

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-309

10.4.2024

DNB Bank ASA

Betalingsformidling

Ikke-godkjent betalingstransaksjoner – svindel – samtykke – tilbakeføringsplikten.

Klageren er en gammel dame. Hun hadde blitt svindlet av en person som utga seg for å være fra Kripos. Klageren hadde fått beskjed om at hennes BankID var stjålet, og hun måtte derfor overføre pengene sine til en sikker og trygg konto. Klager overførte så kr 400 000 til denne kontoen. Etter en samtale med sin datter like etter, innså klager at hun hadde blitt svindlet. Hun tok deretter raskt kontakt med banken, men banken klarte kun å stoppe en liten del av overføringene. Klager mente at hun ikke kunne holdes ansvarlig for transaksjonene. Foretaket anførte at klager hadde autorisert transaksjonene og måtte holdes ansvarlig for tapet. Klager fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt ved dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: NOK 398 501

Saksfremstilling

Saken gjelder tvist om ansvaret for ikke-godkjente betalingstransaksjoner.

Klager ble kontaktet av en person som utga seg for å være "B.H." fra Kripos. Denne personen informerte klager om at hun hadde blitt svindlet, og at hennes BankID var stjålet. "H." insisterte på at klager måtte handle raskt for å sikre sine penger og foreslo en overføring til en angivelig "trygg" konto. Under samtalen ble klager veiledet til å utføre tre overføringer på totalt NOK 400 000 til den angitte kontoen. Transaksjonene fant sted den 9.8.23, over et tidsrom på 2,5 timer.

Etter å ha fullført overføringene, ble klager oppmerksom på at hun muligens hadde blitt lurt etter å ha diskutert hendelsen med sin datter. Hun tok deretter kontakt med DNB og politiet for å rapportere svindelen. DNB klarte kun å stoppe en liten del av transaksjonene, og klager led et tap på til sammen NOK 398 501.

Klager sendte en formell tilbakeføringsforespørsel til DNB, som senere ble avvist. DNBs begrunnelse var at hendelsen ble ansett som en "safe account" svindel, som ikke faller inn under finansavtalelovens regler om ikke-godkjente betalingstransaksjoner, og dermed ikke pålegger banken ansvar for tapet. Klager ble anbefalt å ta saken videre til Finansklagenemnda for ytterligere vurdering.

Klager har anført at hun ikke har samtykket til transaksjonene. DNB er ansvarlig overfor klager for tapet på kr 398 501, som skyldes de ikke godkjente betalingstransaksjonene. Klager har oppfylt sin varslingsplikt og er ikke ansvarlig for svindelen.

Finansforetaket har i det vesentlige anført at betalingstransaksjonene er godkjent og derfor kommer ikke reglene om ikke-godkjente betalingstransaksjoner til anvendelse. Klager har gitt samtykke til disse overføringene.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

En betalingstransaksjon er ifølge finansavtaleloven § 4-2 første ledd godkjent dersom kontohaveren har gitt sitt samtykke til at transaksjonen gjennomføres. Samtykket skal ifølge andre ledd gis i den formen og på den måten som er avtalt mellom kontohaveren og foretaket (betalingstjenesteyteren). De omtvistede betalingene i denne saken er gjort i nettbank og er bekreftet med kontohaverens BankID. Nemnda legger til grunn at fremgangsmåten oppfyller kravet til avtalt form og måte for samtykke.

Foretaket er ifølge § 4-30 første ledd ansvarlig for kontohaverens tap som følge av betalingstransaksjon som ikke er godkjent etter § 4-2, det vil si betalingstransaksjon som er gjennomført uten kontohaverens gyldige samtykke.

Finansklagenemnda har i denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

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

Det er i saken enighet om at betalingene er skjedd som ledd i svindel mot kontohaveren. At betalingen er en følge av svindel som er satt i verk av betalingsmottakeren mot kontohaveren, berører i utgangspunktet ikke samtykkets gyldighet i forholdet mellom kontohaveren og foretaket. Kontohaveren må selv ta tapet etter å ha blitt svindlet til å gjennomføre en betaling med løfte om gevinst, motytelse eller hva det måtte være. Dette kan stille seg annerledes dersom kontohaveren manipuleres til å utføre en operasjon, som – i strid med kontohaverens forutsetning for å utføre operasjonen – viser seg å utløse en betalingstransaksjon, eller en annen betalingstransaksjon enn den kontohaveren forutsatte gjennomført. Det kan i så fall være naturlig å reise spørsmål om kontohaveren har gitt et gyldig samtykke til den betalingstransaksjonen som ble gjennomført som ledd i svindelen.

