

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-1023

21.10.2025

Skue Sparebank

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Oppringt av investeringsrådgiver – samtykke – ugyldighet.

Kontohaver kjøpte Bitcoin i 2017. I 2024 ble kontohaver oppringt fra et ukjent nummer, av en innringer som over tid opparbeidet seg et tillitsforhold til kontohaver. Innringeren opplyste at kontohaver nå hadde kr 2,7 millioner utestående i Bitcoin, og at han kunne hjelpe henne med å realisere gevinsten. Kontohaver ble forledet til å gi innringeren tilgang til å fjerne styre telefonen hennes via AnyDesk. Som en følge av dette ble kr 700 000 overført fra kontohavers flexilån til hennes brukskonto, og deretter overført til kontoer i andre finansforetak. Foretaket holdt kontohaver ansvarlig for tapet. Kontohaver anførte at disposisjonen ved å ta ut penger av flexilånet var ugyldig, og at kontohaver uansett ikke hadde samtykket til transaksjonene ut av brukskontoen hennes. Saken ble avvist fra behandling. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 700 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tap etter at kontohaver ble svindlet.

Kontohaver har opplyst at hun kjøpte Bitcoin i 2017. Kontohaver mottok på et tidspunkt før mars 2024 en telefon fra et ukjent nummer. Innringeren klarte i løpet av en periode å opparbeide seg et tillitsforhold til kontohaver. I løpet av denne perioden fikk innringeren vite at kontohaver hadde investert i Bitcoin. Vedkommende skal deretter ha fortalt kontohaver at hun nå hadde kr 2,7 millioner utestående i Bitcoin, og at han skulle hjelpe henne med å realisere pengene. For å få hjelp til å få utbetalt gevinsten, ble kontohaver instruert til å laste ned skjermdelingsprogrammet AnyDesk. Kontohaver har i reklamasjonen til foretaket og i politianmeldelse opplyst at hun videre ble instruert til å oppgi blant annet BankID-informasjon og personlig passord over telefon. Som en følge av dette ble det den 5.3.24 overført kr 700 000 fra kontohavers flexilån til hennes brukskonto. Deretter ble det gjennomført to transaksjoner på totalt kr 700 000 til kontoer i andre finansforetak. Pengene har senere blitt overført til plattformen WorldPay. I dagene etter svindelen ble kontohaver konstant oppringt av innringeren, som informerte om at han kunne overføre pengene tilbake til kontohaver. Det ble ikke gjennomført ytterligere transaksjoner. Kontohaver har opplyst at svindlerne også misbrukt hennes informasjon til å søke lån i mange forskjellige finansforetak.

Kontohaver reklamerte skriftlig til foretaket den 10.4.24. Reklamasjonen ble fylt ut den 22.3.24. Foretaket avviste reklamasjonen den 15.5.24. Kontohaver har anmeldt forholdet. Foretaket har opplyst at overføringene har skjedd fra samme faste IP-adresse som kontohaver har benyttet tidligere.

Foretaket har oversendt en erklæring fra en rådgiver ved foretaket datert 4.7.24. Rådgiveren opplyser at kontohaver i telefonsamtale den 7.3.24 opplyste at hun kun oppga sitt personnummer

og kontonummer for at en person som kalte seg «Tony» kunne hjelpe henne via hennes PC med å få utbetalt kr 2 millioner fra Binance. For at Tony skulle kunne hjelpe, måtte kontohaver godkjenne bruk av AnyDesk. Det følger videre av erklæringen at kontohaver bekreftet at hun måtte innbetale midler for å få utbetalt innestående fra Binance, og at kontohaver bekreftet dette med egen BankID.

Foretaket opplyste den 26.8.24 at kontohaver har avgått med døden. Dødsboets fullmektig har opplyst at kontohaver ved innsendelsen av klagen til Finansklagenemnda var svært syk og diagnostisert med Frontotemporal demenssykdom, som gjorde at hun ikke var i stand til å gjenfortelle detaljert forholdene rundt svindelen. Dødsboets representant har oversendt en legeerklæring datert 17.6.24 og har opplyst at denne beviser at kontohaver hadde tydelige symptomer på demenssykdom samt forandringer i hjernen allerede i oktober 2023. Det er videre oversendt en legeerklæring datert 17.7.24. Det følger av denne at kontohaver fikk diagnosen frontotemporallappdemens, og at hun hadde en gradvis og snikende kognitiv endring over syv år, og at det det siste ¾ året progredierte raskt til en alvorlig demens.

