Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-985

31.10.2024

Nordea Bank Abp, filial i Norge

Utlån

Oppsigelse av kredittkortavtale – sperring av kort – ansvar for transaksjoner.

Klager refinansierte sin kredittkortgjeld og ba foretaket om å avslutte hans kredittkortavtaler i forbindelse med innbetalingen fra hans nye bank. Klager benyttet kortet til to transaksjoner før foretaket sperret kredittkortene. Klager nytt kort som han benyttet til to transaksjoner etter at det andre kortet var blitt sperret. Klager anførte at han ikke var pliktig til å dekke kostnadene for transaksjonene, fordi foretaket ikke hadde sperret kortene raskt nok. Foretaket avviste at klager kunne unnlate å betale, fordi klager selv hadde benyttet kredittkortene til tross for sin kjennskap til at kredittkortavtalene skulle avsluttes. Foretaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 13 213,58

Saksfremstilling

Saken gjelder klagers krav om erstatning for fire kredittkorttransaksjoner.

Klager har hatt to kredittkort hos foretaket. Foretaket mottok et brev fra SpareBank 1 hvor de hadde fått fullmakt fra klager den 4.3.24:

> [NN] gir SpareBank 1 Kreditt AS fullmakt til å innhente konto- og KID-nummer, innfri saldo
>
> og si opp mine kredittkort og lån som inngår i ny avtale om refinansiering.
>
> Eventuelle kredittrammer skal avsluttes i sin helhet.
>
> Dersom det gjenstår en restsaldo etter innfrielse, skal sluttfaktura sendes meg.

Den 7.3.24 mottok foretaket kr 15 210,41 av SpareBank 1 Kreditt AS. Klager benyttet kredittkortet den 8.3.24 til å gjennomføre to transaksjoner til MoonPay. Samme dag ble kredittkortene sperret av foretaket. Denne dagen bestilte klager nytt kredittkort som han benyttet til to transaksjoner 14.3. Klager anfører at han ikke skal betale restsaldoen på totalt kr 7 090. Per 31.3.24 var saldoen på kr 13 213,58.

Klager har anført at alle andre banker sperret hans kort samme dag, eller dagen etter, den 5.3.24. Foretaket var pliktig til å sperre kredittkortet. Foretaket har ikke gjort det de er forpliktet til. At foretaket har dårlige rutiner, eller valgte å ikke sperre kortene, kan ikke medføre at forbrukeren skal bære tapet. Forbrukeren ville ikke havnet i en slik situasjon dersom foretaket hadde overholdt sine plikter. Det som er lagt til grunn av sekretariatet stemmer ikke. Første transaksjon ble utført hele sju dager etter at det var innbetalt. Foretaket har plikt til å sperre kredittkortet øyeblikkelig: Foretaket fikk brev av SpareBank 1 i god tid og valgte å ikke sperre kortet. Kundebehandleren i foretaket bestilte nytt kredittkort og gjenåpnet kredittkortet.

Finansforetaket har anført at transaksjonene ble utført av klager, selv om han visste at det var en pågående prosess for refinansiering. Etter fullmakten fra klager, kan restsaldo faktureres. Klager har selv utført transaksjonene, og foretaket har fulgt rutinen for sperring av kort i forbindelse med

refinansieringen. Klager er selv skyldig det utestående beløpet på kredittkortene, og foretaket er ikke ansvarlig for hans disposisjoner. Foretaket mener det ikke ble gjort noe feil i forbindelse med sperring av kredittkortet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Det fremgår av fullmakten fra klager 4.3.24 at eventuelle kredittrammer skal opphøre, og at sluttfaktura skal sendes klager ved en eventuell restsaldo på kredittkortene.

Nemnda visert til at transaksjonene 8.3.24 ble foretatt samme dag som banken sperret kortet. Som svar på brev fra Finansklagenemnda Bank til foretaket 9.9.24, har banken opplyst at transaksjonene 8.3. ble foretatt før kortet ble sperret, men først bokført 11.3. Banken har imidlertid ikke besvart spørsmål fra Finanstilsynet om hvorfor klagers kort ble belastet for to transaksjoner 14.3.24.

