

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-3

3.1.2024

SpareBank 1 Helgeland

Betalingsformidling

Investeringssvindel – uautoriserte transaksjoner? – AnyDesk.

Kontohaver ble kontaktet av en person som utga seg for å være investeringsrådgiver. Investeringsrådgiveren forklarte for klager at det ville være lønnsomt å plassere penger i kryptovaluta. Kontohaver ga tilgang til sin PC ved bruk av AnyDesk med det formål å få bistand til å opprette en konto hos Binance. Penger ble deretter overført fra kontohavers konto til Binance. Kontohaver reklamerte til foretaket. Etter en tid ble kontohaver kontaktet på nytt av en person som opplyste at pengene hans var sporet opp på en konto i Coinbase. For å få hjelp med tilbakeføring av disse, ga kontohaver tilgang til sin PC ved bruk av AnyDesk. Penger ble deretter overført fra hans konto til en konto i Sparebank1 Østlandet. Kontohaver har fremsatt krav om at foretaket skal holdes ansvarlig for transaksjonene. Foretaket har avvist ansvar i saken og vist til kontohaver selv har gjennomført transaksjonene i den tro at de var investeringer. Saken ble avvist fra behandling ved Finansklagenemnda.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 713 559,51

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for transaksjoner på totalt kr 713 559,51 til brukerstedet Binance og en konto i Sparebank1 Østlandet.

Kontohaver bestrider å være ansvarlig for flere belastninger på kr 122 559,51 til brukerstedet Binance i perioden 24.11.22–16.12.22, samt tre belastninger fra kontohavers konto til svindlerens konto i Sparebank1 Østlandet på kr 591 000 den 16.12.22. Totalt utgjør dette kr 713 559,51. Fra kontoen i Sparebank1 Østlandet er pengene ført videre til en konto som tilhørte kryptobanken Kaupang Krypto hos Sbanken. Denne kontoen var disponert av svindleren, og derfra er pengene overført til ukjente kryptolommebøker. Totalt er det tale om kr 713 559,51.

Kontohaver har forklart at han rundt månedsskiftet oktober/november 2022 tok kontakt med det han trodde var et utenlandsk investeringsforetak, etter å ha kommet over en annonse på Instagram. Kontohaver var på utkikk etter et sted å plassere pengene han hadde spart til sin pensjon. På hobbybasis hadde han en interesse for investering og finans. Han innledet derfor det han trodde var et samarbeidsforhold med investeringsforetaket, ved å betale et engangsbeløp på 259 euro på nettstedet Admirria.com. Denne transaksjonen er ikke omstridt.

Kontohaver har videre forklart at han kort tid etter å ha betalt beløpet til Admirria.com, ble kontaktet av "S.", som ringte fra et engelsk telefonnummer. S. hevdet han var investeringsrådgiver som arbeidet målrettet for å hjelpe private investorer med å oppnå høy avkastning på sine sparepenger. S. lyktes med å skape et tillitsforhold mellom seg selv og kontohaver. Ettersom kontohaver var en ivrig investor på hobbybasis, ønsket han å snakke med noen om trading.

Kontohaver trodde at han og S. etablerte et vennskap rundt den felles interessen for finans. De begynte etter hvert å snakke om kryptovaluta. S. hevdet at investering i kryptovaluta gjennomsnittlig ville gi kontohaver høyere avkastning enn andre investeringsformer. Kontohaver var imidlertid svært skeptisk til denne formen for investering. Han var interessert i å oppnå god avkastning på sine oppsparte pensjonsmidler, men ønsket ikke å ta unødvendig stor risiko ved å investere i volatile og uregulerte aktiva som kryptovaluta.

Etter stor pågang fra S., utførte kontohaver en transaksjon på kr 398 000 den 13.12.22 til Kaupang Krypto. Foretaket har opplyst at kontohaver i dialog med dem uttalte at denne transaksjonen ble *"avvist av mottaker"*. Kontohaver har forklart at han fikk kansellert overføringen etter at foretaket hadde gjort ham oppmerksom på at overføringen gikk til kryptobanken Kaupang Krypto, som bare tilbød handel med kryptovaluta.

