

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-684

25.8.2022

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Betalingsformidling

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

Forbrukeren mottok, mens hun var på jobb, en SMS som så ut som om den kom fra SpareBank 1. Den kom i samme meldingstråd som tidligere meldinger fra banken, og hun ble bedt om å ringe banken. Vedkommende forledet henne til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger, hvorefter det ble foretatt flere uttak fra hennes konto. Svindelen har vært benevnt som "Olga-svindel". Banken anførte at forbrukeren forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt henne ansvarlig for tapet. Forbrukeren mente at hun hadde handlet aktsomt, og at hun ikke kunne holdes ansvarlig for tapet. Nemnda kom til at klageren var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 149 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for uautoriserte betalingstransaksjoner.

Saken er innklaget for Finansklagenemnda av banken.

Forbrukeren var på jobb 29.12.21 da hun mottok en SMS som så ut som om den kom fra SpareBank 1 med følgende tekst: "Hei, vi mistenker falske aktiviteter på kontoen din. Ring kundeservice så snart som mulig på +47XXX". Meldingen kom i samme meldingstråd som tidligere meldinger fra SpareBank 1 SR-Bank.

Forbrukeren forsøkte å ringe nummeret som var oppgitt to ganger, uten å få svar. Den tredje gangen hun ringte fikk hun svar. Samtalen varte i 31 minutter, og personen i telefonen spurte om forbrukeren hadde vært ute og reist i det siste og om hun hadde lagt merke til noe uvanlig i nettbanken. Forbrukeren hadde lagt merke til en betaling til HBO Nordic, som hun stusset over ettersom hun hadde avsluttet abonnementet. Svindleren fortalte videre at banken hadde stoppet en betaling på USD 300 til "mamacoin" som kunne være relatert til Bitcoin, og spurte videre om dette var noe klager kjente til. Hun svarte at hun ikke var kjent med dette og ba dem stoppe transaksjonen. I tillegg lå det en betaling på over kr 100 000 på vent. For at denne skulle stoppes, var det nødvendig med en godkjenning med BankID på mobil. Hun fikk opp et bilde på mobilen om "betaling på kr 149 000", og hun ble bedt om å godkjenne med BankID på mobil.

Det fremgikk av bankens logg at det ble logget inn i nettbank med BankID på mobil kl. 14.33 og forsøkt gjennomført en betaling på kr 100 000, som ble avvist.

Det ble forsøkt gjennomført en transaksjon kl. 14.48 og kl. 14.55 med BankID på mobil, som begge ble avvist. Kl. 14.57 ble det gjennomført en straksbetaling på kr 149 000. På grunn av stressende situasjon på jobb fikk ikke forbrukeren dobbeltsjekket meldingen og fikk derfor ikke med seg at

det stod "til kontonummer som slutter på 0508". Hun mottok deretter en SMS: "Godkjenning av betaling på beløp 149,000,00 fra SpareBank 1". Forbrukeren ba svindleren om å bekrefte at hun faktisk skulle godta, til tross for at det sto "betaling", som ikke passet overens med at dette var en transaksjon som skulle avbrytes. Svindleren forsikret henne om at flere har stilt spørsmålsteget ved akkurat det, og at hun raskt ville få en melding med bekreftelse på at betalingen var avbrutt. Hun skulle ikke gå inn i nettbanken før hun hadde fått mail med en link for opprettelse av nytt passord. Kl. 14.57 mottok forbrukeren en SMS fra banken med følgende tekst: "Hei XX. Dette er et varsel om at du har utført en straksbetaling på kr 149 000 til kontonummer som slutter på 0508. Hilsen SpareBank 1 SR-Bank".

Kl. 15.34 ringte klager opp igjen ettersom hun fortsatt ikke hadde fått en melding om avbrutt betaling. Svindler fremholdt at meldingen snart ville komme. Hun ble da bekymret og søkte opp nummeret hun hadde ringt til og så da at dette nummeret ikke var knyttet til banken.

Forbrukeren bestrider å være ansvarlig for tapet. Hun har ikke opptrådt forsettlig. Svindelen var svært profesjonelt utført. SMS'en kom fra hennes banks telefonnummer, noe som skapte tillit til at avsenderen måtte være banken. Det at hun skulle taste nummer for rett alternativ ved innringing, og at svindlerne stilte sikkerhetsspørsmål, styrket den allerede eksisterende tilliten, samt at samtalen ble tatt opp på bånd. I tillegg fremstod damen i telefonen svært oppriktig, og når forbrukeren viste skepsis redegjorde hun tydelig for det klager lurte på. Hun har dermed ikke utvist noen atferd som markant avviker fra vanlig forsvarlig handlemåte sett hen til den konkrete situasjonen og har dermed heller ikke opptrådt grovt uaktsomt.

Finansforetaket har anført at forbrukeren har samtykket til transaksjonen og må anses for å ha autorisert denne, jf. finansavtaleloven § 24 (2). Hun fikk i forkant av transaksjonen forelagt tydelig informasjon om at godkjenning med BankID ville innebære gjennomføring av en betaling på kr 149 000. Forbrukeren har selv erkjent at hun fikk med seg denne informasjonen, og hun valgte å godkjenne gjennomføring av transaksjonen med BankID på mobil hele fire ganger. Dette er i strid med avtalevilkårene som presiserer at BankID er "personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn kunden".

