

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-550

2.6.2021

SpareBank 1 Østlandet

Betalingsformidling

Omstridte kontooverføringer – egen bruk/misbruk – krav mot banken?

Saken gjaldt tre kontooverføringer fra klagers bankkonto til flere investeringsselskaper som klager hadde inngått avtaler med. To av transaksjonene var kontooverføringer som klager selv erkjente å ha gjennomført, mens han bestred å ha gjennomført den tredje transaksjonen. Klager hevdet at han ikke kunne holdes ansvarlig for noen av transaksjonene, da samtlige ble gjennomført ved svindel. Banken hevdet at klager måtte holdes ansvarlig for alle transaksjonene. Banken fikk medhold for så vidt gjelder betalingene i 2017. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda for så vidt gjelder betalingen i 2020.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 315 000

Saksfremstilling

Klager bestrider å være ansvarlig for tre betalingstransaksjoner på totalt kr 356 451. De to transaksjonene på totalt kr 136 451 ble gjennomført i juli–august 2017, mens transaksjonen på kr 220 000 ble gjennomført 4.3.20.

Klager opplyser at han i 2017 gjennomførte flere betalingstransaksjoner til selskapet 53Capital Trade. Klager investerte 25 000 dollar. Ut fra klagers kundebilde hos 53Capital.trade så det ut som om beløpet økte til 880 000 dollar. For å få ut gevinsten måtte klager betale stadige avgifter. Klager fikk likevel ikke utbetalt investert beløp eller gevinsten.

I mars 2020 ble klager kontaktet av selskapet Coincapital24.eu, som hevdet å ha funnet igjen beløpet på 25 000 dollar som klager tapte i 2017. Klager opplyser at han logget seg inn på hjemmesiden til Coincapital24.eu, og så at det sto et beløp der som kunne overføres til ham. Coincapital24.eu skulle ha et gebyr på 2 % for transaksjonen. Klager opplyser at han logget seg videre til en side som angivelig så ut som hans egen nettbankside i banken.

Kort tid etter oppdaget klager at den omstridte transaksjonen på kr 220 000 hadde blitt gjennomført. Klager var i kontakt med banken angående transaksjonen den 4.3.20 kl. 15.20. Kunderådgiveren oppdaget likevel ikke at transaksjonen hadde gått ut av kontoen på dette tidspunktet.

Klager opplyser at forholdet er politianmeldt.

Banken har opplyst og dokumentert at de omstridte transaksjonene på kr 136 451 som ble gjennomført i 2017 var nettbankoverføringer.

Videre har banken dokumentert at det ble logget inn i klagers nettbank med hans BankID-opplysninger den 4.3.20 kl. 14.46 og 14.52. Innloggingen kl. 14.46 ble gjennomført fra en annen IP-adresse enn den klager vanligvis er koblet mot, mens innloggingen kl. 14.52 ble gjennomført fra samme IP-adresse som klager vanligvis er koblet mot. Banken har også dokumentert at

transaksjonen på kr 220 000 ble autorisert med BankID-opplysningene samme dag kl. 15.05 fra samme IP-adresse som innloggingen i nettbanken kl. 14.46. Transaksjonen var en kontooverføring fra klagers Flexilån-konto. Transaksjonen på kr 220 000 ble kjent for banken etter at mottakerbanken, Berg Sparebank, tok kontakt som ledd i sin hvitvaskingskontroll. Banken ba om at et gjenstående beløp på kr 40 011 hos mottakerbanken ble fryst. Beløpet på kr 40 011 ble tilbakeført til klager den 13.3.20.

