Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-68

27.1.2023

SpareBank 1 Østfold Akershus

Betalingsformidling

Uautoriserte betalingstransaksjoner – svindel – opplyst BankID-passord og engangskoder til en engelsktalende person som utga seg for å samarbeide med politiet i London – forsett?

Klager ble oppringt av en person som utga seg for å samarbeide med politiet i London. Innringeren forledet ham til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger, hvoretter hans konto ble belastet for kr 96 000. Banken anførte at klager forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt ham ansvarlig for tapet. Nemnda kom til at klager hadde handlet grovt uaktsomt, og holdt ham ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 96 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for flere betalingstransaksjoner på til sammen kr 96 000 fra klagernes konto 31.5.22.

Klager har forklart at han ble oppringt av en person som het L.A. på telefonnummer 44 XXX. Vedkommende opplyste at han samarbeidet med politiet i London i en sak hvor noen hadde benyttet klagers navn til å handle Bitcoin hos FXBase. Klager ble bedt om å gå inn på FXBase på sin konto for å "verifisere". Under verifiseringen ble kontoen tappet for kr 96 000. Da klager tok dette opp med svindleren, svarte han på engelsk at klager hadde misforstått, og at pengene var kommet inn på kontoen til FXBase. Klager gikk sammen med svindleren inn på FXBase-kontoen, hvor pengene etter det klager så befant seg. Klager har forsøkt å få pengene tilbake uten å lykkes. Pengene er overført til en konto i en annen norsk bank. Forholdet er anmeldt.

Klager krever å få hele beløpet tilbake fra banken. Han bestrider å ha opptrådt grovt uaktsomt. Han bestrider å ha gitt fra seg koder eller passord til noen. Klager mener at banken ikke i tilstrekkelig grad har forsøkt å komme til bunns i hvem som har stjålet pengene.

Finansforetaket anser at klager må stå ansvarlig for belastningene i sin helhet. Banken vises til finansavtaleloven § 34, samt plikten til å sette seg inn i og følge vilkårene for bruk av BankID. Banken anser at klager har overtrådt vilkårene forsettlig, og at det ikke eksisterer omstendigheter som kan gjøre en eventuell rettsvillfarelse om disse vilkårene unnskyldelig.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda legger til grunn at klageren er blitt svindlet slik han selv har forklart. Banken mener at klageren kan holdes fullt ansvarlig for betalingen etter § 35 tredje ledd om forsettlig brudd på plikter, subsidiært at han er ansvarlig for egenandel på kr 12 000 for grov uaktsomhet. Den omtvistede transaksjonen er ifølge banken bekreftet med klagerens BankID. Klageren benekter å ha gitt fra seg koder i noen form til svindleren.

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

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

Flertallet må ut fra opplysningene i saken legge til grunn at klageren har oppgitt kode og passord fra sin BankID. Ved vurderingen av klagerens ansvar etter finansavtalel. § 35 tredje ledd er det banken som har bevisbyrden for forsett. Flertallet mener at klageren har opptrådt grovt uaktsomt, men ikke forsettlig. 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 pliktbrotet", 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. Flertallet kan, slik denne saken er opplyst, ikke konkludere med at klageren var seg bevisst pliktbruddet da han ga svindleren sikkerhetsopplysninger fra sin BankID for at svindleren skulle bistå ham med å løse det angivelige problemet med at klagerens navn var blitt misbrukt til handel med Bitcoin hos FXBase.

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 første ledd 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 medhjelper til politiet i London, som ba kunden gå inn på FX Base sin konto for å "verifisere". Mindretallet legger stor vekt på at det var en medhjelper – ikke politiet selv – som etterspurte informasjonen. Utenlandsk politimyndigheter har ikke kompetanse til å etterforske handlinger i Norge – da må det sendes anmodning til norsk politimyndighet. Etterforskningsskrittet fremstår også som tvilsomt. Mindretallet legger også til grunn at kunden overførte til sin brukskonto et beløp som nesten tilsvarer beløpet som ble utbetalt ved straksbetaling 31.5.22. Dette kan tyde på en forberedelse til en større transaksjon i nær fremtid. Mindretallet ser det slik at det foreligger flere uklare omstendigheter i saken som best kan belyses med en umiddelbar bevisførsel. Mindretallet mener at saken egner seg dårligere enn avgjørelse av nemnda ved bevisbyrde enn tidligere saker av lignende art, når det foreligger påstand mot påstand, uklare forhold rundt andre transaksjoner kort tid før hendelsen og tvil om skyldgraden til klageren. Mindretallet mener at saken bør avvises fra behandling i Finansklagenemnda.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren er ansvarlig for egenandel på kr 12 000.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (selskapsrepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).