

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-35

15.1.2021

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Betalingsformidling

Uautoriserte betalingstransaksjoner – svindel – opplyst BankID-passord og engangskoder til en person som utga seg for å være ansatt i banken – forsett?

Klager ble oppringt av en person som utga seg for å være ansatt i banken. Innringeren forledet henne til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger, hvorefter hennes konto ble belastet. Svindelen har vært benevnt som "Olga-svindel". Banken anførte at klager forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt henne ansvarlig for tapet. Nemnda kom til at forbrukeren var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 261 950

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for uautoriserte betalingstransaksjoner.

Saken er innklaget for Finansklagenemnda av kontohaver.

Klager har opplyst at hun den 22.5.20 ble oppringt fra angivelig bankens kundeservice. Innringeren opplyste at banken ville ha bekreftet at hun hadde søkt om lån, hvilket hun benektet. Innringeren satte henne over til en kollega, som presenterte seg som S.J. og spurte hva det gjaldt. Klager forklarte om lånet som det var søkt om, og hun ble bedt om å oppgi navn og fødselsnummer. Vedkommende bekreftet at han så søknaden, og opplyste om at han skulle ordne opp i situasjonen siden hun ikke hadde søkt om lånet. Han ba om kode fra ID-brikken. Hun ville ikke gi den fra seg. Han sa at det var bra at hun var skeptisk, men påpekte at han ringte fra banken. Han sa at banken normalt ville ha bedt henne om å komme til banken, men på grunn av korona ordnet de det på telefon. Mens klager snakket med kundebehandleren, kom barnebarnet til henne. Han ringte til telefonnummeret som hun ble oppringt fra og kom i telefonkø til banken. Det var da bekreftet at det var banken som ringte, og klager oppga passord og kode. Kundebehandleren geleidet henne gjennom en prosedyre for å slette lånesøknaden, og hun oppga engangskode fra kodebrikken flere ganger. Da klager avsluttet samtalen, fikk hun en sms fra banken med melding om at mobilnummeret i nettbanken var endret. Hun fikk da mistanke om at noe var galt. Barnebarnet kom gjennom på telefon til banken og forklarte hva som hadde skjedd. Banken opplyste om at klagers konto var blitt belastet for kr 530 000. Kontoen ble sperret.

Klagers konto var i løpet av få minutter blitt belastet for to beløp på henholdsvis kr 135 000 og kr 400 000. Banken har opplyst at belastningene var godkjent med klagers BankID. BankID-opplysninger var også benyttet til innlogging i nettbank, endring av e-postadresse, en internoverføring og økning av ramme for utbetaling. Klager har senere fått tilbake kr 273 050.

Klagers BankID ble sperret kl. 15.17.

Det er lagt til grunn at klager ble utsatt for det som har vært benevnt som "Olga-svindel".

Klager har BankID-avtale med innklagede bank.

Klager har vist til at hun ble svindlet. Banken har ikke informert sine kunder godt nok om denne formen for svindel. Hun bruker nettbank, men har aldri fått noen melding om at bankens telefonnummer blir brukt i forbindelse med svindel. Hun krever at banken dekker tapet.

Finansforetaket har anført at klager må anses å ha samtykket til tredjemanns bruk av hennes BankID-opplysninger. Alternativt har hun forsettlig unnlatt å oppfylle sine forpliktelser. Hun er derfor ansvarlig for hele tapet. Subsidiært har klager opptrådt grovt uaktsomt og kan holdes ansvarlig for kr 12 000.

Klager har ikke opplyst om hvorfor hun oppga Bank-ID-opplysninger flere ganger. Det kan ikke ha vært for å bekrefte hennes identitet. Identiteten var jo kjent. Det må legges til grunn at klagers formål med å utgi BankID-opplysninger var å gi tredjepart anledning til å signere/opptre på hennes vegne overfor banken. BankID-opplysninger skal ikke opplyses til noen, heller ikke til banken. Klager hadde et handlingsalternativ. Hun kunne med liten merbelastning ha bedt om å få ringe tilbake. Å dele sikkerhetskoder på telefon til uvedkommende er et forsettlig brudd på forpliktelsene etter nettbankavtalen og finansavtaleloven. Kjennskap til forpliktelsen er ikke en forutsetning for utvist forsett.

