

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-315

28.4.2023

Sunndal Sparebank

Betalingsformidling

Omtvistede betalingstransaksjoner – opplyst personlige sikkerhetsinformasjon til person som utga seg for å være ansatt i politiet – grovt uaktsomt?

Kontohaver bestred ansvaret for flere transaksjoner på til sammen kr 261 498. Kontohaver mottok en telefonhenvendelse fra det autentiske nummeret, fra en som utga seg for å jobbe i avdelingen for økonomisk kriminalitet ved D. Politikammer som spurte om kontohaver hadde forsøkt å oppta lån i tre ulike foretak. Vedkommende hadde hennes navn, adresse og personnummer. For å avverge forsøkene på låneopptakene, måtte kontohaver holde linjen åpen for å motta koder med kombinasjon av ulike tall og bokstaver fra foretaket og besvare med OK. Kontohaver opplyste sitt personlige passord samt koder som hun fikk tilsendt fra foretaket. Foretaket holdt kontohaver ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Nemnda kom til at kontohaver hadde opptrådt grovt uaktsomt, og holdt henne ansvarlig for kr 12 000.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 261 498

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for kr 12 000 av flere uautoriserte transaksjoner på til sammen kr 261 498.

Kontohaver mottok 21.9.22 kl. 12.58, mens kontohaver drev med frivillig velferdsarbeid på et sykehus, en henvendelse fra en som utga seg for å jobbe i avdelingen for økonomisk kriminalitet ved D. Politikammer. Vedkommende spurte om kontohaver hadde forsøkt å oppta lån i tre ulike foretak. Telefonnummeret som svindleren ringte fra, var tilsynelatende telefonnummeret til D. Politikammer i B. Politidistrikt. Kontohaver opplyser at vedkommende, som snakket østlandsdialekt, allerede hadde hennes navn, adresse og personnummer, men ville kontrollere at personnummeret var riktig. For å avverge forsøkene på låneopptakene, måtte kontohaver holde linjen åpen for å motta koder med kombinasjon av ulike tall og bokstaver fra foretaket og besvare med OK. Kontohaver har videre forklart:

Videre ble jeg fortalt at da gjenstod det bare en ting. Også min BankID var angivelig hacket, så også den måtte Økokrim få ordnet, for ellers ville alt arbeidet de hadde gjort være forgjeves. Han ba meg derfor om å få mitt personlige passord. Det vegret jeg meg sterkt for. Vedkommende presiserte da sterkt at han forstod min vegring, men foruten det så var alt arbeidet over flere timer være forgjeves, og innforstått så kunne alle mine bankkonti være tømt i løpet av natten. Han presiserte videre at han mente ikke sifferrekken på baksiden, for den refererte han at han hadde. Da fikk han også mitt personlige passord. Det er objektivt feil at jeg har opplyst slike sikkerhetsinformasjoner over flere timer. Dette ble gjort kun en gang, og det avslutningsvis i hendelsesforløpet.

Det ble foretatt flere kontooverføringer på til sammen kr 261 498 over et tidsrom på flere timer. Foretaket fikk stanset forsøk på en kontooverføringer på kr 300 000.

Kontohaver bestrider å ha opptrådt grovt uaktsomt og krever å få hele det omstridte beløpet tilbake fra foretaket. Hun oppfattet henvendelsen som troverdig, fordi telefonnummeret

svindleren ringte fra var det reelle telefonnummeret til politiet, og vedkommende hadde personlige opplysninger om kontohaver, herunder sifrene på bankbrikkens bakside. Kontohaver var i god tro om at vedkommende hun snakket med skulle hjelpe henne med å avverge flere forsøk på låneopptak. Kontohaver hevder at foretaket skulle ha stanset transaksjonene fordi de ble foretatt i foretakets åpningstid, og hun kontaktet politiet og foretaket umiddelbart etter at hun oppdaget belastningene.