Nemndas flertall forstår det slik at det også er enighet om at svindelen mot kontohaveren er gjennomført ved en sofistisert form for sosial manipulering. Svindleren har gjennom en overraskende telefonoppringning lyktes med å overbevise kontohaveren om at hennes penger på konto i banken var utsatt for en umiddelbar risiko, som krevde en rask redningsoperasjon for at tap av sparepengene skulle unngås. Dette skiller situasjonen fra tilfeller hvor kontohaveren svindles eller manipuleres til å gjennomføre en transaksjon som kontohaveren vet er en reell betaling. I tillegg til svindel der kontohaveren betaler mot falskt løfte om motytelse, har nemnda i sin praksis hittil også lagt til grunn at sosial manipulering i form av kjærlighetssvindel ikke berører gyldigheten av samtykket til betalingstransaksjonen. Karakteristisk for kjærlighetssvindel er at kontohaveren er fullt bevisst om at han eller hun foretar betaling av egne penger til fordel for mottakeren. Karakteristisk for den saken som nå behandles og lignende saker, er at kontohaveren ikke forstår at det er dette som skjer.

Nemndas flertall vil nevne at svindel gjennom sosial manipulering i telefonsamtale som beskrevet ovenfor, også er kjent i en litt annerledes variant. I stedet for å manipulere kontohaveren til å benytte sin BankID som i denne saken, kan svindleren manipulere kontohaveren til å gi fra seg koder og passord fra sin BankID, som svindleren så benytter til å gjennomføre en betalingstransaksjon. Dersom utleveringen av koder og passord fra BankID innebærer forsettlig mislighold av plikter som bestemt i § 4-30 fjerde ledd, vil kontohaveren ha samme ansvar som når en kontohaver gir gyldig samtykke til betalingen. Høyesterett har i HR-2022-1750-A slått fast at fullt ansvar for forsettlig pliktbrudd etter dagjeldende finansavtalelov § 35 tredje ledd er betinget av at kontohaveren gir fra seg koder og passord med bevissthet om pliktbruddet. Dette vilkåret var ikke oppfylt i saken for Høyesterett, og finansforetaket var ansvarlig for transaksjonen. I någjeldende finansavtalelov § 4-30 fjerde ledd er skyldkravet for ansvar for å ha gitt fra seg koder og passord ytterligere skjerpet til fordel for kontohaveren.

Etter Høyesteretts dom vil ansvar for kontohaveren for å ha utlevert passord og koder fra sin BankID som følge av slik sosial manipulering som i den saken som nå behandles, bare unntaksvis være aktuelt.

Nemndas flertall ser det slik at ikke enhver bruk av nettbank og BankID som teknisk sett oppfyller avtalte krav til samtykke, og som resulterer i en betalingstransaksjon, er et gyldig samtykke til den transaksjonen som er gjennomført. Selv om kontohaveren forstår at han eller hun er i ferd med å godkjenne at penger går ut av kontoen, må det være rom for nyanserte løsninger. I

FinKN 2023-664 ble kontohaveren manipulert til å tro at pengene som ble betalt fra kontoen, ikke var hennes egne, men var satt inn på kontoen av betalingsmottakeren (svindleren). Nemnda konkluderte, under tvil, med at denne feiloppfatningen medførte at hun ikke hadde gitt gyldig samtykke til betalingen.

Uten at det er avgjørende, vil nemndas flertall nevne at svindleren i den saken som nå er til behandling, skal ha opplyst at mottakerkontoen var opprettet i kontohaverens navn. De overføringene som ble gjort, fremsto derfor ikke som overføringer til annen person.

Nemndas flertall er, under noe tvil, kommet til at kontohaveren ikke har gitt gyldig samtykke til den omtvistede betalingstransaksjonen. Den er ikke godkjent av kontohaveren, og tapet er derfor foretakets ansvar etter § 4-30 første ledd.

Det er ikke reist spørsmål om egenandel for kontohaveren for grov uaktsomhet. Nemndas flertall ser det slik at det ved spørsmål om gyldig samtykke uansett ikke er hjemmel for egenandel, slik det etter § 4-30 tredje ledd er ved kontohaverens utlevering av koder og passord fra BankID til svindleren.

Når kontohaveren bestrider å ha ansvar for en betalingstransaksjon, følger det av § 4-32 første ledd at foretaket straks, og senest den påfølgende virkedagen, skal tilbakeføre beløpet til kontoen. Dette gjelder ifølge ordlyden i § 4-32 første ledd når ansvar bestrides etter reglene i § 4-30, herunder § 4-30 første ledd om manglende samtykke til transaksjonen. Nemndas flertall finner det klart at plikten til tilbakeføring ikke er betinget av at kontohaveren kjenner loven og viser til § 4-30 når han eller hun bestrider ansvar.

