt anderledes end det på selve magnetstriben.

Når et kort bliver brugt i en betalingsterminal, sker der først en aflæsning af chippen, hvor terminalen spørger, hvilke applikationer kortet har, fx om det er Dankort eller Visakort, og terminalen undersøger, om den matcher det. På Visa/Dankort er der to applikationer, og det er kun i Danmark, at man kan anvende Dankort-delen. Kortet svarer terminalen tilbage med nogle data om, hvad det understøtter, og hvor terminalen skal læse de data. Det kan være data om, hvordan transaktionen skal bekræftes – om det skal være i form af pinkode, underskrift eller fingeraftryk. Hvis der skal anvendes pinkode, beder terminalen om det. Man finder også ud af, om transaktionen skal ske online, og der har både chip og terminal vetoret, hvilket betyder, at hvis enten terminalen eller chippen kræver, at det skal ske online, skal det ske online. Hvis der skal anvendes pinkode, bliver den sendt, når terminalen går online, og den bliver sendt til Visa og rammer så Nets. Kortet bliver også bedt om at lave et kryptogram, som bliver sendt til udstederen, og i den forbindelse kommer krypteringsnøglerne i spil, da de sammen med transaktionsdata samt et tilfældigt tal, som terminalen generere, bliver brugt til at lave et kryptogram. Kryptogrammet vil altid blive forskelligt, da der kan vælges mellem 4 mia. tilfældige tal. Formålet med dette er at sikre, at man ikke kan optage gamle data og afspille disse igen og igen. I løbet af 0,1 sekund kommer der svar tilbage, hvor der også er et kryptogram. Kortet vil herefter kun godkende transaktionen, hvis kortet ved, at dets egen udbyder vil godkende transaktionen. Selve datastrømmen er ikke krypteret,

men kryptogrammet beskytter data. Kryptogrammet fra udbyderen bliver beregnet på samme måde, som kortet beregnede sit kryptogram på.

Han er med i en international gruppe, der var med til at lave specifikationerne til chipkortet. Normalt mødes de et par gange om året for at udveksle erfaringer. Han har aldrig hørt om, at det er lykkedes at kopiere en chip. Der bliver foretaget forsøg på andre angreb, men det er ikke lykkedes at kopiere en chip. For mange år siden, hvor man forsøgte sig med Danmønt, viste det sig, at det var muligt at måle på transaktionerne, men det er mange generationer af chip siden.

Der er eksempler fra Brasilien for en del år siden, hvor det viste sig, at der var et hul i systemet, hvor man ikke tjekkede, at data fra kort og kryptogram blev brugt igen, men det hul blev lukket før 2015. Det var et hul i det centrale system – det var ikke en fejl ved chippen.

Der er en sikkerhedsundersøgelse i gang, hvor man forsøger at kopiere en chip. Forsøget har været i gang i nogle måneder. Man har givet de pågældende oplysninger om, hvordan chippen nogenlunde fungerer, og at der er sensorer i chippen, men til trods herfor, er det ikke lykkedes at kopiere en chip eller data fra en chip. Ved en tidligere undersøgelse havde man givet oplysninger om, hvad krypteringsnøglerne var, men selv med den oplysning, var det ikke muligt. Det nuværende forsøg bliver gennemført med en supercomputer og avanceret udstyr, hvor man forsøger at skrælle lag af chippen.

Hvis man kigger på, hvor mange krypteringsnøgler der findes, så er det et 1-tal og 33 nuller, så det er ingen farbar vej at gætte, og det at optage transaktionsdata kan ikke bruges til at lave nye transaktionsdata.

Når et kort med en chip bliver brugt, ved man, at kortet er til stede ved brugen.

Nets har fulgt de standarder for chip, som blev lavet af Visa og Mastercard. Dankortet lagde sig op ad Visas standarder. Man har nu rundet 10 mia. kort, der alle bruger samme standard – også i de hårde miljøer, hvor man oplever, at der bliver foretaget angreb.

Det er samme type terminaler, der bliver brugt overalt. Terminalen er ikke specielt sikkerhedskritisk. En transaktion, der bliver afslået, kan ikke senere bruges til at lave falske transaktioner. Det gør sig gældende for alle godkendte terminaler.

I princippet kan ske en mellemlagring af nogle oplysninger i terminalen, men det er ikke data, der kan anvendes til nye transaktioner. Oprindelig brugte man mellemlagring, fordi terminalerne skulle ringe op over telefonnettet. Mellem-

lagring kan også forekomme ved transaktioner, hvor der er brugt pin og chip, men det er ikke normalt længere. Når man ser på den samlede fils side 111, kan man se, at transaktionerne er sket i realtid.

