

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2023-743

16.10.2023

Santander Consumer Bank AS

### Betalingsformidling

Uautoriserte betalingstransaksjoner – svindel – forsett?

Kortholder ble kontaktet av en person som utga seg for å være fra Binance. Kortholder ble bedt om å gi tilgang via Anydesk for å synliggjøre sin kredittkonto hos foretaket. Kredittkontoen hans ble deretter belastet for totalt kr 118 987,12. Foretaket anførte at kortholder forsettlig hadde brutt sine forpliktelser og holdt ham ansvarlig for tapet. Nemnda kom til at kortholder ikke hadde opptrådt forsettlig, men grovt uaktsomt, og holdt ham ansvarlig for kr 12 000. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 118 987,12

---

### Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for flere betalingstransaksjoner på til sammen kr 118 987,12 fra kortholders kredittkort den 24.8.22.

Kortholder bestrider å være ansvarlig for fire belastninger på totalt kr 118 987,12 til brukerstedene Wise og Binance den 24.8.22.

Kortholder har forklart at han den 24.8.22 ble kontaktet via WhatsApp av en person som utga seg for å være fra et firma som heter Binance. Vedkommende opplyste at kortholder hadde fått tilført kr 387 000 i Bitcoin, som skulle være stilt til kortholders disposisjon til bruk i hans humanitære prosjekt i Afrika. Kortholder ble bedt om å gi tilgang via Anydesk for å synliggjøre sin kredittkonto, herunder informasjon til bruk for overføring av penger via Wise, som skulle være deres kanal for overføring av midlene. Kortholder undersøkte at Anydesk og Wise var seriøse aktører og fulgte hele tiden nøye med og noterte at han kun fikk oppgitt hans kredittkonto hos foretaket og ingenting annet. Kortholder fikk også forklart hvordan han skulle opprette en konto hos Wise og oppga "*relevant informasjon gjennom den påloggingen som skjedde gjennom "anydesk"*".

Kortholder oppdaget etter noen dager at hans kredittkonto var blitt tømt. Kortholder spurte umiddelbart om hva som hadde skjedd, og på hvilken måte de hadde anledning til å gjøre dette. Kortholder fikk deretter oversendt dokumentasjon på hva han hadde utestående og fikk bekreftet at overførsel skulle komme via Wise. Kortholder ba dem om å igangsette overføringen umiddelbart, men ingenting skjedde.

Foretaket mottok reklamasjon fra kortholder den 17.9.22.

Foretaket har fremlagt dokumentasjon på at transaksjonene er godkjent ved bruk av 3D Secure.

**Kortholder** har anført at han ønsker at Finansklagenemnda løser saken. Kortholder ser frem til å kunne fortsette bistandsprosjektet i Afrika.

**Finansforetaket** har anført at kortholder kan holdes fullt ansvarlig for tapet. Klager har autentisert transaksjonene selv, i den tro at det skulle komme penger inn ved hans autentisering.

Finansavtaleloven § 35 tredje ledd kommer ikke til anvendelse. Kortholder har derfor ikke et krav

på tilbakeføring jf. finansavtaleloven § 35. Dersom nemnda legger til grunn at det ikke er kortholder som har autentisert transaksjonene, så vil foretaket anføre at kortholder forsettlig har misligholdt sine forpliktelser jf. finansavtaleloven § 34 første ledd, og at han derfor svarer for hele tapet, jf. finansavtaleloven § 35 tredje ledd.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

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

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

Det er ingen uenighet om at kortholderen er blitt utsatt for svindel. Det er derimot ikke klart om svindelen er blitt gjennomført ved at kortholderen er blitt lurt til å autorisere betalinger med sin BankID under påskudd fra svindleren om at bruk av BankID var nødvendig for at pengene fra Binance skulle kunne overføres til kortholderens konto, eller om kortholderen er blitt narret til å gi fra seg koder og passord fra sin BankID til svindleren, som så selv har gjennomført betalingene. Det er også mulig at begge metodene er benyttet. Flertallet ser det slik at kortholderen uansett ikke har samtykket til betalinger ut fra kontoen, jf. finansavtaleloven av 1999 § 24 andre ledd. Betalingene er derfor ikke autorisert av ham, og de er etter § 35 første ledd i utgangspunktet foretakets ansvar. Etter § 35 tredje ledd vil kortholderen også ha fullt ansvar for betalingene dersom han forsettlig har brutt sine plikter etter § 34 første ledd ved å gi fra seg personlige sikkerhetsanordninger til svindleren. Dersom kortholderen har handlet grovt uaktsomhet, kan han holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Høyesterett konkluderte i HR-2022-1752-A enstemmig med at forsett etter finansavtaleloven av 1999 § 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 sikkerhetsinformasjon. Det er foretaket som har bevisbyrden for at kortholderen var seg bevisst pliktbruddet. Flertallet kan, slik denne saken er opplyst, ikke konkludere med at kortholderen var seg bevisst pliktbruddet da han eventuelt ga fra seg sikkerhetsinformasjon til svindleren. Flertallet mener derimot, ut fra opplysningene i saken, at kortholderen har opptrådt på en måte som gjør at terskelen for grov uaktsomhet er overskredet. Kortholderen er etter flertallets syn ansvarlig for egenandel på kr 12 000 på grunn av grov uaktsomhet.

