# KØBENHAVNS BYRET
# DOM

**afsagt den 3. maj 2023**

---

FANKE 471/2019

**Sag BS-15629/2022-KBH**

[redacted]
(advokat Nikolaj Wickenberg Linneballe)

mod

Lån og Spar Bank A/S
(advokat Ulrik Reimann)

Denne afgørelse er truffet af dommer Elisabeth Larsen.

**Sagens baggrund og parternes påstande**

Retten har modtaget sagen den 25. april 2022.

Sagens spørgsmål er, om tre pengeoverførsler fra [redacted] konti til konti i udlandet er godkendt af [redacted]

[redacted] har nedlagt følgende påstande:

I. Sagsøgte, Lån og Spar Bank A/S, tilpligtes til sagsøgeren, [redacted] at tilbageføre kr. 149.365,70 med valørdato den 9. november 2019, og kr. 39.917,98 med valørdato den 14. november 2019 begge til konto 0400 1001021986 og tilbageføre kr. 26.187,35 med valørdato den 4. april 2020 til konto 0400 1001024497.

II. Sagsøgte, Lån og Spar Bank A/S, tilpligtes til sagsøgeren, [redacted], at refundere renter og gebyrer tilskrevet

boligkreditkonto 0400 4021351224 fra den 8. november 2019 til betaling sker.

Lån og Spar Bank A/S har nedlagt påstand om frifindelse.

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

**Forklaringer**

[redacted] har afgivet forklaring.

[redacted] har forklaret blandt andet, at hun i dag er pensionist. Hun har tidligere arbejdet blandt andet som sygeplejerske. I efteråret 2019 blev hun ringet op af en engelsktalende mand, der tilbød hende, at hun kunne købe bitcoins, hvilket hun gerne ville. Manden oplyste, at hun mindst skulle købe for 250 USD, og hun besluttede at købe bitcoins for dette beløb. Manden sagde, at hun skulle overføre pengene til et selskab. Hun husker ikke, hvilket konto-nummer pengene skulle overføres til. Hun prøvede forgæves tre gange at overføre pengene, men det kunne ikke lade sig gøre. Hun loggede ind på sin netbank fra sin computer og benyttede sit NemID-nøglekort. Dette skete en fredag. Om mandagen ringede hun til Lån & Spar Bank og forklarede, at hun ønskede at overføre 250 USD til udlandet, men at det ikke kunne lade sig gøre. Banken undersøgte sagen og sagde, at nu kunne hun godt gøre det, og så gjorde hun det. Det var den 4. november 2019. Det er ikke hende, der har skrevet "initial payment" på dokumentet fra banken (bilag 4), men hun bemærkede godt, at det stod der, og hun ringede til banken og spurgte, hvad det betød. Den engelsktalende mand sagde til hende, at hun kunne følge kursen på bitcoins på sin computer, men hun fik ikke oplyst nærmere om, hvordan hun kunne gøre dette. Den engelsk-talende mand oplyste – så vidt hun husker – ikke noget IBAN-nummer. Hun har ikke oprettet den konto, som man ser i bilag 17, ekstrakten side 116f. Den mail, som man ser i bilag 19, ekstrakten 114f, modtog hun fra [redacted] den 8. juni 2021. Hun har alene talt i telefon med den engelsktalende mand. Hun har ikke modtaget noget fra ham i november 2019. Så vidt hun husker, har hun ikke indtastet noget IBAN-nummer. Hun har kun talt med den engelsktalende mand én gang.

Den 8. november 2019 modtog hun i sin e-boks en udskrift fra banken, hvor der stod, at der samme dag var blevet overført 19.950 euro, svarende til 149.345,70 kr., til [redacted] (bilag 1), hvilket hun blev meget forbavset over. Det var en fredag, og hun ringede straks til banken, men hun kunne ikke komme i kontakt med nogen. Hun skrev derfor til banken og bad om et møde og beskrev, hvad det handlede om. Om mandagen den 11.

november ringede hun til banken og bad om et møde, men rådgiveren kunne først den 13. november 2019, hvilket blev aftalt. Den 13. november 2019 var hun selv syg, og mødet blev derfor udsat til den 15. november 2019. Den 13. november 2019 fik hun besked om, at der samme dag var blevet overført 5.330 euro, svarende til 39.897,98 kr., til [redacted] (bilag 2).

L[redacted] og M[redacted] samt en tidligere leder deltog i mødet i banken den 15. november. Hun fortalte om begge overførsler. Under mødet blev alle hendes konti og kort lukket. I[redacted] opfordrede hende til at få renset sin telefon og sin computer for virus, hvilket hun straks gjorde hos YouSee, der sagde til hende, at hendes mailkonto var blevet hacket.

