

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-560

25.6.2024

Nordea Bank Abp, filial i Norge

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Kognitivt svekket – uautorisert transaksjoner ved bruk av brevgiro – tilbakeføringsplikt?

Klager var kognitivt svekket og fikk oppnevnt verge. Statsforvalteren hadde avdekket at klager hadde hatt et stort formuesfall fra 2020 og til begynnelsen av 2022. Vergen undersøkte dette nærmere og avdekket transaksjoner som var gjennomført på steder hvor klager sannsynligvis ikke har vært til stede. Det var også to transaksjoner som var gjennomført ved bruk av brevgiro. Forholdet ble politianmeldt, og en person er siktet i saken. Vergen fremsatte krav om tilbakebetaling av beløpene, på vegne av klager. Finansforetaket avviste ansvar i saken, og viste til at det ikke forelå opplysninger som tilsa at noen andre hadde signert giroene. Det forelå heller ikke andre opplysninger som kunne forklare hvordan transaksjonene skulle ha blitt utført uten kontohavers samtykke. Tilbakeføringsplikten gjaldt ikke, som følge av at reklamasjonen var for sent fremsatt. Saken ble avvist fra behandling.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 410 625

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for transaksjoner på kr 1 410 625.

Kontohaver har hatt oppnevnt verge siden 1.4.22. Vergen har sendt inn klagen til Finansklagenemnda på klagers vegne. Vergen har opplyst at kontohaver *"er skrøpelig, beveger seg lite utendørs, og bruker lite penger"*.

Kontohaver er kognitivt svekket, og bydelen søkte derfor om opprettelse av vergemål hos Statsforvalteren. På ett tidspunkt mottok Statsforvalteren en e-post som svar på sitt forhåndsvarsel om opprettelse av vergemål. E-posten ga seg ut for å være fra kontohaver selv. I e-posten kom det frem at kontohaver likevel ikke trengte verge, fordi en nevø av ham skulle flytte til Oslo. Kontohaver ville derfor få nødvendig hjelp av nevøen. Statsforvalteren fulgte opp henvendelsen og kom frem til at den ikke var ekte. Kontohaver hadde ikke sendt e-posten, og han bekreftet på nytt at han ønsket verge.

Statsforvalteren la også merke til at kontohaver hadde hatt et stort formuesfall fra Skattemeldingen 2020 og frem til ca. begynnelsen av 2022.

Vergen undersøkte på denne bakgrunn kontohavers kontoutskrifter for 2020 og 2021 og avdekket at kontohavers bankkort var blitt benyttet *"til en del mindre transaksjoner på steder hvor han neppe har vært til stede"*. Vergen vurderte det videre slik at *"[t]o store transaksjoner stikker seg ut"*, på hhv. kr 529 375 og kr 881 250, totalt kr 1 410 625. Transaksjonene var gjennomført ved bruk av brevgiro den 6.10.21 og 25.10.21. Mottakeren var oppgitt til L. Miljø og transport A/S, ved B.A.L. Foretaket har fremlagt brevgiroene for Finansklagenemnda.

Vergen opprettet dialog med foretaket og opplyste den 6.4.22 til foretaket at det syntes å være "*forsvunnet betydelige beløp*" fra klagers konto. Den 22.4.22 opplyste vergen blant annet følgende til foretaket:

Jeg vil varsle Nordea at vi trolig står overfor et bedrageri her. Jeg ber også om kopi av brevgiroen 27.10.2021 og 08.10.2021 på henholdsvis kr 891.250 og kr 529.375, begge til en [B.A.L.]. Vergeholder sier til meg at han ikke har brukt brevgiro på mange år, og at han ikke kjenner dette navnet. Jeg ser også en del mistenkelig bruk av bankkort rundt i byen, mens kontoeier er en lite mobil person som kun bruker kort på nærbutikken.

Om mulig ønsker jeg opplysninger om hvilken konto som har mottatt den ovennevnte beløpene, sammen med kopier av alle relevante dokumenter. Min vurdering så langt er at jeg vil trenge disse opplysningene for å kunne levere inn en politianmeldelse.

Kontohaver har opplyst på verges forespørsel at det er flere år siden han selv brukte brevgiro, han har ingen regninger i denne størrelsesorden, og han kjenner ikke navnet B.A.L.

Forholdet er anmeldt til politiet. Kontohaver ble i brev fra politiet datert 27.1.23, opplyst om at behandlingen av saken ble midlertidig stanset hos politiet, fordi siktedes oppholdssted er ukjent, eller vedkommende oppholder seg i utlandet.

Krav om tilbakeføring ble fremsatt til foretaket den 25.1.23.

Foretaket har opplyst at de har vært i kontakt med Nets som håndterer brevgiroer på vegne av foretaket. Rutiner for signaturkontroll er fulgt i saken. Antall giroer vedlagt hver følgeseddel har stemt overens med antallet påført hver enkelt følgeseddel.

Vergen har opplyst til politiet, at gjerningspersonen ifølge Nets, kunne mistenkes for å ha forfalsket brevgiroene i tillegg til å ha besørget tilsendelse av nye "*følgesedler*" til seg selv. Altså har Nets sendt nødvendige blanketter til gjerningspersonen i stedet for til kontohaver.