Klager har fremlagt kopi av chatlogg med banken som viser at han 8.3. bestilte nytt kort av kundebehandler. Han har gjort gjeldende at dette kortet ikke var sperret før neste 14 dager etter at Sparebank 1 hadde innfridd gjelden.

Basert på det som er opplyst i saken, innebærer det etter nemndas oppfatning en svikt i bankens rutiner når klager fikk nytt kredittkort etter at hans kredittavtale med banken var sagt opp.

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Knut Bjerve, bemerker:

Det fremgår av klagers fullmakt til Sparebank 1 om refinansiering av klagers gjeld til foretaket, at sluttfaktura skulle sendes klager ved en eventuell restsaldo på kredittkortene. Foretaket har følgelig opptrådt i samsvar med den fullmakten klager selv hadde gitt foretaket. Selv om det foreligger en svikt i bankens rutiner, var det etter nemndas vurdering kritikkverdig av klager å bestille nytt kort og benytte dette i strid med den fullmakten han selv hadde gitt. Etter nemndas oppfatning kan de påberopte sviktene i bankens rutiner, herunder at det tok noe lengre tid å sperre kortet for videre bruk enn andre banker, ikke medføre at foretaket holdes ansvarlig for transaksjonene.

Nemndas mindretall, Kristoffer Sørlie, er kommet til et annet resultat og bemerker:

Det følger av finansavtaleloven § 3-49 at finansforetaket "er ansvarlig for økonomisk tap som er forårsaket av at tjenesteyteren ikke har oppfylt sine plikter etter § 3-1 første ledd, og som tjenesteyteren med rimelighet kunne forutse som en mulig følge av pliktbruddet". Det følger av § 3-1 at finansforetaket skal "opptre faglig forsvarlig ut fra de plikter som gjelder for tjenesten, og det som ellers er avtalt". Det følger av lovens forarbeider Prop. 92 LS (2019–2020) s. 349 at "i hovedsak er paragrafen en ren kodifisering av den ulovfestede handlenormen i det såkalte profesjonsansvaret, slik det er blitt fastlagt av Høyesterett, og dermed en videreføring av gjeldende rett. Det dreier seg om en rettslig standard, som vil kunne utvikle seg i tråd med samfunnsutviklingen".

Foretaket har til tross for forespørsel ikke ønsket å utdype hva som konkret fremgår av deres rutiner knyttet til sperring av kort i en slik refinansieringsprosess som ble iverksatt her. Om det foreligger et konkret brudd på rutinen, når det gjelder tidspunktet for den opprinnelige sperringen, fremstår dermed som uklart. Mindretallet mener i likhet med flertallet at det uansett må anses som en rutinesvikt, og at det må betraktes som et brudd på faglig forsvarlig handlemåte, at klager fikk innvilget nytt kredittkort umiddelbart etter at refinansieringsprosessen ble iverksatt.

Mindretallet er derfor av den oppfatning at foretaket i utgangspunktet er erstatningsrettslig ansvarlig, jf. finansavtaleloven § 3-49.

Mindretallet er videre av den oppfatning at klageren klart har medvirket til tapet gjennom sin handlemåte, der han med viten og vilje benyttet seg av tilgjengelige midler på kortet/kontoen, samt iverksatte bestilling av nytt kort, etter at refinansieringsprosessen var iverksatt. Ved vurderingen av om skadelidtes medvirkning skal føre til full avkortning eller ikke, mener mindretallet at det må vektlegges at det er viktig at banken følger sine rutiner ved denne type refinansiering, da det kan være snakk om kunder som er sårbare og har økonomiske problemer. Mindretallet mener at klagerens medvirkning er betydelig og klanderverdig i denne situasjonen, men at foretaket som følge av sin handlemåte likevel bør være ansvarlig for 20 % av tapet.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).