

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-541

5.7.2023

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Uautorisert transaksjon? – Bitcoin Bianca – fjernstyrt via AnyDesk – egen bruk?

Kontohaver kontaktet brukerstedet Bitcoin Bianca for å få hjelp til å investere. Det ble avtalt at kontohaver skulle investere kr 2 500, og at megleren skulle motta 10 % fortjeneste av verdiøkningen på investeringen. Kontohaver ble kontaktet på nytt noen dager senere med forespørsel om å investere mer, noe kontohaver ikke ønsket. Kontohaver har forklart at hun lot seg fjernstyre, men benekter å ha godkjent noen transaksjoner eller oppgitt BankID-informasjon til vedkommende. Det ble foretatt én transaksjon på kr 27 161,87 fra klagers kredittkort til brukerstedet Binance. I tillegg ble det overført kr 689 000 til en innenlandskonto. Det ble også overført kr 230 000 fra en bedriftskonto kontohaver disponerte. Foretaket fant det ikke sannsynliggjort at transaksjonene var foretatt av andre enn kontohaver og holdt kontohaver ansvarlig. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 716 161,87 + kr 230 000 (bedriftskonto)

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for to transaksjoner av 19.10.22 på totalt kr 716 161,87.

Det ble 19.10.22 foretatt én transaksjon til brukerstedet Binance på kr 27 161,87 fra kontohavers kredittkort tilknyttet DNB Bank ASA (foretaket). I tillegg ble det overført kr 689 000 fra kontohavers brukskonto til en innenlands konto. Saken ble avvist fra behandling.

Det ble også overført kr 230 000 fra en bedriftskonto til kontohavers brukskonto. Kontohavers ektefelle har overført et tilsvarende beløp til bedriftskontoen.

I reklamasjonen til foretaket har kontohaver opplyst at hun kontaktet brukerstedet Bitcoin Bianca for å få hjelp til å investere. Kontohaver ringte et nummer hun fant i en reklameannonse og fikk snakke med en som utgav seg for å jobbe som megler. Det ble avtalt at kontohaver skulle investere kr 2 500, og at megleren skulle motta 10 % fortjeneste av verdiøkningen. Kontohaver ble kontaktet på nytt et par dager senere med forespørsel om å investere mer, noe kontohaver ikke ønsket. Kontohaver har forklart at hun lot seg fjernstyre via fjernstyringsappen AnyDesk, men benekter å ha godkjent noen transaksjoner eller oppgitt BankID-informasjon til vedkommende.

Foretaket fant det ikke sannsynliggjort at transaksjonene var foretatt av andre enn kontohaver og avviste ansvar.

Kontohaver krever beløpet tilbakeført.

Kontohaver har ikke autorisert transaksjonene. Foretaket ble umiddelbart varslet om svindelen og burde ha stanset transaksjonene.

Finansforetaket anfører at kontohaver selv har ansvaret for transaksjonene.

Høyesteretts ankeutvalg har uttalt at når foretaket har oppfylt sin bevisbyrde, påhviler det kontohaveren å bevise at transaksjonen skjedde uten samtykke, jf. HR-2017-639-U. Det er ingen holdepunkter utover kontohavers egen forklaring som tilsier at uvedkommende kan ha fått tilgang til hennes BankID på en måte som kan frita henne for ansvar for transaksjonene, jf. FinKN 2019-15.

Det er benyttet samme IP-adresse på de reklamerte beløpene som kontohaver benytter til vanlig.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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. Foretaket opplyser at de omtvistede transaksjonene i denne saken er autorisert med kontohaverens BankID. Det er også opplyst at transaksjonene er gjort fra den IP-adressen som kontohaveren vanligvis bruker.

Nemnda legger til grunn at kontohaveren er blitt utsatt for svindel. Kontohaverens forklaring om hendelsesforløpet gir ikke grunnlag for noen oppfatning om hvordan svindelen er blitt gjennomført med kontohaverens BankID. Heller ikke foretaket har noen teori om dette ut over at kontohaveren må ha tastet inn sine sikkerhetsopplysninger mens uvedkommende var inne på hennes PC. Nemnda mener at sakens opplysninger skaper slik uklarhet om hendelsesforløpet at saken ikke bør avgjøres ut fra bevisbyrde alene.

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).

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).