Plikten til tilbakeføring kan kort begrunnes med kontohaverens behov for likviditet mens spørsmålet om ansvar behandles. Foretaket kan ifølge § 4-32 andre ledd unngå tilbakeføring dersom det foreligger rimelige grunner for mistanke om svik, og foretaket innen fire uker bringer saken inn for domstol eller nemnd.

Foretaket kan forstås slik at plikten til tilbakeføring bare gjelder når foretaket er enig med kontohaveren i at transaksjonen ikke er godkjent. Det kan etter flertallets syn ikke være en riktig forståelse av loven. Utgangspunktet og hovedregelen må være at beløpet skal tilbakeføres når kontohaveren bestrider ansvar etter § 4-30, selv om foretaket er uenig. Det gjelder ikke bare når uenigheten skyldes ulike oppfatninger av faktum, som når kontohaveren benekter kjennskap til transaksjonen mens foretaket mener at den er utført av kontohaveren selv. Det gjelder også ved juridisk uenighet om innholdet i kravet til gyldig samtykke og dermed gyldig godkjenning av transaksjonen. Nemndas flertall vil likevel ikke utelukke at foretaket kan unnlate tilbakeføring dersom kontohaverens innsigelse om manglende samtykke er åpenbart uriktig, uten at situasjonen er slik at foretaket kan vise til mistanke om svik.

Ved uenighet om økonomiske mellomværender er det normalt slik at hver av partene kan følge sin egen oppfatning om eget og motpartens ansvar, mot å ta de økonomiske konsekvensene av egen feiloppfatning når saken til slutt avgjøres. Konsekvensene kan være for eksempel forsinkelsesrenter eller erstatningsansvar. Ved spørsmål om godkjent betalingstransaksjon

kommer en viktig likviditetsdimensjon inn og forstyrrer dette bildet. Denne dimensjonen er forsterket ettersom daglig likviditet i form av kontanter er blitt erstattet av bankinnskudd og kontokreditt, som disponeres med betalingskort.

Nemndas flertall forstår det slik at kontohaveren bestred ansvar for betalingene samme dag som svindelen fant sted 9.8.23. Det følger av § 4-32 andre ledd, siste punktum, at foretaket plikter å betale forsinkelsesrenter fra 11.8.23. Nemndas flertall forstår renteregelen i § 4-32 andre ledd, siste punktum, slik at foretaket plikter å betale forsinkelsesrenter selv om foretaket til slutt får medhold i spørsmålet om ansvar for betalingstransaksjonen. Rentene løper inntil beløpet føres tilbake til kontoen, eller inntil foretaket får medhold av domstol eller nemnd i at foretaket ikke er ansvarlig for tapet.

Nemndas mindretall, Monica Ervik og Henning Bjørnstad:

Mindretallet har kommet til et annet resultat enn flertallet når det gjelder spørsmålet om kontohaveren har samtykket til betalingstransaksjonen.

I denne saken er det på det rene at kontohaver selv har gjennomført de omtvistede betalingene i nettbanken, og at betalingene ble bekreftet med hennes BankID. Hun har selv tastet inn både beløp og mottakers kontonummer og har vært bevisst på at hun gjennomførte betalinger ut av egen konto. Kontoholder har forklart at hun ble manipulert til å tro at pengene skulle overføres til en "trygg konto" i hennes navn. Mindretallet er av den oppfatning at kontohaver likevel har samtykket til betalingstransaksjonene og må holdes ansvarlig etter reglene i finansavtaleloven, og vil redegjøre nærmere for dette i det videre.

Finansavtaleloven § 4-2 angir at en betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til at betalingstransaksjonen gjennomføres. Samtykket "må gis i den formen og på den måten som er avtalt mellom betaleren og betalingstjenesteyteren", jf. § 4-2 annet ledd. Betalinger som er godkjent med BankID vil være godkjent på avtalt måte.

I forarbeidene til ny finansavtalelov (Prop. 92 LS s. 278-279) følger blant annet:

Departementet viser også til at de tekniske standardene som er fastsatt i medhold av artikkel 98 i det reviderte betalingstjenestedirektivet innebærer et skjerpet krav om bruk av sterk kundeautentisering ved bruk av betalingstjenester, som blant annet krav om at autentisering av en betalingstransaksjon skal vise at samtykket til transaksjonen gjelder et nøyaktig beløp til en bestemt mottaker, kontonummer e.l., se nærmere punkt 18.1.1 og § 4-30 i lovforslaget. Departementet mener det vil være hensiktsmessig å la slike regler som har betydning for kundens samtykke, virke i noe tid før det eventuelt vurderes om det skulle være behov for ytterligere regulering av kundens samtykke, jf. høringsuttalelsen fra Forbrukerombudet. Det bør dessuten nevnes at en særnorsk regulering av samtykkeregler kan virke negativt på hvilke tjenester som tilbys i det norske markedet, og dermed gi svakere konkurranse. (vår understreking)

Ovennevnte indikerer at lovgiver har vurdert at det ikke er behov for å stille krav til kontohavers samtykke, utover at det må inkludere nøyaktig beløp og mottaker, kontonummer eller lignende.

