

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-1107

25.11.2021

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Sperring av nettbanktilgang – investeringsbedrageri – saklig grunn – hvl. § 24 – fil. § 21.

Banken sperret klagers nettbanktilgang. Klager hadde foretatt flere overføringer til samme brukersted i utlandet, som viste seg å være investeringssvindel. Banken hadde flere ganger advart klager og satt filter på brukerstedet. Klager kunne ikke svare på bankens spørsmål om betalingene. Banken mente at den hadde saklig grunn for å sperre klagers nettbanktilgang. Klager anså at banken måtte gå inn med mindre inngripende tiltak enn å sperre for nettbanktilgang. Banken fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt banken rettmessig kan sperre klagers nettbanktilgang.

Klager ble i april 2020 utsatt for investeringsbedrageri. Han forsøkte å investere i kryptovaluta, men ble svindlet for ca. kr 50 000. Han ble deretter kontaktet av en person som utga seg for å være fra et kryptovalutaselskap og ble overbevist om at han ved å betale EUR 860, kunne gjenvinne de kr 50 000 som han tidligere hadde tapt. Klagers konto ble belastet for kr 175 647 fordelt på 25 transaksjoner over en periode på tre dager. Klager opplyser at han etter dette fikk sin PC rensert og gjenopprettet til fabrikkinnstilling.

Banken stilte som ledd i kundekontroll etter hvitvaskingsloven klager flere spørsmål, blant annet om angjeldende belastninger, som klager ikke svarte på. Etter å ha purret på svar flere ganger, sperret banken klagers nettbanktilgang i mai 2020.

Banken hadde mistanke om at klager også i august 2019 ble utsatt for investeringsbedrageri da han forsøkte å foreta en utenlandsoverføring til FXNET LIMITED. Banken var kjent med at brukerstedet er knyttet til investeringsbedrageri og kansellerte betalingen. Banken opplyste at klager samme høst forsøkte å gjennomføre betalinger til samme brukersted, men disse ble avvist da banken hadde satt på filter. Som følge av dette, ble klagers nettbank sperret fra 10.9.19 til slutten av mars 2020.

Den 3.4.20 åpnet banken nettbanken igjen etter påtrykk fra klager. Han forsøkte samme dag å overføre kr 100 500 til en annen bank. Også denne betalingen ble stanset av banken.

Klager har forsøkt å betale regningene med brevgiro, men grunnet Corona-situasjonen har det vært tungvint. Flere av kravene har gått til inkasso.

Klager bestrider at banken kan stenge tilgangen til nettbanken. Svindelen er avsluttet, og det er ikke lenger behov for så inngripende og uforholdsmessige tiltak. Banken kan heller ha mindre inngripende tiltak som å stenge for utenlandsoverføringer, jf. FinKN 2018-304. Det er ulevelig for klager å ikke kunne bruke nettbanken og betale regninger. Klager kan heller ikke bruke Vipps.

Finansforetaket anser at det foreligger saklig grunn for å sperre klagers nettbanktilgang. Det er sannsynlighetsovervekt for at klager har vært utsatt for investeringsbedrageri. Banken viser til den lovpålagte plikten banken har i henhold til hvitvaskingsloven, til å følge opp sine kunder for å forhindre at kundene utsettes for svindel, og at banken knyttes til transaksjoner som kan være et ledd i en straffbar handling. Klager har ikke svart tilfredsstillende på spørsmålene. Sperringen av tilgangen til nettbanken er begrunnet med ønske om å beskytte klager mot å bli utsatt for kjente bedrageriformer, og i tillegg hindre transaksjoner som kan være ledd i straffbare handlinger og organisert kriminalitet. Det vises FinKN 2018-304.

I FinKN 2020-669 og 2021-108 ble det lagt til grunn at banken som et alternativ til full avvikling av kundeforholdet må kunne begrense kundens tilgang til banktjenester. Banken har flere ganger advart klager mot investeringsbedrageri og mot å dele kortopplysninger og sikkerhetsinstrumenter med uvedkommende, men han har likevel fortsatt å overføre penger til brukersteder som er tilknyttet investeringsbedrageri.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder utelukkende den rettslige holdbarheten av sperring av klagerens tilgang til nettbank. Klageren erkjenner at sperringen var berettiget så lenge svindelen mot ham var pågående. Han mener at svindelsituasjonen ikke lenger er til stede, og at sperringen derfor må opphøre.

Banken begrunner sperring av nettbank med hensynet til klageren selv, med risikoen for banken for å bli innblandet i straffbare handlinger, og med at klageren ikke besvarte bankens spørsmål om transaksjoner på klagerens konto. Spørsmålene var ledd i kundetiltak ved løpende oppfølging av kunde etter hvitvaskingsl. § 24 første ledd. Når kundetiltak ikke kan gjennomføres fordi kunden ikke svarer på bankens spørsmål, plikter banken etter § 24 fjerde ledd å avvikle kundeforholdet. Plikt til å avvikle kundeforholdet etter § 24 fjerde ledd gir saklig grunn for oppsigelse av kontoavtale etter finansavtalel. § 21. Det følger av nemndas tidligere praksis at banken kan velge en mer begrenset reaksjon enn full avvikling av kundeforholdet, for eksempel sperring av enkelte av bankens tjenester. Spørsmålet om saklig grunn for å sperre må vurderes ut fra forholdene når beslutningen treffes og gjennomføres. Nemnda finner at sperringen av nettbanktilgangen var saklig begrunnet på det tidspunktet den ble besluttet og gjennomført i mai 2020.

Klageren legger som nevnt vekt på den tidligere svindelsituasjonen og mener at banken i stedet for sperring av nettbanktilgang kunne og burde ha valgt å sperre mot utenlandsbetalinger. Banken har til dette bemerket at sperre mot utenlandsbetalinger ikke er et effektivt tiltak mot uønskede transaksjoner, idet transaksjonene i stedet kan gjennomføres med bruk av norske "muldyrkonti". Nemnda er, som allerede nevnt, enig med banken i at det var saklig grunn for sperring av tilgangen til nettbank.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).