Nets har ikke kendskab til Proassess, og han er ikke stødt på navnet før. Han sidder i Nets' udviklingsafdeling.

Han ved ikke, om Nets vil kunne oplyse, hvor en terminal står henne, men man kan nok se, hvor den burde stå henne. Man kan se, at en terminal er tildelt en speciel forretning. Hvis fx Bilka har 50 terminaler, og en terminal bliver hugget, ryger pengene fortsat til Bilka, men fysisk ved man ikke, om terminalen stod i Bilka, da man lavede transaktionen.

Nets har ikke noget med Norwegian. Norwegian er ikke Nets' kunde.

Det afhænger af terminalen, om man kan annullere en betaling.

Når beløbet er hævet, vil det være charge back-reglerne, der afgør, om man kan få beløbet tilbage. De regler, der gælder for Visa-systemet, siger noget om, hvorvidt man kan være afskåret fra at lave charge-back. Han kender ikke reglerne for charge-back særligt godt. Han ved, at de er komplicerede. Han vil tro, at man sikkert kan lave charge-back rent teknisk.

Man kan ikke klone betalinger, når der er anvendt pinkode og chip. Man kan måske forsøge at sende data ad flere veje ind i Visa-nettet, men der vil de mødes, og der vil være dubletter. Kortdata vil være de samme, men transaktionsnumrene skal hele tiden vokse, og man må derfor ikke se dubletter eller det samme nummer.

Han arbejder ikke med indsigelser, men nogle gange henvender Nets' folk fra Fraud-afdelingen sig til ham.

Et bilag som det, der fremgår af den samlede fils side 124, kender han ikke. Han kan dog se, at de data, der fremgår, er baseret på en lille del af de data, der er i systemet. En del af de oplysninger, der fremgår, er baseret på oplysninger fra terminalen, fx kan man se, at kortet var til stede, og at der blev anvendt pin. Oplysningen om forretnings kategori, er en oplysning, som dem, der driver terminalsystemet, lægger på.

Alle terminaler skal være certificeret efter samme standarder. Man kan godt ændre i softwaren på terminalerne efterfølgende, men den kan ikke producere falske transaktioner.

Nets overvåger for usædvanlige betalingsstrømme, og i den forbindelse ser man på, om det er et usædvanligt forbrugsmønster. Man ser i den forbindelse på forskellige ting, og i den forbindelse er der et sammenspil mellem computere og mennesker.

Han vil tro, at robotten vil reagere på et sådan mønster, som fremgår af den samlede fils side 111, men han tør ikke sige, om det tæller med som mistænkeligt. Der er nogle ting, som automatisk vil lukke kortet og alarmere. Det er muligt, at man vil lukke kortet, men i visse tilfælde vil man måske lade det køre, selvom det ser mærkeligt ud og så slå til næste gang. Han ved ikke, om Jyske Bank laver en overvågning, men det er Nets, der har de bedste transaktionsoplysninger.

På Dankortet laves der clearinger 10 til 12 gange i døgnet, og på Visa er det en gang i døgnet.

I begyndelsen gik der 28 bankdage, inden butikkerne fik deres penge. Han mener, at pengene nu bliver overført næste nat. Han tænker, at det vil ske efter, beløbet er trukket på kundens konto. Det afhænger af den konkrete aftale med butikken.

Mange systemer bygger alene på en enkelt finansiel transaktion, men ved fx benzinstandere, hvor man ikke kender beløbet på forhånd, vil der være to transaktioner.

Han ved ikke, om Nets vil se på en sag, hvor der er brugt pinkode og chip – man ved i en sådan situation, at det fysiske kort har været til stede, når der er brugt pinkode og chip.

Hvis kortet har været stjålet, er der flere misbrugsscenarier.

Parternes synspunkter

[redacted] har i sit påstandsdokument anført følgende:

> "…
>
> Det gøres gældende,
>
> at sagsøger ikke har medvirket til gennemførslen af de transaktioner, der er fremsat indsigelser overfor,
>
> at sagsøger ikke – heller ikke ved uagtsomhed – har medvirket til, at kortel ler Pinkode er udleveret således, at tredjemand har kunnet misbruge sagsøgers kortoplysninger,
>
> at sagsøgte herefter efter lov om betalinger § 98, har bevisbyrden for, hvorledes betalingen er foregået, herunder at betalingen er korrekt registreret,

at sagsøger har godkendt transaktionen, og at de personlige sikkerhedsforanstaltninger er blevet anvendt,

at først når sagsøgte har bevist, at sagsøger kan have gennemført transaktionerne, skal sagsøger bevise, at den ikke er foretaget af ham,

at sagsøgte ikke har løftet denne bevisbyrde, hvorfor hævninger ikke skal belastes sagsøgers konto, og at der derfor skal afsiges dom i overensstemmelse med påstandene.

