

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-425

6.6.2023

Komplett Bank ASA

Betalingsformidling

Investering i kryptovaluta – fjernstyring med AnyDesk – BankID benyttet.

Kontohaver vedkjente seg ikke en transaksjon på kr 440 000 som var godkjent med BankID. Transaksjonen var foretatt av svindleren gjennom fjernstyringsprogrammet AnyDesk. Foretaket anså at kontohaver hadde samtykket til transaksjonen og holdt ham ansvarlig for hele beløpet. Nemnda kom til at kontohaver hadde opptrådt grovt uaktsomt og holdt ham ansvarlig for kr 12 000 av tapet. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 440 000

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om hvorvidt foretaket kan holde kortholder ansvarlig for en transaksjon på kr 440 000.

Kontohaver ble den 25.4.22 oppringt av en person som utga seg for å være "Dean Brown". Vedkommende fortalte at han hadde sporet opp EUR 52 000 som kunne overføres til kontohaver. Kontohaver hadde noen år tidligere blitt svindlet for et større beløp og trodde derfor henvendelsen var relatert til dette. Beløpet skulle overføres til kontohavers konto på brukerstedet Binance. Kontohaver fikk kr 100 000 overført til sin bankkonto i DNB som bevis på at innringeren var seriøs. Det viste seg senere at beløpet var tatt fra kontohaverens konto i annet foretak. Beløpet ble deretter overført til Dean Brown som verifisering på at kontohaver var innehaver av bankkontoen i DNB. Kontohaveren gjennomførte flere transaksjoner mellom egne konti i flere foretak etter instruks fra svindleren via fjernstyringsprogrammet AnyDesk. Det ble også gjort overføringer fra kontohavers konti i DNB og Sbanken til brukerstedene Binance og Coin Deck.

Den 29.4.22 ble kontohaver oppringt av foretaket som opplyste at kr 440 000 fra hans rammekreditt i foretaket var overført til en tredjepart i DNB. Foretaket har dokumentert at transaksjonen ble godkjent med kontohavers BankID.

Kontohaver har anført at transaksjonen er uautorisert og derfor foretaket sitt ansvar. Foretaket har ikke sannsynliggjort at kontohaver bidro til overføringen til Binance. Kontohaver nevnte aldri lånet i foretaket eller kreditten i annet foretak for svindleren. Svindleren må derfor ha fått tilgang ved å benytte informasjon tilegnet gjennom fjernstyringen via AnyDesk. Kontohaver anfører videre at han har inngått forlik med DNB og Sbanken og fått refundert et større beløp, og at dette burde tillegges vekt.

Finansforetaket har anført at kontohaver har samtykket til transaksjonen eller delt BankID-opplysninger på en slik måte at han er fullt ut ansvarlig for transaksjonen. Foretaket har oppfylt sin bevisbyrde ved å dokumentere at kontohavers BankID er benyttet. Kontohaver har ikke sannsynliggjort at bruken ikke skjedde med hans samtykke, jf. HR-2017-639-U. Kontohaver har heller ikke sannsynliggjort at overføringen ble gjort gjennom AnyDesk. Subsidiært har kontohaver

forsettlig brutt sine plikter etter finansavtaleloven av 1999 § 34, jf. § 35 tredje ledd.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Kristoffer Sørli, bemerker:

Foretakets prinsipale anførsel er at kontohaveren har samtykket til transaksjonen, og at han derfor er fullt ansvarlig for denne. Subsidiært mener foretaket at kontohaveren forsettlig har brutt sine plikter etter finansavtaleloven § 34 første ledd, med den konsekvens at han er fullt ansvarlig for transaksjonen etter § 35 tredje ledd.

