

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2021-353

15.4.2021

DNB Bank ASA

### Betalingsformidling

Investeringssvindel via internett? – RTC Finance.

Klager overførte til sammen kr 2 146 260 til RTC Finance for investeringsformål. Hun fikk tilbakeført Euro 20 000 av foretaket, for øvrig var beløpet tapt. Klager anførte at hun var blitt svindlet og holdt banken ansvarlig for hele eller deler av tapet. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 2 146 260

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt klagerne har et krav på at banken dekker et tap de har lidt.

Klager(kvinnen) ble i 2017 kontaktet av en representant for RTC Finance. Foretaket tilbød investeringstjenesten derivathandel. Hun overførte penger til foretaket for slik investering. Hun tillot også representanten å fjernstyre hennes PC.

I perioden 11.9.17 til 1.12.17 overførte klager til sammen ca. kr 2 346 000, fordelt på 67 transaksjoner, til RTC Finance fra til sammen seks innskudds- og kredittkontoer. Til én av innskuddskontoene ble det overført kr 400 000 fra klagerens rammelån, som ble videreført til RTC Finance.

Banken kontaktet klager den 17.10.17 med forespørsel om transaksjonene var hennes egne, hvilket hun bekreftet. Den 9. 11.17 ble klager tilskrevet av banken med spørsmål knyttet til transaksjoner på én av kontoene. Det ble opplyst om at betalinger til utlandet ville være blokkert i påvente av svar. Klager ble igjen oppringt fra banken den 27.11.17. Hun bekreftet overfor banken at hun kjente til brukerstedet, men at hun ville ut av forholdet. Det aktuelle kortet ble sperret, og det ble bestilt nytt kort. Også det nye kortet ble benyttet til overføringer til RTC Finance. I e-post fra banken den 28.11.17 ble klager advart om at hun sannsynligvis ble utsatt for investeringssvindel. Hun ble informert om at nye transaksjoner til utlandet ikke ville bli gjennomført før hun kunne dokumentere et legitimt formål med overføringene.

Det er opplyst at klager har fått tilbakeført Euro 20 000 fra RTC Finance, og at hun har lidt et samlet tap på kr 2 146 260.

Det er opplyst at klager har Parkinson, og at hun får medisiner for sykdommen. Det er også opplyst at medisineringen kan utløse bivirkninger i form av blant annet svikt i impuls kontroll, spillegalskap og overdreven pengebruk.

**Klager** har anført at hun ikke har mottatt den tjenesten hun var forespeilet av RTC Finance, og at hun har blitt svindlet. Hun har opplysninger fra media om at også andre har blitt svindlet av foretaket. FCA har advart mot foretaket. Hun er pensjonist med beskjeden inntekt. Bankens kontrollrutiner har vært mangelfulle. Banken skulle ha sperret kontoene for utbetalinger til RTC Finance på et tidligere tidspunkt, slik banken selv hadde varslet om. Banken skulle også ha

sperret rammekreditten for ytterligere trekk, slik den etter låneavtalen har rett til å gjøre. Forså vidt gjelder overføringene fra kredittkortkontoene, har klager et krav mot banken etter finansavtaleloven § 54 b. Klager krever at banken tilbakefører kr 2 146 260, eller deler av beløpet.

**Finansforetaket** har bestridt kravet. Klager er selv ansvarlig for beløpene som hun har overført til RTC Finance. Banken har rutiner og tiltak som skal sikre at banken etterlever gjeldende regelverk og for å forhindre økonomisk kriminalitet. Banken kontaktet klager for å undersøke transaksjoner. Hun bekreftet at de var hennes egne. Det er ikke sannsynliggjort at klager har et krav etter finansavtaleloven § 54 b.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Alle betalingene er, så vidt nemnda forstår, gjennomført med betalingskort i klagerens nettbank. Den største delen er betalt med Visa debetkort. En mindre del, kr 221 046, er betalt med MasterCard kredittkort. Alle betalingene er gyldig autorisert av klageren etter finansavtalel. § 24 andre ledd.

