

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-1006

16.12.2022

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Uautoriserte betalingstransaksjoner – egen bruk? – brudd på tilbakeføringsplikten.

Klager bestred ansvaret for to transaksjoner til hennes Binance-konto. Klager forklarte at hun ble oppringt av en engelsktalende person som utga seg for å være "Senior Advisor" i "Global Solutions v. Binance". Klager samtykket til at et beløp kunne overføres til Binance, men oppdaget at et større beløp var trukket fra bankkontoen. Et nytt beløp ble trukket fra kontoen noen dager senere. Banken anførte at klager enten hadde samtykket til transaksjonene eller hadde delt personlig kode på en slik måte at hun måtte være fullt ut ansvarlig. Klager anførte at bankens brudd på tilbakeføringsplikten etter finansavtalelovens § 37 måtte medføre at banken ikke kunne gjøre ansvarsbegrensninger gjeldene. Klager fikk medhold i krav om forsinkelsesrenter. For øvrig fikk banken medhold i saken. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for to overføringer til klagers Binance-konto på kr 30 000 den 17.8.21 og kr 36 800 den 20.8.21.

Klager har forklart at hun 17.8.21 ble oppringt av en engelsktalende person som utga seg for å være "Senior Advisor" i "Global Solutions v. Binance". Klager fikk beskjed om at hun måtte overføre penger til sin konto i Binance for at kontoen ikke skulle bli terminert. Klager ga vedkommende tilgang til sin PC via "Anydesk" og samtykket muntlig til at kr 500 kunne overføres. Klager oppdaget 18.8.21 at kr 30 000 var overført til Binance. Hun forsøkte å kontakte vedkommende som hadde ringt uten hell. Til slutt ble klager oppringt igjen, og vedkommende forklarte at det skyldtes en systemfeil at det var overført en høyere sum, og at det måtte overføres ytterligere kr 36 000 for at beløpet som allerede var overført kunne tilbakeføres.

Klager mottok en e-post fra TF Bank 19.8.21 med tilbud om et forbrukslån på kr 36 000. Klager signerte låneavtalen med BankID samme dag. Lånet ble utbetalt 20.8.21. Da klager logget seg inn i nettbanken, oppdaget hun at kr 36 800 var ført ut av kontoen.

Transaksjonshistorikk fra Binance viser at det ble foretatt en "BTC Withdraw" kort tid etter begge overføringene til kontoen. Klager anmeldte forholdet 13.9.21, men saken ble henlagt.

Banken har dokumentert at transaksjonene er autorisert med klagers BankID.

Klager bestrider å være ansvarlig for transaksjonene. Det er åpenbart etablert sannsynlighetsovervekt for at svindeloverføringene ikke er gjennomført av klager selv. Bankens brudd på tilbakeføringsplikten etter § 37 må medføre at banken ikke kan gjøre gjeldende ansvarsbegrensningene etter finansavtaleloven § 35.

Finansforetaket har anført at klager enten har samtykket til transaksjonene eller har delt personlig kode og kodebrikke på en slik måte at hun er fullt ut ansvarlig for transaksjonene. Høyesteretts ankeutvalg har uttalt at når banken har oppfylt sin bevisbyrde, påhviler det kontohaveren å bevise

at transaksjonene likevel ikke skjedde med hennes samtykke, jf. HR-2017-639-U. Det er ingen holdepunkter som tilsier at uvedkommende kan ha fått tilgang til klagers BankID på en måte som kan frita henne for ansvar for transaksjonene, jf. FinKN 2019-15.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Når kunden gjør gjeldende at en transaksjon ikke er autorisert av ham eller henne etter finansavtalel. § 24 andre ledd, og derfor i utgangspunktet er bankens ansvar etter § 35 første ledd, følger det av finansavtalel. § 37 første ledd at banken skal tilbakeføre beløpet til kundens konto. Unntak fra dette gjelder ifølge § 37 andre ledd bokstav b dersom banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kunden anlegger søksmål eller bringer saken inn for Finansklagenemnda. Banken har i denne saken ikke oppfylt plikten til enten å tilbakeføre beløpet eller å bringe saken inn for domstol eller nemnd innen fire uker. Klageren mener at banken med dette har tapt sin rett til å gjøre gjeldende at klageren er ansvarlig for transaksjonen på grunn av egen autorisering etter § 24 andre ledd eller etter reglene i § 35 tredje ledd.

Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at regelen om tilbakeføring med mindre banken fremmer søksmål eller klage til Finansklagenemnda er en regel om prosessbyrde, og at regelen ikke kan forstås slik at banken taper sin rett til å gjøre gjeldende at kunden selv er ansvarlig for transaksjonen. Dette fremgår blant annet av FinKN 2021-907. Klageren har i begrunnelsen for sin forståelse av § 37 vist til mange forhold som kan tilsi en annen forståelse av § 37 enn den som tidligere har vært lagt til grunn av Finansklagenemnda. Argumentasjonen går på sammenhengen mellom forskjellige regler, at hensynet til effektiv forbrukerbeskyttelse tilsier merkbare sanksjoner bak plikten og på forholdet til EØS-retten. Nemnda er for sin del kjent med at banker ikke alltid har oppfylt plikten til tilbakeføring eller saksanlegg § 37 første ledd. Nemnda ser behovet for sanksjon mot brudd på plikten. Nemnda finner likevel ikke at det er rettskildemessig grunnlag for å konkludere med at brudd på plikten innebærer at banken taper sin rett til å gjøre gjeldende ansvar for kunden.

