

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-708

10.8.2021

SpareBank 1 BV

Andre tjenester

Sperring av BankID – brudd på god advokatskikk.

Saken gjaldt sperring av klagers BankID og om bankens advokat hadde opptrådt i strid med god advokatskikk. Klager hevdet at banken ikke hadde adgang til å sperre hennes BankID. Hun hevdet også at bankens advokat hadde opptrådt i strid med god advokatskikk. Banken hevdet at den hadde anledning til å sperre klagers BankID. Uansett ble BankID-en senere gjenåpnet for bruk. Banken har heller ikke på annen måte opptrådt på noen måte som skulle gi klager et krav mot banken. Saken ble ikke tatt til behandling.

Saksfremstilling

Saken gjelder bankens sperring av klagers BankID, bankens kundebehandling og om bankens advokat har opptrådt i strid med god advokatskikk.

Klagers BankID ble sperret av banken i starten av oktober 2020, fordi banken mente at hun hadde overlatt sin BankID til sin mann, noe som er i strid med BankID-regelverket. Det ble avholdt et møte mellom klager og banken, der klagers mann også var tilstede. Banken informerte om at BankID er strengt personlig og ikke må overlates til andre. Deretter ble klagers BankID gjenåpnet for bruk i midten av oktober 2020.

Klager bestrider at banken hadde adgang til å sperre hennes BankID. Videre var bankens kundebehandling av både klager og hennes mann klanderverdig. Bankens advokat har opptrådt i strid med god advokatskikk og må derfor motta sanksjoner. Banken må også pålegges å unnskyldes sin opptreden i saken.

Finansforetaket har anført at den hadde rett til sperre klagers BankID på bakgrunn av at hun hadde latt mannen bruke BankID-en, noe som er i strid med BankID-regelverket. Uansett ble klagers BankID gjenåpnet for bruk etter to uker. Banken har heller ikke opptrådt på noen måte som skulle gi klager et krav mot banken. Det foreligger derfor ikke lenger noen reell tvist i saken.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

I klagerens siste innlegg for nemnda heter det at kravet overfor banken er å få en "uforbeholden beklagelse og en unnskyldning for alle bankens løgner og oppkonstruerte beskyldninger" mot klageren og hennes mann. Det heter videre i innlegget at det er dette som er den reelle tvisten i saken som klageren ber Finansklagenemnda om å forholde seg til. I tidligere innlegg er kravet uttrykt på lignende måte, med tillegg av at klageren krever dokumentasjon og en begrunnelse fra banken for mistanken om klagerens misbruk av sin BankID. I tillegg er det reist krav om at nemnda skal ta stilling om bankens advokat har opptrådt i strid med god advokatskikk.

Finansklagenemnda behandler ifølge vedtektene pkt. 1.4 første ledd klager fra forbrukere som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav. Nemnda behandler ikke saker om misnøye med

bankens kundebehandling, så lenge det ikke foreligger et omtvistet krav. Et behov for en unnskyldning fra banken regnes ikke som et reelt behov for løsning av et omtvistet krav.

Partene er uenige om hva som ble sagt forut for at klagerens BankID ble sperret. Begge parter har begrunnet sin oppfatning. Klageren mener at bankens begrunnelse ikke stemmer med de faktiske forholdene. Nemnda kan ikke utelukkende på grunnlag av klagerens forklaring konkludere med at bankens begrunnelse ikke er korrekt. Ingen av partene kan dokumentere hva som ble uttalt muntlig.

Selv om det ikke er reist uttrykkelig krav om at banken skal dekke utgiftene til tolk, er dette nevnt av klageren på en måte som kan tyde på at det er en del av saken. Nemnda vil bemerke at kravet i tilfelle vil avhenge av årsaken til en eventuell misforståelse om at klageren hadde overlatt bruk av sin BankID til sin mann. Dette vil bero på en bevisvurdering som nemnda ikke kan foreta ut fra sakens dokumenter alene. Krav om dekning av utgifter til tolk må i tilfelle avvises fra Finansklagenemnda i medhold av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d), hvor det heter 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 bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i når det gjelder et eventuelt krav om dekning av utgifter til tolk, finner nemnda at denne delen av saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Det faller utenfor Finansklagenemndas mandat å ta stilling til om bankens advokat har opptrådt i strid med god advokatskikk. Spørsmål om god advokatskikk hører under disiplinærsystemet for advokater.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken tas ikke under behandling av Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Carl Håkon Andersen (selskapsrepresentant) og Ingrid Sande Kvålen (forbrukerrepresentant).