S. klarte deretter å overbevise kontohaver om å opprette en bruker i kryptobanken Binance for å teste ut brukerstedet. På dette tidspunktet tillot kontohaver at S. fikk fjernstyre hans PC ved hjelp av et fjernstyringsprogram. Kontohaver ble på denne måten veiledet til å opprette en konto hos Binance. Kontohaver har forklart at uten *"at han husker dette helt klart, kan han her ha bekreftet betalingsinformasjonen med sin BankID"*. Kontohaver visste ikke på dette tidspunktet at S. kunne følge med på alt av aktivitet som han drev med på andre skjermer enn hovedskjermen. Under *"fjernstyringsøktene"* med S. hendte det at kontohaver foretok andre gjøremål, som å logge inn i nettbanken for å betale regninger. Det er ifølge kontohaver sannsynlig at S. ved en kombinasjon av fjernstyring og bruk av andre spionprogrammer har tilegnet seg kontohavers personlige passord.

Totalt ble kr 122 559,51 overført ut av kontohavers konto og til kontoen som S. disponerte i Binance i perioden 24.11.22–16.12.22.

Kontohaver reklamerte til banken den 15.12.22.

I etterkant av denne svindelen, ble kontohaver kontaktet på nytt. Det er uklart om dette var samme person som utga seg for å være S., eller om det faktisk var en annen person. Denne gangen utga S. seg for å være en person som ringte fra selskapet Recovery Expert. S. opplyste at de hadde sporet opp et beløp som stammet fra kontohavers tapte penger hos Binance. Dette beløpet stod *"frosset på en konto hos kryptobanken Coinbase"*. For å kunne frigjøre beløpet, ble kontohaver forklart at de trengte *"cash flow"*, som innebar å betale inn et mindre beløp til en felles deponeringskonto som stod i Recovery Expert sitt navn.

"Cash flow" kunne blant annet bekreftes ved at innestående beløp på kontohavers konto kunne verifiseres ved hjelp av fjernstyring. Dette gikk kontohaver med på. Kontohaver har videre forklart at S. gjentatte ganger forsøkte å få ham til å oppgi innloggingsinformasjon til nettbank og sitt personlige BankID-passord. Kontohaver har forklart at han motsatte seg dette og *"fastholder at han aldri kan huske å ha delt nettbankpassord, BankID-passord eller andre engangskoder med S."* Kontohaver har også opplyst at han på dette tidspunktet var *"kraftig nedsløvet"* på grunn av sterke sove- og smertestillende medisiner. Kontohaver hadde benyttet Kvetiapin og Tramadol.

Det er ifølge kontohaver mulig at han *"på grunn av den kraftige nedsatte allmenntilstanden som han var i den morgenen, kan ha trodd at han foretok innlogginger i nettbanken for å bekrefte "cash flow", mens han i virkeligheten godkjente transaksjoner av innestående ut fra sin konto beordret av S. via fjernstyring"*.

Kontohaver dro på handletur etter telefonsamtalen den 16.12.22 uten å skru av datamaskinen. Han ble oppmerksom på svindelen like etter at han kom hjem. Han kontaktet da foretaket per telefon som sperret hans BankID og betalingskort. Forholdet ble også anmeldt til politiet.

Foretaket har opplyst og dokumentert at transaksjonene har blitt godkjent ved bruk av BankID ved bruk av passord og kodebrikke.

Kontohaver har anført at foretaket er ansvarlig for tapet som følge av de uautoriserte transaksjonene, jf. § 35 første ledd. En betalingstransaksjon er uautorisert dersom kunden ikke har gitt samtykke til transaksjonen, jf. § 24. Selv om kontohaver ikke er i stand til å fastslå nøyaktig hvordan hver enkelt av transaksjonene lot seg gjennomføre, er det klart at ingen av transaksjonene er samtykket til i lovens forstand. Det er vist til FinKN 2022-490 og 2023-5. Når det gjelder svindelen som ble utført den 16.12.22, var kontohaver sterkt påvirket av sovemedisiner og smertestillende preparater og husker lite av hvordan hans kontakt med S. over telefon foregikk. Kontohaver har nedlagt påstand om at foretaket skal tilbakeføre kr 712 559,51 med fradrag for egenandel på kr 1 200, og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet.