Grunnlaget for klagerens krav om tilbakeføring er at banken skulle ha hindret betalingene, eller i hvert fall en del av disse. Banken skulle i løpet av den perioden som betalingene fant sted, ha grepet inn og stoppet videre betalinger. Banken er ansvarlig overfor klageren for de beløpene som den burde ha stoppet. Når det gjelder de betalingene som ble gjort med kredittkort, har klageren uansett krav på tilbakeføring i medhold av finansavtalel. § 54 b.

Nemnda vil bemerke at en kortholder selv er ansvarlig for de betalingene som han eller hun gjennomfører med kortet. Unntak fra dette kan tenkes dersom banken unnlater å varsle kunden til tross for at det observeres betalingstransaksjoner som vekker mistanke om svindel eller annen bruk av kortet som kortholderen bør advares mot. I denne saken tok banken kontakt med kunden flere ganger i løpet av perioden med spørsmål om transaksjoner som banken fant mistenkelige. Første gang bekreftet klageren at transaksjonene var hennes egne. Senere tok banken igjen kontakt med klageren to ganger. Den siste gangen svarte klageren at hun ville ut av forholdet til betalingsmottakeren, og banken sperret kortet. Da klageren fikk nytt kort, foretok hun likevel flere betalinger til samme betalingsmottaker.

Klageren mener at bankens kontakt med henne viser at banken mistenkte svindel, men at den likevel ikke tok nødvendige grep for å hindre videre betalinger. Nemnda kan ikke være enig i dette. Sperring av kundens adgang til videre betalinger med betalingskort er et alvorlig inngrep, som krever sterke grunner. At banken fant grunn til kontakte klageren om betalingene, er ikke ensbetydende med at den burde ha grepet inn med sperring av videre betalinger. Det er i saken ikke avgjørende holdepunkter for at banken burde ha stoppet videre betalinger på et tidligere tidspunkt enn det som ble gjort.

Spørsmålet er så om betalingene som er gjort med kredittkort, gir grunnlag for krav mot banken i medhold av finansavtalel. § 54 b. Det følger av denne bestemmelsen at en forbruker kan gjøre gjeldende samme innsigelser overfor kredittgiveren som han eller hun kan gjøre gjeldende overfor selger eller tjenesteyter, såfremt innsigelsen er grunnet på kjøps- eller tjenesteavtalen og kreditt er gitt etter avtale mellom selgeren eller tjenesteyteren på den ene siden og kredittgiveren på den andre. Betaling med kredittkort gir forbrukeren rett til å påberope § 54 b. Etter nemndas praksis kan finansavtalel. § 54 b gi krav mot banken dersom forbrukeren ikke har fått den ytelsen han eller hun har betalt for med kredittkortet, og dersom betalingen er tapt på grunn av svindel fra brukerstedets (betalingsmottakerens) side. Innbetalinger som ledd i investeringsvirksomhet omfattes ifølge nemndas praksis av § 54 b.

Det er i saken ikke lagt frem noen avtale mellom kortholderen og betalingsmottakeren som kan vise hvilke ytelser kortholderen ble forespeilet, og som hun eventuelt ikke har mottatt. Det kan etter sakens opplysninger heller ikke uten videre legges til grunn at brukerstedet er et rent svindelforetak, som hele tiden har hatt til hensikt å tilegne seg de beløpene som klageren har overført. Investeringer innebærer risiko for tap, som ikke er omfattet av bankens ansvar etter § 54 b. Det er opplyst at klageren mottok 20 000 Euro fra brukerstedet ved avslutningen av kontoforholdet. Selv om det er mulig at denne utbetalingen var ledd i et svindelopplegg, kan nemnda ikke uten videre legge dette til grunn. Nemnda kan ikke konkludere med at klageren har krav til tilbakeføring i medhold av finansavtalel. § 54 b.

Avgjørelsen er enstemmig.

#### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Banken gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Carl Håkon Andersen (selskapsrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).*