

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-977

18.11.2022

Sbanken ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon? – forsett eller grov uaktsomhet?

Klager bestred å være ansvarlig for en transaksjon på kr 100 000. Klager mente at han hadde blitt svindlet etter en telefonoppringning fra en engelsktalende mann som angivelig skulle bistå med å overføre penger som klager hadde til gode. Banken mente at klager ikke hadde sannsynliggjort at belastningen ikke hadde skjedd med klagers samtykke eller medvirkning og holdt klager ansvarlig for beløpet. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

Saksfremstilling

Klager bestrider å være ansvarlig for en transaksjon på kr 100 000. Transaksjonen ble autorisert 14.7.21. Kontoen ble belastet 15.7.21, og beløpet ble overført til en konto i E. Sparebank. Banken har dokumentert at transaksjonen er autentisert ved bruk av BankID fra Nordea. Klager har forklart at transaksjonen har sammenheng med en telefonoppringning fra en engelsktalende mann. Klager oppfattet at vedkommende stod i forbindelse med et engelsk selskap som han tidligere hadde handlet Bitcoin hos. Gjerningsmannen forklarte at han ringte fordi han ville overføre penger som klager hadde til gode.

Klager forklarte i brev til Finansklagenemnda 7.9.22 at han var på jobb som kabelmontør. Han befant seg på en rasteplass i F.området hvor han var opptatt med å utføre sine arbeidsoppgaver. Han befant seg i sin arbeidsbil foran arbeidspulten med sin jobbPC påslått.

Da personen ringte var klager først mistroisk, men personen lyktes i løpet av samtalen å få klager til å tro at han var en genuin representant for en seriøs finansinstitusjon i London ved navn Rapidchange.

Klager har forklart at mannen var høflig og ordla seg svært godt; han virket svært intelligent, ga inntrykk av å ha et svært høyt kulturelt nivå og av å være i besittelse av store kunnskaper om finans.

Klager opplyser videre at han i løpet av telefonsamtalen opplyste til svindleren at han hadde konto i Sbanken, og at dette var den eneste opplysningen klager ga til svindleren. Noen minutter ut i telefonsamtalen ble klager bedt om å gå inn på nettsiden <https://rapidchange.io.norway/>. Inne på denne nettsiden ble klager ledet til en oppstilling over norske banker som Rapidchange angivelig hadde etablerte samarbeidsforhold med. I oppstillingen fantes ikke DnB eller Nordea, men Sbanken og flere regionale eller lokale sparebanker var oppført som Rapidchange sine samarbeidspartnere i Norge. Klager ble fortalt at det ikke var mulig for Rapidchange å overføre klagers penger til andre kontoer enn til de kontoene som var oppgitt som Rapidchange sine samarbeidsbanker.

Klager forklarte seg til politiet og Sbanken 15.7.21. Klager forklarte seg på nytt om hendelsesforløpet 15.10.21.

I klagen til Finansklagenemnda 25.1.22 opplyste klager at den engelsktalende mannen ba klager om å gå til en bestemt hjemmeside, som skulle være hjemmesiden til finansinstitusjonen som mannen representerte. Ved hjelp av sin PC gikk klager til denne siden. Her ble han vist en liste over norske banker som var de bankene som den engelske finansinstitusjonen enkelt kunne overføre penger til. Klager har opplyst at han fikk beskjed om at det var "ugreit" å overføre penger til Nordea, mens å overføre penger til Sbanken skulle være mer kurant. Deretter tastet klager sin firesifrede PIN-kode flere ganger på smarttelefonen sin. Dette ble gjort etter forespørsler fra Sbanken.

På slutten av telefonsamtalen logget klager seg inn i Sbanken. Da så han at kr 100 000 hadde blitt overført fra hans konto.

Klager ringte umiddelbart til Sbanken og ba banken stoppe overføringen. I løpet av samtalen sa bankens representant at de hadde lyktes i å stoppe overføringen. Etterpå fremgikk det av klagers nettbank at de kr 100 000 var tilbake på kontoen, som disponibelt inntående. Dagen etter, den 15.7.21, var de kr 100 000 forsvunnet fra kontoen på nytt.

Banken har opplyst at den var i kontakt med E. Sparebank for å søke å få tilbakeført pengene, men etter det Sbanken fikk opplyst var pengene allerede samme dag utbetalt videre.

Klager anmeldte forholdet til politiet den 15.7.21. Saken ble henlagt, men er senere gjenåpnet.

Klager har opplyst at politiet har funnet ut at klagers penger ble stående på et annet svindeloffer sin konto i seks dager, før de ble sendt videre.

Finansklagenemnda har på klagers oppfordring innhentet politidokumentene.

Banken fremla dokumentasjon på at den aktuelle transaksjonen ble utført 14.7.21 kl. 09.48 som en "straksbetaling". Det er også dokumentert at den ble autorisert med klagers BankID fra en IP-adresse som ifølge offentlig tilgjengelig IP-lokaliseringstjeneste er tilhørende i Finland.

Banken har videre dokumentert at det var aktivitet på klagers konto både før og etter den aktuelle transaksjonen fra en annen IP-adresse. Denne IP-adressen er den samme IP-adressen som var i bruk ved senere kontakt mellom klager og bankens kundesenter.