Om anvendelsen af kortet i Polen oplyser sagsøger:
Sagsøger ankom til Gdansk i Polen søndag den 9. september 2018 kl. ca. 15.00. Ved indtjekning på "Holland House Residence" i Gdansk afgav han – som det er normalt – kreditkortoplysninger uden pinkode.
"Holland House Residence" forsøgte i øvrigt efter afrejse torsdag den 13. september 2018 23 12.00 at hæve 400 zloty svarende til ca. 700 danske kroner. Det fremgår af bilag 9, at dette skyldes en fejlekspedition. Normalt reserverer et overnatningssted et depositum ved ankomsten, og til brug for det modtager de kreditkortoplysninger uden brug af Pinkode. Da sagsøger imidlertid havde betalt opholdet hjemmefra ved bookingen, skulle der ikke betales depositum. Det reserverede beløb skulle derfor annulleres ved afrejse. Her har man
forsøgt at opkræve det jf. bilag 9 ved en fejl.

Til "Holland House Residence" er knyttet en restaurant "Cafe Aperitife", hvor han, efter at have installeret sig på værelset, spiste sen frokost. Måltidet blev betalt med Dankort ved anvendelse af Pinkode. Beløb 314,44 kr. Denne betaling er registreret i bilag 2 kl. 17.00

Sagsøger spiste aftensmad på restaurant "La Pampa". Måltidet blev betalt med Dankort ved anvendelse af Pinkode. Beløb 230 zloty svarer til 402 danske kroner. Denne betaling er registreret i bilag 2 kl. 20.30.

Ved et arrangement bl.a. med musik ved havnen i Gdansk blev anvendt kontanter medbragt fra Danmark. Dette sluttede lidt over midnat, hvor han tog til overnatningsstedet.

De næste dage var sagsøger turist, og anvendte medbragte kontanter.

Sagsøger hævede tirsdag den 11. september 2018 kl. 15.40 i en polsk bank et beløb, som svarer til danske kroner 1.150,94. Der henvises til bilag 2

Fra tirsdag den 11. september 2019 om aftenen og indtil onsdag den 12. september 2018 ca. kl. 3.00 var sagsøger på natklub, hvor han, kort før han forlod stedet, 2 gange forsøgte at betale regningen på 570 zloty svarende til ca. 1000 kr. med Dankort uden resultat. Herefter blev beløbet betalt kontant.
Øvrige hævninger og forsøg på hævninger har sagsøger ikke medvirket til.

Det gøres gældende,

At sagsøger har fulgt sagsøgtes vejledninger for kortspærring og indsigelser,

at sagsøgte derfor har påtaget sig de forpligtelser, som fremgår af lov om betalinger og egne regler, jf. bl.a. bilag 11 og 12,
at sagsøgte ikke har dokumenteret, at sagsøgte har gennemført procedurerne, der er stillet i udsigt, når der kommer en indsigelse,
at sagsøger først ved sagsøgtes meddelelse af 21. februar 2020 erfarer, at lovede procedurer ikke er iværksat overfor Nets,
at en bank er nærmest til at vide, hvilke oplysninger, der bør indhentes, når der kommer indsigelser fra en forbruger,
at det derfor ikke kan bebrejdes sagsøger, at han ikke har efterspurgt konkrete oplysninger,
at retten kan lægge til grund, at procedurer i bilag 11 og 12 ikke er sket,
at Sagsøgte uden grund – og til skade for sagsøger - har fraveget egne regler - bilag 12 - for behandlingen af indsigelser, herunder ved at afvise betaling / tilbageføre de trukne beløb,
at gennemførte procedurer ville dokumentere, at sagsøger ikke har medvirket ved hævningerne, eller som følge af uforsigtighed har gjort dem mulige,
at sagsøgte ved ikke at gennemføre procedurerne, efter lov om betalinger er forpligtet til at friholde sagsøger for ethvert tab,
at sagsøgte tillige har pådraget sig et erstatningsansvar overfor sagsøger ved ikke som lovet at give ham den hjælp, som han er stillet i udsigt ved bilag 11 og 12, og
at sagsøgers tab kan opgøres til det påstævnte beløb.