Foretaket har opplyst at kontohaver også tidligere har blitt utsatt for svindel. Kontohaver ble utsatt for svindel den 7.10.23, etter å ha trykket på en lenke som var svindel. Foretaket tilbakekalte kontohavers BankID den 9.10.23 og gjennomførte et møte med kontohaver der det ble presisert at hun ikke måtte trykke på ukjente lenker. Kontohaver fikk tilbake BankID den 18.10.23.

Kontohaver bestrider å være ansvarlig for tapet. Saken er egnet for skriftlig behandling og er tilstrekkelig opplyst til at Finansklagenemnda kan fatte en avgjørelse. Det vil neppe fremkomme ny og avgjørende informasjon gjennom eventuell muntlig vitneførsel.

Det må først tas stilling til gyldigheten av kravet, altså om kontohaver er ansvarlig overfor foretaket for disposisjonen om å ta ut penger av Flexlånet. Spørsmålet om avtalebinding har betydning for kontohavers rett til tilbakeføring. Oppsettet er i samsvar med Finansklagenemndas egen praksis, se avgjørelsen FinKN 2020-670. Prinsipalt anføres at disposisjonen om å ta ut penger av flexilånet er ugyldig som følge av falsk. Kontohaver har aldri samtykket til at kredittrammen skulle benyttes, og transaksjonen er dermed ikke autorisert av henne. Kontohaver ble manipulert til å tro at svindler skulle hjelpe henne med å få ut gevinst fra kryptoinvesteringer. Disposisjonen stemmer ikke overens med kontohavers forutsetning for autentisering. Foretakets opplysninger om at kontohaver overførte midler kun med et formål om å få utbetalt investeringen stemmer ikke med kontohavers reklamasjon.

Subsidiært anføres at disposisjonen om å benytte rammekreditten er ugyldig som følge av alvorlig sinnslidelse. Kontohaver er ikke avtalerettslig forpliktet til å nedbetale kreditten samt renter og omkostninger. Kontohaver fikk påvist demens. Kontohavers tilstand på svindeltidspunktet å karakteriseres som en alvorlig sinnslidelse. Kontohavers vurderinger på det aktuelle tidspunktet må sies å ha vært påvirket og motivert av sykdommen hennes.

Atter subsidiært, under forutsetning av at disposisjonen om å benytte rammekreditten er gyldig, anføres at foretaket er ansvarlig for transaksjonene på totalt kr 700 000 ut av kontohavers konto. Kontohaver har ikke samtykket til betalingene. Kontohaver ga i god tro ekstern tilgang til telefonen sin etter at hun var innlogget i nettbanken. Hun forsto ikke hva som foregikk på telefonen hennes og skjønnte ikke konsekvensene av å gi fra seg BankID-informasjon. Betalingene var ikke i samsvar med kontohavers formål og instruks. Kontohaver delte BankID-opplysninger for at svindler skulle hjelpe henne med å realisere gevinst. Kontohaver har aldri ment å foreta betalinger av egne penger til fordel for svindler. Kontohaver har ikke opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig. Foretaket har ikke overholdt tilbakeføringsplikten.

Atter subsidiært anføres at foretaket er erstatningsansvarlig for tapet som følge av brudd på foretakets omsorgsplikt. Foretaket tok ikke tilstrekkelige grep for å avverge svindelen. Kontohaver har blitt svindlet før, for mindre beløp. Til tross for dette har foretaket ikke gjort annet enn å gi kontohaver en muntlig advarsel med informasjon om det som står i foretakets BankID-avtale, samt suspendert BankID i kortere perioder. Den siste gangen dette skjedde var i underkant av to uker før den omtalte svindelen 5.3.24. Foretaket skal ha gjennomgått vilkår i BankID-avtalen i telefonsamtale med kontohaver noen dager før svindelen. Dersom kontohaver ikke hadde fått tilbake BankID, hadde ikke svindelen skjedd. Det burde vært klart for foretaket at en muntlig advarsel ikke var tilstrekkelig til å synliggjøre for kontohaver hvilken risiko deling av BankID innebar. Foretaket burde satt inn konkrete avvergingstiltak for å hindre at kontohaver ble utsatt for svindel. Det at pengene ble overført ut av kontohavers formuesfære så kort tid etter at pengene fra Flexilånet ble tatt ut, burde satt i gang varsellamper hos foretaket.

