

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-134

14.2.2024

Sparebanken Narvik

Andre tjenester

Bank ID – oppsigelse av BankID – bankbytte– saklig grunn til oppsigelse.

Klager hadde vært kunde hos innklagde bank, men flyttet kundeforholdet til ny bank som tilbød mer fordelaktige betingelser for innskuddskontoer. Den nye banken tilbød derimot ikke BankID, og klager ønsket derfor å beholde sin BankID-avtale i den opprinnelige banken. Banken sa opp BankID-avtalen og viste til at avtalen kunne sies opp uten særskilt varsel hvis kundeforholdet ble avsluttet. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 0

Saksfremstilling

Saken omhandler bankens rett til å si opp en BankID-avtale når kunden skifter bank.

Klager benyttet innklagde bank som hovedbank. Klager flyttet sitt kundeforhold til en ny bank med mer fordelaktige innskuddsbetingelser, men som ikke tilbød BankID. Klager ønsket av den grunn å beholde BankID-avtalen hos sin opprinnelige bank. Den 28.9.23 mottok klager et varsel fra opprinnelig bank om at BankID avtalen ville trekkes tilbake.

Klager har anført at han har rettmessig adgang til å beholde BankID hos innklagde bank, særlig når den nye banken ikke tilbyr denne tjenesten. Han viser til reglene om fri konkurranse mellom bankene. BankID har stor betydning for ham.

Finansforetaket har anført at bankbytte, sikkerhets- og oppdateringsbehov av kundeinformasjon, samt nødvendig kundegrunnlag for sikkerhetsautentisering, gir dem rett til å si opp avtalen. Banken viste også til informasjonen på hjemmesidene hvor det fremgikk at det var en forutsetning for BankID at man benyttet banken som hovedbank.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemndas konklusjon i saken er enstemmig, men nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall med hensyn til begrunnelse.

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

Spørsmålet om foretak har kontraheringsplikt etter finansavtaleloven § 4-1, jf. tidligere lov § 14, overfor kunder som ønsker avtale om BankID, har vært tema i tidligere saker for Finansklagenemnda. Bestemmelsene krever saklig grunn for å avslå å yte "betalingstjenester" på vanlige vilkår. Nemnda har verken i FinKN 2023-708 eller i 2023-868 gitt uttrykk for et klart syn på reglens anvendelse på avtale om BankID. Begge sakene er enstemmige i konklusjonen, men med særbemerkninger fra et mindretall om begrunnelse. Begge sakene gjelder nødvendig legitimasjon som vilkår for å få BankID. Sakene er derfor ikke sammenlignbare med den saken som nå er til behandling, og som gjelder oppsigelse av avtale om BankID som følge av avsluttet kundeforhold for øvrig med foretaket.

Verken ny eller tidligere finansavtalelov har regler som gjelder separat oppsigelse av avtale om BankID fra foretakets side. Ny lov § 4-43 første ledd krever saklig grunn for oppsigelse av kontoavtale. Tidligere lov § 21 krevde saklig grunn for oppsigelse av rammeavtale, som betyr omtrent det samme.

Ifølge ny lov § 4-1 andre ledd kan avtale med forbruker om betalingskonto ikke gjøres betinget av at forbrukeren samtidig inngår avtale om andre ytelser. Det er ingen tilsvarende regel i loven som forbyr at avtale om BankID gjøres betinget av avtale med finansforetaket om andre ytelser eller tjenester.

I FinKN 2023-708 la både flertall og mindretall til grunn at avslag på BankID krever saklig grunn, uavhengig av mulig kontraheringsplikt etter finansavtaleloven § 14 (tidligere lov) eller § 4-1 (ny lov). Også i FinKN 2023-868 bygde flertallet sin konklusjon på at avslag krever saklig grunn.

Foretaket viser til avtalen om BankID mellom klageren og foretaket pkt. 7 siste avsnitt om at finansforetaket kan "si opp avtalen uten særskilt varsel hvis kundeforhold avsluttes". Foretaket viser også til informasjon på sine nettsider om at man må ha foretaket som hovedbank for å "få og ha" BankID i foretaket. Dette er begrunnet med sikkerhets- og kontrollhensyn. Foretaket er avhengig av kjennskap til kunden gjennom et bredere kundeforhold for å kunne følge opp avtaleforholdet om BankID på tilfredsstillende måte. Disse hensynene kan etter flertallets syn stille seg annerledes ved oppsigelse som følge av avsluttet kundeforhold enn ved spørsmål om ny BankID.

Avtalen om BankID er, i motsetning til informasjon på foretakets nettsider, bindende for begge parter. Innholdet i avtalen vil bero på en tolkning etter vanlige regler og prinsipper.