Det følger av § 37 at banken i tillegg til tilbakeføring skal erstatte kundens rentetap fra belastningstidspunktet. Plikten til å betale renter eller erstatte rentetap på annen måte må gjelde uavhengig av om banken eller kunden får medhold i hovedspørsmålet. Ordlyden tyder på at det er kontoens renter som skal godskrives kunden fra belastningstidspunktet. Nemnda legger dette til grunn. Med sikte på situasjoner hvor banken ikke oppfyller plikten til tilbakeføring, har klageren etter nemndas syn også krav på forsinkelsesrenter. Kontoens renter opphører når forsinkelsesrentene starter. Plikten til å tilbakeføre beløpet inntreffer senest fire uker etter klagerens skriftlige reklamasjon til banken. Denne fristen må være utgangspunktet for forsinkelsesrenter. Skriftlig reklamasjon fant sted 1.9.21, og forsinkelsesrentene løper fra 29.9.21. Det er opplyst at banken i løpet av klageprosessen har tilbakeført det omtvistede beløpet til klagerens konto, uten at det fremgår når dette ble gjort. Forsinkelsesrenter løper til den dagen beløpet ble godskrevet kontoen.

Neste spørsmål er om klageren er fullt ansvarlig for de omtvistede transaksjonene. Nemnda nevner at klageren erkjenner å være ansvarlig for egenandel på kr 12 000 på grunn av grov uaktsomhet etter § 35 tredje ledd.

Nemnda har i spørsmålet om fullt ansvar delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker, Henning Bjørnstad og Andreas Lien Sandberg, bemerker:

De omtvistede transaksjonene er begge korttransaksjoner gjennomført med kortopplysningene for klagerens Visa-kort. Ifølge bankens logg er begge gjennomført fra klagerens IP-adresse og

bekreftet med klagerens BankID. Klageren har lagt frem en uttalelse hvor det fremkommer at bankens logg om hvilken type BankID som er benyttet, kan være usikker. Det er likevel ikke anført fra klagerens side at overføringene ikke er bekreftet med klagerens BankID.

Klageren forklarer at hun ga svindleren opplysninger fra sin BankID for at svindleren skulle overføre kr 500 fra klagerens konto i banken til hennes konto i Binance. Svindleren skal ha misbrukt BankID-opplysningene til å overføre kr 30 000 i stedet. Flertallet konstaterer at det er overført kr 30 000 til klagerens konto i Binance, og legger til grunn at overføringen er gjort fra klagerens IP-adresse og med hennes BankID. Slik saken er opplyst, kan flertallet ikke konkludere med at overføringen ikke er gyldig autorisert etter § 24 andre ledd. Klageren er ansvarlig for overføringen.

Klageren kjenner ikke til hvordan neste transaksjon på kr 36 000 kan ha blitt autorisert med hennes BankID. Hun mener det er tvil om riktigheten av bankens logg hvor det angivelig fremgår at hennes BankID med kodebrikke er benyttet, og også om at transaksjonen er gjort fra hennes IP-adresse. Hun mener at svindleren kan ha lyktes i å opprette en engangskodeapp som er benyttet til den andre transaksjonen. Flertallet mener at sakens opplysninger heller ikke for denne transaksjonen gir grunnlag for en konklusjon om at overføringen ikke er gyldig autorisert av klageren.

Klageren forklarer at begge beløpene urettmessig er blitt overført fra hennes konto i Binance, slik at pengene er tapt for henne. Flertallet kan ikke ha noen oppfatning om hvordan dette kan ha skjedd i tilfelle.

Nemndas mindretall, Bodil Kristoffersen og Kristoffer Sørli, bemerker:

Når det gjelder spørsmålet om klageren er fullt ansvarlig for de omtvistede transaksjonene, er mindretallet av den oppfatning at denne delen av saken bør avvises grunnet bevissituasjonen, jf. vedtektene pkt. 4.1 bokstav d). Avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f), og det er i forarbeidene til loven forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. Prop. 32 L (2015-2016) pkt. 10.6.1.3.

Mindretallet viser til at klageren selv kun erkjenner å ha samtykket muntlig til at kr 500 kunne overføres til investeringsformål. Det er etter mindretallets syn flere uklarheter i saken, både hva gjelder kontakten klager angivelig har hatt med utenforstående, samt på hvilken måte overføringene ble gjennomført. Mindretallet viser også til at omstendighetene rundt opptak av forbrukslånet i TF Bank ikke er så godt belyst. Mindretallet er derfor av den oppfatning at spørsmålet om klager er fullt ansvarlig for transaksjonene ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene ved skriftlig behandling.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold i krav om forsinkelsesrenter. For øvrig gis banken medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant), Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).