# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2024-316

### 15.4.2024

### Sparebanken Øst

### Betalingsformidling

Svindel – ikke-godkjente betalingstransaksjoner – gyldig samtykke – tilbakeføringsplikten.

Klager mottok en melding fra Sparebanken Øst, hvor foretaket mistenkte at kortinformasjon til klager var på avveie. Klager oppdaget like etter at brukskontoen var belastet med kr 41 999 kr hos Komplett. Klager oppholdt seg i Oslo, men loggføringen på bestillingen viste at varene var bestilt fra en annen lokasjon med en annen IP-adresse. Varene ble også levert til en annen postadresse og hentet av en person som ikke er klager. Kortholderen fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 41 999

---

**Saksfremstilling**

Saken gjelder ansvaret for ikke-godkjente betalingstransaksjoner.

Klageren mottok en melding fra Sparebanken Øst den 2.2.23, hvor foretaket mistenkte at hans kortinformasjon var på avveie, og kortet ble derfor sperret. Umiddelbart etter dette sjekket han sin nettbank og oppdaget at brukskontoen var belastet med kr 41 999 til Komplett. Han hadde ikke kjennskap til denne transaksjonen. Klageren varslet Komplett om at varene ikke burde utleveres, men fikk senere beskjed om at utleveringen allerede hadde skjedd. Komplett bekreftet per e-post at varene var utlevert til en annen person, og ikke til klageren.

Klageren sendte en reklamasjon til foretaket den 3.2.23. Han anmeldte også saken til politiet, men denne ble henlagt den 21.2.23. Han opplyste at han ikke hadde delt sikkerhetsopplysninger, og at ingen andre hadde tilgang til hans BankID eller koder. Han forklarte at han aldri hadde lagt inn slik informasjon via lenker mottatt i tekstmeldinger, e-poster eller lignende. Til foretaket forklarte han i sin korrespondanse at han kunne ha trykket på noen e-post-greier.

Klageren opplyste at han oppholdt seg i Oslo. Loggføringen sendt fra foretaket viste at varene fra Komplett var bestilt til annen lokasjon og postadresse, og at personen som hadde hentet dem het T.P., som ikke var klager.

Foretaket avslo klagerens reklamasjon den 28.2.23. Foretakets begrunnelse var at transaksjonen var utført med klagerens BankID og personlige passord, og det fantes ingen holdepunkter for at klageren var blitt lurt til å godkjenne transaksjonen, eller at hans BankID-opplysninger var kompromittert.

Ved spørsmål om aktiveringen av BankID-appen og når den sist var brukt, opplyste foretaket at loggdata bekreftet at BankID-appen var aktivert på en ny iPhone 14 den 10.11.22, samme dato som klageren mistet sin gamle telefon. BankID bekreftet også at appen på den gamle enheten ble deaktivert da den nye enheten ble aktivert. Videre bekreftet BankID at den omstridte transaksjonen var utført fra den nye enheten, iPhone 14, og at klagerens BankID-app var blitt brukt jevnlig til hverdagslige formål i perioden november 2022 til februar 2023. Dette inkluderte

bruk hos ID-portalen, helsetjenester, strømleverandører, Norsk Tipping, Sparebanken Øst og andre banker.

Klageren krevde tilbakeføring av pengene på grunnlag av tilbakeføringsplikten. Foretaket avslo dette kravet.

***Klager*** har anført at transaksjonen på kr 41 999 til Komplett, gjennomført med hans BankID, ikke var godkjent av ham selv. Varen ble hentet av en mann med et annet navn i en annen lokasjon. Han påpeker at bruken av BankID alene ikke er tilstrekkelig bevis for samtykke, jf. § 3-7 (3). Foretaket har ikke fremlagt bevis på at han har opptrådt svikaktig. Ifølge § 4-30 hefter foretaket for tapet som følge av ikke-godkjente betalingstransaksjoner. Klager har overholdt sine forpliktelser ved å umiddelbart varsle om den ikke-godkjente transaksjonen. Klager påpeker at foretaket har plikt til å tilbakeføre beløpet med mindre det mistenker svik og reiser sak mot kunden innen fire uker etter innsigelsen, jf. § 4-32 (1) og (2).

***Finansforetaket*** har anført at klager selv har godkjent betalingstransaksjonen. Foretaket legger vekt på at transaksjonen ble autorisert ved bruk av BankID-app og personlig BankID-passord. Foretaket påpeker at det ikke er fremkommet bevis som indikerer at noen andre enn klager utførte transaksjonen. Foretaket bestrider at det har et ansvar for å tilbakeføre beløpet. Forpliktelsen til å tilbakeføre beløpet forutsetter at betalingstransaksjonen ikke er godkjent.

