

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-181

27.2.2024

DNB Bank ASA

Innskudd

Oppsigelse av kundeforhold – manglende svar på spørsmål om kundeinformasjon.

Klager var bosatt i USA. I forbindelse med kundetiltak ble han bedt om å legitimere seg på nytt og oppdatere kundeinformasjon. Han sendte ny legitimasjon til foretaket, men besvarte ikke spørsmål om kundeinformasjon innen fristen. Foretaket sa opp klagers kundeforhold. Foretaket hadde sendt brev til en adresse i Norge, som ifølge foretaket var oppgitt kontaktadresse for klager i Norge. Klager anførte at foretaket var uberettiget til å si opp kundeforholdet. Klager fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmålet om hvorvidt foretaket var uberettiget til å avslutte klagers kundeforhold, herunder BankID-avtalen.

Klager er bosatt i USA. I forbindelse med kundetiltak ble han i foretakets brev av 7.4.22 bedt om å legitimere seg på nytt og å oppdatere kundeinformasjon. Han ble bedt om å gi opplysninger om blant annet statsborgerskap, bostedsland, om han som kunde var politisk eksponert, inntektsforhold og formålet med bruk av foretaket.

Klager sendte ny legitimasjon til foretaket i posten. Foretaket mottok denne. Han besvarte imidlertid ikke foretakets spørsmål om kundeinformasjon innen fristen, hvorefter kundeforholdet, herunder BankID-avtalen, ble oppsagt i brev av 22.6.22.

Foretaket sendte brev til klager til en adresse i Norge. Ifølge foretaket, var det den adressen som foretaket hadde registrert som kontaktadresse for klager. Det er opplyst at adressen var adressen til klagers datter. Klager har opplyst at datteren sendte ham bilde av foretakets brev på Messenger.

Klager har søkt om nytt kundeforhold hos foretaket. Foretaket har avslått å opprette nytt kundeforhold for klager, ifølge foretaket fordi han ikke har eiendom eller arbeid i Norge.

Klager har anført at foretaket var uberettiget til å si opp hans kundeforhold. Han har helseproblemer og lå på sykehuset i perioden før kundeforholdet ble oppsagt. Han har behov for BankID, blant annet for å komme i kontakt med Nav og andre offentlige organer i Norge. Han ønsker dessuten å beholde kontoen fordi han har hatt den i over 40 år og bruker den av og til. Han er norsk statsborger og må derfor ha rett til konto i Norge. Han mottok ikke brev fra foretaket. Foretaket burde ha varslet ham på e-post og sendt brev til hans bostedsadresse i USA, som foretaket hadde. Han har tidligere fått tilsendt kodebrikker til sin adresse i USA. Han har ikke telefon som han kan ringe til utlandet med. Han kan derfor ikke motta engangskoder til sin mobiltelefon for bruk til legitimering, som alternativ til BankID.

Finansforetaket har anført at det hadde saklig grunn til å si opp klagers kundeforhold. Etter hvitvaskingsloven var det forpliktet til å innhente oppdatert legitimasjon og kundeopplysninger fra

klager. Da det ikke mottok etterspurt informasjon, var det forpliktet til å avslutte kundeforholdet. Foretaket sende brev til oppgitt kontaktadresse. Det purret også på tilbakemelding. Klager ble dessuten ansett som passiv kunde. Det hadde ikke vært transaksjoner på kontoene det siste halve året før avvikling.

Ved tidligere utsendelse av nye kodebrikker til klager, har adressen i USA blitt lagt inn manuelt. Ved utsendelse av brev i anledning kundekontroll, har utsendingen skjedd automatisk til registrert kontaktadresse.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Foretaket ba i brev 7.4.22 om at klageren skulle sende inn legitimasjon og oppdaterte kundeopplysninger i form av svar på spørsmål som var stilt. Fristen ble satt til åtte uker fra brevets dato. I brevet heter det at kundeforholdet ville bli avviklet etter hvitvaskingsloven § 24 dersom oppdaterte opplysninger ikke ble mottatt innenfor fristen. Foretaket mottok ikke etterspurt dokumentasjon eller svar på spørsmål innenfor fristen.

Foretakets oppsigelse av kundeforholdet er i brev 22.6.22 begrunnet med at foretaket ikke har mottatt gyldig legitimasjon. Oppsigelsen ble gitt med henvisning til finansavtaleloven §§ 21 og 51 a, og til hvitvaskingsloven § 24 samt øvrige bestemmelser i hvitvaskingsloven kapittel 4 om plikt til å gjennomføre kundetiltak og løpende oppfølging. Det er også vist til kundevilkår og kundeavtaler for forskjellige produkter.

Ifølge nemndas tidligere praksis gir plikt til avvikling av kundeforhold etter hvitvaskingsloven § 24 fjerde ledd som følge av at kundetiltak ikke kan gjennomføres, saklig grunn for oppsigelse etter finansavtaleloven av 1999 § 21.

Oppsigelsen er bare begrunnet med at foretaket ikke har mottatt gyldig legitimasjon. Det fremgår av sakens opplysninger at foretaket på oppsigelsestidspunktet var av den oppfatning at det ikke hadde kopi av klagerens pass hos seg. Etter oppsigelsen ble det avklart at foretaket likevel hadde kopi av klagerens pass. I e-post fra foretaket 22.1.23 heter det at foretaket har funnet en løsning med klagerens norske pass "som allerede lå gjemt inne i systemene våre". Det sies ikke noe om at passet var utgått eller av andre grunner ikke var egnet som legitimasjon. I ny e-post 31.1.23 heter det at foretaket vil sjekke om den gamle legitimasjonen som er registrert i foretaket, fortsatt kan brukes. Dette er, så vidt nemnda kan se, ikke fulgt opp av foretaket med en konklusjon om at passet ikke kan brukes. I forbindelse med diskusjon om etablering av nytt kundeforhold etter oppsigelsen, kommer det frem at foretaket ikke trenger klagerens pass, da foretaket allerede har dette. Avslag på nytt kundeforhold med BankID er begrunnet på annen måte.

Nemnda må, slik saken er opplyst og ut fra den begrunnelsen som ble gitt for oppsigelsen, legge til grunn at oppsigelsen fant sted på uriktig faktisk grunnlag. Foretaket har senere lagt til nye begrunnelser for oppsigelsen. Nemnda ser det slik at oppsigelsen må prøves ut fra det grunnlaget som ble oppgitt i oppsigelsesbrevet til klageren. Når den sentrale faktiske premissen for oppsigelsen var uriktig, må nemnda konkludere med at oppsigelsen av kundeforholdet, herunder BankID-avtalen, ikke er gyldig.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).