Hun har ikke selv oprettet en konto hos[redacted], og hun har ikke givet andre adgang til hendes NemID-oplysninger. Hun opbevarede sit nøglekort på et sikkert sted, at hun ikke har delt koder eller andre personlige oplysninger med andre. Hendes mobiltelefon har ikke været bortkommet.

I begyndelsen af april 2020 ringede en engelsktalende mand til hende og sagde, at han kunne hjælpe hende med at få de penge tilbage, som hun havde mistet i november 2019. Han sagde, at denne hjælp ville koste 26.000 kr. Hun ringede til politiet, der sagde, at hun ikke skulle tale mere med manden, men 26.187,35 kr. forsvandt fra hendes konto den 3. april 2020. Hun havde forinden sagt til banken, at de ikke måtte overføre flere penge til udlandet. Hun anmeldte det hele til politiet. Hun skrev også en mail til M[redacted]hos sagsøgte, som ikke svarede. Efter overførslen den 3. april 2020 blev hende konti og kort igen spærret, og hun fik igen et nyt NemID. Hun har aldrig modtaget koder pr. SMS fra banken. Der er fejl i det, hun har skrevet i tro- og love erklæringen. Fejlen skyldes, at hun var forvirret. Hun vedkender sig de øvrige pengeoverførsler, som fremgår af kontoudtogene, herunder blandt andet overførslen til fysioterapeut, hvor hun går på grund af dårlige knæ, overførslen vedrørende hækklipning, da hun har fået sin hæk klippet, og overførslen til Advodan, som var hendes tidligere advokat.

På et tidspunkt fik hun et nyt telefonnummer, fordi hun fik flere opringninger dagligt fra hele verden. Hun har på et tidspunkt haft en NemID-nøgleapp på sin telefon. Hun har brugt den, men på et tidspunkt slettede hun den. Hun havde kun den ene nøgleapp. I forbindelse med politianmeldelsen afleverede hun sit materiale til politiet, som sagde, at de ikke kunne komme ind i Liechtenstein. Hun har ikke været til afhøring hos politiet.

M[redacted] har forklaret blandt andet, at han kender [redacted] via fælles venner/familie. Vidnet lever af at handle med kryptovaluta, og han har været interesseret i computerteknologi, siden han var barn. I sommeren 2021 besøgte han [redacted] Han kendte i forvejen historien om de penge, hun

havde mistet. Vidnet kendte en række platforme til handel med kryptovaluta, og vidnet undersøgte, om der fandtes en konto i [redacted] navn hos [redacted] som er en platform til kryptovalutahandel, og det gjorde der. Vidnet loggede ind hos [redacted] med [redacted] e-mailadresse og tastede "glemt kodeord". Herefter blev der sendt et nyt kodeord til [redacted] e-mailadresse. Via et link og en ny kode kunne vidnet logge ind hos [redacted]

Vidnet undersøgte også, om der var en konto i [redacted] navn hos [redacted] som også kaldes [redacted], som er en investeringsplatform, hvor der handles valutaaktier, råvarer og kryptoaktiver. Vidnet har taget et skærmbillede af disse konti (bilag 17, ekstrakten side 116), og man kan se, at [redacted] betalte 250 USD den 10. september 2019 kl. 12.09.59. Vidnet studsede over, at pengene var gået ind ca. to måneder før, de blev hævet på [redacted] konto. Det er uklart, hvad der er sket med pengene. Bilag 18, ekstrakten side 118, giver et overblik over transaktions-historikken, og man kan se, at bitcoins sendes til en digital tegnebog, hvor de opbevares. Hvad der videre er sket, ville [redacted] ikke oplyse til vidnet, så vidnet kunne ikke komme videre med sine undersøgelser.

Vidnet søgte i søgemaskinen på datoen den 11. november 2019 og antallet af bitcoins, og der dukkede ét resultat op. Vidnet kunne se, at pengene lå i den digitale tegnebog i kort tid og herefter blev videresendt til en ny digital tegnebog, kaldet wallet.

Vidnet konstaterede, at der var et netværk af bitcoins, der blev flyttet til forskellige wallets. Vidnet konkluderede, at det var teknisk kompliceret, og at [redacted] nok var en ud af mange, der havde investeret i bitcoins. Pengene står et sted, og med politiets hjælp kan [redacted] få pengene.

L[redacted] har forklaret blandt andet, at han er uddannet civiløkonom, og at han nu er ansat i PenSam. I 2019 var han ansat i Lån & Spar Banks filial i Hillerød som bankrådgiver, og i den forbindelse har han mange gange mødt [redacted]

Vidnet var bankrådgiver for [redacted] og M[redacted] var vidnets kollega i banken. [redacted] blev bankrådgiver for [redacted] da vidnet rejste fra banken. Vidnet stoppede i banken ved udgangen af januar 2020. Vidnet havde på det tidspunkt arbejdet i banken i 20 år. Vidnet var bankrådgiver for cirka 700 kunder.

