

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-416

1.6.2023

SpareBank 1 SR-Bank ASA

Betalingsformidling

Uautoriserte transaksjoner – lot seg fjernstyre – forsett?

Kortholder ble oppringt av en ukjent person som utgav seg for å skulle hjelpe kortholder med å få tilbake et tidligere tap som følge av en investering i Bitcoin. Samtalen varte i ca. tre timer, og kortholder lot seg tidvis fjernstyre. Kortholder erkjenner å ha delt kortopplysninger til alle sine betalingskort, samt å ha godkjent flere ganger med BankID på mobil. Det ble foretatt tre transaksjoner til brukerstedene Binance og binance.com på totalt kr 78 531,35. Kortholder reklamerte til foretaket. Foretaket anså det sannsynliggjort at kortholder var blitt svindlet, men holdt ham ansvarlig for hele beløpet, da det anså kortholder for forsettlig å ha opplyst sine sikkerhetsanordninger til en tredjeperson i strid med avtalen med foretaket. Nemnda kom til at kortholder hadde opptrådt grovt uaktsomt og hold ham ansvarlig for kr 12 000. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 78 531,35

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tre transaksjoner av 17.11.22 på totalt kr 78 531,35. Spørsmålet er om kortholder kan holdes ansvarlig for hele tapet etter finansavtaleloven av 1999 § 35 tredje ledd tredje pkt., jf. § 34 første ledd, for forsettlig å unnlatte å beskytte sine sikkerhetsanordninger knyttet til betalingskortet.

Kortholder ble 17.11.22 oppringt av en ukjent person som opplyste at han skulle hjelpe kortholder med å få tilbake et tidligere tap som følge av investering i Bitcoin. Kortholder har forklart at han hadde kontakt med vedkommende i ca. tre timer, og at kommunikasjonen foregikk via telefon, PC og nettbrett. Kortholder lot seg også fjernstyre via fjernstyringsappen AnyDesk. Kortholder erkjenner å ha delt kortopplysninger til alle sine kort, samt godkjent flere ganger med BankID på mobil.

Det ble foretatt to transaksjoner til brukerstedet binance.com, og én transaksjon til brukerstedet Binance, på totalt kr 78 531,35.

Kortholder reklamerte til foretaket. Foretaket anså det sannsynliggjort at kortholder var blitt svindlet, men holdt kortholder ansvarlig for hele beløpet da det anså kortholder for å ha opptrådt forsettlig.

Kortholder erkjenner å ha opptrådt kritikkverdig, men bestrider å ha utvist forsett.

Kortholder var veldig fokusert på at han kunne få bistand til å få tilbake penger han tidligere hadde tapt og tenkte derfor ikke at han ble utsatt for svindel.

Finansforetaket anfører at kortholder forsettlig har unnlatte å beskytte sine sikkerhetsanordninger, og derfor er ansvarlig for hele tapet, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd tredje pkt.

Det følger av Finansklagenemndas praksis at det vil være et forsettlig brudd på kontoavtalen å oppgi kortopplysninger til andre. Unntak fra dette utgangspunktet forutsetter at det foreligger spesielle omstendigheter. Det foreligger ingen slike omstendigheter i nåværende sak, selv om kortholder ble lurt til å tro at han skulle få tilbakebetalt tap på en tidligere investering.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Foretaket finner det sannsynlig at kortholderen er blitt svindlet. Foretaket mener at kortholderen ved å meddele kortopplysninger og BankID-koder til svindleren, forsettlig har handlet i strid med vilkårene for bruk av betalingsinstrument og med plikten til å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte sine personlige sikkerhetsanordninger. Konsekvensen av dette er at han etter finansavtalel. § 35 tredje ledd tredje punktum, jf. § 34 første ledd, er fullt ansvarlig for det tapet som er oppstått.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Bodil Kristoffersen, bemerker:

Ut fra kortholderens forklaring synes svindelen å være gjennomført både ved at kortholderen er blitt lurt til å foreta autoriseringshandlinger, og ved at han har gitt fra seg kort- og BankID-opplysninger til svindleren, som så har benyttet opplysningene til å gjennomføre transaksjonene. Nemnda har tidligere lagt til grunn, blant annet i FinKN 2022-978, at det i saker hvor bankkunden både er lurt til å gi fra seg opplysninger og til å foreta autoriseringshandlinger, må foretas en samlet vurdering med utgangspunkt i ansvarsreglene i § 35 tredje ledd.