Enkeltbestemmelser kan i særlige tilfeller settes til side dersom det ville virke urimelig å gjøre dem gjeldende, jf. avtaleloven § 36. Bruk av avtaleloven § 36 er særlig aktuelt i forbrukerforhold, som denne saken gjelder. Rimelighetsstandarder i § 36 kan også virke inn på tolkingen, uten at avtalen settes til side.

Flertallet er usikker på om det er kravet om hovedbank som er grunnlaget for oppsigelsen av BankID i denne saken. Det er opplysninger som kan tyde på at ikke ethvert kundeforhold med foretaket er avsluttet. Foretaket nevner i melding til klageren at avslutningen av BankID ikke har betydning for det øvrige kundeforholdet. Klageren viser til at han fortsatt har lån i foretaket. Etter opplysningene er det ikke klart om han personlig er låntaker, eller om det dreier seg om fellesgjeld i borettslag. Slik nemndas flertall ellers ser på saken, er det ikke avgjørende om klageren fortsatt har kundeforhold av noen art med foretaket.

Flertallet vil minne om at tilgang til BankID har stor betydning for deltakelse i samfunnslivet langt ut over området for betalingstjenester og andre finansielle tjenester. Flertallet har forståelse for sikkerhets- og kontrollhensyn som foretaket viser til, men mener at disse må avveies mot forbrukerens behov for BankID. I FinKN 2023-868 uttrykker flertallet det slik at hensynene tilsier "høy grad av sikkerhet ved utstedelse av BankID, men også at terskelen for utstedelse av hensyn til forbrukerne ikke bør være urimelig høy". Selv om den saken gjelder legitimasjon ved utstedelse av BankID, mener flertallet at tilsvarende avveining må foretas ved oppsigelse som følge av avsluttet kundeforhold. Flertallet finner at det ville virke urimelig å praktisere BankID-avtalen pkt. 7 siste avsnitt slik at avslutning av kundeforholdet gir foretaket en ubetinget rett til å si opp BankID-avtalen med forbrukeren. Flertallet tar ikke standpunkt til om modifikasjon av avtalevilkåret begrunnes med avtaleloven § 36 om urimelige avtalevilkår, eller med tolking av avtalevilkåret i lys av de hensynene som gjør seg gjeldende. Det er et gjennomgående trekk ved finansavtaleloven at oppsigelse av tjenester krever saklig grunn. Avslutning av kundeforhold kan etter flertallets syn ikke alltid og ubetinget gi saklig grunn for oppsigelse av BankID. Foretakets rett til å si opp må

vurderes ut fra de individuelle omstendighetene i det enkelte tilfellet. Behovet for sikkerhet og kontroll kan variere fra sak til sak. I den saken som er til behandling, er det opplyst om langvarig kundeforhold, uten at det er nevnt spesielle problemer som kan tilsi særlig behov for å knytte BankID til et fortsatt mer omfattende kundeforhold. I andre saker kan det være annerledes. Flertallet konkluderer med at foretakets oppsigelse av klagerens BankID ikke er berettiget.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er kommet til samme resultat som flertallet, men med en annen begrunnelse. Mindretallet mener at det ikke kreves saklig grunn til å gi avslag for inngåelse av en avtale om BankID eller til å si opp en avtale om BankID. Mindretallet viser til dissensen i FinKN 2023-868 som begrunnelse for dette standpunktet. Det vises særlig til at mindretallet mener at BankID ikke er en kontraheringspliktig avtale eller tjeneste. Mindretallet mener at foretaket kan si opp BankID-avtalen, dersom kundeforholdet opphører. Det ikke kreves noen saklig grunn eller avveining av sikkerhets- og kontrollhensyn mot kundens interesse i å opprettholde BankID-avtalen i tillegg til selve opphøret av kundeforholdet. Det er avgjørende at klager har et kundeforhold med foretaket for å opprettholde avtale om BankID.

Denne avtaleklausulen kan heller ikke sensureres etter avtaleloven § 36 ved opphør av kundeforholdet. Opphør av hele kundeforholdet (dvs. alle avtaler) må være den vanlige regel. Det er avtalt i denne saken. Klager har selv valgt en annen bank for mange avtaler og tjenester. Klager har blitt informert om at skifte av bank og opphør av kundeforholdet medfører at avtalen om BankID kan opphøre. Når mindretallet mener at BankID ikke er en kontraheringspliktig tjeneste, er det ikke urimelig å avvikle alle deler av kundeforholdet som en alminnelig regel i et tilfelle som dette.

I denne saken har klager opplyst at det fortsatt løper et låneforhold, og det er ikke bestridt av foretaket. Mindretallet legger til grunn at det består et kundeforhold og finner da at oppsigelse av BankID ikke kan skje etter ordlyden i BankID-avtalen pkt. 7 siste avsnitt. Mindretallet trenger ut fra dette synspunkt ikke gå inn på spørsmålet om betydningen av nettsidens krav om kunden må ha foretaket som sin hovedbank for å ha og å få BankID.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).