Subsidiært anføres det at forbrukeren forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter finansavtaleloven § 34 første ledd, og derfor må bære tapet, jf. finansavtaleloven § 35 (1). Det vises til at Eidsivating lagmannsretts dom LE-2021-70115, som gjaldt en såkalt "Olga-svindler", og som inneholder uttalelser om tolkningen av forsett begrepet er påanket.

Atter subsidiært anføres det at forbrukeren grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 34 (1) og følgelig må holdes ansvarlig for kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 35 (3).

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Selv om saken er oversendt Finansklagenemnda av banken etter finansavtaleloven § 37, omtaler nemnda forbrukeren som klager.

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. I denne saken hevdet svindleren, som av klageren ble oppfattet som en medarbeider i banken, at klagerens konto var i ferd med å bli svindlet. Saken skiller seg noe fra de fleste andre sakene ved at klageren ble instruert av svindleren om å godkjenne en betaling med sin BankID på mobil. Dette var ifølge svindleren nødvendig for å stoppe svindelen. I andre saker

har det vært slik at forbrukeren er blitt lurt til å oppgi koder fra sin BankID til svindleren, som har benyttet disse til å gjennomføre transaksjoner fra forbrukerens konti. Spørsmålet i sakene har vært om forbrukeren er fullt ansvarlig for kontobelastningene etter finansavtaleloven § 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. Avtalevilkår 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 henvendelse 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:

Bankens prinsipale anførsel i saken er at den omtvistede transaksjonen er autorisert av klageren selv i og med at hun har godkjent den med sin BankID på mobil. Klageren forklarer at hun fikk en melding på mobilen der hun ble bedt om å godkjenne en betaling på kr 149 000. Flertallet ser det likevel slik at svindlerens fremgangsmåte ligger nær opp til fremgangsmåten i tidligere saker, og at denne saken bør vurderes på samme måte. Godkjenning av transaksjonen skjedde etter instruks fra svindleren, som klageren mente var bankens medarbeider. Klageren ble ifølge sin forklaring forsikret om at bruk av BankID på mobil ikke ville utløse en betaling, men tvert imot stoppe en svindelbetaling. Flertallet legger etter dette til grunn at klageren ble lurt til å bruke sin BankID, og på den måten bekrefte den betalingen som svindleren hadde satt i verk. Flertallet finner at klageren ikke er bundet av samtykke til betalingen etter § 24 andre ledd. Flertallet går derfor over til bankens subsidiære anførsel om at klageren forsettlig har gitt fra seg sikkerhetsopplysninger, med fullt ansvar som konsekvens etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd.

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.

Med utgangspunkt i bankens subsidiære anførsel om at klageren forsettlig har røpet sikkerhetsopplysninger for svindleren, ser flertallet 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 telefonsamtalen 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 forbrukeren 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 telefonen kom fra banken, og graden av klanderverdighet i den forbindelse. Flertallet mener at situasjonen må ha fremstått som mistenkelig for klageren når banken for å rydde opp i svindelforsøket skulle trenge godkjenning av en betaling med klagerens BankID. 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, Andreas Lien Sandberg, bemerker:

Mindretallet er enig med flertallet i at klageren ikke har samtykket til betalingen på kr 149 000. Når det gjelder bankens subsidiære anførsel om forsettlig brudd på BankID-vilkårene, er mindretallet av en annen oppfatning enn flertallet. Mindretallet kan i det vesentligste tiltre mindretallets dissens og begrunnelse i sakene som er nevnt ovenfor, men vil i tillegg bemerke følgende:

Da klageren fornyet BankID-avtalen i 2020, bekreftet hun at hun hadde "lest og godtar" BankID-vilkårene. I vilkårenes pkt. 9 står det at "PersonBankID er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden".

Etter mindretallets syn innebærer det å taste inn sin personlige kode og dermed akseptere en betaling som i dette tilfellet, der klageren visste at det var noen andre som hadde foranlediget anmodningen hun fikk opp på sin mobiltelefon, et brudd på forbudet mot å overlate eller la andre bruke den personlige BankID-en.

At klageren trodde hun snakket med banken, og at det etter hennes oppfatning var bankens aktivitet som foranlediget anmodningen på telefonen, er uten betydning, ettersom banken også er en "[annen] enn Kunden". At banken er uvedkommende i denne sammenhengen fremkommer også tydelig av det som er sitert ovenfor fra pkt. 9, om at sikkerhetsprosedyrer heller ikke må røpes overfor banken, og som klageren uttrykkelig bekreftet da hun fornyet BankID-avtalen i 2020.

Det er etter mindretallets oppfatning ikke grunnlag for å anse at klageren har vært i unnskyldelig rettsvillfarelse.

Etter mindretallets oppfatning er det under enhver omstendighet ikke grunnlag for å utelukke forsett bare fordi klageren, i kontakten med svindleren, ikke var oppmerksom på forbudet i BankID-avtalene mot å dele passord og koder. Det er etter mindretallets syn ikke en forutsetning for å konstatere forsett at kunden kjente til at delingen utgjorde et brudd på avtalen.

Flertallet har vist til Eidsivating lagmannsretts dom av 27. november 2021. Saken skal behandles i Høyesterett 23. og 24.8.22. Etter mindretallets syn bør FinKN, i påvente av Høyesteretts behandling, være varsom med å legge vekt på lagmannsrettens avgjørelse.

Mindretallets konklusjon er at klageren forsettlig har brutt BankID-vilkårene og derfor er ansvarlig for hele tapet.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

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