Finansforetaket anfører at saken bør avvises da det ikke lenger foreligger tvist mellom sakens parter om forpliktelser etter finansavtaleloven, da kontohaver er død. Saken bør videre avvises da den reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for nemndas skriftlige behandlingsform. De fremlagte erklæringene om kontohavers helsetilstand er generelle og gir ikke noen nærmere indikasjon knyttet til kontohavers mentale kapasitet og tilstand på transaksjonstidspunktet.

Subsidiært anfører foretaket at kontohaver er ansvarlig for de omstridte transaksjonene. Kontohaver har godkjent og samtykket til transaksjonene etter eget ønske om å oppnå gevinst. Kontohaver har i tidsnær samtale med foretaket opplyst at hun fikk forklart at hun måtte betale et beløp for å få tilbake pengene og bekreftet at hun selv autoriserte betalingen ved bruk av BankID. Kontohaver var kjent med at det skulle foretas en betalingstransaksjon. Det kom ikke frem at sikkerhetsanordninger knyttet til betalingsinstrumenter er lurt fra kontohaver eller at hun har oppgitt dette til uvedkommende. Dette har kontohaver også formidlet til foretaket om at hun ikke har gjort. Det legges til grunn at kontohaver ikke bestred at hun har benyttet sin BankID på det aktuelle tidspunktet, og at hun selv foretok overføringen med et formål om å få utbetalt investeringen i Bitcoin.

Foretaket mottok i etterkant av hendelsen informasjon om at kontohaver var blitt dement. Det foreligger ingen indikasjon av dokumentasjon på at kontohaver som kunde ikke var i stand til eller hadde kontroll på å håndtere sitt kundeforhold. Det forelå heller ingen dokumentasjon på dette i folkeregisteret på hverken fremtidsfullmakt eller vergemål.

Kontohaver har ikke sannsynliggjort at hun hadde en kvalifisert svekkelse eller ikke var i stand til å forstå innholdet i og konsekvensene av sine disposisjoner. Det foreligger i alle tilfeller ikke årsakssammenheng mellom en eventuell alvorlig sinnslidelse og de aktuelle disposisjonene. Samtykket er ikke ugyldig etter vilkårene om alvorlig sinnslidelse.

Atter subsidiært anføres at kontohaver forsettlig har misligholdt sine plikter etter finansavtaleloven § 4-23 (1). Kontohaver var bevisst pliktbruddet. Foretaket har i telefonsamtale med kontohaver forut for svindelen eksplisitt informert om at BankID-detalljer skal holdes hemmelig. I alle tilfeller har kontohaver opptrådt grovt uaktsomt.

Foretaket har overholdt tilbakeføringsplikten. Kontohaver har samtykket til transaksjonene. Det at kontohaver i ettertid endrer forklaring utløser etter foretakets syn ikke en tilbakeføringsplikt, når det fra tidligere er bekreftet fra kunde at vedkommende har godkjent de aktuelle transaksjonene.

Foretaket bestrider at det foreligger brudd på omsorgsplikten. Regelverket oppstiller ikke en plikt til å avdekke at kundens betalingsinstruksjon er kommet i stand som følge av svindel. Derfor kan det forutsetningsvis ikke oppstilles en plikt til å forhindre at slike transaksjoner gjennomføres.

Regelverket forutsetter at foretaket skal gjennomføre transaksjoner som er satt i verk av kunden. Foretaket er ikke enig i at transaksjonene er av en slik karakter at foretaket burde ha automatisk og simultant sperret konto eller BankID, eller stanset overføringene. Det er ikke tale om overføringer over en lengre tidsperiode hvor foretaket kunne ha grepet inn. Den tidligere svindelen kontohaver var utsatt for ga ikke grunn til å ikke gjenåpne BankID.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Monica Ervik, bemerk:

Finansklagenemnda er et utenrettslig tvisteorgan med forenklet saksbehandling som treffer sine vedtak om de rettsspørsmål klagen gjelder på grunnlag av sakens skriftlige dokumenter. Nemnda kan avvise en sak dersom den ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet, jf. Finansklagenemndas vedtekter pkt. 4.1. d). Denne avvisningsregelen er i samsvar med lov om godkjenning av klageorganer for forbrukssaker § 14 første ledd bokstav f). Det forutsettes i lovens forarbeider at avvisningsregelen også kan benyttes «der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål», jf. Prop. 32 L (2015-2016) pkt. 10.6.1.3.

