

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-1020

29.11.2022

Sparebanken Sør

Betalingsformidling

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

Kontohaver ble oppringt av en person som utga seg for å være ansatt i bankens sikkerhetssentral. Innringeren forledet ham til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger, hvorefter hans konto ble belastet. Banken anførte at klager forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt han ansvarlig for tapet. Klageren fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 993 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for uautoriserte betalingstransaksjoner.

Klagers ektefelle ble 1.7.22 oppringt på sin mobil fra telefonnummer +47 XXX. Vedkommende som ringte, hadde et norsk navn og ga seg ut for å være fra bankenes sikkerhetssentral. Hun hadde tidligere på dagen fått en henvendelse om at hennes BankID var sperret, som hun ikke hadde respondert på da hun hadde mistanke om at det var svindel. Vedkommende viste til tekstmeldingen tidligere på dagen og spurte om klager disponerte flere konti. Vedkommende spurte om å få snakke med klager, angivelig for å få stoppet mistenkelige aktiviteter på hans konti.

Klager oppga navn, de tre siste sifrene fra tallrekken på baksiden av BankID-kodebrikken, samt kodene kodebrikken genererte, rundt to til fire ganger. Svindleren ba om å få opplest aktiveringskoden klager mottok fra banken. Klager oppga koden til tross for at han fikk en melding fra banken om at "koden var HEMMELIG og ALDRI måtte deles med noen, heller ikke banken". Svindleren ba klager om ikke å benytte kodebrikken før han ble oppringt av sin kundekontakt i banken. Svindleren navnga klagers kundekontakt, og det stemte.

Klager ble ikke spurt om, og leste heller ikke opp, sitt personlige passord. Når det gjelder de sekssifrede kodene som ble generert og oppgitt, opplyser klager at han på dette tidspunktet ikke visste at det står i kontoavtalen at koder ikke skal opplyses til andre, heller ikke banken, politiet eller lignende.

Klager ble kontaktet på nytt to ganger senere samme dag, for å be om flere koder fra kodebrikken, men klager hadde da ikke kodebrikken tilgjengelig. Da svindleren foreslo at han ville ringe klager på lørdag, eventuelt mandag, forsto klager at det dreide seg om svindel.

Klager oppdaget at brukskontoen var tømt. Klager forsøkte umiddelbart å ringe vedkommende på samme nummer som svindleren ringte fra, men kom da til en bysykkel-aktør.

Klager bestrider å forsettlig ha unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter kortavtalen. Klager visste ikke på tidspunktet for svindelen at det står i kontoavtalen at koder ikke skal opplyses til andre, heller ikke banken, politiet eller lignende. Han hadde dermed ikke kunnskap om at han brøt sine plikter

etter kontoavtalen da han oppga kodene til den han trodde jobbet i bankens sikkerhetssentral.

Klager er derfor maksimalt ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Det vises til HR dom i Olga-svindelsak som er sammenlignbar. Klager var uansett i unnskyldelig rettsvillfarelse. Klager anser subsidiært at ansvaret må lempes.

Finansforetaket har anført at klager har opptrådt forsettlig ved å oppgi flere former for påloggingsopplysninger, herunder en tidsbegrenset aktiveringskode til en ukjent tredjemann basert på en SMS og telefonhenvendelse. Banken viser til kortavtalen. Klager og ektefellen opplyste at de oppfattet henvendelsen som mistenkelig og var klar over at kodene skulle holdes hemmelig. Klager må dermed stå ansvarlig for hele tapet. Banken bestrider at HR dom i Olga-svindel er sammenlignbar.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken mener at klageren forsettlig har gitt fra seg personlige sikkerhetsanordninger til svindleren i strid med sine plikter etter finansavtaleloven § 34 første ledd, med den konsekvens at han er fullt ansvarlig for transaksjonene etter § 35 tredje ledd tredje punktum.

Saken har stor likhet med en rekke tidligere saker som har vært behandlet av nemnda, hvor kunden er blitt kontaktet av en svindler som oppgir å være ansatt i kundens egen bank, og som har behov for opplysninger fra kundens BankID for å kunne ordne opp i et problem knyttet til kundeforholdet. Spørsmålet i disse sakene har først og fremst vært om kunden forsettlig har gitt fra seg sikkerhetsopplysninger, med den konsekvens at han eller hun er fullt ansvarlig for svindeltransaksjoner etter de bestemmelsene som er nevnt foran. De tidligere sakene, med unntak av en sak som er blitt avgjort etter Høyesteretts dom HR-2022-1752-A som omtales nedenfor, har alle vært avgjort under dissens, med et flertall som har konkludert med at kunden ikke har vært fullt ansvarlig, og et mindretall som har konkludert med fullt ansvar. Uenigheten mellom flertall og mindretall har gått på forståelsen og praktiseringen av forsettsvilkåret i § 35 tredje ledd tredje punktum.

