

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-198

2.3.2022

SpareBank 1 SMN

Betalingsformidling

Uautorisert betalingstransaksjon – opplyst BankID-passord og engangskoder til en person som utga seg for å være ansatt i banken – forsett?

Kortholder mottok en SMS som informerte om mistanke om falsk aktivitet på hennes konto, og at hun måtte ringe bankens kundeservice på nummeret som ble opplyst. Klager ringte nummeret, og vedkommende som utga seg for å være ansatt i banken, forledet kortholder til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger, hvorefter hennes konto ble belastet. Svindelen har vært benevnt som "Olga-svindel". Banken anførte at kortholder forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt henne ansvarlig for tapet. Klageren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 357 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en uautorisert transaksjon på til sammen kr 357 000 datert 19.10.21.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av finansforetaket. I det følgende omtales likevel forbrukeren som klager.

Klager forklarer at hun mottok en SMS ca. kl. 10.30 den 19.10.21, hvor det ble opplyst om at det forelå mistanke om falsk aktivitet på hennes konto, og at hun måtte ringe bankens kundeservice på telefonnummer XXXXX414. Klager ringte telefonnummeret og ble møtt av en kvinne som utga seg for å jobbe i banken, og som sa at hun hadde blitt utsatt for kredittkortsvindel. Personen sa videre at klager ville motta en kode på SMS som hun måtte oppgi for å identifisere seg. Klager var ute og kjørte bil og opplyste til vedkommende at hun måtte ringe opp igjen senere. Telefonsamtalen ble så avsluttet.

Klager ringte tilbake ca. kl. 14.30, og i løpet av telefonsamtalen skal hun ha oppgitt sitt personlige passord tilknyttet sin BankID samt flere engangskoder som hun mottok på SMS. Engangskodene er knyttet til aktivering av innloggingsløsningen "engangskode på mobil", som er en alternativ måte å logge inn i nett- eller mobilbank i stedet for BankID eller BankID på mobil. Løsningen fungerer ved bruk av en App som genererer engangskoder. I dette tidsrommet ble det opprettet engangskode på mobil på en ukjent iPhone og foretatt innlogginger i klagers nettbank med engangskode på mobil. Deretter ble det foretatt en ny innlogging i klagers nettbank kl. 14.49 med hennes BankID.

I tidsrommet fra kl. 14.44 til 14.55 ble det overført kr 27 000 fra klagers kredittkort, samt kr 79 608 mellom klagers kontoer. Deretter ble kr 357 000 overført fra kontoen til konto XX. Sistnevnte transaksjon ble autentisert med BankID.

Klager anfører at hun har blitt svindlet, og at hun ikke kan holdes ansvarlig for tapet. Klager viser til at hun koblet opplysningen om at hun var utsatt for kredittkortsvindel til at hun hadde bestilt en

flybillett med sitt kredittkort kort tid før hun mottok SMS'en. Hun anfører videre at hun reagerte på at svindleren måtte ha hennes personlige passord, men at hun oppga det fordi svindleren sa det var nødvendig for å få tilsendt nytt kort. Klager anfører således å ha handlet i god tro, og at hun ikke har handlet forsettlig.