Klager har anført at brevgiroene ikke er sendt inn av ham. At noen har lagt flere giroer i en konvolutt for å gjennomføre svindelen, gir ingen logisk forklaring på hendelsen. Kontohaver har fremsatt krav om utbetaling av kr 1 410 625. Vergen har hatt et samarbeid med foretaket, som foreslo å avvende eventuelle krav som å se om politiet fikk sikret pengene som urettmessig ble tappet fra konto. Foretaket ville vurdere tilbakeføring av pengene senere, men det har ikke skjedd.

Finansforetaket har anført at det er overveiende sannsynlig at kontohaver selv har autorisert betalingene. Giroene er signert av kontohaver og er sendt inn sammen med andre giroer som ikke er bestridt av ham. Det foreligger ikke opplysninger i saken som tilsier at noen andre har signert giroene, eller andre opplysninger som kan forklare hvordan transaksjonene skal ha blitt utført utenkontohavers samtykke. Reklamasjonen er sendt inn mer enn 13 måneder etter at transaksjonene ble fant sted, og det gjelder derfor ikke en tilbakeføringsplikt i saken etter finansavtaleloven 1999 § 37.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om det bevismessig kan legges til grunn at de to omtvistede betalingene 6. og 25.10.21 er gjennomført av uvedkommende uten kontohaverens samtykke etter finansavtaleloven av 1999 § 24 andre og tredje ledd. Betalingene er tilsynelatende autorisert ved brevgiro etter de rutinene som gjelder for dette. Nemnda legger til grunn at den formen for samtykke som tilsynelatende er gitt gjennom brevgiro, oppfyller kravet til samtykke i § 24 tredje ledd.

Kontohaveren benekter å ha gjennomført transaksjonene med brevgiro. Det fremgår av opplysningene at det kan være grunnlag for å mistenke en bestemt person for å ha beriket seg gjennom de to omtvistede, store betalingene fra kontohaveren, og i tillegg en rekke mindre

betalinger foretatt med kontohaverens betalingskort. Saken for Finansklagenemnda omfatter bare de to store betalingene gjennom brevgiro. Begge betalingene er gått til et aksjeselskap, som er eiet av nevnte person. Han skal nå visstnok befinne seg i Thailand, og det har ikke vært mulig å komme i kontakt med ham. Kontohaveren benekter å kjenne til aksjeselskapet og vedkommende person.

Nemnda vil peke på flere omstendigheter som er egnet til å skape tvil om transaksjonene er gyldig autorisert av kontohaveren:

Da vergemålet ble forberedt, mottok statsforvalteren en e-post om at vergemål likevel ikke var nødvendig. E-posten utga seg for å komme fra kontohaveren. Statsforvalteren har slått fast at e-posten var falsk, og at den ikke kom fra kontohaveren.

Den personen som er i søkelyset som mistenkt, skal ha besørget nye brevgiroblanketter knyttet til kontohaverens konto, sendt til sin adresse.

Det er ikke funnet noen fornuftig forklaring på de store betalingene til aksjeselskapet.

På den annen side er det opplyst at konvoluttene med de omtvistede giroene også inneholdt giroer som ikke er bestridt. Oppgitt antall giroer på følgeseddelen skal ha stemt med antallet i konvoluttene.

Kontohaveren er kognitivt svekket, og han kan derfor ha utført eller medvirket til transaksjonene uten at han husker det i ettertid. Nemnda forstår det slik at svekkelsen var til stede også da transaksjonene ble gjennomført, uten at han var fratatt rettslig handleevne.

At det finnes klare indikasjoner på at en uvedkommende person står bak betalingene, er ikke uten videre ensbetydende med at de er gjennomført uten kontohaverens samtykke.

Nemnda kan ut fra sakens dokumenter ikke danne seg et godt bilde av omstendighetene ved betalingene. Når konvoluttene også inneholdt dagligdagse betalinger som ikke er bestridt, vil det bero på spekulasjon om de omtvistede, store betalingene kan ha blitt lagt i konvoluttene av uvedkommende uten kontohaverens gyldige samtykke. Det ville også være spekulativt å legge til grunn at signatur med kontohaverens navn på følgesedlene er skrevet falsk av en annen person uten kontohaverens medvirkning og samtykke. En falsk signatur forplikter ikke kontohaveren, i hvert fall så langt det ikke kan legges til grunn at kontohaveren har samtykket til og godtatt at vedkommende har signert følgeseddelen med kontohaverens navn.

Nemnda finner at saken ikke er egnet for nemndas skriftlige behandlingsform.

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 bevissspørsmål". Slik bevissituasjonen er i denne saken, finner nemnda at saken må avvises i medhold av vedtektene pkt. 4.1 bokstav d).

Nemnda vil avslutningsvis nevne at den ikke finner at saken kan avgjøres i foretakets favør i medhold av reglene om reklamasjon. Ansvar for kontobelastningene reguleres av finansavtaleloven av 1999. Ny finansavtalelov av 2020 trådte i kraft 1.1.23. Nemnda forstår overgangsregelen i ny finansavtalelov § 8-2 andre ledd bokstav b slik at reglene i tidligere lov § 37 reklamasjon mv. gjelder i denne saken. Ut fra sakens opplysninger kan det ikke uten videre

konkluderes med at kontohaveren ved vergen ikke har reklamert uten ugrunnet opphold etter kunnskap om uautoriserte belastninger eller innenfor 13 måneder etter at belastningene ble foretatt. Nemnda har i lys av uklarhetene knyttet til reklamasjon heller ikke grunnlag for å uttale seg om tilbakeføringsplikt for foretaket mens saken behandles.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises fra behandling ved Finansklagenemnda.

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