

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-415

1.6.2023

DNB Bank ASA

Generelt - Bank

Tvist om tidspunkt for tilbakekall av disposisjonstilgang.

Kontohaver reklamerte på transaksjoner foretatt av hans sønn fra brukskontoen i perioden 7.7.22 til 12.7.22. Sønnen fikk disposisjonstilgang til kontoen 26.2.22, og foretaket fjernet disposisjonstilgangen 13.7.22. Kontohaver anførte at både han og hans samboer varslet foretaket om de urettmessige transaksjonene ved tre tidligere anledninger, og at foretaket derfor var ansvarlig for transaksjonene. Foretaket avviste ansvar og anførte at disposisjonstilgangen først ble trukket tilbake 13.7.22. Kontohaver var derfor selv ansvarlig for transaksjonene foretatt av hans sønn. Nemnda kom til at foretaket ikke hadde sannsynliggjort tidspunktet for opphør av disposisjonsfullmakten. Klager fikk medhold. Foretaket måtte dekke omtvistede transaksjoner.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 90 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for transaksjoner i perioden 7.7.22 til 12.7.22. Spørsmålet er om kontohaver har tilbakekalt sønnens disposisjonsrett til kontoen før 13.7.22.

Kontohavers sønn fikk disposisjonstilgang til kontohavers brukskonto 26.2.22. Tilgangen ble opprettet i selvbetjentløsningen i kontohavers nettbank. Disposisjonsretten ble gitt ved at kontohaver fylte ut et skjema, som ble signert ved bruk av engangskode fra kontohavers kodebrikke og hans personlige passord. Kvittering for opprettelsen av disposisjonsforholdet ble sendt til kontohavers innboks i nettbanken.

Kontohaver har forklart at han grunnet sin helsetilstand ikke sjekker nettbanken så ofte, men at han i starten av juli reagerte på en del transaksjoner til Norsk Tipping foretatt av hans sønn.

BankID på mobil som sønnen hadde opprettet på sin telefon tilknyttet kontoen, ble slettet 13.7.22. Samme dag ble kontohavers sønn fjernet som disponent. Foretaket har fremlagt følgende loggføring datert 14.7.22:

Sperret nettbank da sønnen har tilegnet seg tilgang og svindlet far. De er på vei til politiet for å melde saken.
Sønn har forsøk å låne penger i banken med far som kausonist

Foretaket har fremlagt en ytterligere loggføring datert 19.7.22 hvor det blant annet fremgår at kortet ble sperret, og at det ble bestilt nytt kort.

Kontohaver reklamerte på transaksjonene foretatt i perioden 7.7.22 til 12.7.22, totalt kr 90 000, og anførte at disse transaksjonene var foretatt etter at foretaket var varslet om at sønnen skulle fjernes som disponent.

Kontohaver avviser ansvar for transaksjoner som har skjedd i perioden 7.7.22 til 12.7.22, totalt kr 90 000.

Både kontohaver og hans samboer var i den lokale banken henholdsvis 4., 5. og 6.7.22 og varslet om transaksjonene. Kontohavers sønn ble først fjernet som disponent 13.7.22, og foretaket må derfor være ansvarlig for transaksjonene som er foretatt etter varslet.

Finansforetaket anfører at disposisjonsadgangen først ble trukket tilbake 13.7.23. Kontohaver er derfor ansvarlig for alle transaksjoner sønnen har foretatt frem til dette tidspunktet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Sønnens disposisjonsfullmakt ble opphevet av foretaket med virkning fra 13.7.22. Klageren mener å ha gitt foretaket beskjed om tilbakekall av disposisjonsfullmakten i møter med foretaket 4., 5 og 6.7., og at disposisjoner foretatt av sønnen fra og med 7.7. derfor må være foretakets ansvar.

Foretakets medarbeider husker to møter med klageren og hans samboer, men kan ikke tidfeste disse. Hun husker at hun i det første møtet slettet disposisjonsfullmakten og sønnens BankID på mobil. Det foreligger ikke referat eller logg fra møtene. Både datoer og innholdet i møtene er derfor usikkert.

Tilbakekall av disposisjonsfullmakt skal ifølge kontoavtalen del B pkt. 6 normalt skje skriftlig. Nemnda ser det slik at kravet om skriftlighet ikke kan være avgjørende dersom kunden møter opp i foretakets lokaler og ber om at en disposisjonsfullmakt slettes. Foretakets medarbeider må i så fall sørge for å gjennomføre kundens ønske på den måten foretaket krever.

Det er klart at disposisjonsfullmakten ble opphevet med virkning fra 13.7.22. Foretaket har ikke dokumentert grunnlaget for at opphevingen fant sted fra denne dagen. Foretaket opplyser at klageren tok kontakt med foretaket per telefon 14.7.22 for å varsle om at han var blitt svindlet. Det er også lagt frem en logg datert 14. 7.22 om sperring av klagerens nettbank. Samtidig bekrefter foretaket at det finnes dokumentasjonen som viser at fjerning av disponent og sletting av BankID på mobil ble gjort 13.7.22. Klageren er på sin side klar på at han og samboeren i møter 4., 5. og 6.7. fremførte sitt ærend om at fullmakten måtte opphøre. Den 6.7.22 var både klageren og samboeren til stede i møte med medarbeider med oppgitt fornavn. Hun skulle ifølge klageren gjennomføre nødvendige sperringer.

Når foretaket ikke kan dokumentere grunnlaget for at oppheving av disposisjonsfullmakten ble gjennomført 13.7.22, mener nemnda at tvil om hvorvidt klageren ga instruks om tilbakekall senest 6.7., må gå ut over foretaket. Klageren gis etter dette medhold i at disposisjoner på til sammen kr 90 000 i perioden 7. til 12.7.22 må være foretakets ansvar.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).