Det må anses å være alminnelig kjent at personlig sikkerhetsanordning er strengt personlig og ikke skal røpes overfor noen. Banken har gjort en stor innsats for å advare sine kunder mot svindelforsøk, herunder Olga-svindler. Svindeltypen har også fått stor oppmerksomhet i media. Det er ingen aktører som ber kundene om å utlevere sine BankID-opplysninger ved oppringning.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken mener prinsipalt at betalingstransaksjonene er autorisert av forbrukeren etter finansavtalel. § 24 andre ledd, ved at hun gjennom utlevering av opplysninger fra sin BankID har samtykket til de aktuelle transaksjonene. Banken viser til nemndas uttalelser i FinKN 2020-227 om at en autorisasjon kan være gyldig i forholdet mellom kontohaveren og banken selv om kontohaveren er blitt narret av en svindler til å gjennomføre autorisasjonsprosedyren. Det ble i den saken lagt til grunn at kontohaveren var blitt narret til å autorisere betalinger med sin BankID på mobil i den tro at han ved gjennomføring av prosedyren bekreftet sin identitet eller godtok innbetalinger til konto. Nemnda kunne ikke konkludere med at autorisasjonen var ugyldig i forholdet til banken. I den saken som nå er til behandling, har ikke forbrukeren foretatt autorisasjonsprosedyrer direkte overfor banken. Hun har utlevert opplysninger til en svindler, som så har misbrukt disse overfor banken. Selv om det muligens ikke kan hevdes at dette alltid er en relevant forskjell, finner nemnda det klart at forbrukeren i denne saken ikke har samtykket til betalingene etter § 24 andre ledd.

I anledning bankens henvisning til Ankeutvalgets beslutning HR-2017-639-U om bevisbyrde vil nemnda bemerke at den finner hendelsesforløpet i saken tilstrekkelig klarlagt til at denne ikke er relevant for spørsmålet om transaksjonene skal anses autorisert av forbrukeren.

Betalinger som ikke er autorisert av kontohaveren, er i utgangspunktet bankens ansvar etter finansavtalel. § 35 første ledd. I § 35 tredje ledd finnes flere unntak fra utgangspunktet i første ledd. Av tredje ledd tredje punktum følger det at kontohaveren må bære hele tapet dersom betalingen er gjort med elektronisk betalingsinstrument, og tapet skyldes at kontohaveren forsettlig har unnlatt å oppfylle sine plikter etter finansavtalel. § 34 første ledd. Pliktene etter § 34 første ledd omfatter blant annet å bruke betalingsinstrument "i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk". Banken viser til avtalevilkår for PersonBankID og AnsattBankID, hvor det i pkt. 4.1 heter at "Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen,

heller ikke overfor politiet, Utsteder eller husstandsmedlemmer". Det er banken som er utsteder av forbrukerens BankID. Forbrukeren har unnlatt å oppfylle denne plikten og må ifølge banken derfor bære hele tapet.

Dersom det ikke er grunnlag for å konkludere med fullt ansvar for forbrukeren etter § 35 tredje ledd tredje punktum, oppstår spørsmål om forbrukeren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 som følge av grov uaktsomhet etter § 35 tredje ledd andre punktum.

Betalingsinstrument er definert i finansavtalel. § 12 bokstav c. Selv om det kan være tvil om BankID i seg selv er et betalingsinstrument etter denne bestemmelsen, har Finansklagenemnda i FinKN 2016-326 lagt til grunn at nettbank og de prosedyrer som må følges ved betalinger, til sammen utgjør et betalingsinstrument. Dette omfatter tilfeller hvor bruk av BankID inngår i nettbankens prosedyrer. Saken faller etter dette inn under reglene i § 35 tredje ledd om betalingstransaksjoner som er skjedd med elektronisk betalingsinstrument. BankID er en personlig sikkerhetsanordning knyttet til betalingsinstrument som nevnt i § 34 første ledd. Brudd på pliktene etter BankID-avtalen med banken kan medføre fullt ansvar for kontohaveren etter § 35 tredje ledd tredje punktum.

