

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2022-396

3.5.2022

Sbanken ASA

### Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon – BankID på mobil – innlogging fra annen IP-adresse – koder sendt til klagers mobil.

Klager ble oppringt av en dame som tilbød seg å hjelpe klager med å få tilbake en tidligere investeringstap. Klager oppgav sin adresse og bankforbindelse og logget inn i nettbanken. Klager oppdaget at det var gått et beløp større fra sin konto og reklamerte til banken. Banken holdt klager ansvarlig for hele beløpet med henvisning til at transaksjonen var bekreftet med BankID på mobil. Transaksjonen ble gjennomført fra en annen IP-adresse enn den klager tidligere hadde benyttet i sitt kundeforhold. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 97 000

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for en transaksjon til en konto i en annen norsk bank på kr 97 000 den 23.9.21.

Klager ble kontaktet av en engelsktalende dame som oppga at hun ringte fra firmaet R. Hun ringte fra et norsk nummer og opplyste at hennes firma kunne hjelpe til med å skaffe tilbake penger klager tidligere hadde tapt på en investering i 2018. Etter det opplyste oppgav klager sin adresse og bankforbindelse og logget selv inn i nettbanken underveis i telefonsamtalen.

Klager reklamerte så til banken over en transaksjon den 23.9.21 på kr 97 000. Klager kjente ikke til transaksjon. Beløpet var overført fra klagers kredittkort og videre til en konto i en annen norsk bank. Banken forsøkte å stanse transaksjonen, men pengene var allerede videreført til utlandet. Klager krevet at banken dekket tapet.

Banken fremla dokumentasjon som viste at innlogging i nettbanken og godkjenning av transaksjonen var gjennomført ved bruk av BankID på mobil og av slo ansvar for krav om tilbakeføring av beløpet.

**Klager** har anført at han må være utsatt for et ID-tyveri all den tid han ikke oppgav annen informasjon til svindleren enn hans adresse og bankforbindelse. Han oppgav heller ikke kodene banken viser til at ble sendt til hans mobil. At transaksjonen også er gjennomført fra en annen IP-adresse enn den klager vanligvis benytter, understreker at han ikke selv har vært involvert. Bankene må ta ansvar for at sikkerheten ikke er bedre, og at transaksjonen var mulig å gjennomføre.

**Finansforetaket** har prinsipielt anført at klager er ansvarlig for transaksjonen fordi han selv har samtykket til transaksjonen, jf. finansavtaleloven § 24 2. ledd, med videre henvisninger til Høyesteretts beslutning HR-2017-639-U og Finansklagenemnda Banks tidligere praksis om at bruk av kundens BankID legger bevisbyrden over på klager. Subsidiært anfører banken at klager forsettlig har brutt kundeavtalen og vilkårene for bruk av BankID pkt. 4.1 ved å oppgi sine

personlige sikkerhetsanordninger til andre. Klager må i et slikt tilfelle bære hele tapet selv, jf. finansavtaleloven § 35 3. ledd. Resultatet i sak FinKN 2021-947 støttes av dette. Atter subsidiært anfører banken at klager grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle én eller flere av sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 34 1. ledd og kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 35 3. ledd.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Banken mener prinsipalt at klageren er fullt ansvarlig for transaksjonen, enten fordi han selv har autorisert denne etter finansavtaleloven av 1999 § 24, eller fordi han forsettlig har gitt fra seg BankID-opplysninger, jf. § 35 tredje ledd sammenholdt med § 34 første ledd. Subsidiært mener banken at klageren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet etter § 35 tredje ledd. Klageren benekter å ha autorisert transaksjonen eller å ha gitt fra seg sikkerhetsopplysninger. Han forklarer at han bare oppga adresse og bankforbindelse til damen som ringte.

Høyesteretts ankeutvalg har i beslutning HR-2017-639-U uttalt at det er kortholderen som har bevisbyrden for at transaksjoner som er gjort med betalingskort og personlig kode (PIN-kode), ikke er gjort av kortholderen selv eller med hans samtykke. Nemnda har i sin tidligere praksis lagt til grunn at tilsvarende må gjelde for transaksjoner som er bekreftet med kortholderens BankID. Banken opplyser at de omtvistede betalingene i denne saken er bekreftet med klagerens BankID på mobil, med engangskoder sendt til klagerens mobiltelefonnummer. Nemnda har ikke grunnlag for å betvile riktigheten av denne opplysningen.

I tilfeller hvor det ikke kan legges til grunn at kunden selv har autorisert transaksjonen, er det banken som har bevisbyrden for fullt eller delvis ansvar etter § 35 tredje ledd for forsettlig eller grovt uaktsomt brudd på plikter etter § 34 første ledd.

Klageren forklarer først at han selv logget inn i nettbanken under telefonsamtalen. Senere forklarer han seg annerledes om dette. Banken opplyser på sin side at all aktivitet i klagerens nettbank i forbindelse med transaksjonen, inkludert innlogging, er gjort fra en annen IP-adresse enn den klageren tidligere har benyttet.

Opplysningen om at all aktivitet er skjedd fra en IP-adresse som klageren tidligere ikke har benyttet, gjør at det er en nærliggende teori at klageren kan ha oppgitt sikkerhetsopplysninger til en svindler, eventuelt i strid med egen erindring. Det er ikke mulig å ha noen begrunnet mening om hvordan dette i tilfelle har skjedd, eller om graden av eventuell skyld hos klageren. På bakgrunn av dette mener nemnda at saken ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene. Det følger av vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) at en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet<sup>2</sup>. Denne avvisningsregelen svarer til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). I forarbeidene til loven er det i Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 forutsatt at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Avgjørelsen er enstemmig.

### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).*