Den 15. november 2019 var [redacted] til møde hos vidnet. Det var alene vidnet og [redacted], som deltog i mødet. [redacted] fortalte, at hun havde købt bitcoins, og at det var gået galt, og at hendes konti var blevet lænset. Hun var berørt af situationen. Hun forklarede, at hun havde ønsket at investere i bitcoins.

Vidnet kiggede på [redacted] konti for at danne sig et overblik over situationen, og vidnet konstaterede, at der via netbank var overført flere hundrede tusinde kroner fra [redacted] konti fordelt på flere transaktioner. Der var tale om internationale konto-til-konto-overførsler. Der var ikke tale om betaling med kort. [redacted] medbragte sin telefon og sit NemID samt en udskrift fra [redacted] i papir. Der var mere end én side fra [redacted]. [redacted] havde forud for mødet ringet og sendt en mail. [redacted] viste vidnet de koder, som hun havde fået fra banken pr. SMS, og vidnet tjekkede, om koderne passede med de transaktioner, der var foregået på [redacted] konti, hvilket de gjorde. Vidnet kontaktede bankens kundeservice, der bekræftede, at der var tale om konto-til-konto-overførsler, som var foregået via netbank. Vidnet tjekkede, at [redacted] mobiltelefonnummer var anført korrekt i bankens system, hvilket det var. En bankkunde skal hurtigst muligt kontakte banken, hvis der uberettiget forsvinder penge fra kundens konti. [redacted] betalingskort var blevet spærret den 11. november 2019 kl. 11.20, så [redacted] må selv have ringet til Nets. Nets spærrer straks det pågældende kort, når de får en opringning fra en kunde. [redacted] oplysninger var usammenhængende, og hun kunne ikke forklare, hvorfor hun ikke havde reageret straks.

Vidnet og[redacted] spærrede [redacted] NemID. Vidnet tog ikke fotos af SMS'erne i [redacted] telefon. Vidnet opfordrede [redacted] til at oprette en indsigelse i netbanken. Vidnet fandt sagen speciel, og han skrev derfor et referat af sagsforløbet. Sagen var speciel, fordi [redacted] oplysninger var usammenhængende, og fordi der var tale om store beløb, der var forsvundet. Så vidt vidnet ved, fandtes der ikke et alarmsystem til denne type transaktioner.

Den sidste transaktion var sket den 13. november 2019, og mødet blev afholdt den 15. november 2019. Det var [redacted] der havde bedt om at få aflyst mødet den 13. november.

Når en kunde havde brug for hjælp til at foretage en pengeoverførsel til udlandet, henviste vidnet altid den pågældende til kundeservice.

[redacted] har forklaret blandt andet, at han arbejder hos SDC A/S, hvilket han har gjort siden 1996. Han arbejder dels med fraud-sager dels med support vedrørende fejl i netbank. Lån & Spar Bank er en del af SDC A/S. Vidnet har undersøgt de dage i november 2019 og den dag i april 2020, som denne sag drejer sig om, og han har ikke fundet nogen fejl i systemerne. Han har også konstateret, at de omhandlede transaktioner er blevet bogført rigtigt. Vidnet har udarbejdet sagens bilag Q.

Der er knyttet en "signeringspakke" til hver bankkunde, og i ekstrakten side 234 ses en oversigt over filerne i [redacted] signeringspakke. I den

røde kasse på side 235 ser man det billede i netbanken, som [redacted] så inden signeringen af overførslen af 19.950 euro til [redacted]. På side 236 ser man certifikatet, som er [redacted] nøgle. De ni cifre er hendes NemID-nummer. Det er et unikt nummer, som kun skiftes i helt særlige tilfælde; for eksempel hvis kunden er offer for en forbrydelse. Vidnet har aldrig oplevet, at nummeret er blevet skiftet. På side 240 ser man en udskrift af netbank-loggen fra anti-fraud-systemet. I den første søjle (søjle A) ser man en intern identifikation eller løbenummer. I den næste søjle (søjle B) ser man [redacted] CPR-nummer, og i den tredje søjle (søjle C) ser man den cookie, som netbanken sætter for at identificere PC og browser. I søjle D ser man, hvilken browser eller hvilket styresystem, der er tale om. I søjle F ser man tidspunktet for signaturen, og i søjle G ses det overførte beløb. I søjle H ser man debitkontoen, dvs. [redacted] konto. I søjle I ser man modtagerens konto. Der er vist tale om en konto i Liechtenstein.