Flertallets vurdering er at denne saken reiser bevissspørsmål som det er vanskelig å avklare på grunnlag av skriftlig saksbehandling. Dette gjelder blant annet hvorvidt kontohaver mente å gjennomføre betalingene tatt i betraktning hennes helsetilstand på tidspunktet disse ble foretatt. Denne saken vil, slik flertallet ser det, kunne bli bedre opplyst ved behandling for de alminnelige domstolene. Flertallets konklusjon er på denne bakgrunn av klagen ikke tas til realitetsbehandling.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerk:

Mindretallet mener klagen må realitetsbehandles iallfall når det gjelder spørsmålet om foretaket må tilbakebetale etter reglene i finansavtaleloven kapittel 4 IV, og at klageren må gis medhold i det spørsmålet. Terskelen for å avvise skal være høy for avvisning etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f), jf. ordlyden «særlig» og Prop. 32 L (2015–2016) pkt. 10.6.1.3 og 22.

Saken gjelder to transaksjoner på kr 350 000 hver, som begge ble utført den 5.3.25 kl. 12. En betalingstransaksjon er godkjent dersom kontohaveren har gitt sitt samtykke til at transaksjonen gjennomføres, jf. finansavtaleloven § 4-2 første ledd. Det er ikke bestridt at de omtvistede betalingene er gjennomført som ledd i svindel mot kontohaveren. Svindel innebærer ikke uten videre at betalingene ikke er gjort med kontohaverens gyldige samtykke.

Svindelen foregikk ved at klager ble overbevist om at hun hadde over kr to millioner utestående i Bitcoin som hun fikk bistand til å få utbetalt. Hun ble blant annet instruert til å laste ned skjermdelingsprogrammet AnyDesk. I reklamasjonene fremgår det at hun oppga BankID-opplysningene til svindlerne på telefon, og de gjennomførte transaksjonene ved fjernstyring. Foretaket har fremholdt at klageren med dette endret forklaring, siden hun i første samtale med dem skal ha bekreftet at hun måtte innbetale midler for å få utbetalt innestående fra Binance, og at hun hadde bekreftet dette med egen BankID. Det svekker bevisverdien av den sistnevnte forklaringen at den ikke fremgår av tidsnær dokumentasjon, som en telefonlogg, men består i en erklæring som er skrevet ned flere måneder etter reklamasjonen. Et ikke uvanlig scenario i denne type manipulerende svindel er imidlertid at offeret blir lurt til å betale et lite beløp for å kunne få utbetalt den store gevinsten. I så fall dekker ikke samtykket mer enn det beløpet offeret trodde det skulle betale.

Det er tvil omkring hvordan svindelen foregikk. Foretaket har imidlertid bevisbyrden for at klageren samtykket til transaksjonene, og det følger av § 3-7 fjerde ledd at det kreves kvalifisert sannsynlighetsovervekt for å bevise at en forbruker har samtykket til en betalingstransaksjon. Utfra svindelsituasjonen som kontohaveren sto i, der svindleren var aktiv med fjernstyring av kontohaverens PC, mener mindretallet at det må legges til grunn at klageren ikke godkjente de to transaksjonene på kr 350 000. Mindretallet har lagt noe vekt på at klageren etter alt å dømme var dement på transaksjonstidspunktet, jf. legeerklæringen datert 17.6.24, og at det derfor fremstår som mer sannsynlig enn ellers at hun faktisk ikke forstod hva som foregikk.

Klageren har erkjent at hun lot svindleren fjernstyre datamaskinen, og at hun oppga BankID-opplysningene til ham over telefon. Det fremstår grovt uaktsomt, og klageren må derfor dekke en egenandel på kr 12 000, jf. § 4-30 tredje ledd.

Mindretallet ser ingen grunn til å mistenke svik fra klageren, siden hun etter alt å dømme var utsatt for en svindel. Foretaket må uansett tilbakeføre betalingen etter § 4-32.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).