Banken opplyser at svindelen er gjennomført ved at svindleren har benyttet data fra forbrukerens BankID til å logge seg inn i nettbanken, for så å endre kontohaverens kontaktopplysninger i nettbanken. Deretter er det foretatt overføringer mellom forbrukerens konti (uten bruk av BankID) og gjennomført betalingstransaksjoner med bruk av BankID. Beløpsrammen for transaksjoner er økt med bruk av BankID. Svindelen er altså gjennomført i flere trinn. Finansavtalel. § 35 gjelder bare betalingstransaksjoner. Selv om bruk av sikkerhetsopplysninger til å endre kontaktopplysninger og til å øke beløpsgrensen for transaksjoner ikke i seg selv omfattes av reglene i finansavtalel. § 35, ser nemnda det slik reglene i § 35 om forbrukerens ansvar for forsettlig å ha gitt fra seg sikkerhetsopplysninger og ansvar for egenandel som følge av grov uaktsomhet, gjelder også i et tilfelle som dette. Det er deling av sikkerhetsopplysningene med svindleren som har ført til uautoriserte betalinger fra kontoen. At dette har skjedd ved at svindelen er gjennomført i flere ledd, medfører ikke at saken faller utenfor § 35, herunder § 35 tredje ledd.

Den saken som nå er til behandling, har etter dette stor likhet med tre saker som nemnda har behandlet tidligere (FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707). Likheten omfatter rettslige problemstillinger og relevante deler av faktum. I de tre tidligere sakene, der nemnda var satt med fem medlemmer, fant flertallet på tre medlemmer at forbrukeren ikke var fullt ansvarlig etter § 35 tredje ledd tredje punktum, men ansvarlig for egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd andre punktum. Mindretallet på to medlemmer fant at det var grunnlag for fullt ansvar etter tredje ledd tredje punktum. Nemnda har i ytterligere to saker (FinKN 2020-897 og 2020-963) under dissens kommet til samme resultat som i de tre nevnte sakene.

Nemnda er i den saken som nå er til behandling, satt med tre medlemmer. Flertallet på to er kommet til samme resultat som flertallet i de tidligere sakene. Mindretallet er kommet til samme resultat som mindretallet i de tidligere sakene. Både flertallet og mindretallet viser til de omfattende begrunnelsene som er gitt i de tidligere sakene, og gir i denne saken en kortere versjon av begrunnelsene.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Gyrid Giæver, bemaker:

Flertallet viser til at forbrukeren ga fra seg BankID-opplysningene til svindleren i den tro at han var en representant for banken. Han skulle rydde opp i en misforståelse om et lån som forbrukeren ikke hadde søkt om. Forbrukerens forsett var altså å gi opplysningene til en representant for banken. Som allerede nevnt, følger det av pkt. 4.1 i avtalevilkårene for BankID, som gjelder som

del av avtalegrunnlaget mellom forbrukeren og banken, at passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer ikke skal røpes for noen, heller ikke for "Utsteder", altså banken. Deling av opplysningene med representant for banken er dermed i strid med vilkårene for bruk av BankID.

Flertallet viser til at konto-, nettbank- og BankID-avtaler mellom bank og forbruker utgjør til sammen et omfattende sett av vilkår. Forbudet mot å dele opplysninger med banken står i pkt. 4.1 i vilkårene for BankID. Flertallet mener at det er urealistisk å forvente at forbrukere flest skal ha tatt inn over seg denne delen av vilkårene i så sterk grad at han eller hun ved en uventet telefonoppringning fra banken uten videre skal tenke at koder og passord må holdes hemmelig også overfor banken. Lovens regel om forsettlig brudd på vilkårene må praktiseres under hensyn til dette.

Flertallet legger til grunn at forbrukeren ga opplysningene til svindleren i god tro, i den forstand at hun ikke kan ha vært klar over at hun etter vilkårene ikke kunne gi opplysningene til banken. En slik feiloppfatning hos forbrukeren utelukker i utgangspunktet ikke forsettlig brudd på pliktene, slik de er beskrevet i avtalevilkårene. Det må etter flertallets oppfatning likevel være rom for en helhetsvurdering av situasjonen. Bestemmelsen om at koder og passord ikke skal røpes for banken, er langt fra selvinnsynsende for vanlige forbrukere. Kjennskap til at opplysningene ikke skal oppgis til banken, forutsetter enten at forbrukeren har studert vilkårene i detalj, eller at han eller hun på annen måte er blitt tydelig informert om denne delen av vilkårene. Flertallet mener, som allerede nevnt, at det er urealistisk å forvente at en forbruker skal kjenne vilkårene i detalj og derfor avslå en anmodning fra banken om å oppgi engangskode og passord.

