

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-745

28.8.2024

SpareBank 1 Østlandet

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Trygg konto – svindel – ikke-godkjente betalingstransaksjoner.

Kortholder ble svindlet av en person som utga seg for å være fra Europol. Kortholder hadde fått beskjed om at hans identitet hadde blitt benyttet til å utføre ulovlige handlinger. Kortholder fikk også opplyst at sikkerheten til hans ID-nummer var satt på spill, og at bankkontoen hans var hacket. Kortholder ble oppfordret til å overføre sine midler til en trygg konto. Kortholder avdekket deretter at han hadde blitt svindlet og fremsatte reklamasjon med krav om tilbakebetaling fra foretaket. Foretaket avviste ansvar og viste til at kortholder hadde godkjent transaksjonene og måtte holdes ansvarlig for tapet. Nemnda ga foretaket medhold i saken, men kom til at foretaket måtte betale forsinkelsesrenter.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 90 360

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for transaksjoner på totalt kr 90 360, foretatt som følge av svindel.

Kortholder har opplyst at han den 14.12.23 mottok en telefon fra en person som utga seg for å være fra Europol. Personen opplyste at kortholders identitet hadde blitt benyttet til å utføre ulovlige handlinger. Kortholder fikk også opplyst at sikkerheten til hans ID-nummer var satt på spill, og at bankkontoen hans var hacket. I tillegg var Europol i gang med å bygge en sak mot ham. Kortholder ble deretter oppfordret til å overføre sine midler til en "secured account". Totalt ble det overført kr 90 360.

Kortholder avdekket deretter at han hadde blitt svindlet og sendte en reklamasjon til foretaket den 18.12.23.

Foretaket avslo kortholders krav den 20.12.23.

Kortholder sendte inn klage til Finansklagenemnda den 26.12.23.

Foretaket har fremlagt dokumentasjon på at transaksjonene er godkjent ved bruk av 3D Secure.

Kortholder har anført at hans samtykke ble gitt under tvang og manipulasjon av svindlere. Dommen i "Olga-saken" slår fast at kundens bevissthet om pliktbrudd er avgjørende. Kortholder var uvitende og ble tvunget i situasjonen, slik at transaksjonene er å regne som uautoriserte. Foretaket har tilbakeføringsplikt, da tilbakeføringsplikten bør være betinget av kundens fravær av samtykke. I samsvar med presedensen i "Olga-saken".

Finansforetaket har anført at kortholder har gitt sitt samtykke til transaksjonene. Det følger av finansavtaleloven § 4-2 at transaksjonen er godkjent når kunden har gitt sitt samtykke til den. Det er uten betydning for spørsmålet om det foreligger samtykke etter finansavtaleloven § 4-2, at kortholder ble lurt til å tro at pengene skulle overføres til en trygg konto. Foretaket er derfor ikke ansvarlig etter finansavtaleloven § 4-30 første ledd. Tilbakeføringsplikten etter finansavtaleloven

§ 4-32 gjelder bare dersom kunden bestrider ansvar for en ikke-godkjent betalingstransaksjon. Fordi kortholder har gitt sitt samtykke til transaksjonene, foreligger det ingen tilbakeføringsplikt. Foretaket har vist til at PSD2 ikke pålegger foretak å dekke denne typen svindel. Foretaket har videre vist til flere rettskilder, blant annet EU-kommisjonens Q&A, Report from the commission to the European Parliament (datert 28.6.23), en dom fra Supreme Court som ble avsagt den 12.7.23, samt forarbeidene i Prop.92LS.

Avgjørelsen til sekretariatet bygger i sin helhet på Finansklagenemndas avgjørelse FinKN 2024-309. Det er ikke rettslig grunnlag for flertallets oppfatning om at samtykke forutsetter at kortholder forstår at det skjer en "betaling av penger til fordel for mottakeren". Uansett skiller nærværende sak seg fra faktum i FinKN 2024-309. Mindretallets syn i FinKN 2024-309 støttes også av en avgjørelse fra Finansklagenemnda i Sverige, i ARN 2019-08258.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemndas konklusjon i sakens hovedspørsmål er enstemmig, men med to ulike begrunnelser. I spørsmålet om tilbakeføring er det dissens.

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

Partene i saken er enige om at transaksjonene er ledd i svindel mot kontohaveren. Betalingene er gjennomført etter instruks fra svindleren. Innringeren oppga å være fra Europol. Han fortalte at kontohaverens identitet var blitt benyttet til ulovlige handlinger, og at bankkontoen hans var blitt hacket. Det ble opplyst at Europol var i ferd med å bygge en sak mot kontohaveren. Han ble oppfordret til å overføre pengene til en "sikker konto". Kontohaveren gjennomførte overføringene og godkjente dem med engangskode-app.

Foretaket viser til at de omtvistede betalingene er godkjent av kontohaveren med engangskode-app, og at de dermed er godkjent med kontohaverens gyldige samtykke etter § 4-2 første og andre ledd.

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 betalingstjenesteyteren. De omtvistede betalingene i denne saken er bekreftet med engangskode-app. Nemndas flertall legger til grunn at fremgangsmåten oppfyller kravet til avtalt form og måte for samtykke.