Klager bestrider å være ansvarlig for tapet. Transaksjonene fra 2017 på totalt kr 136 451 ble gjennomført av ham selv, men på feil premisser. Etter at klager gjennomførte transaksjonene ble han klar over at han var blitt svindlet. Transaksjonen på kr 220 000 ble ikke gjennomført av klager selv. Han har heller ikke oppgitt sine BankID-opplysninger til uvedkommende. Uvedkommende må ha stjålet klagers BankID-opplysninger. På bakgrunn av forannevnte kan ikke klager holdes ansvarlig for noen av de omstridte transaksjonene. Banken skulle også ha reagert raskere da klager opplyste dem om transaksjonen på kr 220 000. Hadde banken reagert raskere, kunne de orientert mottakerbanken på et tidligere tidspunkt, slik at en større del av beløpet kunne føres tilbake til klager. På bakgrunn av forannevnte krever klager at banken kompenserer ham for hele tapet.

Finansforetaket har anført at klager er ansvarlig for transaksjonene som ble gjennomført i 2017, da disse var kontooverføringer som han selv gjennomførte. Som følge av at transaksjonene var kontooverføringer, kommer ikke eventuelle tilbakeføringsregler for korttransaksjoner i Visa-regelverket eller finansavtaleloven § 54 b til anvendelse.

Når det gjelder transaksjonen på kr 220 000, ble denne gjennomført med klagers BankID-opplysninger. Dermed er det klager som har bevisbyrden for at transaksjonen ble gjennomført ved misbruk. Klager nekter for å ha oppgitt BankID-opplysningene da han pratet med svindlerne på telefon. Klager har ikke oppgitt noen rimelig forklaring på hvordan uvedkommende kan ha avdekket hans BankID-opplysninger flere ganger. I utgangspunktet er klager da ansvarlig for hele det oppståtte tapet. Videre kunne ikke banken tilbakeholde transaksjonen på kr 220 000 på tidspunktet da klager var i telefonisk kontakt med banken, da transaksjonen allerede var autorisert på dette tidspunktet. Banken hadde heller ingen plikt til å beslaglegge midlene på mottakerkontoen i Berg Sparebank. På bakgrunn av forannevnte må klager holdes ansvarlig for tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

De overføringene som klageren gjorde i 2017, var nettbankoverføringer. Selv om disse skulle være ledd i svindel mot klageren, kan ikke nemnda se noe rettslig grunnlag for at banken kan holdes ansvarlig for disse.

Omstendighetene ved kontobelastningen 4.3.20 er ikke klare. Betalingen er bekreftet med klagerens BankID, noe som ifølge nemndas praksis, med støtte i HR-2017-639-U, medfører at det er kontohaveren som har bevisbyrden for at betalingen ikke er gjennomført av ham selv eller med hans samtykke. Banken forklarer først at innlogging og betaling i nettbank er gjort fra den IP-adressen som klageren vanligvis bruker. Senere korrigeres denne forklaringen. Innlogging og betaling skjedde fra en annen IP-adresse, henholdsvis kl. 14.46 og kl. 15.05. I samme periode var det også en innlogging i nettbanken fra klagerens vanlige IP-adresse fra kl. 14.52 til kl. 14.53. Slik nemnda ser det, skaper disse opplysningene stor uklarhet om hendelsesforløpet i saken. Klageren benekter å ha gjennomført betalingen. Han benekter også å ha oppgitt passord på den falske siden han kom inn på, eller på annen måte å ha delt sine BankID-opplysninger med andre.

Da klageren tok kontakt med banken kl. 15.20, oppdaget ikke bankens medarbeider at penger var gått ut av klagerens konto. Det er reist spørsmål om mer kunne ha blitt tilbakeført fra

mottakerkontoen dersom betalingen hadde blitt oppdaget da. Størstedelen av pengene ble ifølge opplysningene ført videre fra mottakerkontoen kl. 16.55. Banken mener at forsinkelsen ikke har hatt betydning for tilbakeføring og dermed for klagerens tap.

På bakgrunn av det som nå er opplyst om innloggingstidspunkter og IP-adresser, samt det forhold at banken etter klagerens henvendelse kl. 15.20 ikke oppdaget at penger var gått ut fra fleksilånkontoen, finner nemnda at den delen av klagen som gjelder betalingen i 2020, ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene. Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet". Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at denne delen av saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold for så vidt gjelder betalingene i 2017.

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda for så vidt gjelder betalingen i 2020.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).