Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-718

23.8.2024

Danske Bank

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Kundetiltak etter hvitvaskingsloven – ikke svar – begrenset tjenestetilbud – nemndas kompetanse.

Klager hadde kredittkortkonto hos foretaket. Han besvarte ikke foretakets spørsmål i anledning kundeoppdatering. Spørsmålene ble sendt i nettbanken. Han anførte at foretakets varslingsrutiner var for dårlige. Etter klage til Finansklagenemnda, tilbød foretaket å gjenopprette kontoforholdet dersom klager besvarte spørsmålene. Klager besvarte ikke foretakets spørsmål. Klager fikk medhold. Dissens.

Saksfremstilling

Saken gjelder i hovedsak spørsmålet om hvorvidt foretaket varslet klager på forsvarlig vis om kundetiltak, og om foretaket kunne sperre kredittkonto og kort.

Klager hadde en kredittkortkonto hos foretaket. I oktober 2020 sendte foretaket spørsmål til klager i anledning kundeoppdatering. Meldingen ble sendt til klager i nettbanken. Da foretaket ikke mottok tilbakemelding fra klager med svar på spørsmålene, ble kontoen og tilhørende kort sperret. Klager fikk ikke tilsendt nytt kort, da det eldre kortet utløp på dato.

I forbindelse med klagesaken til Finansklagenemnda, ga foretaket klager mulighet for å besvare de aktuelle spørsmålene for å få gjenåpnet kontoen. Klager har ikke besvart spørsmålene.

Klager har anført at foretaket urettmessig sperret kontoen og kredittkortet. Foretakets varslingsrutiner var for dårlige. Foretaket skulle ha varslet ham på SMS eller e-post om at det hadde sendt brev i nettbanken og før det sperret konto og kort. Foretaket har heller ikke sendt nytt kort etter utløpsdato på det eldre kortet.

Finansforetaket har anført at det er forpliktet til oppfølging av kundeforhold etter hvitvaskingsloven. Dersom foretaket ikke får svar på spørsmål det har stilt til kunden, må foretaket avslutte kundeforholdet eller begrense tjenestetilbudet. Manglende mulighet for kundetiltak, er saklig grunn for å si opp kundeforholdet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

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

Kjernen i saken er, slik flertallet forstår den, om melding i nettbanken er tilstrekkelig ved gjennomføring av kundetiltak etter hvitvaskingsloven, og om foretaket burde ha sendt nytt varsel om sperring av kredittkontoen som kredittkortet var knyttet til, da foretaket ikke mottok svar på meldingen om kundetiltak.

Etter at klagesaken ble startet, har klageren fått mulighet til å besvare spørsmålene i kundetiltaket for å få gjenåpnet kontoen og kredittkortet. Klageren har ikke slått til på dette tilbudet. Flertallet

mener likevel at saken gjelder tvist mellom foretaket og klageren om rettskrav, og at klageren har et reelt behov for å få avgjort kravet, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 1.3 første avsnitt og 1.4 første avsnitt. Saken tas under behandling.

Foretaket forklarer å ha sendt melding til klageren i nettbanken i oktober 2020 om kundetiltak etter hvitvaskingsloven, og at det samtidig ble sendt SMS til klageren om meldingen. Klageren åpnet ikke meldingen og svarte derfor ikke på foretakets spørsmål. Da foretaket ikke mottok svar innenfor den fristen som var satt, ble klagerens kredittkonto sperret senere i oktober 2020, uten ytterligere varsel.

Klageren stiller seg tvilende til at melding om kundetiltak ble sendt ham i nettbanken i oktober 2020. Han avviser å ha mottatt SMS. Han etterlyser dokumentasjon på melding i nettbank og SMS. Foretaket har ikke lagt frem dokumentasjon på melding og SMS.

Det følger av hvitvaskingsloven § 24 fjerde ledd at foretaket skal avvike kundeforhold dersom kundetiltak ikke kan gjennomføres, på grunn av manglende svar fra kunden eller av andre grunner. Plikt til avvikling etter hvitvaskingsloven utgjør saklig grunn for sperring av kredittmulighet etter finansavtaleloven av 1999 § 51 a tredje ledd. Foretaket viser også til avtalevilkår for kredittkort og faktureringskort i forbrukerforhold pkt. 22. Begrensning av tjenester er etter hvitvaskingsforskriften § 4-13 et alternativ til full avvikling.

Klageren bestrider ikke å ha godtatt elektronisk kommunikasjon etter finansavtaleloven av 1999 § 8. Denne bestemmelsen gjelder meldinger og varsler etter reglene i finansavtaleloven. Også melding fra foretaket om kundetiltak etter hvitvaskingsloven må kunne gis elektronisk, når kunden har godtatt elektronisk kommunikasjon med foretaket etter § 8.

Utgangspunktet må være at en kunde som har godtatt elektronisk kommunikasjon, selv har ansvar for å følge med på meldinger i nettbanken. Det finnes ingen alminnelige regler om at melding i nettbanken må varsles på annen måte, for eksempel med e-post eller SMS.

Slik flertallet forstår systemet med meldinger i nettbanken, kunne foretaket se om meldingen var åpnet av klageren eller ikke. Det er ikke opplyst om foretaket kontrollerte om meldingen var åpnet før kredittkontoen ble stengt.

Det følger av finansavtaleloven § 51 a tredje ledd andre punktum at foretaket skal opplyse kunden skriftlig om begrunnelsen for sperring av kredittmulighet før denne får virkning. Flertallet mener denne bestemmelsen må forstås slik at eventuell opplysning i opprinnelig melding om mulige konsekvenser av manglende svar i utgangspunktet ikke er tilstrekkelig til å iverksette sperring. Sperringen og begrunnelsen for denne skulle ha vært varslet separat. Dette ble ikke gjort. Klageren gis medhold i at foretaket ikke har oppfylt lovens krav forut for sperringen av kredittkontoen i oktober 2020.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning og skal uttale:

Problemstillingen i denne saken er om foretaket varslet på forsvarlig vis om kundetiltak og om foretaket kunne sperre kredittkort og konto. Mindretallet er enig med flertallet i at foretaket har plikt til å gjennomføre kundetiltak etter hvitvaskingsloven og avvikle kundeforholdet, dersom vilkårene i hvitvaskingsloven § 24 foreligger. Mindretallet er også enig med flertallet i at sperringen og begrunnelse skulle ha blitt gitt i separate varsler og ikke i bare i brevet om kundetiltaket.

Klager hadde ikke lest melding i nettbank og foretakets svar før klagen ble fremmet til Finansklagenemnda. Klager har etter oppfordring, i forbindelse med saken for Finansklagenemnda, blitt gitt mulighet til svare på spørsmålene i kundetiltaket, men har ikke gjort det. Dette ble gjort som et tilbud til klager i stedet for avvisning. Det var tvil om saken skulle avvises, fordi klageren ikke først hadde forsøkt å løse saken med foretaket. Når klager ikke svarer nå heller, mener mindretallet at det ikke har vært mulig å gjennomføre kundetiltaket, og at kredittkortet fortsatt må være sperret. Materielt sett har det vært rettslig grunnlag for å sperre kredittkortet helt siden fristen for å svare på kundetiltakene løp ut. Selv om det er en feil ved det tidligere mangelfulle varsling om sperring, mener mindretallet under disse konkrete omstendigheter at feilen ikke kan tillegges avgjørende betydning for å oppheve sperringen. Klager har en annen bankforbindelse og har ikke benyttet kortet. Mindretallet mener at foretaket må få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

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