Høyesterett konkluderte i HR-2022-1752-A enstemmig med at forsett etter § 35 tredje ledd tredje punktum krever at bankkunden er seg bevisst pliktbruddet ("medviten om pliktbrøtet", se dommens avsnitt 50) når han eller hun gir fra seg sikkerhetsopplysninger i objektiv strid med sine plikter etter brukervilkårene for BankID, eller ved brudd på annen plikt etter § 34 første ledd. Lagmannsretten var i saken kommet til at kunden ikke var seg bevisst pliktbruddet da hun ga fra seg sikkerhetsopplysningene. Denne bevisvurderingen måtte Høyesterett legge til grunn, uten noen prøving av grunnlaget for lagmannsrettens standpunkt (avsnitt 33). Høyesteretts dom inneholder derfor ingen nærmere retningslinjer for bevisvurderingen, og heller ikke noe om tvilsrisiko og bevisbyrde ved mulig tvil om hvorvidt kunden har vært seg bevisst pliktbruddet. I samsvar med nemndas tidligere praksis legger flertallet til grunn at foretaket har bevisbyrden for at kunden i det individuelle tilfellet har vært seg bevisst pliktbruddet.

Nemnda har i FinKN 2022-202 uttalt at det normalt foreligger bevissthet om normbruddet når BankID-opplysninger deles med andre. Selv om uttalelsen er generelt formulert, må den ses i lys av saksforholdet i saken, som var annerledes enn i den saken som nå er til behandling. Uttalelsen formulerer det som nemnda den gang fant måtte være et utgangspunkt for vurderingen. Bevisbyrden for bevissthet om pliktbruddet i den enkelte saken hviler likevel på foretaket. Flertallet kan ikke anse det bevist at kontohaveren i sin kontakt med svindleren var seg bevisst pliktbruddet etter finansavtaleloven og avtalevilkårene. Flertallet kan derfor ikke konkludere med fullt ansvar for kontohaveren etter § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd.

Kortholderen erkjenner å ha opptrådt klanderverdig i saken. Det følger av § 35 tredje ledd at kontohaveren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 dersom han grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle sine plikter etter § 34 første ledd. Flertallet viser til varigheten av samtalen med svindleren, og til at kortholderen lot seg fjernstyre, og finner at han har utvist grov uaktsomhet. Han kan derfor holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er enig med flertallet i at det må skje en samlet vurdering av hendelsesforløpet med utgangspunkt i ansvarsreglene i finansavtaleloven § 35 tredje ledd, jf. FinKN 2022-978 og 2023-4. Etter finansavtaleloven § 34 skal kunden "ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet". Samtidig skal BankID kunne benyttes til betaling, legitimasjon eller signering. Dette stiller krav til vurdering av en legitim bruk av BankID. Mindretallet mener derfor at situasjonen ved bruk, hvordan dette skjer og hvem som etterspør sikkerhetsinformasjonen er sentrale vurderinger i spørsmålet om ansvar, jf. FinKN 2023-4.

I denne saken hevdet svindleren å være en ukjent person som skulle hjelpe klager med å vinne tilbake et tidligere tap på en svindel i bitcoin. Mindretallet har i flere saker lagt et skille mellom legitime mottakere av informasjon som foretaket eller politiet og andre. En ukjent person må sammen med representant for Microsoft og advokater utvilsomt tilhøre gruppen av andre, se FinKN 2021-156 og 2022-202 samt mindretallets avgjørelse i FinKN 2023-4. I denne saken ble kunden kontaktet av en ukjent person som tilbød seg å hjelpe til med å vinne tilbake midler fra en tidligere svindel. Dette er en kjent metode for å svindle andre. Ønsket om å vinne tilbake fra en bitcoin-svindel fremstår som et ytterligere faremoment, slik det også ble lagt vekt på i FinKN 2022-202. Klager har hatt en lengre samtale med den ukjente personen, foretatt flere legitimeringer etter råd eller påtrykk og overlatt bruk av PC til den ukjente person i løpet av samtalen. Mindretallet vurderer det slik at adferden til klager samlet sett avviker fra det som anses som legitim bruk av BankID. Det må føre til at klager må bære hele tapet selv.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

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