På side 239 ser man en oversigt over NemID-hændelsesloggen, og man kan følge forløbet her. I søjlen længst til højre ser man IP-adressen. Der er tale om en IP-adresse, der er hjemmehørende i Tisvildeleje. Det er TDC, der driver IP-adresser i det område.

I ekstrakten side 137 ses en udskrift af [redacted] lønkonto. Man ser f.eks., at der den 1. oktober 2019 er blevet overført 272,88 kr. til "fys". Der er ikke tale om en betaling med kort. Symbolet med pilen viser, at der er tale om en overførsel mellem to konti. På side 139 ses et skærmprint fra Lån & Spar Banks bogføringssystem vedrørende den samme overførsel, og på side 180 ser man NemID-loggen vedrørende den samme overførsel. Man kan her se, at transaktionen er accepteret i en nøgleapp. I ekstrakten side 136 ser man, at der den 4. november 2019 er overført 1.677,42 kr. til en udenlandsk konto: "[redacted]". Bankens brev til [redacted] ses i ekstrakten side 51, og på side 140 ses et skærmprint af posteringen. I ekstrakten side 189, 3. linje, ses det pågældende NemID-login.

Det ses af ekstrakten side 136, som er en udskrift af [redacted] lønkonto, at der den 13. november 2019 blev overført 39.897,98 kr. til udlandet - [redacted] Af ekstrakten side 142 ses det tilhørende skærmprint fra bankens system, og af ekstrakten side 195, tredjesidste linje, ses det tilhørende NemID-login.

I ekstrakten side 154 ses, at der den 23. september 2019 er blevet overført 3.600 kr. vedrørende "hækklipning". Af ekstrakten side 175 ses NemID-login fra den 23. september 2019, hvor det ses, at der to gange den nævnte dag er to ens forløb med NemID-login via nøgleapp. I ekstrakten side 154 ses, at der den 8. november 2019 er blevet overført 100.000 kr. mellem [redacted] egne

konti. Det tilhørende skærmprint ses i ekstrakten side 157. Da der er tale om en overførsel mellem egne konti, er der ikke noget krav om signatur.

I ekstrakten side 133 ses, at der den 26. marts 2020 er blevet overført 10.000 kr. vedrørende "advokatbistand" fra [redacted] lønkonto.

På den samme side ses en overførsel den 3. april 2020 af 12.000 kr. fra hendes lønkonto til hendes budgetkonto. I ekstrakten side 152 ses en overførsel samme dag på 26.187,35 kr. fra [redacted] budgetkonto til udlandet - [redacted]. Der har været to NemID-login den samme dag, og vidnet kan ikke sige, hvilken af disse der vedrører denne overførsel. Transaktionerne er sket fra den samme IP-adresse.

I ekstrakten side 163 ses, at der den 7. november 2019 er blevet overført 1.000 kr. fra [redacted] boligkreditkonto. Der er tale om en overførsel mellem hendes egne konti, og derfor har der ikke været behov for NemID-login. Det tilhørende skærmprint ses i ekstrakten side 168. Det ses, at overførslen er sket den nævnte dag kl. 14.02.

Der var udstedt to NemID-nøgleapps til [redacted] Af ekstrakten side 212 ses det, at der den 2. april 2020 blev indtastet forkert kode fem gange efter NemID-login. Efter sjette forsøg blev adgangskoden låst, og en midlertidig adgangskode blev udleveret. Dette ses i ekstrakten side 213. En midlertidig adgangskode sendes typisk pr. SMS. Ved overførsel af beløb over en vis grænse - vist 10.000 kr. - sender Lån & Spar Bank pr. SMS en kode, der skal bruges til at godkende transaktionen.

Vidnet har aldrig haft sager, der drejede sig om keylogin. Vidnet kender godt begrebet "dynamiske IP-adresser", hvilket betyder, at en IP-adresse er koblet til et abonnement hos TDC og ikke til en person. En IP-adresse er ikke fast. Vidnet kender også begrebet "spoofing". Vidnet har ikke tidligere været vidne i retten, og han har aldrig tidligere haft en sag som denne.

**Parternes synspunkter**

[redacted] har i sit påstandsdokument anført følgende:

> "...
> Det gøres under hovedforhandlingen gældende, at [redacted] ikke har godkendt, oprettet eller udført de i sagen omtvistede 3 overførsler, hverken de tilhørende overførsler mellem egne konti eller ved de endelige udlandsoverførsler.

Det gøres derfor gældende, at der således var tale om uautoriserede hævninger på [redacted] jf. Betalingslovens § 82 og at Lån og Spar Bank A/S er forpligtet til, at tilbageføre disse jf. Betalingslovens § 99, stk. 1.

