

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-556

25.6.2024

DNB Bank ASA

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Samtykke til transaksjoner – FCT Trading – Binance – reklamasjonsfrist.

Kortholder kom i kontakt med investeringsrådgiver via en annonselenke. Det ble avtalt en mindre investering på kr 2 500, som skulle skje med hjelp av fjernstyring av PC. Finans-foretaket stoppet flere transaksjoner, hvoretter kortspærre ble opphevet da kortholder bekreftet at transaksjonene var hans egne. Flere transaksjoner ble foretatt. Kortholder anførte at han ble svindlet, og at foretaket var ansvarlig for tapet. Foretaket anførte at kortholder selv hadde foretatt transaksjonene, og at reklamasjonsfristen var oversittet. Saken ble avvist fra behandling. Dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 826 327

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for 12 VISA-transaksjoner til brukerstedet Binance.com på til sammen kr 838 327 hhv. den 23.3., 24.3., 25.4. og 29.4.22.

Kortholder tok kontakt med Future Currency Trading (heretter "FCT Trading") i begynnelsen av januar 2022, etter å ha sett en annonselenke til selskapet. Han mottok instruksjoner om hvordan han skulle få bekreftet sin konto og lagt inn sitt kredittkort. Kortholder har opplyst at han i utgangspunktet mente å investere kr 2 500. Det var en del kontakt mellom kortholder og ulike rådgivere pr telefon og e-post i løpet av første halvdel av 2022.

Foretaket stoppet flere transaksjoner til Binance og Wise den 23.3.22. I telefonsamtale med foretaket bekreftet kortholder at han kjente til transaksjonene, og at de var gjort av ham. Han opplyste at han investerte i kryptovaluta. Foretaket opphevet kortspærren.

Den 24.3.22 ringte kortholder til foretaket og opplyste at han var blitt utsatt for investeringsbedrageri. Han reklamerte samme dag skriftlig til banken over en overførsel fra hans MasterCard.

Den 25.4.22 ble det overført fem beløp til Binance på til sammen kr 451 032. Den 29.4.22 ble det overført ytterligere tre beløp til Binance. Alle transaksjonene ble godkjent med BankID kodebrikke og personlig passord. Det er opplyst at de er foretatt fra samme IP-adresse som andre transaksjoner i samme kundeforhold er gjennomført fra.

Kortholder har opplyst at han har forsøkt å kontakte brukerstedet på de telefonnumrene han var blitt oppringt fra, uten å oppnå kontakt. Han politianmeldte forholdet den 4.4.22.

Kortholder har anført at han ble utsatt for svindel i forbindelse med en mindre investering i kryptovaluta. Investeringen skulle skje med hjelp gjennom delt skjerm og fjernstyring av PCen. Isteden tok svindlerne over hans BankID, overførte penger mellom kontoer, tok ut penger fra fond og gjennomførte transaksjoner ut av hans konto hos foretaket. Han har ikke gjennomført transaksjonene selv. Dette underbygges av trussel-e-poster mottatt i mai 2022, hvor svindlerne

bekrefter å ha kontroll over hans kontoer. Det ble i tillegg utstedt nye kredittkort i kortholders navn uten hans samtykke. Kortholder er svindlet for totalt kr 2 200 000 i tre ulike finansforetak. Foretaket har ikke sannsynliggjort at det faktisk var i kontakt med ham vedrørende transaksjoner den 23.3.22. Kortholder erkjenner å ha opptrådt grovt uaktsomt, og at han kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000. Han har ikke oversittet reklamasjonsfristen. Foretaket har misligholdt sin tilbakeføringsplikt.

Finansforetaket har anført at kortholder har foretatt transaksjonene selv. Eventuelt har kortholder bevisst latt uvedkommende gjennomføre betalingstransaksjonene og er ansvarlig på grunnlag av fullmaktsbetraktninger. Kortholder må dessuten ha vært seg bevisst pliktbruddet og må anses å ha opptrådt forsettlig. Han vil også på det grunnlag være ansvarlig for hele tapet. Uansett har kortholder oversittet reklamasjonsfristen. Han har ikke reklamert uten ugrunnet opphold, og har heller ikke overholdt reklamasjonsfristen i lovens § 37. Fristen må forstås som en materiell frist som setter en endelig grense for når kortholder kan gjøre krav gjeldende.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Sakens hovedspørsmål er om kortholderen har samtykket til de omtvistede transaksjonene etter finansavtaleloven av 1999 § 24 andre ledd. Transaksjonene er godkjent med kortholderens BankID og de er utført fra kortholderens vanlige IP-adresse.

