

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2022-975

17.11.2022

**DNB Bank ASA**

### Betalingsformidling

Investeringssvindel – kryptovalutaselskapet Coinumm/binance – BankID benyttet – egen bruk?

Kortholder vedkjente seg ikke flere belastninger på til sammen kr 147 573 til kryptoselskapet Coinumm/Binance. Belastningene var godkjent med BankID. Kortholder hadde inngått avtale om å investere kun et mindre beløp og mente at hun var utsatt for investeringssvindel. Banken anså at det ikke forelå kortmisbruk. Nemnda kom til at klageren var ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 145 573

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om hvorvidt banken er ansvarlig for tre belastninger på til sammen kr 147 573 foretatt med klagers debetkort 27.4.22. Belastningen gjelder investering i et selskap som presenterte seg som Coinumm, og er en aktør for veksling av kryptovaluta.

Klager kom 27.4.22 i kontakt med selskapet Yuan Pay Group og ble deretter kontaktet av en finansrådgiver. Det ble enighet om at en investeringssum på EUR 1 241 skulle belastes klagers MasterCard. Klager fikk opplyst at dette inkluderte oppstartavgift, men at lønn til rådgiver som skulle trekkes av fortjenesten kom i tillegg. Klager erkjenner å ha benyttet debetkortet til å foreta investeringer i selskapet Coinumm/Binance henholdsvis på kr 32 531 kl. 17.53 og kr 20 087 kl. 17.56 den 27.4.22.

Banken kontaktet klager kl. 18.05 kort tid etter betalingene, og etter at et sikkerhetsvarsel ble utløst i banken som følge av mistanke om svindel. Overføringene ble stoppet og kortet sperret. Etter at klager hadde bekreftet at transaksjonene var hennes egne, ble disse gjennomført og kortet åpnet.

Klager opplyser at hun etter hvert ble overtalt til å investere ytterligere, med lovnad om god gevinst og lav risiko. Hun fikk opplyst at investeringene allerede hadde økt i verdi. De tre transaksjonene til Coinumm klager ikke vedkjenner seg ble foretatt kort tid etterpå, kl. 18.19, kl. 18.37 og kl. 18.41. Belastningene er på henholdsvis kr 10 157, kr 100 437 og kr 36 282. Det er gjort forsøk på å belaste kontoen med kr 15 189 kl. 18.56 som ble avvist. Klager opplevde at skjermen på PCen begynte å flimre, og kontakten med rådgiver ble brutt. Transaksjonene er autorisert med BankID.

Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon på hva klager betalte for og hva hun eventuelt ikke mottok. Klager anså at hun var blitt svindlet.

Klager har opplyst at tre konti er benyttet, samt at rammelånet på huset er økt. Saken er politianmeldt.

**Klager** har anført at hun ikke fikk den tjenesten hun ble lovet, og at banken må stå ansvarlig for belastningene. Klager ønsket kun å investere for kr 10 000, og at resterende beløp ble svindlet fra henne med feilaktige opplysninger om høy gevinst og lav risiko. Klager anser at bankens rutiner/kontrollsystemer er for dårlige når slike transaksjoner ikke blir stanset.

**Finansforetaket** har anført at klager selv må stå ansvarlig for belastningen da hun selv har utført og godkjent disse med BankID. Det foreligger ikke kortmisbruk. Klager har erkjent å ha foretatt flere transaksjoner kort tid i forveien til samme kryptoselskap. Banken henviser til at klager via kontakt med finansrådgiver og ved å benytte BankID i hvert fall må anses for å ha medvirket til belastningene. Da banken kontaktet klager svarte hun at det ikke dreide seg om svindel. Banken har således oppfylt sin omsorgsplikt. Banken viser til FinKN 2017-463 og 2021-837.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Banken skriver i brev 4.10.22 til Finansklagenemnda at klageren "ble lurt til å tro at bedrageren kunne bistå henne og ektemannen med å få tilbake pengene sine, men at hun for å få pengene inn på sin konto, så måtte hun taste inn sin BankID. BankID er brukt tre ganger og bedragerne har hatt tilgang til nettbanken hennes".

Nemnda kan ikke utelukke at bruk av BankID kan ha virkning som gyldig samtykke overfor banken etter finansavtalel. § 24 andre ledd, selv om kunden er blitt lurt til å autorisere av en tredjeperson. Slik hendelsesforløpet er beskrevet av banken i denne saken, kan nemnda ikke legge til grunn at de omtvistede betalingene ble gyldig autorisert av klageren. Når klageren har tastet BankID for å kunne motta penger på sin konto, foreligger det ikke gyldig samtykke til transaksjonene etter finansavtalel. § 24 andre ledd. Nemnda forstår det slik at autoriseringene med BankID er gjort fra klagerens IP-adresse. Det kan ikke være avgjørende i denne saken, når de er gjort i annen hensikt enn å autorisere betalinger. Heller ikke har klageren forsettlig delt sikkerhetsopplysninger med andre med den virkning at hun er fullt ansvarlig for transaksjonene etter § 35 tredje ledd. Nemnda konkluderer med at transaksjonene er bankens ansvar etter § 35 første ledd.

Nemnda mener at det var grovt uaktsomhet av klageren å la seg lure til å taste BankID slik at svindelen kunne gjennomføres. Klageren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Avgjørelsen er enstemmig.

### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Klageren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).*