Det gøres endvidere gældende, at [redacted] har opfyldt sin forpligtelser efter Betalingslovens § 97, stk. 1 hvilket ligeledes støttes af Højesterets kendelse af 17. november 2021 refereret i UFR 2022 side 414.

Det gøres endvidere gældende, at banken har bevisbyrden for, at det, mod [redacted] nægtelse, er denne som har godkendt transaktionen uagtet anvendelsen af NEM-ID og at dette ikke er sket under nærværende sag jf. Betalingslovens § 98, stk. 2.

Herunder at det støttes af at [redacted] har haft en kompromitteret e-mail konto, at det var nødvendigt at rense hendes computer for vira og at de overførte penge til betalingsplatformen med det samme er overført til en ukendt modtager.

Det gøres gældende, at såvel de fremlagte bilag som bevisførelsen i øvrigt viser at der har været en kompromittering af [redacted] NemID – herunder at banken selv initierede et stop af hendes NemID.

Det gøres endvidere gældende, at de fremlagte udskrifter (bilag P) omkring [redacted] NemID, klart viser at der var gentagne forsøg på uautoriseret brug, og at dette støtter [redacted] anbringender under sagen.

Det skal supplerende gøres gældende, at [redacted] ikke har udvist nogen større risikovillighed end sædvanligt og at dette er fuldstændigt udokumenteret og at bankens bemærkninger herom ikke kan ændre den vurdering der skal foretages vedrørende de specificerede overførsler.

Det gøres gældende vedrørende overførslen til [redacted], som [redacted] anerkender at have initieret netop ikke anførte "initail payment" og at hun gentagne gange har bemærket dette overfor banken.

Det gøres derfor gældende, at intet af det af Lån og Spar Bank A/S anførte under denne sag kan løfte bankes bevisbyrde for, at det, mod [redacted] nægtelse, er denne som har godkendt transaktionen uagtet anvendelsen af NEM-ID jf. Betalingslovens § 98, stk. 2.

Herunder gøres det gældende at dette støttes af, at [redacted] ikke modtog de anførte SMS'er eller godkendte overførslerne og at det er bestridt.

Dertil at banken ikke har dokumenteret at [redacted] har modtaget de omtalte SMS'er og besvaret disse, ligesom bankens egne oplysninger om sendemaster, IP adresser og lignende er udokumenterede og at bankens egne erklæringer herom ingen bevismæssig vægt bærer under sagen.

Dette støttes af, at det er fuldstændigt udokumenteret, og uden bevismæssig vægt, at en overførsel til et helt andet selskab for et helt andet beløb skulle være et udtryk for en handling fra [redacted] side i forhold til de omtvistede overførsler.

Det gøres dertil gældende, at banken under sagen blev opfordret (Provokation 1) til at redegøre for hvilke forholdsregler og handlinger denne foretog efter sagsøgers henvendelse i november måned 2019.

Sagsøgte har blot henvist til indlæg for Ankenævnet – men at opfordringen i sig selv derved ikke er besvaret.

Det gøres i den forbindelse gældende, at banken derved ikke har dokumenteret at have foretaget de nødvendige forholdsregler for beskyttelse af [redacted] konti når banken var bekendt med indsigelserne.

Dertil gøres det ydermere gældende, at det kan lægges til grund af banken ingen handlinger foretog på baggrund af banken indsigelser i forhold til overførslen på € 3.500 på trods af at de blev informeret om uretmæssigheden heraf.

Dette støttes af, at banken under sagen blev opfordret (Provokation 2) til at redegøre for hvilke forholdsregler og handlinger banken har foretaget vedrørende sagsøgers henvendelser herom i april 2020.

Det kan i forhold til rettens vurdering lægges til grund, at banken ikke foretog nogen handling på baggrund af [redacted] henvendelse om, at overførslen var uberettiget og at det god ordens skyld bemærkes, at denne overførsel ikke var en del af klagesagen for Ankenævnet, idet de alene omhandlede forholdene i 2019.

Dertil gøres det gældende, at det klart fremgår, at der ikke er tale om forhold der falder under undtagelsen i Betalingslovens § 100, stk. 5, i det [redacted] ikke har handlet på en måde hvorunder denne ifalder hæftelse og at intet af det af banken anførte rykker ved udgangspunktet.

Dertil gøres det gældende, at [redacted] reagerede overfor banken lige så hurtigt som kan forventes.

Dertil gøres subsidiært gældende, i hvert fald for den anden og tredje overførsel, at disse sker efter [redacted] reaktion overfor banken, hvorfor [redacted] under ingen omstændigheder skal bære tabet jf. Betalingslovens § 100, stk. 6-8.