Finansforetaket anfører at klager forsettlig har brutt sine plikter etter finansavtaleloven og kundeavtalen, og at hun derfor må bære hele tapet selv. Foretaket viser til at forutsetningen for at transaksjonen kunne bli gjennomført, var at svindleren fikk tilgang til kortholders personlige passord og unike engangskode tilknyttet klagers BankID, og at deling av denne sikkerhetsinformasjonen utgjør et forsettlig brudd på finansavtaleloven § 34 første ledd. Banken viser videre til at det er grunnleggende at avtaler skal holdes, og at banken må kunne innrette sin virksomhet i tillit til at avtaler som inngås holdes. At personlige passord og koder knyttet til BankID er strengt personlig og ikke skal deles med noen, er allment kjent både gjennom informasjonen alle bankkunder mottar relatert til sitt bankforhold og gjennom media. Til støtte for en slik tolkning viser banken til TGLØM-2020-156504 som omhandlet et lignende tilfelle. I dommen fant retten at kunden hadde med "klar bevissthet og med vilje gitt BankID-kode og personlig passord over telefon til en person som hevdet han jobbet i SpareBank 1, og med det brukt BankID-en i strid med avtalevilkårene". Retten fant at kunden pliktet å bære tapet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har avgjort flere saker som har stor likhet med den saken som nå er til behandling. Bankkunden (forbrukeren) er uten forvarsel blitt kontaktet av en person som hevder å være ansatt i banken, og som trenger opplysninger fra forbrukerens BankID for å kunne utføre en oppgave knyttet til kundeforholdet. Opplysningene er deretter misbrukt til å overføre store beløp fra forbrukerens konto. Spørsmålet i disse sakene har vært om forbrukeren er fullt ansvarlig for kontobelastningene etter finansavtale. § 35 tredje ledd tredje punktum, som fastslår fullt ansvar for kunden i tilfeller hvor han eller hun forsettlig har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter § 34 første ledd. Ifølge § 34 første ledd skal kunden bruke betalingsinstrument i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk og ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet. BankID er en personlig sikkerhetsanordning og inngår som del av betalingsinstrument ved gjennomføring av betalingstransaksjoner. Avtalevilkårene for PersonBankID bestemmer i pkt. 9 at "[p]assord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer". Finansklagenemndas flertall har i tidligere saker ved anvendelsen av § 35 tredje ledd tredje punktum sett det slik at forbrukeren ikke kunne bebreides for ikke å ha vært seg bevisst bestemmelsen om at opplysningene heller ikke kan oppgis til banken når han eller hun mottar en overraskende telefonoppringning fra banken og blir bedt om å oppgi opplysningene. Flertallet har derfor konkludert med at regelen om forsettlig brudd på pliktene ikke kommer til anvendelse, og at forbrukerens ansvar har vært begrenset til egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet etter § 35 tredje ledd andre punktum. Mindretallet har i tidligere saker ment at § 35 tredje ledd tredje punktum om forsettlig brudd på pliktene kommer til anvendelse, og at forbrukeren er fullt ansvarlig for beløp som er overført fra kontoen. For nærmere redegjørelse for flertallets og mindretallets begrunnelser vises det til FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707.

Nemnda har også i den saken som nå er til behandling, delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Caroline Skarderud, bemerker:

Finansklagenemndas sak FinKN 2020-706 har vært brakt inn for domstolene. Glåmdal tingrett ga i dom 2. mars 2021 (sak 20-156504TVI-GLOM) banken medhold i at forbrukeren var fullt ansvarlig.

Eidsivating lagmannsrett avsa 27. november 2021 dom (sak 21-070115ASD-ELAG/) hvor forbrukeren ble holdt ansvarlig for egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet. Dommen er ikke rettskraftig. Lagmannsretten fant at lovens krav om forsett innebærer at det må foreligge "en bevissthet hos kunden om at det begås et brudd på vilkårene, ... Der kunden ikke har slik bevissthet om normbruddet, foreligger det ikke – ut i fra lovens system og formål – et tilstrekkelig klanderverdig forhold på kundens side" (dommen s. 18). Det forelå etter dette ikke forsett i saken.

Den saken som nå er til behandling, skiller seg noe fra tidligere saker ved at klageren fikk en SMS som hun besvarte ved å ringe tilbake på oppgitt telefonnummer. Klageren hadde derfor noe bedre anledning til å tenke seg om enn i saker hvor forbrukeren får en overraskende telefon angivelig fra banken og blir bedt om å oppgi BankID-opplysninger. Flertallet kan ikke se at denne ulikheten fra tidligere saker er av betydning for ansvarsspørsmålet. Svindelen er gjennomført ved bruk BankID og engangskoder på SMS. Klagerens meddelelse til svindleren av engangskoder og passord fra sin BankID har vært en forutsetning for gjennomføring av den omtvistede betalingen. Klageren mente at hun ga opplysningene til en ansatt i banken og var seg ikke bevisst at sikkerhetsopplysninger heller ikke skal oppgis til banken. Flertallet ser det slik at spørsmålet om kunden kan bebreides for ikke å ha vært oppmerksom på den tidligere nevnte bestemmelsen i avtalevilkårene, ikke stiller seg annerledes i denne saken enn i tidligere saker. Hun kan, slik flertallet ser det, ikke bebreides for at hun i kontakten med svindleren ikke var seg bevisst at passord og koder fra BankID heller ikke skal røpes for banken. Flertallet konkluderer etter dette med at vilkårene for fullt ansvar ikke er til stede.