Om sagsøgers indsigelse mod hævningerne oplyser sagsøger:
På vej til lufthavnen bliver sagsøger af taxachaufføren gjort opmærksom på, at der svindles med Dankort i Gdansk. I lufthavnen konstaterer sagsøger vha. netbank, at der er bogført hævninger på i alt ca. 12.200 kr., og han spærrer straks sit kort. det følger af kontoudtoget, at hævningerne den 12. september 2019 er overført til Proassess 2Art sp42404.

Transaktionstidspunkterne fremgår ikke af kontoudtogene.

Derfor indeholder indsigelsen – bilag 1 – to undskyldelige fejlantagelser, nemlig: at hævningerne har noget med natklubbesøget at gøre, og at "Proasses 2 Art" er natklubbens navn eller natklubbens kontohavers navn.

Transaktionstidspunktet får sagsøger først oplyst efter at klage til datatilsynet og forbrugerombudsmanden var indgivet.

Sagsøger har ved bilag 1 dokumenteret, at sagsøger har overholdt sagsøgtes regler for indsigelse.
Ved opfyldelsen af provokation 1 den 21. februar 2020 har sagsøgte oplyst, at der ikke er korresponderet med Nets.

Det er ikke nyt, at systemet har registreret "Proassess2Art", som den der har hævet beløbet på sagsøgers konto. Det fremgik af sagsøgers indsigelse – bilag 1 - ud-

arbejdet på baggrund af de oplysninger, som fremgik af sagsøgtes kontoudtog for sagsøgers konto.

Det gøres endeligt gældende,

at det må komme sagsøgte processuelt til skade, hvis der ikke på nuværende kan fremskaffes oplysninger fra Polen,

at dette må betyde, at sagsøgte skal bevise, at der ikke ved at anvende den i bilag 12 angivne procedure var muligt rettidigt at få betalingen tilbageført og/eller fremskaffe fyldestgørende oplysninger fra Polen, og

at løfter sagsøgte ikke denne bevisbyrde, må retten lægge til grund, at det forholder sig påstået af sagsøger, herunder at der er tale af en misbrugssituation, som sagsøger ikke skal hæfte for.

Skønt opfordret dertil, har sagsøgte ikke fremlagt samtlige transaktionsdata, herunder men ikke kun:

a) dokumentation for hvilke terminaler hævningerne – og forsøg herpå - er sket fra, herunder terminalernes fysiske placering/ butikstilknytning,

b) dokumentation for, hvem der ejer terminalerne, og hvem, der er brugere af terminalerne,

c) dokumentation for, at de hævninger, som "Proasses 2Art" har foretaget / forsøgt foretaget, er sket ved anvendelse af sagsøgers dankortchip og sagsøgers pinkode,

d) dokumentation for at træk af betalinger fra "Proasses 2Art" er forsøgt tilbageført, af sagsøgte samt redegjort for, hvorfor dette ikke er sket, og

e) dokumentation for at sagsøgte er forsøgt at indhente bevis for, at sagsøger har været tilstede på hævestedet og/eller hævetidspunktet og / eller, at sagsøger har medvirket ved hævningerne, ved fremlæggelse af faktura eller oplysning om, hvad der var købt ved transaktionen, evt. adgangsdokumentation og videoovervågning, der viser sagsøgers tilstedeværelse, Korrespondance med beløbsmodtageren, herunder den dokumentation, der måtte være udleveret af beløbsmodtageren.

Det gøres gældende,

at det skal have processuel skadevirkning for sagsøgte, at oplysningerne ikke er fremskaffet inden rimelig tid efter sagsøgers indsigelse.

Det er ubestridt, at sagsøger har haft sit Dankort med hjem til Danmark og at han har været i Gdansk på transaktionstidspunkterne. Sagsøger har på intet tidspunkt udlånt kortet.

Om sagsøgers kort har været franarret ham i kort tid som et "tryllekunstnertrick", kan han ikke vide, ligesom han heller ikke kan vide, om der er sket kopiering af chip og andre oplysninger lagret på kortet, samt afluring af Pin Kode. Sagsøgte har ikke bevist, at kortet er brugt af sagsøger ved transaktioner i Gdansk, hverken ved dokumentation af terminalens fysiske placering, forretningsstedets placering eller anvendt IP-adresse. Dette må være oplysninger, som Nets og sagsøgte kan fremskaffe eller har I deres besiddelse. Sagsøger har ingen mulighed for at fremskaffe oplysningerne.

