

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN-2020-205

25.3.2020

Gjensidige Bank ASA

Innskudd

Flytting av fond – lang saksbehandlingstid på grunn av tekniske feil i banken – erstatning for investeringstap.

Klager ønsket å overføre en aksjesparekonto på kr 1 068 996 til en annen bank 5.2.19. Grunnen var at banken ifølge klager hadde flere valgmuligheter for investering/plassering i fond. På grunn av utfordringer med bankens system ble overføringen først gjennomført etter seks måneder, den 2.8.19. Da hadde mottakende institusjon purret flere ganger uten å få svar. Nemnda kom til at banken var erstatningsansvarlig for klagerens tap som følge av forsinket overføring av aksjesparekonto.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 261 267

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt klager har et krav mot banken som følge av lang saksbehandlingstid for overføring av aksjesparekonto til annen bank.

Klager hadde en aksjesparekonto i banken bestående av ett fond. Klager kontaktet mottakende bank som sendte forespørsel om overføringen av beholdningen på kr 1 068 996 til innklagede bank 5.2.19. Klager opplyser at grunnen til at hun ville overføre aksjesparekontoen til en annen bank, var at denne ifølge klager hadde flere valgmuligheter for investering/plassering i fond. Klager presiserte overfor banken at hun ønsket å skifte ut DnB Miljøinvest med JPMorgan Funds. Først i månedskiftet juli/ august ble aksjesparekontoen overført. I mellomtiden hadde mottakende institusjon purret på banken flere ganger uten å få svar. Banken opplyser at lang saksbehandlingstid skyldtes utfordringer med bankens system.

Klager har fremlagt tall som viser at sistnevnte fond per i dag til sammenligning har gitt bedre avkastning. Etter klagers beregning har bankens feil påført klager et tap på kr 240 029. Tapet er beregnet på grunnlag av differansen mellom sluttkursen på de to aksjetilbyderne i perioden frem til banken foretok overføringen.

Det fremgår av avtalevilkårene for aksjesparekontoen pkt. 8 at banken innen ti dager, etter forespørsel om overføring, skal foreta overføringen.

Klager har anført at banken har gjort ansvarsbetingende feil. Banken skulle ha foretatt overføringen innen ti dager, som den plikter etter vilkårene. Klager opplyser at hun ønsket å flytte beholdningen fordi et annet produkt hadde høyere aksjekurs. Banken må derfor erstatte tapet som følge av at klager ikke fikk investere i det nye produktet som hun hadde til hensikt å gjøre. Hele prosessen med å purre har dessuten kostet klager mye arbeid.

Finansforetaket bestrider at det er grunnlag for klagers krav. Banken erkjenner at det har tatt for lang tid. Slik banken oppfattet det var det ingen indikasjoner på at det hastet med å få flyttet

beholdningen. Klager har ikke sannsynliggjort at hun ville ha reinvestert i andre fond som ville gitt bedre avkastning og dermed direkte og påregnelig tap som følge av forsinkelsen. Konsekvensen for banken av for sen flytting er ikke regulert og har ei heller medført reaksjoner fra offentlige myndigheter.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken erkjenner at overføringen har tatt altfor lang tid. Banken forklarer dette med tekniske utfordringer, uten at det er opplyst nærmere detaljer om hva disse består i. Klageren kunne etter nemndas syn forvente at bankens systemer lå til rette for en rask overføring i samsvar med regelverk og bransjestandard. Når banken ikke hevder at forsinkelsen med overføringen skyldtes omstendigheter som banken ikke kan bebreides eller omstendigheter utenfor bankens kontroll, vil banken være erstatningsansvarlig for klagerens påregnelige tap som følge av forsinkelsen. At klageren fra først av eventuelt ikke ga uttrykk for at overføringen hastet, fritar ikke for ansvar. Krav om overføring til annen finansinstitusjon har som regel sin bakgrunn i utsikter til bedre avkastning, noe som tilsier at prosessen bør gjennomføres uten unødvendig opphold. Nemnda vil også peke på at mottakende institusjon purret på overføringen flere ganger under prosessen, uten å få svar. Banken kan heller ikke høres med at klageren burde ha gått ut av fond og over i kontanter for å lette prosessen med overføring.

Første henvendelse til innklagde bank om overføring kom 5.2.19. Klageren har beregnet sitt tap med utgangspunkt i at overføringen skulle ha vært fullført senest 11.4.19. Når klageren har akseptert at tapsberegningen starter mer enn to måneder etter første henvendelse, får den foreliggende uenigheten om starttidspunktet for tidagersfristen for overføring som følger av § 10-21-5 i forskrift til utfylling og gjennomføring mv. av skatteloven av 26.3.99 nr. 14, ikke avgjørende betydning i saken.

Sakens hovedspørsmål gjelder etter dette utmåling av klagerens tap og bankens erstatningsansvar. Klagerens tapsberegning er todelt. Hun er for det første påført tap fordi det fondet hun var investert i, hadde en verdinedgang som for henne utgjorde kr 99 985 i perioden 11.4.–2.8.19. For det andre er hun påført tap tilsvarende verdiøkningen i samme periode på det fondet hun planla å investere i, med utgangspunkt i verdien av fondsmidlene i innklagde bank 11.4.19. Hun har beregnet denne delen av tapet til kr 140 044. Til sammen utgjør tapet ifølge klagerens beregninger kr 240 029. Banken har ikke kommentert klagerens beregninger. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile at beregningene er korrekte ut fra de forutsetningene de bygger på.

Erstatningsansvar er betinget av at tap er sannsynliggjort, og at det er påregnelig. Når ansvarsgrunnlaget er knyttet til forsinket overføring mellom fond, vil tap som følge av påført verdinedgang og mistet verdistigning på tidligere og nytt fond i utgangspunktet fremstå som påregnelig. Nemnda må legge til grunn at det ikke forelå mulighet for alternativ portefølje hos innklagde bank så lenge aksjesparekontoen ikke var overført. Investeringen var låst inne hos innklagde bank i den aktuelle perioden. Når det gjelder mistet verdistigning på ny portefølje, har klageren redegjort for hvilken portefølje hun ville ha startet med hos Nordnet etter at overføringen var gjort. Innklagde bank synes å mene at valg av fond med bedre avkastning ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort.

Nemnda finner det vanskelig å fastsette erstatning ut fra sakens dokumenter alene. Nemnda må derfor nøye seg med å konkludere med at det er grunnlag for erstatningsansvar. Selv om nemnda av bevismessige grunner ikke kan konkludere med et bestemt beløp, vil nemnda bemerke at klagerens tapsberegning langt på vei synes å være basert på realistiske forutsetninger.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken er erstatningsansvarlig for klagerens tap som følge av forsinket overføring av aksjesparekonto.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Trond A. Lie (selskapsrepresentant), Tom Slungaard (selskapsrepresentant), Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).