

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-108

3.2.2021

DNB Bank ASA

Andre tjenester

Sperring av tilgang til nettbank og oppsigelse av Visa-kortavtalen – saklig grunn – investeringsbedrageri – hvl. § 10 – fil. § 21.

Banken sperret klagers tilgang til nettbanken og sa opp Visa-kortavtalen. Klager hadde foretatt flere overføringer til utlandet i forbindelse med en såkalt investeringssvindel. Klager ble advart av banken, men fortsatte å overføre penger. Hun forklarte at hun ble lurt flere ganger. Banken mente at den hadde saklig grunn til oppsigelse av nettbanktilgang og Visa-kortavtale. Klager hadde fått Electron-kort og brevgiro. Banken fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt banken kan sperre klagers nettbank og Visa-kort.

Banken kontaktet klager 17.12.19 fordi banken hadde stoppet og kansellert en betaling til Transfewise på grunn av sterk mistanke om at klager hadde blitt utsatt for svindel. Banken sperret hennes tilgang til nettbanken og kodebrikken samme dag. Kodebrikken ble imidlertid åpnet igjen 29.1.20 etter påtrykk fra klager. Banken hadde tidligere i 2018 advart klager og stoppet flere lignende transaksjoner. Banken anser at svindelen har pågått siden 27.11.17 med rundt 50 nettbankoverføringer til utlandet.

Den 21.2.20 ble klager kontaktet av en person fra utlandet som ønsket å tilbakeføre penger til hennes konto. Han opplyste at hun for å få pengene, måtte oppgi engangskoden og passordet, noe klager gjorde. Som følge av dette ble det overført kr 8 500 fra hennes konto til en annen kundes konto i DNB, en muldyrkonto ifølge banken. Banken besluttet at klagers nettbanktilgang ikke skulle åpnes igjen, og klager fikk ikke ha Visa-kort, kun Visa-Electronkort. Klager har fått brevgiro til å betale regningene med.

Klager bestrider at banken kan sperre tilgangen til nettbanken og avslutte Visa-kortavtalen. Hun er utsatt for svindel, såkalt investeringsbedrageri. Klager opplyser at hun har sperret telefonen for utenlandske nummer, og at hun aldri vil svare på telefonen fra disse numrene igjen.

Finansforetaket har anført at det er saklig grunn for bankens sperring av nettbanktilgangen og oppsigelse av Visa-kortet etter hvitvaskingsloven § 10, som omhandler bankens plikt til kundetiltak og løpende oppfølging. Banken har etter hvitvaskingsloven en plikt til å foreta løpende kontroll av sine kunder, og banken har ikke fått svar på sine spørsmål blant annet om hvor pengene går til. Til tross for at klager gjentatte ganger har fått opplyst at hun blir utsatt for bedrageri, og at hun aldri må oppgi BankID (engangskoder og passord) til noen, så innser hun ikke problemet og fortsetter å gjøre det.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken begrunner sperring av kodebrikke og dermed tilgang til nettbank og fjerning av Visa-kort med hensynet til klageren selv og bankens risiko for å bli knyttet til transaksjoner som kan være ledd i straffbare handlinger.

Banken har dokumentert at den har stilt spørsmål til klageren om flere enkelttransaksjoner. Banken forklarer at den ikke har fått svar, heller ikke etter puring. Nemnda viser til hvitvaskingsl. § 24 om løpende oppfølging av kunder. Dette omfatter blant annet overvåking av transaksjoner. Når klageren ikke besvarer bankens spørsmål, skal kundeforholdet avvikles etter hvitvaskingsl. § 24 fjerde ledd. Plikt til å avvikle kundeforholdet etter hvitvaskingsloven gir banken saklig grunn til å si opp kundeforholdet i medhold av finansavtalel. § 21. Nemnda har tidligere i sak FinKN 2020-669 lagt til grunn at banken som alternativ til full avvikling må kunne begrense kundens tilgang til banktjenester. Tilsvarende gjelder i denne saken. Banken har saklig grunn til å avslå å utføre betalingstransaksjoner for klageren, jf. finansavtalel. § 14. Nemnda gir i lys av dette banken medhold i at den kan fjerne klagerens tilgang til nettbank og fullverdig betalingskort.

Uten at det er nødvendig for resultatet, vil nemnda også vise til bankens opplysning om at klageren ved flere anledninger har oppgitt engangskoder og passord til sin BankID til andre, og at hun til tross for bankens advarsler har fortsatt å gjøre det. Nemnda legger til grunn at dette alene kan gi banken rett til å frata henne BankID.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).