

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2023-892

8.12.2023

Sbanken ASA

Andre tjenester

Investeringssvindel – annonse om Bitcoin på Facebook – fjernstyrt via AnyDesk.

Kontohaver forklarte at han ble oppringt av noen som ville hjelpe ham med å investere, etter først å ha trykket på en annonse om bitcoin på Facebook. Kontohaver lot seg fjernstyre via AnyDesk og ble belastet for to kontotransaksjoner på til sammen kr 2,5 mill. Overførslene ble foretatt fra kontohavers IP-adresse og bekreftet med BankID. Banken anførte at kontohaver selv hadde utført transaksjonene. Kontohaver mente at han var svindlet. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 738 203

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for to kontooverførslers på henholdsvis kr 950 000 og kr 1 500 000 foretatt 5.12.22 og 22.12.22 til en konto i annet foretak. Fordi foretaket har lyktes med å få deler av beløpet tilbakeført, utgjør tapet kr 1 738 203.

Kontohaver (84 år) har reklamert på to kontooverførslers på henholdsvis kr 950 000 og kr 1 500 000 foretatt 5.12.22 og 22.12.22 til en konto i et annet foretak.

Kontohaver har i sin reklamasjon til foretaket forklart at henvendelsene kom etter at han av ren nysgjerrighet hadde trykket på en annonse om Bitcoin på Facebook, hvor Vår Staude fortalte hvor lett det var å tjene penger. Kontohaver opplyser at han etter dette ble oppringt flere ganger av noen som ville hjelpe ham med å investere:

Den første henvendelsen kom fra en svensktalende mann, S., firma World Wide Brokers (WWB) og han overtalte meg til å sende et beløp som skulle investeres. Senere ringte en hyggelig dame, A. med datter A. ca. 3,5 år og skilt, og fortalte at S., WWB var et svindelfirma der jeg kom til å tape pengene. Hun kunne hjelpe med å få pengene tilbake for å investere dem i Swiss Investment Corporation Limited.

Den første transaksjonen ble foretatt 5.12.22 kl. 17.47 ved innlogging i kontohavers nettbank. Kontooverførselen er foretatt til en konto i et annet foretak ved bruk av BankID. Kontohaver opplyser at han ble anmodet om å akseptere bruken av Any Desk. Kontohaver opplyste at:

Etter en serie tastetrykk hadde han lagt alle mine aksjefond i (foretaket) for salg, og at han ikke tok hensyn til at jeg ønsket å beholde de gode aksjene.

Den neste kontooverførselen ble foretatt 22.12.22 kl. 15.55 til samme konto, også den med BankID. Etter at pengene fra aksjesalget var kommet inn på konto, overtok en ny "investeringsrådgiver" som angivelig skulle hjelpe kontohaver med Bitcoin. Kontohaver opplyser at han måtte legitimere seg med ID med bilde:

Den 22.12.22 forklarte hun at Revolut måtte ha et innskudd fra meg for å kunne utbetale beløpet som Common Invest skulle overføre, og forklarte dette med en sirkelillustrasjon som er vedlagt. Jeg godtok hennes forklaring selv om det virket merkelig for meg. Hun nevnte noe om at hvis jeg handlet på Ebay, måtte

jeg forhåndsbetale. Jeg var uoppmerksom og oppdaget litt senere at kr 1 500 000 ikke ble overført til Revolut, men til (samme mottaker som forrige transaksjon).

Kontohaver kontaktet foretaket 27.12.22 og opplyste at han hadde blitt utsatt for investeringssvindel. Kontohaver har i sin reklamasjon til foretaket forklart:

Det viste seg at overføring av penger til utland ikke var enkelt. A. prøvde den ene banken etter den andre, og fikk til slutt overført via (mottakerbanken). Etter en del andre mislykkede forsøk hadde hun funnet en bedre løsning. Pengene skulle sendes konto938 tilhørende Jeg nektet å sende penger til en privatperson, men likevel ble kr 950 000 sendt den 5.12.22. Jeg må ha blitt overtalt/lurt til å godkjenne denne overføring.

Det fremgår av foretakets logg at:

Kunden vår tok kontakt i dag og hevdet seg utsatt for investeringssvindel. Han skulle få pengene tilbake i dag 27.12.22, men slår alarm fordi han ikke har mottatt noe.

Foretaket kontaktet mottakerbanken og anmodet om sperring og tilbakeføring av eventuelle gjenstående midler knyttet til de aktuelle transaksjonene. Foretaket lyktes å få kr 711 797 i retur fra mottakerbanken.

Kontohaver opplyser at han som følge av ettervirkninger av en sykdom for to år siden har nedsatt dømmekraft. Dette kan ha medvirket til at han etter lange utmattende forslag og forklaringer på engelsk, har sagt ja/ok når kreftene har sviktet.

Han har forklart videre:

Alt dette medfører riktighet, men at jeg som eldre mann med nedsatt hode kapasitet pga ettervirkninger av helvetesild i hodet, ikke var i stand til å bedømme de godkjenningene jeg gjorde. Jeg ble pratet "trill rundt", og var glad hver gang samtalen var over. ... Det hele skyldes min naivitet og godtroenhet, og at jeg stoler på mennesker.

Kontohavers konto har tidligere blitt sperret for utenlandsbetalinger. Begrunnelsen for dette var at kontohaver overførte penger på vegne av andre der foretaket mente at han selv ikke kjente mottaker eller opphavet til pengene, og at han gjennom tidligere kundetiltak ikke kunne dokumentere hvem pengene gikk til og hva det skulle benyttes til. Blant annet ble det den 16.9.22 registrert en betaling på kr 973 000 i nettbanken som kontohaver opplyste at stammet fra salg av aksjefond. Kontohaver måtte i den forbindelse svare på flere spørsmål fra foretaket. Kontohaver har forklart at han ville hjelpe gode naboer med å overføre penger til sine slektninger i Pakistan. Begge transaksjonene er foretatt fra en IP-adresse som kontohaver vanligvis benytter.

