

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2022-243

15.3.2022

SpareBank 1 Østfold Akershus

### Betalingsformidling

Uautorisert betalingstransaksjon – tastet inn sikkerhetsopplysninger på egen telefon mens kortholder snakket med svindleren på telefon – forsett?

Kortholder mottok en SMS som informerte om mistanke om falsk aktivitet på hennes konti, 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 taste inn sikkerhetsopplysninger på sin mobiltelefon for å bekrefte en betaling på kr 200 000. Svindelen har likhetstrekk med "Olga-svindler". Kortholder bestred at hun forsettlig hadde brutt sine plikter etter finansavtaleloven og BankID-avtalen. Banken anførte at kortholder forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt henne ansvarlig for tapet. Klager ble ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 35 001

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en uautorisert transaksjon på kr 200 000 datert 5.11.21. Det hører med til saksforholdet at banken har klart å tilbakeføre kr 164 999, slik at det omtvistede beløpet i saken utgjør kr 35 001.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av kortholder.

Kortholder forklarer at hun den 5.11.21 mottok en SMS fra banken hvor det ble opplyst om at den mistenkte falsk aktivitet på hennes konti, og at hun måtte ringe bankens kundeservice på telefonnummer XXX 942. Meldingen la seg i samme meldingstråd som øvrige meldinger fra banken og inneholdt også et referansenummer. Kortholder ringte telefonnummeret og ble møtt av en dame som utga seg for å være ansatt i banken. Vedkommende spurte om andre hadde tilgang til hennes konti og opplyste kortholder om at det hadde vært forsøkt gjennomført en transaksjon på kr 200 000. For å avbryte transaksjonen ble kortholder fortalt at hun måtte oppgi sin sikkerhetsinformasjon, og kortholder ble spurt om hun ville benytte seg av engangskode eller BankID på mobil. Kortholder valgte sistnevnte, og det fremgikk raskt et passord på hennes mobiltelefon som kortholder bekreftet med sitt passord. Deretter fikk kortholder en ny beskjed hvor det stod at hun godkjente en betaling på kr 200 000. Kortholder opplyser at hun reagerte på dette, men at hun likevel tastet sin pin-kode etter å ha stilt svindleren noen kontrollspørsmål – herunder hvilket kontor svindleren satt på, hvor hovedkontoret til banken lå og hva banksjefen het. Etter at svindleren hadde svart korrekt på spørsmålene, ble kortholder igjen spurt om å bekrefte at hun skulle stoppe transaksjonen. Kortholder valgte da å avslutte samtalen og ringte umiddelbart til bankens kundesenter.

**Klager** anfører at hun har blitt svindlet, og at hun ikke kan holdes ansvarlig for tapet. Hun viser til at meldingen hun mottok la seg på samme meldingstråd som øvrige meldinger fra banken, at hun

ringte bankens eget telefonnummer, og at vedkommende som utga seg for å være ansatt i banken svarte korrekt på hennes kontrollspørsmål.

**Finansforetaket** anfører at kortholder forsettlig har brutt sine plikter etter finansavtaleloven § 34 første ledd, og at det ikke foreligger omstendigheter som gjør en eventuell rettsvillfarelse om disse vilkårene unnskyldelig. Banken holder følgelig kortholder ansvarlig for hele 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. Nemnda er kjent med at standard avtalevilkår for PersonBankID i pkt. 9 bestemmer 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 Kristoffer Sørli, 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 de opprinnelige sakene 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 på mobil. 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. Klageren forklarer selv at hendelsesforløpet fremsto som mistenkelig for henne. Hun stilte flere kontrollspørsmål, som ble besvart korrekt, etter noe nøling hos den angivelige bankansatte. Klageren fikk melding på telefonen om godkjenning av betaling av kr 200 000, til tross for at det nettopp var en betaling av kr 200 000 som skulle stoppes. 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 sak 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 kunden ringte opp etter opplysninger i SMS. Kunden ringte det oppgitt nummer, uten å kontrollere at det var til banken. Mottaker av samtalen utga seg for å være ansatt i banken, og kunden ga deretter sikkerhetsopplysningene til denne personen. 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 Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).*