Afslutningsvis gøres det vedrørende sagens materie gældende, at [redacted] etop ved det fremlagte materiale har påvist at der er blevet påført hende et tab.

I forhold til såvel påstands 1 reference til valørdagen og tidspunktet for godskrivningen ved påstand 2 gøres det gældende at dette følger af Betalingslovens § 99, stk. 2.

I forhold til sagens omkostninger gøres det gældende, at banken ønskede de NemId logs der kan fremskaffes som bruger fremsendt. Dette blev efterfølgende gjort af [redacted] med et ganske stort arbejde, overfor banken.

Sagsøgeren kan ved gennemgang af duplikken blot konstatere, at banken blot har fremlagt de udskrifter der kunne trækkes af banken selv som professionel bruger.

Dette er for [redacted] en noget aparte fremgangsmåde at fremprovokere – og sætte [redacted] i omkostninger – for efterfølgende blot at fremlægge materiale der helt åbenbart var til banken rådighed allerede inden.

Det bemærkes at dette må have omkostningsmæssig skadevirkning for banken…"

**Lån og Spar Bank A/S** har i sit påstandsdokument anført følgende:

"… Til støtte for frifindelsespåstanden gøres det

- vedrørende den vedkendte transaktion, USD 250 gældende:

at gennemgangen i bilag B af sagsøgers tidligere indsigelsessager illustrerer sagsøgers adfærd ved færdsel på internettet og hendes risikovillighed ved gennemførelse af netbank og kortbaserede betalingstransaktioner,

at sagsøgers konto-til-konto overførsel i netbanken 4. november 2019 af USD 250 – som sagsøger har indrømmet angik hendes ønske om at investere i Bitcoins – underbygger sagsøgers risikovillighed,

at sagsøgers senere tre konto-til-konto overførsler til udlandet i november 2019 og april 2020 skal ses i lyset af, at sagsøger, på den udlandsoverførsel hun vedkendte sig, som posteringstekst angav, "Initial payment" (Første betaling),

at det har formodningen for sig, at sagsøgers udtrykkelige angivelse af "Initial payment" netop var udtryk for, at betalingen skulle efterfølges af sagsøgers senere betalinger,

at sagsøger 4. november 2019 gennemførte overførslen af USD 250 ved brug af nøgler fra en nøgleapp, jfr. bilag B, s. 7,

- vedrørende ikke-udlevering af koder mv gældende:

at sagsøger - efter hendes egne oplysninger - ikke var i kontakt med hackere/svindlere, der udgav sig for at repræsentere Nets A/S, politiet, skifteretten eller lignende,

at sagsøger dermed - efter hendes egne oplysninger - ikke blev opfordret, presset eller bedraget til at udlevere sine personlige sikkerhedsforanstaltninger, betalingsloven § 7, nr. 31), dvs.

1) bruger-ID, (fx eget cpr.nr),
2) NemID adgangskodeord for log-in i netbank, (brugers selvvalgte kodeord),
3) de 6 chifrede nøgler fra nøglekort – og ny nøgle ved hver overførsel,
4) adgangskode til mobiltelefon, enten kodeord, fingeraftryk eller ansigtsgenkendelse, og
5) engangskoderne, der blev fremsendt via SMS til mobiltelefon.

at det for hackere/svindlere ikke er muligt at skaffe sig adgang til 1) – 5) og dermed sagsøgers netbank og foretage overførslerne, uden at sagsøger selv - bevidst eller ubevidst – medvirkede hertil,

at sagsøger ikke har kunnet sandsynliggøre, at uvedkommende tredjemænd – uden sagsøgers mellemkomst - via hacking i hhv. november 2019 og april 2020 vitterlig skaffede sig adgang til alle, elementer, 1) – 5), af sagsøgers personlige sikkerhedsforanstaltninger,

at den mulige kompromittering af sagsøgers e-mail konto i juli 2021, "... til spam- og/eller phishing fra din mailadresse", jfr. bilag 16, ikke underbygger, at uvedkommende tredjemænd/hackere – mere end et år tidligere - i hhv. november 2019 eller april 2020 skulle have skaffet sig adgang til og uberettiget anvendt sagsøgers personlige sikkerhedsforanstaltninger,

- vedrørende sms engangskoder gældende:

at sagsøger forud for hver udenlandsoverførsel modtog SMS engangskoder på sin mobiltelefon, at Lån & Spars medarbejder ved mødet fredag 15. november 2019 ved selvsyn forvissede sig om, at sagsøger – i strid med hendes egne forklaring – havde modtaget adskillige SMS'er med engangskoder til brug for udlandsoverførslerne omfattet af sagen,