Klager har forklart at han på tidspunktet for svindelen var pålogget på sin jobb-PC. Internettleverandøren til klagers arbeidsgiver har et dynamisk system for tildeling av IP-adresser. Dette er årsaken til at IP-adressen som internettabonnementet til jobben til klager benytter, endres med noen minutters mellomrom. Klager har fremlagt dokumentasjon på at IP-adressen endres fra lokasjon B., L. og til F. selv om klager oppholdt seg hjemme.

Banken kommenterte følgende til dette:

De IP-adresser som advokat Aursnes fremhever og som visst nok er knyttet til klagers arbeidsgiver er alle eid av Telenor. IP-adressen XXX hvorfra betalingen er autorisert tilhører G.I.S. AB og er altså lokalisert i U. i Finland. Det er helt usannsynlig at klager sin arbeidsgiver har tildelt denne IP-adressen da den ikke er eid av Telenor.

Banken fremla klagers E-bankavtale datert 19.6.19. Det er særlig vist til pkt. 4 (3).

Banken holder klager ansvarlig for hele det belastede beløpet.

Klager har i det vesentlige anført at han aldri tok stilling til eller godkjente noen transaksjoner. Han oppga heller ikke kodene sine til tredjemann, han tastet kun sin firesifrede PIN-kode inn på sin mobiltelefon overfor Sbanken (Eika). Klager hadde kun til forsett å bekrefte sin identitet overfor banken for å kunne få overført penger som han ble forklart at tilkom ham.

Klager finner det overveiende sannsynlig at Sbanken ved straks å kontakte E. Sparebank, ville ha kunnet hindre at beløpet ble overført videre fra kontoen i E. Sparebank.

Klager anfører at han ikke med forsett har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter finansavtaleloven § 34 første ledd til å bruke betalingsinstrument som bestemt i vilkårene og ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene.

Ytterligere anfører klager at han aldri ga samtykke til transaksjonene på hans kontoer den 14.7.21, jf. finansavtaleloven § 24.

Klager mener at han bare er ansvarlig for egenandel på kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd. Klagers krav er at Sbanken i medhold av finansavtaleloven § 37 må tilbakeføre kr 88 000 og renter fra 15.7.21.

Subsidiært mener klager at ansvar utover kr 12 000 må lempes etter finansavtaleloven § 36 og EU-direktiv 2015-2366 artikkel 93. Klager viser til at pengene stod på kontoen til et annet svindelloffer i seks dager.

Finansforetaket har i det vesentlige anført at klagers beskrivelse av hendelsesforløpet er endret underveis i saken. Det er ikke sannsynliggjort at bruken av kodebrikken og passordet ikke har skjedd med klager sitt samtykke eller medvirkning. Det mest sannsynlige er at klager selv har autorisert transaksjonen med det resultat at han er ansvarlig for denne. Når banken kan bevise at transaksjonen er autorisert, korrekt registrert og bokført, jf. finansavtaleloven § 35 (5), påligger det kontohaver å bevise at transaksjoner bekreftet med BankID likevel ikke er skjedd med kontohavers samtykke. Dette følger av fast nemndspraksis utledet av HR-2017-639-U.

Subsidiært legges det til grunn at klager forsettlig har muliggjort et misbruk. Klager må bære hele tapet dersom tapet skyldes at han forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter finansavtaleloven § 34 første ledd, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd. Klager vil i ethvert tilfelle være ansvarlig for kr 12 000, jf. § 35 (3) annet punktum.

Det er ikke grunnlag for lemping av ansvar etter finansavtaleloven § 36. Banken var i kontakt med E. Sparebank for å søke å få tilbakeført pengene og har ikke opptrådt kritikkverdig i denne sammenheng.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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 det samme må gjelde når transaksjoner er bekreftet med kontohaverens BankID.

Bankens logg viser at den omtvistede transaksjonen i denne saken er bekreftet med klagerens BankID med kodebrikke (engangskode og personlig passord). Klageren forklarer at han har kodebrikke, men at denne lå hjemme, og at han i det daglige bruker BankID på mobil. Det er således en uoverensstemmelse mellom bankens logg og klagerens forklaring om hvilken type BankID han hadde tilgjengelig da den omtvistede transaksjonen ble autentisert.

Det er opplyst at transaksjonen ble autentisert fra en IP-adresse i Finland. Dette viser etter nemndas syn at klageren ikke selv kan ha benyttet sin BankID til autorisering av transaksjonen. Når det ikke finnes noen rimelig forklaring på IP-adressen i Finland, skaper den også stor tvil om klageren kan ha samtykket til transaksjonen.

Klageren forklarer at han ikke ga innringeren andre opplysninger om kontoforhold enn at han har konto i SBanken. Han skal ha tastet PIN-kode flere ganger på telefonen, og forklarer at det var for

å bekrefte sin identitet overfor banken.

Saken inneholder slike uklarheter at den etter nemndas syn ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene. Det gjelder særlig opplysningen om at transaksjonen ble gjennomført og autentisert fra IP-adresse i Finland, men også klagerens forklaring om at han ikke disponerte kodebrikke den aktuelle dagen.

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". 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).

Når en kunde bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon etter finansavtalel. § 35, skal banken ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav b) dersom banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse har anlagt søksmål mot kunden eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Dersom saken blir avvist fra nemnda, løper det ifølge § 37 tredje ledd ny frist på fire uker for banken til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden. Dette gjelder selv om det var klageren, og ikke banken, som brakte saken inn for nemnda i første omgang.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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