Finansforetaket har anført at kontohaver har opptrådt grovt uaktsomt og derfor kan holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Foretaket viser til at kontohaver opplyste sikkerhetsinformasjon tilknyttet BankID flere ganger til en ukjent person over et tidsrom på flere timer. Foretaket anser at det var grunn til å være mistenksom, blant annet fordi svindleren sa at han ringte fra et avdelingskontor som ikke finnes. Det forhold at kontohaver sjekket telefonnummeret svindleren ringte fra underveis i samtalen, tilsier at kontohaver var skeptisk og skulle tatt kontakt med foretaket med en gang.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder spørsmål om kontohaveren ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle sine plikter etter finansavtaleloven av 1999 § 34 første ledd til å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger knyttet til betalingsinstrument. Kontohaveren vil i så fall etter § 35 tredje ledd være ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Selv om hver sak må vurderes ut fra sine individuelle omstendigheter, vil nemnda innledningsvis nevne at det i tidligere praksis har vært konkludert med grov uaktsomhet når kunden etter oppringning eller annen henvendelse fra svindler som oppgir å være representant for kundens egen bank eller fra politiet, har gitt fra seg sikkerhetsopplysninger fra sin BankID til svindleren, og eventuelt også har avgitt bekreftelser med koder overfor foretaket som ledd i svindelen.

Nemnda mener at konklusjonen må bli den samme i denne saken. Nemnda har i sin vurdering lagt vekt på at svindelen i saken pågikk over flere timer i foretakets åpningstid, og at kontohaveren etter sin egen forklaring var kritisk til å gi fra seg de opplysningene svindleren ba om. Hun fikk sjekket telefonnummeret som det ble ringt fra. Hun kunne og burde også ha kontaktet foretaket før hun ga fra seg opplysningene, noe som ville ha vært fullt mulig siden hun etter det opplyste hadde bistand fra sin ektefelle mens svindelen pågikk. Nemnda mener at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet når kontohaveren, til tross for sin egen skepsis og sine muligheter for å undersøke henvendelsen nærmere, ga fra seg sine sikkerhetsopplysninger til svindleren.

Kontohaveren anfører på sin side at transaksjonene skulle ha vært stoppet av foretaket, nettopp fordi de fant sted i åpningstiden. Nemnda vil først bemerke at dette i tilfelle ikke påvirker graden av skyld fra kontohaverens side og plikten til å betale egenandel for grov uaktsomhet. Samtidig er det klart at foretakets forsømmelse av omsorgsplikt overfor kunden kan medføre ansvar for foretaket overfor kunden. Nemnda kan ikke se at det i denne saken ville være grunnlag for en konklusjon om brudd på omsorgsplikten. Nemnda vil også nevne at foretaket etter § 35 første ledd har ansvar for det tapet som svindelen har medført, med unntak for egenandelen på kr 12 000.

Særmerknad fra medlemmet Knut Bjerve:

Medlemmet Knut Bjerve er enig i vurderingen av klagers aktsomhet og resultatet i saken, men vil knytte en særmerknad til ansvar for foretakets forsømmelse av omsorgsplikt. Jeg mener at det ikke kan være noen særskilt omsorgsplikt for den enkelte kunde, men en plikt til å innrette systemene for betalingsformidling på en forsvarlig måte og ha gode systemer for mottak av meldinger fra kunder om svindel. Jeg viser til lov nr. 95 1999 om betalingssystemer § 3-3 og finansavtaleloven 1999 § 34 annet ledd, jf. første ledd. Svindelen innebærer at betalinger fremstår

autorisert på vanlig måte, inntil klager gir informasjon til foretaket om at hun ikke har autorisert betalingen. Foretaket har en plikt til å gjennomføre betalingene umiddelbart for å oppfylle plikter i finansavtaleloven § 26 c. Det gjennomføres daglig et stort antall betalinger, og mulige plikter til overvåking eller annen kontroll må ses i forhold til de generelle krav til effektivitet av betalingssystemet. Det er heller ikke rom for noe omfattende ansvar når foretaket allerede dekker over 95 % av tapet i denne saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).