Kortholderen forklarer at han lot investeringsrådgiveren fjernstyre sin PC, og at vedkommende da overtok kortholderens BankID og gjennomførte transaksjoner mellom kortholderens konti og ut av hans konto i foretaket. Ifølge kortholderen ble det også utstedt nye kredittkort uten hans samtykke. Det er ikke lagt frem opplysninger som kan kaste lys over hvordan slik overtakelse av BankID og tilgang til konti kunne finne sted ved fjernstyring av PC uten at kortholderen selv har medvirket til transaksjonene på en eller annen måte.

Nemnda har i saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Kristoffer Sørлие, bemerker:

Det er i saken også opplysninger som kan reise tvil om telefonkontakt mellom foretaket og kortholderen 23.3.22 kan ha vært med uvedkommende. Foretaket har 24.3.22 loggført samtaler med kortholderen om sperring av kort og BankID, og om reklamasjon fra kortholderen over enkeltransaksjoner. Denne reklamasjonen ble ikke fulgt opp av foretaket. Det er dokumentert flere tekstmeldinger fra forskjellige personer til kortholderen, som bidrar til uklarhet om hva som har foregått.

Foretaket mener prinsipielt at kortholderen selv har gjennomført og samtykket til transaksjonene. Subsidiært mener foretaket at kortholderen er ansvarlig gjennom samtykke etter fullmaktsbetraktninger. Atter subsidiært anfører foretaket at kortholderen forsettlig har gitt fra seg sikkerhetsinformasjon i form av BankID med den virkning at han er fullt ansvarlig for transaksjonene etter § 35 tredje ledd.

Nemndas flertall vil bemerke at den omstendighet at transaksjonene er bekreftet med kortholderens BankID, ikke i seg selv er tilstrekkelig til en konklusjon om at kortholderen har samtykket til disse, jf. § 35 femte ledd.

Selv om det ikke er lagt frem opplysninger som kan underbygge kortholderens forklaring om at hans BankID ble overtatt og benyttet uten hans medvirkning, finner nemndas flertall bevisbildet i saken uklart.

Nemndas flertall forstår overgangsregelen i ny finansavtalelov § 8-2 andre ledd bokstav b slik at reglene i tidligere lov § 37 reklamasjon mv. gjelder i denne saken. Kortholderen reklamerte på transaksjonene 21.4.23. Dette er innenfor 13-månedersfristen i finansavtaleloven § 37. Hvorvidt kortholderen tidligere har hatt slik kjennskap til transaksjonene at han ikke har reklamert uten ugrunnet opphold, kan flertallet ikke ta standpunkt til ut fra opplysningene i saken. Det foreligger, som allerede nevnt, en reklamasjon 24.3.22, som ikke skal ha blitt fulgt opp av foretaket.

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 flertallet at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Etter kortholderens reklamasjon 21.4.23, fikk foretaket informasjon om hvilke transaksjoner reklamasjonen gjelder den 8.5.23. Saken ble brakt inn for nemnda 5.6.23, som er innenfor fristen på fire uker i § 37 andre ledd bokstav b. Når saken nå avvises fra Finansklagenemnda, løper det ifølge § 37 tredje ledd ny frist på fire uker for foretaket til å bringe saken inn for domstol.

Nemndas mindretall, Henning Bjørnstad, bemerker:

Nemndas mindretall mener at det er sannsynliggjort at kortholderen har samtykket til de omstridte transaksjonene. I denne vurderingen er det lagt vekt på at transaksjonene er godkjent med kortholderens BankID-kodebrikke og personlig passord. Dette fra kortholderens vanlige IP-adresse. I tillegg kommer at det etter mindretallets syn, er sannsynliggjort at det var telefonkontakt mellom foretakets representant og kortholderen den 23.3.22, der det ble bekreftet at enkelttransaksjoner var kortholderens egne, og at formålet med transaksjonene var investeringer i kryptovaluta. Mindretallet har i vurderingen også sett hen til at det gikk ett år fra kortholder ble utsatt for svindelen til han fremsatte en reklamasjon til foretaket på de transaksjoner som er til vurdering.

Nemndas mindretall mener følgelig at kortholder selv har godkjent de omstridte transaksjonene og er ansvarlig for tap knyttet til disse, jf. finansavtaleloven § 24 annet ledd.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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