Nemnda har, med utgangspunkt i Høyesteretts ankeutvalgs beslutning HR-2017-639-U, i flere saker lagt til grunn at kontohaveren har bevisbyrden for at transaksjoner som er bekreftet med kontohaverens BankID, ikke er gjort av kontohaveren selv eller med hans eller hennes samtykke. Den saken som nå er til behandling, kjennetegnes av at det er gjennomført transaksjoner til og fra kontohaverens konti i flere banker. Flertallet finner det overveiende sannsynlig at kontohaveren har vært utsatt for svindel slik han selv forklarer, og at svindelen omfatter den omtvistede betalingen. Foretaket synes for øvrig ikke å betvile at det foreligger svindel, men mener likevel at betalingen må anses autorisert av kontohaveren. Flertallet forstår kontohaveren slik at han nekter for å ha benyttet eller å ha gitt fra seg sikkerhetsopplysninger. Ut fra hans forklaring mener flertallet at svindelen kan være gjennomført ved at kontohaveren er blitt lurt til å foreta autoriseringshandlinger eller ved at han har gitt fra seg konto- og BankID-opplysninger til svindleren, som så har benyttet opplysningene til å gjennomføre transaksjonen. 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. Tilsvarende må gjelde i en situasjon der det ikke er klart om det er den ene eller andre svindelmetoden som er benyttet.

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.

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.

Flertallet ser det slik at kontohaveren har 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 at kontohaveren etter egen forklaring handlet på instruks fra svindleren og finner at han har utvist grov uaktsomhet. Han kan derfor holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Når en kunde bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon etter finansavtalel. § 35, skal foretaket ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav a dersom kunden skriftlig har erkjent ansvar, og etter bokstav b dersom foretaket 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 foretaket til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden.

Kontohaveren reklamerte på transaksjonen 5.5.22. Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda av foretaket 20.1.23. Fristen på fire uker er derfor ikke overholdt. Nemnda har i FinKN 2022-1006 og 2023-4 enstemmige uttalelser om foretakets renteplikt når fristen ikke overholdes. I 2023-4 heter det om dette:

Det følger av § 37 at banken i tillegg til tilbakeføring skal erstatte kundens rentetap fra belastningstidspunktet. Plikten til å betale renter eller erstatte rentetap på annen måte må gjelde uavhengig av om banken eller kunden får medhold i hovedspørsmålet. Ordlyden tyder på at det er kontoens renter som skal godskrives kunden fra belastningstidspunktet. Nemnda legger dette til grunn. Med sikte på situasjoner hvor banken ikke oppfyller plikten til tilbakeføring, har klageren etter nemndas syn også krav på forsinkelsesrenter. Kontoens renter opphører når forsinkelsesrentene starter. Plikten til å tilbakeføre beløpet inntre senest fire uker etter klagerens skriftlige reklamasjon til banken. Denne fristen må være utgangspunktet for forsinkelsesrenter. Dersom banken ikke får medhold i at kunden selv er ansvarlig for transaksjonen, løper forsinkelsesrentene inntil beløpet føres tilbake til kontoen. Rentene regnes av hele beløpet, selv om klageren skulle være ansvarlig for egenandel på 12 000 kroner på grunn av grov uaktsomhet. Rentene regnes likevel ikke av eventuell egenandel på 1 200 kroner etter § 35 andre ledd. Det samme gjelder kontoens renter i tiden frem til forsinkelsesrenter starter å løpe.

I denne saken ble den omtvistede betalingen tatt fra kontohaverens kredittkonto. I stedet for godskriving av kreditrenter må kontohaveren fritas for debetrenter. Rentefritaket må gjelde inntil beløpet føres tilbake til kontoen. Kontohaveren har dessuten krav på forsinkelsesrenter på beløpet etter anvisningene i sak 2023-4, det vil si fra fire uker etter skriftlig reklamasjon 5.5.22. Forsinkelsesrentene løper fra 2.6.22.

Nemndas mindretall, Tom Slungaard, bemerker:

Mindretallet mener at kontohaveren er ansvarlig for den omtvistede transaksjonen på kr 440 000. Dette begrunnes med at han selv enten har autorisert transaksjonen gjennom bruk av BankID, alternativt at han forsettlig har delt BankID-passord og engangskoder med en tredjeperson som deretter har gjennomført transaksjonen.