Foretaket er uenig med Finansklagenemnda og Forbrukertilsynets tolkning om hvordan tilbakeføringsplikten er å forstå.

**Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Første spørsmål er om kortholderen har godkjent betalingstransaksjonen med sitt samtykke, jf. finansavtaleloven § 4-2. Den omtvistede betalingen er godkjent med kortholderens BankID i form av BankID-app og personlig passord. Kortholderen bestrider kjennskap til transaksjonen. For at betalingen skal kunne belastes kortholderen, må han ha godkjent den med sitt samtykke etter finansavtaleloven § 4-2 første og andre ledd.

Det følger av § 3-7 tredje ledd, første punktum, at bruk av kortholderens betalingsinstrument ikke i seg selv er tilstrekkelig som bevis for at betalingen er godkjent av kortholderen. BankID regnes i denne sammenhengen som betalingsinstrument.

Ifølge § 3-7 fjerde ledd kreves det kvalifisert sannsynlighetsovervekt for å bevise at en forbruker har samtykket til en betalingstransaksjon.

Det er opplyst at bestillingen er gjort fra en IP-adresse et annet sted enn der kortholderen oppholdt seg. Varene ble levert til en annen postadresse enn kortholderens. De ble hentet på Posten av en navngitt person som ikke er kortholderen. Kortholderen forklarer at personen ikke er kjent for ham. Foretaket har ikke vist eller anført at det er noen relasjon mellom personen og kortholderen.

Det er også en del av bevisbildet at transaksjonen, sammen med et umiddelbart etterfølgende forsøk på enda en betaling til samme brukersted som ble avvist på grunn av manglende dekning, utløste alarm i foretakets transaksjonsovervåking, og at betalingskortet ble sperret som følge av dette.

Det har i saken vært et tema om betalingen ble gjort fra kortholderens nye telefon, der hans BankID-app er installert, eller fra hans gamle telefon, som kortholderen har mistet, og der BankID-appen skal være deaktivert. Kortholderen har antydet at den gamle telefonen kan ha vært misbrukt av noen til å gjennomføre betalingen. Nemnda går ikke nærmere inn på dette, men

nevner at det i saken også er opplysninger som indikerer at den omtvistede betalingen og det etterfølgende betalingsforsøket ble gjort fra en Mac-maskin, og ikke fra en telefon. Dette er ikke kommentert av foretaket.

Nemnda finner, slik saken er opplyst, at det ikke foreligger kvalifisert sannsynlighetsovervekt for at kortholderen har samtykket til transaksjonen. Det betyr at foretaket har ansvar for kortholderens tap som følge av transaksjonen, jf. § 4-30 første ledd.

Når kortholderen 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. Nemnda finner det klart at plikten til tilbakeføring ikke er betinget av at kortholderen kjenner loven og viser til § 4-30 når han eller hun bestrider ansvar.

Plikten til tilbakeføring kan kort begrunnes med kortholderens 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 kortholderen i at transaksjonen ikke er godkjent. Det kan ikke være en riktig forståelse av loven. Utgangspunktet og hovedregelen må være at beløpet skal tilbakeføres når kortholderen bestrider ansvar etter § 4-30, selv om foretaket er uenig. Det gjelder når uenigheten skyldes ulike oppfatninger av faktum, som i denne saken, der kortholderen benekter kjennskap til transaksjonen, mens foretaket mener at den er utført av kortholderen selv. Det gjelder også ved juridisk uenighet om innholdet i kravet til gyldig samtykke og dermed gyldig godkjennelse av transaksjonen.

Når kunden benekter kjennskap til transaksjonen, kan foretaket, som allerede nevnt, unngå tilbakeføring dersom det foreligger rimelige grunner for mistanke om svik. Foretaket må i så fall bringe saken inn for domstol eller nemnd innen fire uker.

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 etter som daglig likviditet i form av kontanter er blitt erstattet av bankinnskudd og kontokreditt, som disponeres med betalingskort.

Kortholderen reklamerte til foretaket og bestred ansvar for transaksjonen fredag 3.2.23. Det følger av § 4-32 andre ledd, siste punktum, at foretaket plikter å betale forsinkelsesrenter fra 7.2.23. Nemnda 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.

Avgjørelsen er enstemmig.

**Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Kortholderen gis medhold.

*Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant), Monica Ervik (bransjerepresentant), Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).*