

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-245

15.3.2022

SpareBank 1 Sørøst-Norge

Betalingsformidling

Uautorisert betalingstransaksjon – opplyst sikkerhetsinformasjon til en person som utga seg for å være ansatt i banken – forsett?

Kortholder mottok en SMS som informerte om mistanke om et svindelforsøk på hans konto, og at han 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 sikkerhetsopplysninger flere ganger, hvorefter hans konto ble belastet. Svindelen har vært benevnt som "Olga-svindel". Kortholder bestred at han forsettlig hadde brutt sine plikter etter finansavtaleloven og BankID-avtalen. Banken anførte at kortholder forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt ham ansvarlig for tapet. Klager ble ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 220 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for en transaksjon på kr 220 000 datert 16.12.21.

Klagen er sendt inn til Finansklagenemnda av kortholder.

Kortholder opplyser at han var på jobbreise i India da han ca. kl. 08.30 norsk tid mottok en SMS fra innklaget bank, hvor han ble informert om at han hadde vært forsøkt utsatt for svindel, og at han måtte ta kontakt med banken. Han ringte nummeret som fremgikk av meldingen og kom i kontakt med en person som utga seg for å jobbe i bankens kundeservice. Vedkommende som utga seg for å jobbe i banken forklarte kortholder at det var foretatt to betalinger fra kortholders lønnskonto til falske nettbutikker, men at disse hadde blitt stoppet av bankens sikkerhetsrutiner. Kortholder svarte nei på spørsmålet om han selv hadde gjennomført disse. Videre ble kortholder spurt om han hadde brukt sine betalingskort i betalingsterminaler i India, noe han besvarte bekreftende. Vedkommende som utga seg for å jobbe i banken sa at dette mest sannsynlig var årsaken til at kortholder var forsøkt svindlet og opplyste videre om at banken var nødt til å sperre kortene. Kortholder forklarte vedkommende at han var avhengig av kortene sine for å betale hotell og kostnader til hjemreise dagen etter og spurte om det var mulig å finne en annen løsning. Svindleren svarte at det fantes en annen løsning, men at de da ble nødt til å gå gjennom noen ulike trinn som kortholder måtte bekrefte med sin BankID. Kortholder gjentok inntastingen av pin-kode ved flere anledninger da svindleren opplyste at noe hadde gått galt. Deretter prøvde kortholder engangskodeappen, og til slutt oppga kortholder sitt personlige passord etter å ha blitt overtalt av svindleren. Kortholder mottok da en identifiseringsforespørsel på sin mobil fra banken og tastet inn sin pin-kode.

I løpet av samtalen opplyste svindleren at banken også hadde fått varsel om en mistenkelig betaling fra kortholders konto på kr 220 000. Svindleren forklarte at nettbanken måtte resettes, og

at den ble ute av drift i et døgn, og at kortholder ikke måtte logge seg inn i nettbanken i denne perioden.

Senere på ettermiddagen ble kortholder oppringt fra en ansatt i innklaget bank som opplyste at han var blitt svindlet.

Klager anfører at han har blitt svindlet, og at han ikke kan holdes ansvarlig for tapet. Han opplyser å ha handlet i god tro, gitt erfaringen han hadde hatt med betalingsproblemer på hotellet samme dag, samt problemer med betalingsterminaler et par dager tidligere. Han viser videre til at han var svært sliten og stresset etter å ha jobbet dag og natt i to uker, samt at han var vesentlig redusert grunnet matforgiftning to dager tidligere som krevde legebehandling. Han viser også til lagmannsrettens nylige dom i en Olga-svindelsak som han anfører er helt identisk med hans situasjon.

Finansforetaket anfører at kortholder forsettlig har brutt sine plikter etter finansavtaleloven og kundeavtalen, og at han derfor må bære hele tapet selv. Vedrørende dommen i lagmannsretten mener foretaket at den saken stiller seg annerledes, da kortholder i vår sak har innrømmet at han visste at han ikke skulle oppgi passord til noen – noe vedkommende som var utsatt for svindel i lagmannsrettens dom ikke var klar over. Det vises videre til at lagmannsrettens dom uansett ikke er rettskraftig, og at den således har svært begrenset rettskildeverdi.

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 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 han 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. Klagerens meddelelse til svindleren av engangskoder og passord fra sin BankID har vært en forutsetning for gjennomføring av den omtvistede betalingen. Klageren mente at han ga opplysningene til en ansatt i banken. Det er i denne saken anført fra bankens side at klageren i sin forklaring har uttalt at han visste at sikkerhetsopplysninger ikke må oppgis til andre. Flertallet vil til dette bemerke at det ikke er holdepunkter i klagerens forklaring for at han var seg bevisst at opplysningene heller ikke under noen omstendighet må gis til banken. Flertallet må legge til grunn at klageren under telefonsamtalen med svindleren ikke var seg bevisst dette. 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. Han kan, slik flertallet ser det, ikke bebreides for at han 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 han 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 han 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 at han snakket med svindleren på en ustabil og hakkende linje, og at han måtte ringe opp på nytt etter at samtalen ble brutt. Svindlerens informasjon om at det fantes en alternativ prosedyre med bruk av BankID i stedet for å sperre kortet når kortopplysningene er kommet uvedkommende i hende, kan ikke ha fremstått som troverdig. Flertallet mener at hendelsesforløpet må ha fremstått som mistenkelig for klageren. Etter en samlet vurdering av sakens opplysninger er flertallet kommet til at klageren ved grov uaktsomhet har unnlatt å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene, og at han 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).