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

Finansklagenemnda har tidligere behandlet flere saker hvor kontohaveren er blitt oppringt av en svindler som har opplyst å være ansatt i finansforetaket eller i politiet, og som gjennom sosial manipulering har overbevist kontohaveren om at hans eller hennes penger på konto var utsatt for en umiddelbar risiko og derfor straks måtte overføres til en sikker konto. Sak FinKN 2024-309 ble behandlet i full nemnd med fem medlemmer. Et flertall på tre konkluderte med at kontohaveren ikke hadde gitt gyldig samtykke til betalingstransaksjonene, mens et mindretall på to konkluderte med at det forelå gyldig samtykke. I FinKN 2024-376 og 377 ble resultatet det samme med dissens 2-1. I FinKN 2024-494 fikk kontohaveren enstemmig medhold.

Den saken som nå er til behandling, skiller seg fra de nevnte sakene på flere måter. Kjernen i tidligere saker har vært at kortholderen er blitt utsatt for sosial manipulering av en svindler som oppgir å være politi eller ansatt i svindelofferets bank, og som opplyser at det er nødvendig at

kortholderen overfører penger for å sikre seg selv mot tap. I den saken som nå er til behandling, forklarer kontohaveren om trusler, press og tvang fra svindlerens side. Kontohaveren skal ha blitt fortalt at Europol var i ferd med å bygge en sak mot ham. Kontohaverens forklaring om press, tvang og uriktige opplysninger om politisak er ikke av en slik karakter at samtykket til de omtvistede transaksjonene er ugyldig etter avtalelovens regler om tvang eller svik. Når trusler om politisak har medvirket til kontohaverens overføringer, skiller saken seg sterkt fra andre saker om overføring til trygg konto. Nemndas flertall forstår det også slik at de pengeoverføringene som kontohaveren gjennomførte, gikk via Wise til en konto i Thailand. Dette harmonerer dårlig med behov for overføring til en trygg konto. Til tross for den underliggende svindelen har kontohaveren etter flertallets syn gitt gyldig samtykke til betalingstransaksjonene etter § 4-2.

Når kontohaveren etter reglene i § 4-30 bestrider å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon, følger det av § 4-32 at foretaket straks, og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen, skal tilbakeføre beløpet til kortholderens konto. Unntak fra dette gjelder etter § 4-32 andre ledd dersom foretaket har rimelig grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra kontohaverens skriftlige innsigelse bringer saken inn for Finansklagenemnda. Kontohaveren krysset i egenklæring til foretaket datert 18.12. 23 av for "Jeg erklærer herved at jeg aldri utførte eller ga tillatelse til at overnevnte transaksjoner kunne belastes mitt kort". Foretaket har ikke oppfylt plikten til tilbakeføring, og har heller ikke anført rimelige grunner for mistanke om svik og brakt saken inn for nemnda innen fire uker. Foretaket må betale forsinkelsesrenter av det omtvistede beløpet på kr 90 360 fra 20.12.23 og frem til nemndas avgjørelse i saken, jf. § 4-32 første og andre ledd.

Nemndas mindretall, Monica Ervik, bemerker:

Mindretallet er enig i at kortholder har samtykket til betalingstransaksjonene, men er ikke enig i flertallets begrunnelse.

Slik mindretallet ser det, kan det ikke oppstilles et skille mellom ulike typer betalingstransaksjoner i de tilfeller hvor kortholder har blitt manipulert til å godkjenne en transaksjon, herunder at det vil kunne foreligge gyldig samtykke i noen av disse tilfellene, men ikke i andre, basert på hvordan kortholder har blitt manipulert. Det relevante vurderingstemaet etter finansavtaleloven § 4-2 må være om pengene har gått til den mottaker og med det beløp som kortholder selv har oppgitt i betalingsinstruksjon til foretaket.

Videre er ikke mindretallet enig i at foretaket har brutt tilbakeføringsplikten. For at tilbakeføringsplikten skal gjøre seg gjeldende, må det være tale om en ikke-godkjent betalingstransaksjon. Dette følger klart av ordlyden i finansavtaleloven § 4-32. I EU-domstolens behandling av tilbakeføringsreglene er det lagt til grunn at det er avgjørende å klassifisere en transaksjon som enten godkjent eller ikke-godkjent, før det kan tas stilling til tilbakeføringsplikten (sak C-361/21 Beobank). Med henvisning til forannevnte avgjørelse inntas tilsvarende synspunkt om tilbakeføringsplikten etter finansavtaleloven § 4-32 i artikkel i Jussens Venner "Ansvar og egenandeler ved ikke godkjente betalingstransaksjoner etter finansavtaleloven". På s. 96 i artikkelen konkluderes det med at "(a)ntakelig vil det derfor ikke være brudd på tilbakeføringsplikten dersom det ved den materielle behandlingen i en domstol eller nemnd konkluderes med at transaksjonen var godkjent".

Mindretallet er etter dette ikke enig i at foretaket har brutt tilbakeføringsplikten. Foretaket kan derfor heller ikke holdes ansvarlig for forsinkelsesrenter av beløpet.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold, men må betale forsinkelsesrenter som angitt ovenfor.

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