Forbrukerens manglende kjennskap til egne plikter i henhold til avtalevilkår er en form for rettslig villfarelse eller rettsuvitenhet. Fra andre rettsområder er det kjent at aktsom rettsvillfarelse kan utelukke skyld og ansvar. Flertallet er av den oppfatning at forbrukeren i saken ikke kan bebreides for manglende kjennskap til forbudet mot å røpe engangskoder og passord for banken. Flertallet kan etter dette ikke konkludere med at forbrukeren skal bære hele tapet i medhold av § 35 tredje ledd tredje punktum om forsettlig brudd på vilkårene for bruk av betalingsinstrument.

Spørsmålet for flertallet er så om tapet skyldes at forbrukeren grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter § 34 første ledd. I så fall vil hun være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Forbrukeren skal ifølge § 34 første ledd "ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet". Det sentrale ved vurderingen av grov uaktsomhet er om forbrukeren kan klandres for at hun lot seg lure til å tro at telefonen kom fra banken og graden av klanderverdighet i den forbindelse. Forbrukeren forklarer at hun i første omgang ikke ville gi fra seg sikkerhetsopplysningene til svindleren, men at hun ble overtalt til å gjøre dette da svindleren opplyste at banken foretrakk telefon på grunn av smittesituasjonen. Ved å ringe det nummeret som samtalen ifølge displayet kom fra, fikk hun bekreftet at nummeret var bankens telefonnummer. Selv om forbrukeren gjennomførte tiltak for å sikre seg mot svindel, mener flertallet at hun burde ha avstått fra å gi passord og flere engangskoder til en ukjent person som ringte om et lån som hun ikke hadde bedt om. Etter en samlet vurdering av sakens opplysninger er flertallet kommet til at forbrukeren i saken ved grov uaktsomhet har unnlatt å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene, og at hun derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd andre punktum.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning og bygger på mindretallets avgjørelse i de såkalte "Olga-sakene" i FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707. Mindretallet viser også til bemerkningene i sak FinKN 897-2020 om at det pågår et søksmål for tingretten etter avgjørelsen i FinKN 706-2020, og

at dommen fra Høyesterett i sak HR-2020-2021-A har en meget begrenset betydning for avgjørelsen av "Olga-sakene".

Mindretallet er enig med flertallet i at det faktiske hendelsesforløp og at reguleringen i avtalene er lik i denne saken sammenlignet med de fire ovennevnte saker. Kunden har plikt til å holde personlig kode og sikkerhetsanordninger hemmelig – og reguleringen i BankID vilkårene er den samme i alle sakene. Mindretallet mener at disse opplysningene tilhører kjernen av plikter i avtalen, at avtalevilkåret er lett å finne frem til og forstå ut fra formuleringen.

Kunden har frivillig opplyst disse opplysningene til en person som ringte opp og utga seg for å være ansatt i banken. Opplysningene er gitt til tross for at avtalevilkåret gir uttrykk for at opplysningene ikke skal gis til noen. Kunden har også godtatt å endre telefonnummer. Hun fikk også sms fra banken om at telefonnummeret i nettbanken var endret. Kunden har gitt opplysningene på en slik måte at det ikke kan foreligge noen unnskyldelig rettsvillfarelse. Vilåårene for å kunne vinne frem med at en avtalepart ikke kjente til eller forsto vilåårene i en avtale, er så strenge at de ikke kommer anvendelse i denne saken. Rettskildene for dette standpunktet til mindretallet er de samme som i sakene FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707.

Kunden kan ikke anses å være i unnskyldelig rettsvillfarelse. Mindretallet mener at kunden forsettlig har brutt avtalevilkåret og må dekke hele tapet selv.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Forbrukeren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).