Spørsmålet for flertallet er så om tapet skyldes at klageren grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter § 34 første ledd. I så fall vil hun være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Kunden skal ifølge § 34 første ledd "ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet". Det sentrale ved vurderingen av grov uaktsomhet er om klageren kan klandres for at hun lot seg lure til å tro at tekstmeldingen kom fra banken, og at telefonsamtalen var med en ansatt i banken, og graden av klanderverdighet i den forbindelse. Flertallet ser at hendelsesforløpet må ha fremstått som mistenkelig for klageren. Klageren forklarer at hun mottok flere engangskoder på SMS, uten at hun lyktes med å sende disse videre. Hun fikk i løpet av samtalen med svindleren informasjon om at hennes telefonnummer var byttet, noe hun visste ikke kunne stemme. Etter en samlet vurdering av sakens opplysninger er flertallet kommet til at forbrukeren i saken ved grov uaktsomhet har unnlatt å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene, og at hun derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 etter § 35 tredje ledd andre punktum.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning og bygger på mindretallets dissens og begrunnelse i de såkalte "Olga-sakene" i FinKN 2020-703, 2020-706 og 2020-707 og de senere sakene av lignende karakter.

Avgjørelsen i saken FinKN 2020-706 er blitt pådømt i Glåmdal tingrett i sak nr. 20-156504TVI-GLOM i dom av 2. mars 2021 med samme resultat som mindretallet kom til i FinKN 2020-706. Glåmdal tingretts dom som ble anket til Eidsivating lagmannsrett. Lagmannsretten har i dom av 27. november 2021 (LE-2021-070115) i hovedsak (unntak for egenandel på kr 12.000) gitt kunden medhold og dømte banken til å erstatte kunden med kr 141 240 med tillegg av forsinkelsesrente og saksomkostninger. Banken har påanket dommen fra lagmannsretten til Høyesterett. Det bør vises varsomhet med å legge stor vekt på underrettsdommer og særlig når disse spriker og ansvarsspørsmålet er bragt inn for Høyesterett.

Mindretallet er enig med flertallet i at det faktiske hendelsesforløp, og at reguleringen i avtalene er lik i saken denne saken sammenlignet med de ovennevnte saker, selv om den innledende kontakt er en SMS i stedet for en telefonsamtale. Det har etter mindretallets oppfatning ikke noen betydning for vurderingen av ansvaret. Kunden har plikt til ikke å røpe personlig kode og holde sikkerhetsanordninger hemmelig – og reguleringen i BankID vilkårene er den samme i alle sakene. Mindretallet mener at disse opplysningene tilhører kjernen av plikter i avtalen, at avtalevilkåret er lett å finne frem til og forstå ut fra formuleringen.

Kunden har frivillig opplyst disse opplysningene til en person som ringte opp og utga seg for å være ansatt i banken, som kunden ikke har hatt noen tilknytning til. Opplysningene er gitt til tross for at avtalevilkåret gir uttrykk for at opplysningene ikke skal gis til noen. Kunden har gitt opplysningene på en slik måte at det ikke kan foreligge noen unnskyldelig rettsvillfarelse. Mindretallet vil holde fast ved tidligere dissenser og kan ikke se at denne saken bør bedømmes på noen annen måte enn de tidligere såkalte "Olga-saker".

Kunden kan ikke anses å være i unnskyldelig rettsvillfarelse. Mindretallet mener at kunden forsettlig har brutt avtalevilkåret og må dekke hele tapet selv.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Caroline Skarderud (forbrukerrepresentant).