- overførslerne i nov. 2019 gældende:

at udlandsoverførslen fredag 8. november 2019, kr. 149.365,70 (EUR 19.950), var en direkte opfølgning på hendes Initial Payment fire dage før og udtryk for hendes ønske om at investere i BitCoins,

at sagsøger angiveligt først lørdag 9. november 2019 blev opmærksom på overførslen af 8. november 2019 kr. 149.365,70 (EUR 19.950), men alligevel undlod at gøre indsigelse ved fx enten 1) at fremsende en mail til sin rådgiver, 2) give besked via beskedsystemet i netbank, eller 3) indlede en indsigelsessag via bankens hjemmeside,

at sagsøger derved afskar Lån & Spar fra at tilbageholde udenlandsoverførslen, men i stedet via en bookingfunktion på bankens hjemmeside aftalte et møde i bankfilialen onsdag 13. november 2019,

at sagsøger, jfr. bilag F var i e-mail kontakt med [redacted] mandag 11. november 2019,

at sagsøger onsdag 13. november 2019 – på et tidspunkt hvor hun havde viden om udenlandsoverførslen 8. november 2019 - igen valgte at gennemføre en ny udlandsoverførsel kr. 39.917,98 (EUR 5.330),

at sagsøger, jfr. bilag F, var i e-mail kontakt med [redacted] torsdag 14. november 2019,

at sagsøgers oplysning om "....ukendte og uforklarlige transaktioner....." ikke harmonerer med, at sagsøger jfr. bilag F, hhv. 11. og 14. november 2019 tydeligvis var bekendt med selskabet [redacted] virksomhed og selskabets mailadresse og førte korrespondance med selskabet via e-mail,

at sagsøgers undladelse af at gøre indsigelser i dagene fra lørdag 9. november 2019 til mødet i bankfilialen fredag 15. november 2019 underbygger, at sagsøger selv autoriserede og foretog transaktionerne, men senere fortrød sit ønske om investering i BitCoins og i strid med det faktisk passerede hævdede, at transaktionerne var udtryk for andres uberettigede anvendelse af hendes personlige sikkerhedsforanstaltninger, jfr. 1) – 5) ovenfor,

- vedrørende korrekt registrering og bogføring gældende

at de af sagen omfattede konto-til-konto transaktioner såvel mellem sagsøgers egne konti som transaktioner ud af Lån & Spar til banker i udlandet blev korrekt registrerede og bogført på sagsøgers konti, og systemet var ikke ramt af tekniske svigt eller andre fejl de pågældende dage, jfr. betalingslovens § 98, stk. 1,

at Lån & Spar har dokumenteret, at sagsøgers personlige sikkerhedsforanstaltninger, jfr. 1) – 5) ovenfor blev anvendt ved de tre udlandsoverførsler, jfr. § 98, stk. 1, 2. pkt.,

- vedrørende atypisk misbrugsmønster gældende

at der foreligger et atypisk misbrugsmønster, og det har formodningen imod sig, at en hacker/uberettiget tredjemand skulle foretage en konto-til konto overførsel mellem sagsøgers egne konti, dvs. fra konto xxxx1224, bilag 5, til konto 4497 og først derpå fra kontoxxxx4497 foretage en udlandsoverførsel,

at der foreligger et atypisk misbrugsmønster, og det har formodningen imod sig, at en hacker/uberettiget tredjemand skulle afvente 4 dage med at gennemføre en overførsel, der kunne have været gennemført straks, den 8. november 2019,

at det er atypisk, at en hacker/uberettiget tredjemand, der måtte have været i besiddelse af alle elementer af sagsøgers personlige sikkerhedsforanstaltninger, jfr. 1) – 5) ovenfor, undlod samtidig at udnyttet dette til andre kriminelle forhold, fx at optage kviklån o. lign. i andre pengeinstitutter/låneudbydere i sagsøgers navn,

- vedrørende autoriserede betalinger gældende

at de af sagen omfattede konto-til-konto transaktioner såvel mellem sagsøgers egne konti som transaktioner ud af Lån & Spar til banker i udlandet ikke blev gennemført "...som følge af andres uberettigede anvendelse...." af sagsøgers personlige sikkerhedsforanstaltninger, jfr. 1) – 5) ovenfor.

at det sammenfattende er ubetænkeligt at lægge til grund, at sagsøger selv autoriserede transaktionerne, jfr. § 82, stk. 1, idet sagsøger selv initierede og gennemførte de omhandlede overførsler,

at sagsøger derfor hæfter uden beløbsbegrænsning, idet forholdet falder uden for betalingsloven § 100,

- vedrørende vedkendte transaktioner før og efter gældende

at sagsøger fra samme computer, IP-adresse, mobiltelefon og nøglekort/app både før og efter de bestridte transaktioner har foretaget konto-til-konto overførsler, som klager har vedkendt sig,

at Lån & Spars datacentral, [redacted] med har fastslået, at sagsøgers computer og IP-adresse tilhørende en lokal sendemast i Tisvilde blev anvendt ved såvel de af sagen omfattede transaktion som ved de af sagsøger vedkendte transaktioner,

at sagsøger ikke har dokumenteret, at hendes kontooprettelser i selskaberne [redacted] og [redacted] overførsler til selskabernes bankforbindelser har påført sagsøger et tab..."