Sagsøgte har derfor ikke bevist, at transaktionen kan være gennemført af sagsøger.

Sagsøger vil redegøre, hvad sagsøger har gjort for at får sagen oplyst og beløb tilbage betalt efter sagsøgtes afvisning.

…"

Jyske Bank A/S har i sit påstandsdokument anført følgende:

"…

Til støtte for den nedlagte påstand gør Jyske Bank gældende, at de 4 omhandlende betalinger er foretaget ved anvendelse af betalingskortets chip og ved indtastning af rigtig PINkode i første forsøg. Betalingerne er korrekt registreret og bogført i betalingskortsystemet, der på betalingstidspunkterne ikke var ramt af tekniske svigt eller andre fejl. Jyske Bank herefter har løftet sin bevisbyrde efter betalingslovens 5 98.

Det gøres gældende, at det herefter påhviler [redacted] at bevise eller sandsynliggøre, at hans PIN-kode er blevet afluret, og at betalingskortet er anvendt af andre end af ham selv, og at han ikke har løftet denne bevisbyrde.

Retten skal ved bedømmelsen navnlig lægge vægt på, at [redacted] har erkendt, at han ifølge egne oplysninger var i besiddelse af betalingskortet på betalingstidspunkterne.

[redacted] har desuden erkendt, at han på eller i tilknytning til betalingstidspunkterne har været fysisk til stede i den natklub i Gdansk, som det er sandsynliggjort, at betalingsmodtageren driver. Det kan ikke tillægges betydning, at betalingsmodtageren er registreret med en anden adresse end natklubben, idet det er sædvanligt, at et firma drivervirksomhed fra flere adresser, og idet betalingsterminaler let kan flyttes mellem adresserne.

Der foreligger ikke kendte eksempler på, at der er sket kopiering af betalingskorts chip. Under disse omstændigheder påhviler [redacted] at føre teknisk bevis for sin indsigelse om, at data fra hans betalingskort er blevet "optaget" af en falsk betalingsterminal til senere kriminel brug. [redacted] har ikke løftet denne bevisbyrde.

Det skal ikke medføre processuel skadevirkning for Jyske Bank, at den polske betalingsmodtager ikke har besvaret bankens henvendelser og ikke har fremsendt kopi af kvitteringer og videoovervågning. Jyske Bank har ikke noget retskrav på, at betalingsmodtageren udleverer disse oplysninger. [redacted] er efter GDPR-retlige regler nærmest til selv at bede om udlevering af oplysningerne, og han

har selv forsømt muligheden for via henvendelser til natklubben at søge oplysningerne fremskaffet.

Jyske Bank har efter de betingelser, der gælder i betalingskortsystemet, ikke været berettiget til at foretage charge back.

Sammenfattende har [redacted] ikke løftet bevisbyrden for, at betalingerne er foretage af andre end af ham selv, hvorfor [redacted] ikke har krav på, at betalingerne tilbageføres.

…"

Parterne har under hovedforhandlingen nærmere redegjort for deres opfattelse af sagen, og Jyske Bank A/S har i den forbindelse supplerende anført navnlig, at et eventuelt erstatningsansvar for banken skal afgøres efter almindelige erstatningsretlige regler. Banken har foretaget en indsigelsesbehandling, og bankens almindelige regler om, hvad banken lover, drejer sig om misbrugstilfælde, og [redacted] har ikke godtgjort, at der har været tale om et tredjemandsmisbrug, ligesom der ikke er kausalitet mellem tabet og den skadegørende handling, idet det ikke er klart, hvad der skulle kunne være blevet opdaget, hvis banken havde handlet anderledes.

Rettens begrundelse og resultat
Efter bevisførelsen lægger retten til grund, at de fire omtvistede betalinger i sagen er korrekt registreret og bogført i betalingskortsystemet, og at de omhandlede betalinger er foretaget ved anvendelse af chip og pinkode.

På baggrund af den sikre og troværdige forklaring fra vidnet [redacted] fra Nets lægger retten til grund, at såfremt der er foretaget en transaktion med et Visa/Dankort ved anvendelse af chip og pinkode, har kortet været fysisk til stede i den på gældende terminal på transaktionstidspunktet, og at det ikke er muligt at svindle med chips på kort fra udbydere som Nets har et samarbejde med.