Det er også relevant å se hen til finansavtaleloven § 4-26 første ledd som gjelder uriktige betalinger. Her følger at "et betalingsoppdrag som er gjennomført i samsvar med det angitte kontonummeret [...] skal anses som korrekt gjennomført når det gjelder betalingsmottakeren som kontonummeret [...] utpeker, og [finansforetaket] kan ikke holdes ansvarlig etter § 4-28. Dette gjelder selv om kunden i tillegg til kontonummeret [...] har oppgitt ytterligere opplysninger".

Foretaket vil altså ikke være ansvarlig for betalinger som går til feil mottaker fordi kontoholder har tastet inn uriktig kontonummer, betalingsoppdraget skal i slike tilfeller anses som korrekt gjennomført. Mindretallet kan ikke se at dette stiller seg annerledes når kontohaver utbetaler til uriktig kontonummer ved svindel, betalingen må også i disse tilfellene i utgangspunktet anses som

korrekt gjennomført.

Etter mindretallet syn er det ikke støtte i finansavtaleloven for å oppstille et krav om at samtykke etter § 4-2 kun vil være gyldig dersom betalingstransaksjonen er i tråd med kontohavers formål eller hensikt med transaksjonen, all den tid betalingstransaksjonen er korrekt gjennomført og samtykket gjelder både beløp og mottaker.

Finansavtaleloven gjennomfører regler i det andre betalingstjenestedirektivet (2015/2366) ("PSD2"). Heller ikke her kan man finne støtte for at det gjelder et krav om at samtykket må omfatte mer enn beløp og kontonummer/mottaker. I forslag til ny betalingstjenesteforordning fra EU-kommisjonen (Payment Services Regulation 2023/0210) ("PSR") er det imidlertid foreslått en ny bestemmelse om at finansforetak også kan holdes ansvarlig for godkjente betalinger i de tilfeller hvor dette har skjedd som ledd i svindel og hvor noen har utgitt seg for å være ansatt i foretaket (PSR artikkel 59). Innføring av denne bestemmelsen vil eventuelt supplere de ansvarsregler som allerede gjelder for ikke-godkjente transaksjoner, og støtter etter mindretallets syn at ansvarsreglene ikke er ment å omfatte transaksjoner som er godkjent av kontoholder ved samtykke, og videre at eventuell manipulasjon til å gi et slikt samtykke ikke røkkes ved samtykkets gyldighet i finansavtalelovens forstand.

Mindretallet mener at det basert på finansavtaleloven, lovens forarbeider og øvrige rettskilder ikke kan oppstilles et strengere krav til samtykkets innhold enn at det må omfatte et nøyaktig beløp til en bestemt mottaker eller kontonummer. Dette innebærer at kontoholder selv vil være ansvarlig for de betalinger som gjøres ved at svindlere har manipulert dem til å gi samtykke til betalingene. I denne konkrete saken er det ikke tvil om at kontoholder har samtykket til både nøyaktig beløp og kontonummer, og banken kan derfor ikke holdes ansvarlig med henvisning til at transaksjonen ikke er godkjent.

Mindretallet har etter dette kommet til at betalingstransaksjonene må anses som godkjente betalingstransaksjoner, jf. finansavtaleloven § 4-2 første ledd, og at kontohaver derfor er ansvarlig for tapet selv.

Vedr. tilbakeføringsplikten

Mindretallet er av den oppfatning at tilbakeføringsplikten etter finansavtaleloven § 4-32 kun omfatter transaksjoner som ikke er godkjent. Etter mindretallets syn vil tilbakeføringsplikten også gjelde de transaksjoner som bestrides av kontoholder som ikke-godkjente, selv om transaksjonene på et senere tidspunkt blir vurdert som godkjent. Tilbakeføringsplikten vil imidlertid ikke gjelde i de tilfeller hvor det basert på sakens opplysninger ikke er tvil om at betalingstransaksjonen er godkjent av kontoholder, men hvor kontoholder av andre grunner mener at banken må holdes ansvarlig.

Mindretallet ser at det kan være vanskelig å angi et tydelig skille mellom hvilke reklamasjonskrav som utløser tilbakeføringsplikt, og hvilke krav som ikke gjør det, og tar ikke konkret stilling til spørsmålet i denne saken, ettersom det uansett ikke har betydning for utfallet i saken.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kontohaveren gis medhold.

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