Parterne har under hovedforhandlingen nærmere redegjort for deres opfattelse af sagen.

**Rettens begrundelse og resultat**

Efter de foreliggende oplysninger lægges det til grund, at der den 8. november 2019 blev overført 149.345,70 kr. fra [redacted] lønkonto i Lån &

Spar Bank til en konto i udlandet *(den første overførsel)*, at der den 13. november 2019 blev overført 39.897,98 kr. fra [redacted] lønkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet *(den anden overførsel)*, og at der den 3. april 2020 blev overført 26.187,35 kr. fra [redacted] budgetkonto i Lån & Spar Bank til en konto i udlandet *(den tredje overførsel)*.

[redacted] har gjort gældende, at hun ikke har godkendt nogen af disse overførsler, og sagens spørgsmål er, om der er tale om autoriserede hævninger, jf. betalingslovens § 82.

[redacted] har forklaret blandt andet, at hun opbevarede sit nøglekort på et sikkert sted, at hun ikke har delt koder eller andre personlige oplysninger med andre, og at hendes mobiltelefon ikke har været bortkommet. [redacted] har vedkendt sig alle øvrige betalinger, som er sket fra hendes konti, både før og efter de omhandlede tre overførsler.

Efter bevisførelsen, herunder særligt på baggrund af de af Lån & Spar Bank fremlagte bilag og den af [redacted] afgivne vidneforklaring, lægger retten til grund, at de omhandlede tre overførsler er blevet korrekt registrerede og bogført, og at de ikke er blevet ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. betalingslovens § 98, stk. 1.

Efter bevisførelsen lægger retten endvidere til grund, at [redacted] personlige bruger ID, hendes selvvalgte NemID adgangskode samt en 6 chifret nøgle fra hendes nøglekort er blevet benyttet ved de tre overførsler.

På baggrund af [redacted] sikre vidneforklaring om mødet den 15. november 2019 mellem vidnet og [redacted] lægger retten til grund, at [redacted] i forbindelse med overførslerne den 8. og den 13. november 2019 på sin mobiltelefon havde modtaget en SMS med en engangskode, som skal benyttes ved overførsel af større beløb som de omhandlede.

På baggrund af de fremlagte kontoudtog fra [redacted] konti lægger retten til grund, at der den 8. november 2019 blev overført i alt 150.000 kr. fra [redacted] boligkreditkonto til hendes lønkonto, at der den 13. november 2019 blev overført blandt andet 40.000 kr. fra hendes boligkreditkonto til hendes lønkonto, og at der den 3. april 2020 blev overført 12.000 kr. fra hendes lønkonto til hendes budgetkonto. [redacted] har gjort gældende, at hun ikke har foretaget disse overførsler, men retten finder det helt usandsynligt, at en fremmed (svindler/hacker) skulle have foretaget overførsler mellem [redacted] egne konti, og retten lægger derfor til grund, at [redacted] selv har foretaget disse overførsler.

Efter en samlet vurdering af disse forhold, herunder særligt da der er tidsmæssig sammenfald mellem de nævnte overførsler mellem [redacted] egne konti og de omhandlede tre overførsler til udlandet - og for så vidt angår de to første overførsler også beløbsmæssig sammenfald - finder retten det godtgjort, at de omhandlede tre overførsler til udlandet alle var godkendt af [redacted], og at der dermed er tale om autoriserede hævninger, jf. betalingslovens § 82.

Som følge heraf er Lån & Spar Bank ikke forpligtet til at tilbageføre beløbene, jf. betalingslovens § 99, stk. 1, og Lån & Spar Bank frifindes derfor.

*Ad sagsomkostningerne*

Sagsomkostningerne fastsættes efter sagens værdi, forløb og udfald fastsat til dækning af advokatudgift med 55.000 kr. Lån og Spar Bank A/S er ikke momsregistreret.

**THI KENDES FOR RET:**

Lån og Spar Bank A/S frifindes.

[redacted] skal inden 14 dage til Lån og Spar Bank A/S betale sagsomkostninger med 55.000 kr.

Sagsomkostningerne forrentes efter rentelovens § 8 a.