

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-547

2.6.2021

SpareBank 1 Østfold Akershus

Betalingsformidling

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

Klager ble oppringt av en person som utga seg for å være ansatt i Sparebank 1. 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. Forbrukeren ble ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 245 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for uautoriserte betalingstransaksjoner.

Saken er innklaget for Finansklagenemnda av kontohaver.

Klager har opplyst at hun den 20.5.20, ca. kl. 16, ble oppringt fra et nummer som tilhørte Sparebank 1. Hun satt da i en bil på vei hjem, og innringeren sa at han skulle ringe tilbake til henne om ca. en halv time. Hun ringte tilbake til det nummeret hun var blitt oppringt fra, og det ble svart "Sparebank 1". Innringeren ringte tilbake til henne ca. kl. 16.30. Hun ble spurt om hun hadde søkt om et lån på kr 150 000, hvilket hun svarte nei til. Vedkommende sa at de skulle hjelpe med å få stoppet lånesøknaden, og hun ble satt over til en navngitt person. Han spurte etter hennes fødselsnummer, passord og kode. Hun reagerte på det, og spurte om hvorfor. Hun fikk til svar at det var for at det skulle gå fortere å få stoppet lånet, og det ikke var noen fare. Klager ringte deretter til sin datter og fortalte om hva som hadde skjedd. Datteren ba henne ringe til innklagede bank. Hun ble av banken opplyst om at hun hadde vært utsatt for svindel.

Klagers sparekonto var blitt belastet for to betalinger på henholdsvis kr 130 000 og kr 115 000 kl. 16.29 og kl. 16.32 den 20.5.20 ved bruk av hennes BankID.

Det fremgår av kunderådgivers redegjørelse fra telefonsamtale med klager den 20.5.20 kl. 19.16 at beløpene var overført til en kunde i Sparebank 1 SMN, og at denne kundens konto ble sperret for debettransaksjoner. Innbetalingene fra klager var imidlertid da allerede ført ut av mottakerkontoen.

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 anført at hun har blitt svindlet, og at hun derfor ikke kan holdes ansvarlig for tapet. Hun kontaktet banken kort tid etter svindelen. Banken burde ha stoppet utbetalingene. Søndagen etter var pengene tilbake på kontoen, men var borte dagen etter igjen.

Finansforetaket har anført at klager forsettlig har misligholdt sine forpliktelser ved å oppgi fødselsnummer og BankID-opplysninger til uvedkommende. Hun er derfor ansvarlig for tapet. Det foreligger ikke unnskyldelige omstendigheter. I redegjørelse til banken opplyste hun at hun hadde oppgitt engangskode fra kodebrikke fem–seks ganger. Telefonnummeret hun ble oppringt fra, tilhører Sparebank 1 SR-Bank. Det stemmer ikke at beløpene ble tilbakeført til klagers konto etter svindelen.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har avgjort flere saker som har stor likhet med den saken som nå er til behandling. Bankkunden (forbrukeren) er uten forvarsel blitt oppringt av en person som hevder å være ansatt i den banken hvor forbrukeren er kunde, og som trenger opplysninger fra forbrukerens BankID for å kunne rette opp en feil knyttet til kundeforholdet. Opplysningene er deretter misbrukt til å overføre store beløp fra forbrukerens konto. Spørsmålet i disse sakene har vært om forbrukeren er fullt ansvarlig for kontobelastningene etter finansavtalel. § 35 tredje ledd tredje punktum, som fastslår fullt ansvar for kunden i tilfeller hvor han eller hun forsettlig har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter § 34 første ledd. Ifølge § 34 første ledd skal kunden bruke betalingsinstrument i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet. BankID er en personlig sikkerhetsanordning og inngår som del av betalingsinstrument ved gjennomføring av betalingstransaksjoner. Standardvilkårene for BankID, som er en del av avtalevilkårene for BankID mellom bank og kunde, bestemmer i pkt. 9 at "[p]assord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer". I den saken som nå er til behandling, viser banken til Avtalevilkår for PersonBankID og AnsattBankID – PDS, som i pkt. 4.1 har en bestemmelse tilsvarende den som er sitert ovenfor, bortsett fra at det står "Utsteder" i stedet for "Banken". Det kan her bemerkes at det er banken som er utsteder av BankID. Finansklagenemndas flertall har i tidligere saker ved anvendelsen av § 35 tredje ledd tredje punktum sett det slik at forbrukeren ikke kunne bebreides for ikke å ha vært seg bevisst bestemmelsen om at opplysningene heller ikke kan oppgis til banken når han eller hun mottar en overraskende telefonoppringning fra banken og blir bedt om å oppgi opplysningene. Flertallet har derfor konkludert med at regelen om forsettlig brudd på pliktene ikke kommer til anvendelse, og at forbrukerens ansvar har vært begrenset til egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet etter § 35 tredje ledd andre punktum. Mindretallet har i tidligere saker ment at § 35 tredje ledd tredje punktum om forsettlig brudd på pliktene kommer til anvendelse, og at forbrukeren er fullt ansvarlig for det beløpet som er overført fra kontoen. For nærmere redegjørelse for flertallets og mindretallets begrunnelser vises det til FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707.