Klager har anført at han er utsatt for investeringssvindel. Som følge av ettervirkninger av en sykdom for to år siden, har han nedsatt dømmekraft. Dette kan ha medvirket til at han etter lange utmattende forslag og forklaringer på engelsk har sagt ja/ok når kreftene har sviktet. Han var hele tiden i god tro om at de ville hjelpe ham med å investere penger, noe de forsikret ham om når han tvilte.

Finansforetaket bestrider å stå ansvarlig for kontooverførslene. Kontohaver har samtykke til disse ved å logge seg inn i nettbanken og bekrefte med BankID, og var seg bevisst handlingene selv om han mener at han ble lurt til dette under forespeiling av økonomisk gevinst. Foretaket henviser til bevisbyrderegelen i HR-2017-639-U, og at kontooverførslene er foretatt fra kontohavers IP-adresse og med hans BankID. Det er ingen holdepunkter for at BankID er benyttet av andre. Først når kontohaver ikke mottok pengene som lovet, kontaktet han foretaket.

Kontohaver må uansett anses som forsettlig å ha brutt pliktene etter finansavtaleloven § 34 første ledd, jf. § 35 tredje ledd tredje punktum, dersom det medfører riktighet at han har latt seg styre. Han må da selv bære hele tapet.

Kontohaver har uansett ikke overholdt sin varslingsplikt etter finansavtaleloven § 34 første ledd. Dersom foretaket hadde mottatt slikt varsel, ville foretaket iverksatt tiltak som kunne fått betalingen tilbakeført og hindret den neste betalingen.

Kontohaver er i alle tilfeller ansvarlig for egenandel på kr 12 000 på grunn av grov uaktsomhet.

Foretaket har som et klart utgangspunkt plikt til å gjennomføre de betalingstransaksjonene som kunden setter i verk, jf. FinKN 2021-1154. Foretaket bemerker at det ikke var noe unormalt ved at kontohaver, etter hans opplysning, realiserer sin beholdning av aksjefond, og dermed ikke noe foretak skulle ha grepet inn i.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder to betalingsoverføringer på kr 950 000 og kr 1 500 000 foretatt 5. og 22.12.22. Av dette er kr 711 797 tilbakeført til kontohaveren fra mottakerkonto. I siste fase av saksforberedelsen er det kommet opplysning om at også ytterligere beløp skal være tilbakeført til kontohaveren fra innehaveren av mottakerkontoen.

Nemnda legger til grunn at kontohaveren er blitt utsatt for svindel. Det innebærer ikke i seg selv at foretaket er ansvarlig for tapet. Dersom svindelstransaksjonene er gyldig godkjent av kontohaveren, eller dersom kontohaveren som ledd i svindelen forsettlig har gitt fra seg sikkerhetsopplysninger knyttet til BankID, vil resultatet være at kontohaveren må bære tapet selv. Det følger av finansavtaleloven av 1999 § 24 andre ledd og av § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd.

Kontohaverens sønn har, på vegne av kontohaveren, i siste innlegg for nemnda forklart seg på en måte som kan tyde på at kontohaveren aksepterer å ha godkjent de omtvistede transaksjonene. Nemnda er likevel i tvil om kontohaveren erkjenner at det foreligger gyldige autorisasjoner. Slik saken er opplyst, er det ikke mulig for nemnda å danne seg en oppfatning av om betalingene er gyldig godkjent av kontohaveren eller ikke. Kontohaveren forklarer at han var uoppmerksom da svindleren var inne i hans nettbank via AnyDesk, og at det da ble overført et beløp til annen mottaker enn kontohaveren hadde samtykket til. Nemnda forstår det slik at kontohaveren selv fulgte med på skjermen da overføringen ble gjort, og at han selv godkjente overføringen med sin BankID. Nemnda kan da ikke uten videre legge til grunn kontohaverens forklaring om at overføringen skjedde til annen konto enn forutsatt av ham. Kontohaveren forklarer at han ikke var i stand til å bedømme de godkjenningene han gjorde, uten at nemnda kan legge avgjørende vekt på kontohaverens eget ordvalg. Kontohaveren viser til at han var svekket av alder og ettervirkninger av sykdom. Dette er omstendigheter som ikke i seg selv uten videre fritar for ansvar for handlinger som ellers anses som samtykke til og dermed autorisering av transaksjoner.

Nemnda kan, langt på vei av samme grunner som er nevnt ovenfor, heller ikke danne seg en mening om hvorvidt kontohaveren forsettlig har brutt sin plikt til å beskytte personlige sikkerhetsanordninger knyttet til BankID, med fullt ansvar som konsekvens etter § 35 tredje ledd, jf. § 34 første ledd.

Kontohaveren har også anført at foretaket må være ansvarlig for at det ikke ble grepet inn mot transaksjonene. Nemnda kan ikke overprøve foretakets systemer for overvåking og flagging av transaksjoner ut fra hvitvaskingshensyn eller av andre grunner. Selv om foretaket noen måneder før de omtvistede betalingene hadde grepet inn og sperret kontohaverens konto mot utenlandsbetalinger, kan det ikke konkluderes med at det burde ha vært grepet inn også mot de omtvistede betalingene, som gikk til innenlandsk konto.

Uklarhetene om hendelsesforløpet medfører at nemnda ikke kan avgjøre saken på grunnlag av sakens dokumenter.

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), Monica Ervik (selskapsrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).