### **Nemndas mindretall, Tom Slungaard, bemerker:**

Mindretallet mener at kortholderen er ansvarlig for de omtvistede transaksjonene på totalt kr 118 987. Dette begrunnes med at han selv enten har autorisert transaksjonene gjennom bruk av BankID; alternativt at han forsettlig har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 34, 1. ledd, slik at han er ansvarlig iht. § 35, 3. ledd.

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

Kortholder har opplyst at hans BankID ikke har vært på avveie; og han mener at de omtvistede transaksjonene ble gjennomført da han ga svindleren tilgang til nettbanken via fjernstyringsprogrammet AnyDesk. Det er på det rene at et slikt fjernstyringsprogram ikke gir tilgang til kortholders BankID-passord og engangskoder. Dette er følgelig informasjon kortholder selv må ha fremskaffet og avgitt underveis i prosessen. Kortholder 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 brukergrensesnittet til hans nettbank kan ha gitt uvedkommende den gjentatte tilgang til hans BankID som er påkrevet for å gjennomføre de fire omtvistede transaksjonene.

Mindretallet mener derfor at kortholder ikke har sannsynliggjort at transaksjonene ikke skjedde med hans samtykke.

Gitt at kortholder ikke har hatt til hensikt å overføre kr 118 987 til uvedkommende, oppstår spørsmålet om han har lagt til rette for dette ved forsettlig å unnlate å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene, slik at han likevel må stå ansvarlig for transaksjonene iht. § 35, 3. ledd.

Flertallet har lagt vekt på at Høyesterett i HR-2022-1752-A konkluderte med at forsett iht. § 35, 3. ledd krever at kortholderen i sin kontakt med svindleren var seg bevisst pliktbruddet etter finansavtaleloven og avtalevilkårene. Flertallet viser i denne forbindelse til avsnitt 50 i dommen; og anfører at det ikke kan konkluderes med at kortholder var seg bevisst pliktbruddet da han eventuelt ga fra seg sikkerhetsinformasjon til svindleren.

Mindretallet mener denne høyesterettsdommen har begrenset overføringsverdi, da villfarelsen til svindelofferet i saken Høyesterett behandlet var av en annen karakter enn i foreliggende sak; både mht. offerets oppfatning av faktum og mht. offerets kunnskap om egen forpliktelse til ikke å dele sikkerhetsinformasjon med uvedkommende. I avsnitt 51 i høyesterettsdommen er det vist til at offeret trodde hun snakket med foretaket (i en kontekst der "banken" skulle hjelpe henne med å avverge et påstått låneopptak i hennes navn), og at hun "var ikkje medviten om at ho etter avtala ikkje hadde høve til å gje kode og passord til tilsette i banken i ein slik situasjon".

I den foreliggende saken ble ikke kortholder kontaktet av "banken", eller "Politiet" eller andre aktører man lettere kan oppfatte som tillitspersoner. Tvert imot kom henvendelsen fra en helt ukjent aktør som, tilsynelatende uten noen plausibel forklaring, ville gi bort kr 387 000. Ifølge kortholder skulle disse pengene ikke engang tilfalle kortholder, men en stiftelse (med egen donasjonskonto) som kortholder var styremedlem i. Det er i denne konteksten kortholder ga svindleren tilgang til nettbanken (uten at det skulle være behov for det), tilsynelatende med det formål at de forespeilede kr 387 000 kunne komme inn på hans private kredittkonto, selv om de angivelig var tiltenkt stiftelsen. Videre er det i denne konteksten, og i digitalt nærvær av en aktør det ikke fantes noen grunn til å stole på, at kortholder benyttet sin BankID gjentatte ganger, noe det heller ikke skulle være behov for når formålet kun var å motta penger på en konto.

Mindretallet legger til grunn at kortholder hele veien var bevisst at BankID-passord og engangskoder ikke skal deles med andre. En påstand om slik uvitenhet er da heller ikke anført fra kortholder. På dette punktet mener mindretallet at denne saken skiller seg fra HR-2022-1752-A. Mindretallet vil legge til at kortholder var utsatt for en liknende svindel så sent som i 2020. Den foreliggende situasjonen, med tilhørende kunnskap om svindelrisiko, var derfor ikke fremmed for kortholder.

For det tilfellet at kortholder ikke selv har autorisert transaksjonene, må svindleren ha kommet i besittelse av kortholders BankID enten via hans inntasting på den delte skjermen eller på annet vis med kortholders aktive medvirkning. Mindretallet mener i så fall at kortholder forsettlig har unnlatt å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene iht. § 34, 1. ledd, med det til følge at han blir ansvarlig for hele tapet på kr 118 987 iht. § 35, 1. ledd.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Kortholderen er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).*