Det er uomtvistet at transaksjonen er gjennomført ved bruk av kontohavers BankID. I en slik situasjon følger det av rettspraksis initiert av Høyesterett (HR-2017-639-U) at kontohaveren har bevisbyrden for at transaksjonen likevel ikke skjedde med hans samtykke.

Kontohaver har opplyst at hans BankID ikke har vært på avveie, og han mener at både de forutgående og den omtvistede transaksjonen ble gjennomført etter instruksjoner han mottok fra den antatte svindleren via fjernstyringsprogrammet AnyDesk. Det er på det rene at et slikt fjernstyringsprogram ikke gir tilgang til kontohavers BankID-passord og engangskoder. Dette er følgelig informasjon kontohaver selv presumptivt må ha fremskaffet og avgitt underveis i prosessen. Kontohaver har ikke fremlagt noen dokumentasjon som understøtter påstanden om at han selv ikke har utført eller på annen måte autorisert de beskrevne transaksjonene, og han har ikke gitt noen forklaring på hvordan en fjernkontroll av hans PC/iMac kan ha gitt uvedkommende den tilgang til hans BankID som er påkrevet for å gjennomføre den omtvistede transaksjonen. Mindretallet mener derfor at kontohaver ikke har sannsynliggjort at transaksjonen ikke skjedde med hans samtykke.

Gitt at kontohaver ikke har hatt til hensikt å overføre kr 440 000 til uvedkommende, oppstår spørsmålet om han har lagt til rette for dette ved å dele BankID-passord og engangskoder med uvedkommende på en slik måte at han likevel må stå ansvarlig for transaksjonen.

Med utgangspunkt i Høyesteretts avgjørelse i HR-2022-1752-A legger flertallet til grunn at det ikke er bevist at kontohaveren i sin kontakt med svindleren var seg bevisst pliktbruddet etter finansavtaleloven og avtalevilkårene. Mindretallet oppfatter flertallet slik at de med dette mener det ikke er bevist at kontohaveren var kjent med sin forpliktelse til ikke å gi fra seg BankID-passord og engangskoder til uvedkommende. Mindretallet deler ikke denne oppfatningen. Kontohaveren har iht. det opplyste erfaring som bedriftsleder, han har kunnskap om kryptohandel, han har tidligere blitt "svindlet for et større beløp", og han har bankkonto i minst tre ulike norske banker. Mindretallet legger derfor til grunn at kontohaveren var vel kjent med at BankID-passord og engangskoder ikke skal deles med andre. En påstand om slik uvitenhet er da heller ikke anført fra kontohaverens side.

I vurderingen av om kontohaver iht. (gammel) finansavtalelov § 35, 3. ledd, 3. pkt. hefter for et forsettlig brudd på samme lovs § 34, 1. ledd, mener mindretallet at dommen i HR-2022-1752-A har begrenset overføringsverdi. Dommen fastslår (kun) at det ikke foreligger forsett i en situasjon der kontohaver ikke var kjent med at BankID-passord og engangskoder ikke skulle deles med andre.

Mindretallet kan etter dette ikke se at det foreligger holdepunkter som tilsier at den omtvistede transaksjonen ikke er utført av kontohaver selv eller autorisert på annen måte med hans samtykke. Alternativt er transaksjonen foranlediget av at kontohaver forsettlig har unnlatt å beskytte BankID-passord og engangskoder iht. § 34, 1. ledd, slik at han hefter for transaksjonen iht. § 35, 3. ledd, 3. pkt.

Mindretallet er enig med flertallet i spørsmålet om ansvar som følge av unnlatt tilbakeføring iht. § 37, dog slik at rentespørsmålet tilpasses at kontohaver, iht. mindretallets oppfatning, ikke har fått medhold i hovedspørsmålet.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kontohaveren er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).