Nemnda har også i den saken som nå er til behandling, delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Kristoffer Sørli, bemerker:

Finansklagenemndas sak FinKN 2020-706 har vært brakt inn for tingretten. Glåmdal tingrett ga i dom 2.3.21 (sak 20-156504TVI-GLOM) banken medhold i at forbrukeren var fullt ansvarlig. For nemndas flertall reiser dommen spørsmål om endring av praksis som følge av dommen. Ved vurderingen av dette vil flertallet vise til at tingrettsdommer i sin alminnelighet har liten rettskildeverdi, og at de ikke i kraft av sin egen autoritet er bindende for andre rettsanvendere. Flertallet kan ikke se at dette stiller seg prinsipielt annerledes fordi dommen gjelder en sak som tidligere har vært avgjort av nemnda. Dersom flertallet skulle endre sitt syn i disse sakene, måtte det være på grunnlag av en ny og overbevisende begrunnelse fra tingrettens side. Premissene i Glåmdal tingretts dom er i hovedsak overensstemmende med begrunnelsen som nemndas

mindretall har gitt i disse sakene for nemnda, inkludert den saken som tingrettsdommen gjelder. Flertallet har stor respekt for begrunnelsen til tingretten og nemndas mindretall, men ser altså annerledes på disse sakene. Uten at det er avgjørende i saken, vil flertallet også nevne at tingrettens dom ikke er rettskraftig når denne saken behandles i nemnda.

Flertallet ser det slik at spørsmålet om kunden kan bebreides for ikke å ha vært oppmerksom på den tidligere nevnte bestemmelsen i avtalevilkårene, ikke stiller seg annerledes i denne saken enn i tidligere saker. Hun kan, slik flertallet ser det, ikke bebreides for at hun i telefonsamtalen med svindleren ikke var seg bevisst at passord og koder fra BankID heller ikke skal røpes for banken. Flertallet konkluderer etter dette med at vilkårene for fullt ansvar ikke er til stede.

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. Kunden 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 klageren kan klandres for at hun lot seg lure til å tro at telefonen kom fra banken, og graden av klanderverdighet i den forbindelse. Flertallet mener at det er mistenkelig å bli oppringt av banken om et lån som klageren angivelig skulle ha søkt om, når hun ikke hadde søkt om lån. Videre fremstår det som lite troverdig at innringeren for å kunne rydde opp i forholdet måtte få koder fra hennes BankID flere ganger. Hun opplyser at hun har oppgitt engangskoder fem–seks ganger. 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 dissens og begrunnelse i de såkalte "Olga-sakene" i FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707 og de senere sakene av lignende karakter. Avgjørelsen i FinKN 2020-706 er blitt pådømt i Glåmdal tingrett i sak nr. 20-156504TVI-GLOM i dom av 2.3.21 med samme resultat som mindretallet kom til i FinKN 2020-706. Selv om en dom fra en tingrett og som ikke er rettskraftig, har beskjeden betydning som rettskilde, støtter den synspunktene til mindretallet og styrker det resultat mindretallet har kommet til i disse sakene.

Mindretallet er enig med flertallet i at det faktiske hendelsesforløp og at reguleringen i avtalene er lik i denne saken sammenlignet med de ovennevnte saker. Kunden har plikt til ikke å røpe personlig kode og holde 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 henne opp, og senere ringte henne opp på ny. Personen utga seg for å være ansatt i Sparebank 1 og ble satt over til en annen person. Opplysningene om passord og kode er gitt til tross for at avtalevilkåret gir uttrykk for at opplysningene ikke skal gis til noen, heller ikke til noen i banken. Kunden har gitt opplysningene på en slik måte at det ikke kan foreligge noen unnskyldelig rettsvillfarelse. Mindretallet vil holde fast ved tidligere dissenser.

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 Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).