Én av de første sakene om denne typen svindel som ble behandlet av nemnda, ble brakt inn for domstolene, og til slutt behandlet av Høyesterett i HR-2022-1752-A. Hovedspørsmålet for Høyesterett var innholdet i forsettsvilkåret i § 35 tredje ledd tredje punktum. Høyesterett konkluderte enstemmig med at forsett krever at bankkunden er seg bevisst pliktbruddet ("medviten om pliktbrøtet", se dommens avsnitt 50) når han eller hun gir fra seg sikkerhetsopplysninger i objektiv strid med sine plikter etter brukervilkårene for BankID. Lagmannsretten var i saken kommet til at kunden ikke var seg bevisst pliktbruddet da hun ga fra seg sikkerhetsopplysningene. Denne bevisvurderingen måtte Høyesterett legge til grunn, uten noen prøving av grunnlaget for lagmannsrettens standpunkt (avsnitt 33). Høyesteretts dom inneholder derfor ingen nærmere retningslinjer for bevisvurderingen, og dermed heller ikke noe om betydningen av at svindleren oppga å være fra banken, noe nemndas flertall har lagt vekt på i de tidligere sakene. Høyesteretts dom inneholder heller intet om tvilsrisiko og bevisbyrde ved mulig tvil om hvorvidt kunden har vært seg bevisst pliktbruddet.

Den saken som nå er til behandling, skiller seg fra tidligere saker ved at svindleren ikke oppga å være fra banken, men fra bankenes felles sikkerhetssentral. Nemnda må vurdere hver enkelt sak ut fra dens individuelle omstendigheter.

Nemnda har i bevisvurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Bodil Kristoffersen, bemerker:

I standard avtalevilkår for PersonBankID heter det i pkt. 9 at "[p]assord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer". Selv om klageren forklarer at han i første omgang var i tvil om han skulle gi de opplysningene svindleren ba om, kan flertallet ut fra bevisene i saken ikke legge til grunn at klageren har vært seg bevisst at han handlet i strid med avtalevilkårene da han ga fra seg sikkerhetsopplysninger fra sin BankID til en person som han oppfattet var fra bankenes sikkerhetssentral. Den aktiveringskoden som klageren mottok på sin mobiltelefon, var en del av svindelen. Klageren ble, til tross for tvil også om å oppgi denne, overbevist av svindleren om at han måtte oppgi koden for å hindre mistenkelig aktivitet på kontoen. Meldingen på mobiltelefonen om at koden var hemmelig og ikke måtte oppgis til andre, heller ikke til banken, er i lys av svindlerens overbevisende utsagn ikke tilstrekkelig til at flertallet anser det bevist at klageren var seg bevisst pliktbruddet. Flertallet konkluderer med at det ikke er grunnlag for fullt ansvar for klageren for de omtvistede transaksjonene.

Det er i saken ikke spørsmål om ansvar for egenandel på kr 12 000 som følge av grov uaktsomhet fra klagerens side.

Nemndas mindretall, Andreas Lien Sandberg, bemerker:

Da svindleren skulle aktivere mobilbankapplikasjonen, mottok klageren en tekstmelding med følgende ordlyd: "Denne aktiveringskoden er HEMMELIG og må ALDRI deles med noen, heller ikke med banken. Din aktiveringskode er [...] og er gyldig i 5 minutter. Hilsen Sparebanken Sør." Klageren erkjenner at han leste meldingen, inkludert påminnelsen om forbudet mot å dele aktiveringskoden med "noen". Da han på tross av dette valgte å dele koden over telefonen mindre enn fem minutter senere, anser mindretallet det bevist at han var seg bevisst at dette innebar et brudd på BankID-avtalen. Mindretallet oppfatter klagerens fremstilling slik at hele beløpet ble overført ved hjelp av den aktiverte mobilbankapplikasjonen.

Mindretallet konkluderer med at klageren har opptrådt forsettlig og dermed skal bære hele tapet, jf. finansavtl. § 35 (3) tredje setning.

Avgjørelsen er avsagt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

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