Finansforetaket har anført at kontohaver har gjennomført transaksjoner som han trodde var investeringer, men som viste seg å ikke være det. Det avgjørende er imidlertid at det er kontohaver som har gjennomført og godkjent transaksjonene. Foretaket mener det er grunn til å tro at opplysningene om at transaksjonene ikke er autorisert av kortholder selv, ikke er korrekte. Når det gjelder reklamasjon på kr 590 000, så mener foretaket prinsipielt at dette er transaksjoner kortholder har godkjent selv. Subsidiært anføres at kortholder forsettlig har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter fal. § 34 (1), og at kortholder etter fal. § 35 (3) må bære hele tapet selv. Hva angår reklamasjonen over transaksjoner fra Visakort, bemerker foretaket at det er kortholder som har bevisbyrden for at transaksjonene ikke er gjennomført av ham selv eller med hans samtykke når det er benyttet BankID, jf. FinKN 2021-709 med videre henvisninger. Foretaket mener at dette er transaksjoner kortholder har gjennomført selv.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda kan ut fra opplysningene i sakens dokumenter ikke danne seg et bilde av hendelsesforløpet i saken, herunder hvordan de omtvistede transaksjonene kan være gjennomført. Foretaket opplyser at alle transaksjonene er godkjent med kontohaverens BankID. Nemnda kan til tross for dette ikke danne seg en begrunnet oppfatning om hvorvidt transaksjonene, eller noen av disse, er gyldig autorisert av kontohaveren etter finansavtaleloven § 24 andre ledd, eller om kontohaverens BankID kan være brukt under omstendigheter som ikke innebærer gyldig samtykke til transaksjonene fra kontohaverens side. Heller ikke kan nemnda ta begrunnet standpunkt til om kontohaveren forsettlig har brutt sine plikter etter finansavtaleloven § 34 første ledd, med den virkning at han er fullt ansvarlig for transaksjonene etter § 35 tredje ledd.

Nemnda finner etter dette at saken ikke kan avgjøres ut fra skriftlige bevis alene. 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).

Når en kunde bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon etter finansavtaleloven § 35, skal foretaket ifølge § 37 første ledd tilbakeføre beløpet til kontoen. Unntak fra dette gjelder etter § 37 andre ledd bokstav a dersom kunden skriftlig har erkjent ansvar, og etter bokstav b dersom foretaket innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse har anlagt søksmål mot

kunden eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Foretaket har brakt saken inn for nemnda innenfor denne fristen. Dersom saken blir avvist fra nemnda, løper det ifølge § 37 tredje ledd ny frist på fire uker for foretaket til å tilbakeføre beløpet eller ta ut søksmål mot kunden.

Finansklagenemndas sekretariat avga 6.10.23 uttalelse i saken som konkluderte med at den ikke kunne tas til realitetsbehandling på grunn av nemndas skriftlige behandlingsform. Saken ville forutsetningsvis bli bedre opplyst ved muntlig behandling for domstol. I sekretariatets uttalelse heter det at avvisning av saken medfører plikt for foretaket til å tilbakeføre beløpet eller bringe saken inn for domstol innen fire uker fra avvisningen, jf. finansavtaleloven av § 37 tredje ledd. Foretaket opplyser at det ble tatt ut forliksklage mot kontohaveren 1.11.23. Dette skjedde før foretaket var blitt kjent med at kontohaveren hadde krevd saken lagt frem for nemnda.

Kontohaveren har overfor nemnda anført at det ikke er rettslig adgang til å avvise saken siden treukersfristen i lov om godkjenning av klageorganer § 14 andre ledd er utløpt. Det følger av § 14 andre ledd at vedtak om avvisning må meddeles partene innen tre uker fra klageorganet mottok klagen, eller fra det tidspunkt klageorganet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises. Denne regelen gjelder for Finansklagenemnda som godkjent klageorgan. Fristen på tre uker gjelder for alle avvisningsgrunner som er listet opp i § 14 første ledd. Regelen om tre ukers frist skal ivareta partenes behov for rask avklaring av at saken ikke kan tas til behandling. Regelen kan likevel ikke forstås slik at saken må tas til behandling hvis klageorganet ikke rekker å ta stilling til avvisning innenfor fristen, jf. Prop. 32 L (2015-2016) s. 71, hvor det fremgår at klageorganet ikke er forhindret fra å avvise saken etter utløpet av fristen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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