Det påhviler herefter [redacted] at bevise, at der forelå en uberettiget anvendelse af hans Visa/Dankort ved de pågældende transaktioner, jf. betalingslovens § 82 og § 100.

[redacted] har forklaret, at han ikke på noget tidspunkt, mens han var i Polen, mistede eller overlod sit kort til andre personer.

[redacted] har herefter ikke alene ved sin egen forklaring godtgjort, at det ikke var ham, der foretog de omtvistede transaktioner i sagen.

På baggrund af forklaringen fra vidnet [redacted], der er advokat i Jyske Bank A/S' juridiske afdeling, som har forklaret om procedurerne i forbindelse med håndteringen af indsigelser, og at Nets ikke vil gå ind i en sag om en indsigelse, hvis der er anvendt pinkode sammen med et kort med chip, finder retten, at [redacted] ikke har løftet bevisbyrden for, at Jyske Bank har pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med håndteringen af indsigelsen fra [redacted] Retten bemærker i den forbindelse, at de vilkår, der fremgå af bankens hjemmeside, alle henviser til, hvorledes banken skal agere i tilfælde af misbrug af et kort, hvilket som ovenfor nævnt ikke er bevist i denne sag.

Retten tager herefter Jyske Bank A/S' frifindelsespåstand til følge.

Som følge af sagens udfald skal [redacted] betale sagsomkostninger til Jyske Bank A/S.

Sagsomkostningerne er efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 15.000 kr. og af øvrige udgifter med 8.717,35 kr., i alt 23.717,35 kr. Jyske Bank A/S er momsregistreret.

T H I K E N D E S F O R R E T :

Jyske Bank A/S frifindes.

[redacted] skal til Jyske Bank A/S betale sagsomkostninger med 23.717,35 kr.

Beløbet skal betales inden 14 dage.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.

Vejledning

Retten har afsagt dom i sagen.

Hvis du er utilfreds med afgørelsen, kan du som udgangspunkt anke dommen til landsretten. Hvis du kun er utilfreds med dommens afgørelse om sagsomkostninger, kan du kære denne del af afgørelsen til landsretten.

Ikke alle afgørelser kan ankes eller kæres
Dommen kan kun ankes, hvis forskellen mellem byrettens dom og det resultat, du ønsker at opnå i landsretten, er over 20.000 kr. Hvis forskellen er mindre, skal du have tilladelse fra Procesbevillingsnævnet for at anke.

Landsretten kan afvise at behandle en ankesag, hvis landsretten vurderer, at der ikke er udsigt til, at sagen vil få et andet udfald i landsretten.

Du kan kun kære afgørelser om sagsomkostninger, hvis omkostningsbeløbet er fastsat til mere end 20.000 kr., eller hvis retten har bestemt, at ingen af parterne skal betale sagsomkostninger, og du kræver, at modparten skal betale mere end 20.000 kr. I andre situationer kan omkostningsafgørelsen kun kæres, hvis du får tilladelse fra Procesbevillingsnævnet.

Frister for at anke og kære
Fristen for at anke er 4 uger fra dommens afsigelse. Hvis du ikke kan anke uden en tilladelse fra Procesbevillingsnævnet, skal du indlevere en ansøgning til Procesbevillingsnævnet inden 4 uger.

Fristen for at kære omkostningsafgørelsen er 2 uger fra dommens afsigelse. Hvis du ikke kan kære afgørelsen uden tilladelse fra Procesbevillingsnævnet, skal du indlevere en ansøgning til Procesbevillingsnævnet inden 2 uger.

Sådan gør du, hvis du vil anke eller kære
Du kan anke dommen på minretssag.dk ved at trykke på knappen "Opret appel" og derefter vælge "Anke" og følge vejledningen der. Hvis du vil kære omkostningsafgørelsen, skal du vælge "Kære" og følge vejledningen der.

Hvis du ønsker at søge tilladelse til anke eller kære hos Procesbevillingsnævnet, skal du indlevere din ansøgning til Procesbevillingsnævnet. Du kan ikke indle-

vere ansøgningen på minretssag.dk. Du kan få mere vejledning om, hvordan du søger tilladelse hos Procesbevillingsnævnet på domstol.dk.

Du kan få mere vejledning blandt andet om retsafgift på domstol.dk.

Publiceret til portalen d. 13-04-2021 kl. 08:45
Modtagere: Sagsøgte JYSKE BANK A/S, Advokat (H) Ulrik Holsted-Sandgreen, Sagsøger [redacted], Advokat (L) Paul Lorenzen