

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2021-784

2.9.2021

Vipps AS

Betalingsformidling

Sperring av betalingstjenesten vipps.

Klager hadde etablert betalingstjenesten Vipps for privat bruk. Han mottok betalinger til tjenesten som fremsto som typisk for næringsvirksomhet, hvilket var i strid med vilkårene. Foretaket sperret tjenesten. Klager anførte at sperringen var urettmessig. Klager fikk ikke medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt Vipps var berettiget til å sperre klagers tilgang til betalingstjenesten vipps.

Klager hadde etablert betalingstjenesten vipps for privat bruk. I september 2020 sperret Vipps tilgangen til tjeneste for en periode, ifølge Vipps fordi det var registrert innbetalinger som fremsto som typisk for næringsvirksomhet. Også i mai og juni 2020 hadde tjenesten blitt sperret på grunn av betalinger av samme karakter. Ved disse anledningene ble tjenesten åpnet igjen, etter at klager hadde bekreftet at han kun skulle bruke den til private betalinger.

Vipps har fremlagt avtalevilkårene. Etter pkt. 6.4 og 6.5 skal kunden ikke bruke vipps i strid med gjeldende norsk lovgivning eller i strid med avtalen. Dersom kunden skal benytte vipps i næringsvirksomhet, må vedkommende inngå egen avtale om det. Bruk av privat vipps i næringsvirksomhet anses som et vesentlig brudd på avtalen, som kan føre til sperring av vipps-profil. Vipps kan stanse bruken av vipps midlertidig, dersom Vipps har rimelig grunn til å tro at kunden bruker vipps i strid med lov eller avtalen. Dersom bruken ikke opphører, eller utgjør et vesentlig brudd på avtalen, har Vipps rett til å heve avtalen.

Klager har anført at Vipps var uberettiget til å sperre hans private vippstjeneste. De aktuelle betalinger som han mottok, var til ham privat. Vipps har bevisbyrden for at innbetalingene gjaldt hans næringsvirksomhet. Konsekvensen av at betalingstjenesten ble sperret er urimelig og fratrar ham blant annet muligheten for å administrere barn under 16 år.

Finansforetaket har anført at klager har benyttet sin private Vippsprofil i strid med avtalevilkårene. Foretaket er dessuten forpliktet til å følge hvitvaskingsloven. Klager har blitt varslet, og tilgangen har blitt gjenåpnet etter at klager bekreftet at aktuell bruk skulle opphøre. Klager opprettholdt imidlertid betalingsmønsteret.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Det følger av avtalevilkårene for "Vipps privat" pkt. 6.4 at bruk i næringsvirksomhet krever en egen avtale om dette, og at bruk av personlig Vipps i næringsvirksomhet anses som vesentlig brudd på avtalen som vil føre til sperring av tjenesten. Av pkt. 6.5 følger det at dersom Vipps har rimelig grunn til å tro at tjenesten brukes i strid med avtalen, kan bruken stanses midlertidig. Dersom bruken ikke opphører, eller bruken utgjør et vesentlig brudd på avtalen, kan avtalen heves. Det står uttrykkelig at Vipps ikke har plikt til å varsle før heving, men at Vipps likevel vil bestrebe seg på

å gi varsel og anledning til å rette forholdet dersom det er mulig. Det er i vilkårene ingen bestemmelse om varsel før midlertidig sperring.

Klageren ble ved SMS 9.4.20 varslet om bruk i strid med vilkårene. Tjenesten ble sperret 11.5. og gjenåpnet 12.5. etter tilbakemelding fra klageren om at bruk i strid med vilkårene skulle opphøre. Tjenesten ble sperret på ny 11.6. og gjenåpnet 15.6. Deretter ble tjenesten igjen stengt 28.9. for en periode på seks måneder. Klagen omfatter så vidt nemnda forstår det forhold at sperringene fant sted uten varsel. Nemnda vil bemerke at klageren fikk et forhåndsvarsel ved SMS 9.4. Det fremgår ikke at det ble varslet om stengingene når disse ble satt i verk. Plikt til varsling av midlertidig stenging følger, som allerede nevnt, ikke av avtalevilkårene. Nemnda mener likevel for sin del at det ikke ville være urimelig å forvente at stansing av tjenesten varsles i forbindelse med at stansingen settes i verk.

Klageren erkjenner bruk i næring før tjenesten ble sperret første gang. Han skaffet seg deretter Vipps bedrift. Han forklarer at ikke alle kundene fikk med seg endringen, og at det derfor hadde forekommet betalinger i næringsvirksomheten til Vipps privat også før tjenesten ble sperret andre gang. Det hadde derimot ifølge klageren ikke forekommet betalinger i næringsvirksomheten da tjenesten ble sperret tredje gang i september 2020. Klageren mener at bevisbyrden for bruk i strid med vilkårene må ligge på Vipps. Nemnda vil vise til vilkårene pkt. 6.5 om at Vipps har rett til å sperre tjenesten dersom Vipps har grunn til å tro at den brukes i strid med vilkårene. Selv om formuleringen "grunn til å tro" ikke gir uttrykk for noen streng bevisbyrde på Vipps, må bestemmelsen etter nemndas syn forstås slik at Vipps må ha klare holdepunkter for bruk i strid med vilkårene for at sperring skal være berettiget. I denne saken er det dokumentert betalinger som ut fra medfølgende tekst gir klare indikasjoner på betalinger i klagerens næringsvirksomhet. Klageren forklarer at det dreier seg om betalinger etter private salg. Han mener at dette kan dokumenteres gjennom regnskap og annonser. Han har ikke lagt frem noen slik dokumentasjon. Når transaksjonene fremstår som typiske for klagerens egen næringsvirksomhet, og klageren ikke har lagt frem dokumentasjon som viser at det dreier seg om private betalinger, må nemnda konkludere med at Vipps hadde tilstrekkelig grunnlag for sperring av tjenesten.

Det følger av vilkårene pkt. 6.5 at bruk i strid med vilkårene kan føre til midlertidig sperring av tjenesten, og også til heving av avtalen. Ved sperringen i september 2020 ble det bestemt at klageren skulle stenges ute fra tjenesten i seks måneder. Nemnda mener at den naturlige forståelsen av vilkårene er at midlertidig sperring uten heving kan finne sted så lenge det vurderes som nødvendig for å unngå bruk i strid med vilkårene. Nemnda stiller seg undrende til at vilkårene praktiseres slik at brukeren ilegges en "karantene" som sanksjon på avtalestridig bruk av tjenesten.

Klageren viser også til at sperring av tjenesten fratrar ham muligheten for å administrere sine mindreårige barn. Selv om nemnda forstår at dette kan være vanskelig, må nemnda nøye seg med å påpeke at dette er en konsekvens av rettmessig sperring av tjenesten.

Vipps nevner hvitvaskingshensyn som en del av bakgrunnen for at transaksjoner kan bli "flagget" i systemene. Nemnda er enig i at dette er viktige hensyn, som Vipps plikter å ivareta. Slik saken er opplyst for nemnda, er ikke hvitvasking et tema som det er naturlig å kommentere nærmere.

Selv om nemnda har visse bemerkninger til avtalevilkårene for Vipps og til praktiseringen av disse, blir nemndas konklusjon at klageren ikke gis medhold.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis ikke medhold i klagen.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).