Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-610

30.8.2023

Klarna Bank AB

Utlån

Tvist om ansvaret for kredittavtale – forledet til å gi fra seg BankID-opplysninger.

Klager bestred å være ansvarlig for kreditt etter en delbetalingsavtale som ble etablert i forbindelse med et varekjøp. Han hadde ikke selv foretatt kjøpet eller inngått avtalen, men var blitt svindlet. Svindleren hadde forledet ham til å gi fra seg BankID-opplysninger. Han har ikke opptrådt grovt uaktsomt. Foretaket anførte at klager selv hadde foretatt kjøpet og inngått kredittavtalen, alternativt hadde han opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt. Klageren fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 29 600

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt klager er ansvarlig for kreditt etter en delbetalingsavtale.

Klager har opplyst at han i februar 2022 ble kontaktet av en person på sosiale medier som opplyste om at han trengte bistand til å få overført penger han hadde i kryptomarkedet til sin bankkonto. Klager var villig til å bistå vedkommende ved å stille sin bankkonto til disposisjon som mottakskonto. Han ble den 18.2.22 kontaktet av vedkommende og bedt om å godkjenne overføring av penger til sin bankkonto med BankID. Klager mottok noen dager senere i posten en kontoavtale fra Klarna i sitt navn for signering. Det fremgikk av avtaledokumentet at det den 18.2.22 var gjennomført kjøp for kr 29 600 fra YME STORE AS med delbetaling over tolv måneder. Ifølge klager var kjøpet foretatt av en svindler i hans navn. Svindleren hadde forledet klager til å autorisere betalingsløsningen med BankID på mobil, i den feilaktig tro at han skulle motta et beløp. Varene fra YME ble sendt til en post-i-butikk og signert ut av svindleren. Telefonnummeret og e-postadressen som ble oppgitt i forbindelse med varekjøpet, tilhører ikke klager.

Klager har videre opplyst at han noen dager senere oppdaget at det hadde vært gjort urettmessige forsøk på overføring av penger fra hans bankkonto, og han fikk et krav fra bilutleiefirmaet H. basert på en avtale han ikke selv hadde inngått.

Foretaket har opplyst at bestillingen, på grunn av beløpets størrelse, måtte autoriseres med BankID. Foretaket foretok ID-verifisering og kredittsjekk av klager.

Klager reklamerte etter kort tid til Klarna. Han har anmeldt forholdet til politiet. Politiet har henlagt saken.

Klager har anført at han ikke har kjøpt varer fra YMC, og at han ikke har inngått noen delbetalingsavtale med foretaket. Han er derfor ikke forpliktet til å betale foretakets krav. Han har blitt utsatt for svindel og forledet til å godkjenne med sin BankID på mobil i den feilaktige tro at han godkjente å motta et beløp til sin bankkonto. Det var ikke hans kontaktinformasjon som ble registrert i forbindelse med kjøpet og ikke han som hentet varene. Det er ikke dokumentert at

utleveringsstedet kontrollerte mottakerens identitet. Foretaket har ikke sannsynliggjort at det var ham som inngikk kredittavtalen. Han har ikke opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt. Under enhver omstendighet må et eventuelt erstatningsansvar lempes.

Finansforetaket har anført at det ikke er sannsynliggjort at kjøpet hos YME og etableringen av kredittavtalen er gjort av noen andre enn klager. Det er klager som har bevisbyrden når avtalen er autorisert med hans BankID. Kjøpet ble gjort i klagers navn, og det var klagers adresse som var oppgitt ved kjøpet. Det ble utført ID-sjekk ved utlevering av pakken. De forhold klager har påberopt seg, er ikke tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at kjøpet ble foretatt av andre. Klager er uansett erstatningsansvarlig for foretakets økonomiske tap. Han har brutt avtalevilkårene for BankID. Vilkårene for erstatning er oppfylt.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Første spørsmål i saken er om kjøp av varer og inngåelse av kredittavtale er gjort av klageren selv, eller om kjøps- og kredittavtalene er inngått i klagerens navn av en svindler. Hvis avtalene er inngått av en svindler, er det også spørsmål om klageren likevel kan holdes ansvarlig for disse.

Foretaket viser til at klagerens identitet er bekreftet med hans BankID i forbindelse med inngåelsen av kredittavtalen. Foretaket anfører at klageren har bevisbyrden for at avtalen ikke er inngått av ham, og mener at bevisbyrden ikke er oppfylt. I tillegg til det faktum at klagerens BankID er brukt, viser foretaket også til at klagerens korrekte adresse ble oppgitt ved kjøpet, og at mottakerens ID ble kontrollert ved utlevering av varene på post i butikk. Klageren på sin side benekter å ha hentet varen på post i butikk. Han forklarer videre at telefonnummer og e-postadresse som ble oppgitt ved kjøpet, ikke tilhører ham.

Nemnda legger til grunn at klagerens forklaring om telefonnummer og e-postadresse er korrekt, selv om opplysningene ikke er dokumentert. Nemnda mener at foretaket er nærmest til å undersøke og eventuelt avkrefte opplysningenes riktighet. Opplysningen om ID-sjekk ved henting av varene er vag og uten overbevisende dokumentasjon.

Nemnda kan ikke se at det gjelder noen spesiell bevisbyrde i saken. Nemnda finner uansett at det er sannsynlighetsovervekt for at klageren ikke selv har inngått avtalene og mottatt varene, og at han heller ikke har gitt noen form for samtykke til avtalene. Klagerens forklaring om misbruk av hans BankID, eventuelt på den måten at klageren er blitt lurt til å godkjenne med sin BankID på mobil, kan ikke avvises som lite troverdig. Den legges til grunn av nemnda.

At en avtale er inngått i BankID-innehaverens navn ved misbruk av hans eller hennes BankID, gjør i utgangspunktet ikke avtalen mer bindende for ham eller henne enn det som følger av alminnelige rettsregler om avtaleinngåelse. Ut fra klagerens forklaring og sakens øvrige opplysninger er det ingen momenter i saken som tilsier et annet resultat enn det som følger av dette utgangspunktet. Klageren tastet BankID med annen hensikt enn å bekrefte kjøps- og kredittavtaler. Nemnda konkluderer med at kredittavtalen ikke er bindende for klageren.

Foretaket har i sluttfasen av saksforberedelsen for behandling i Finansklagenemnda lagt til et subsidiært erstatningskrav mot klageren for det tilfelle at foretaket ikke gis medhold i at klageren er forpliktet på avtalegrunnlag. Nemnda viser til Høyesteretts dom HR-2020-2021-A, og kan heller ikke gi foretaket medhold i erstatningskravet. Høyesterett så det slik at den bebreidelse som kunne rettes mot bankkunden for uforsvarlig oppbevaring av kodebrikken, måtte ses opp mot foretakets manglende kontrolltiltak for å hindre misbruk av BankID til å inngå kredittavtale med foretaket. Det var ikke grunnlag for erstatningsansvar for innehaveren av den BankID som ble misbrukt. Selv om det også i den saken som nemnda har til behandling, kan være grunnlag for bebreidelse mot klageren for uforsiktig bruk av BankID, er ikke dette tilstrekkelig til

erstatningsansvar som følge av misbruk, når foretaket ikke har effektive kontrollmekanismer mot slik misbruk som har funnet sted i denne saken.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).