Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2019-622

30.8.2019

Ikano Bank AB (publ), Norway Branch

Generell

Trumfbonus – feil i bankens system – erstatningsansvar.

Banken oppdaget en feil i bankens systemer høsten 2018, som medførte at regningsbetaling og andre overføringer via applikasjoner som Payr, Vipps og P2P U3ds inngikk i beregningsgrunnlaget for opptjening av Trumfbonus i Fordelsprogrammet til Trumf. Banken varslet ikke hver enkelt kunde, men oppdaterte egne og Trumf sine hjemmesider med en presisering av at det kun var direkte kjøp av varer og tjenester som ga Trumf-bonus, og ikke regningsbetaling. Klager anså at han hadde krav på erstatning for manglende varsling. Nemnda kom frem til at klageren hadde rett til Trumf-bonus for "kjøp" som ble betalt med kortet i desember 2018, også når betalingen hadde skjedd etter regning med forfall etter kjøpet. Klager fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder opptjening av bonuspoeng for betaling av totalt 20 regninger med klagers Shell MasterCard på til sammen kr 98 219. Betalingene er foretatt gjennom Payr, Vipps og P2P U3ds i desember 2018. Klager har ikke har opptjent bonuspoeng for disse.

Klager har frem til desember 2018 opptjent bonuspoeng for regningsbetaling i Fordelsprogrammet til Trumf AS. Det følger av vilkårene for Shell MasterCard pkt. 29 at kortholder opptjener bonuspoeng ved bruk av kortet på Shell-stasjoner og ved alle andre kjøp. Banken oppdaget høsten 2018 en feil i bankens systemer, som medførte at regningsbetaling og andre overføringer via applikasjoner som Payr, Vipps og P2P U3ds inngikk i beregningsgrunnlaget for opptjening av Trumf-bonus. Denne feilen ble rettet i november 2018 slik at det kun er faktiske kjøp som gir bonuspoeng.

Banken anså at systemfeilen ikke utgjorde en vilkårsendring, i og med at det ikke var avtalt at man kunne opptjene poeng via disse kanalene, og varslet derfor ikke hver enkelt kunde. Banken oppdaterte egne og Trumf sine hjemmesider med en presisering av at det kun er direkte kjøp av varer og tjenester som gir Trumf-bonus, og ikke regningsbetaling. Siden den uriktige opptjeningen av bonus skyldes en systemfeil hos banken, har banken foreløpig ikke krevd tilbake poeng som er tildelt kundene før feilen ble oppdaget.

Klager krever at banken gir bonuspoeng for regningsbetaling via Payr og Vipps i desember 2018 på til sammen kr 98 219 eller dekker gebyrene på transaksjonene på til sammen kr 1 000. Klager anser at banken i henhold til vilkårene og opplysninger gitt i markedsføringen av kortet, hvor det presiseres; bonus på alt og ingen begrensninger, er forpliktet til å gi bonus også på regningsbetalinger. Klager har innrettet seg etter dette og benyttet kortet til regningsbetaling for å opptjene poeng. Han anser at banken har brutt avtalen og endret vilkårene uten å varsle ham slik banken er forpliktet til.

Finansforetaket bestrider at klager har krav på beregning av bonuspoeng for regningsbetalingene for desember 2018, eventuelt dekning av gebyrene for disse. Banken viser til vilkårenes pkt. 29 hvor det framgår at banken gir bonus på bruk av kortet på Shell-stasjoner og alle andre kjøp. Ved betaling av faktura er allerede kjøpet foretatt ved utstedelsen av fakturaen fra selger, og banken er ikke en part i denne kjøpstransaksjonen. Banken viser for øvrig til medlemsvilkår for Trumf hvor Trumf har muligheten til å trekke tilbake bonus som er godskrevet ved en feil eller opptjent i strid med medlemsvilkårene. Siden den uriktige opptjeningen av bonus skyldes en systemfeil hos banken, har banken foreløpig ikke krevd tilbake poeng som er tildelt kundene.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Tvisten er begrenset til bonus for transaksjoner med kortet i desember 2018.

Det følger av vilkårene for Shell Mastercard pkt. 29 at Trumf-bonus opptjenes ved "alle … kjøp" som betales med kortet. Det fremgår ikke av vilkårene at betaling må finne sted samtidig med levering av varen. Slik vilkåret er formulert, vil også betaling med kortet etter at varen er levert, gi rett til Trumf-bonus. Det er ikke gjort unntak for etterfølgende betaling av regning. En eventuell uklarhet om dette må i alle tilfelle gå ut over banken som har formulert vilkårene og som er den profesjonelle parten i forholdet.

Høsten 2018 ble det presisert på hjemmesidene til Shell Mastercard og Trumf at betaling av regning gjennom blant annet Payr ikke gir rett til Trumf. Banken kan ikke regne med at kundene leser hjemmesidene jevnlig, og den kunne derfor heller ikke forvente at den nevnte presiseringen umiddelbart ville bli kjent for kundene. Når det gjelder bonus for desember 2018, må klageren i lys av dette kunne påberope den forståelsen av vilkårene som nemnda legger til grunn ovenfor. Siden klagen er begrenset til desember måned, er det ikke nødvendig for nemnda å gå inn på spørsmålet om den presiseringen som ble gjort på hjemmesidene høsten 2018, er en vilkårsendring som må varsles på annen måte for å kunne gjøres gjeldende mot kundene.

Nemndas konklusjon er etter dette at klageren har rett til Trumf-bonus for "kjøp" som er betalt med kortet i desember 2018, også når betalingen er skjedd etter regning med forfall etter kjøpet. Nemnda antar at ordet "kjøp" her må forstås slik at det også omfatter "kjøp" av tjenester. I den utstrekning kundene godskrives bonus ved betaling når tjenesten ytes, må også etterfølgende betaling etter regning gi rett til bonus. Betaling av regninger som ikke knytter seg til "kjøp" av varer eller tjenester, gir derimot ikke rett til bonus. Nemnda kjenner ikke bakgrunnen for de forskjellige regningene som er betalt med kortet i desember 2018, og kan derfor heller ikke konkludere med noe bestemt beløp som klageren har rett til å bli godskrevet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Tom Slungaard (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Anne Sofie Faye-Lund (forbrukerrepresentant).