Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-1096

4.11.2025

Sparebanken Øst

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Ansvar for korttransaksjoner – oppringt av svindlere – samtykke – forsett – grov uaktsomhet.

Kortholder ble oppringt av noen som utga seg for å være fra foretaket. Det ble opplyst at hun var utsatt for svindel. Kortholder oppga kortdetaljer for å stoppe svindelen ved å utføre noen transaksjoner på hennes konto. Kortholder bekreftet med BankID, selv om hun først forsøkte å si imot kravet. Som følge av dette ble det gjennomført fire transaksjoner til to ukjente brukersteder. Kortholder reklamerte til foretaket. Foretaket anførte at det ikke forelå ansvar. Prinsipalt anførte foretaket at kortholder hadde samtykket til transaksjonene, subsidiært at hun hadde opptrådt forsettlig i strid med sine forpliktelser, og atter subsidiært at hun hadde opptrådt grovt uaktsomt. Klager fikk delvis medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 49 900

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for fire transaksjoner på til sammen kr 49 900 til brukerstedene Mercuryo og revolutie den 17.4.24.

Den 17.4.24 ble kortholder oppringt av en person som oppga å være fra foretaket. Svindelen forklarte at det var oppdaget forsøk på svindel fra kortholder konto, og at han trengte opplysninger i den forbindelse. Svindleren spurte om kortholder hadde handlet på Temu, noe hun bekreftet.

For å stoppe svindelen ble kortholder bedt om å oppgi kortnummer, CVC-nummer og utløpsdato på kortet. Kortholder oppga disse opplysningene til svindleren. Svindleren opplyste deretter at han måtte utføre noen transaksjoner fra hennes konto for å stoppe svindelen. Kortholder har videre forklart at det kom flere varsler fra BankID som hun deretter bekreftet. Kortholder har forklart at hun forsøkte å si imot svindleren, men at mannen virket truende og overbeviste om at det var nødvendig med å opplysningene for å stanse svindelen. Hun fikk også beskjed om at hun ikke måtte logge inn på sin bankkonto så lenge han holdt på med transaksjonene.

Fire transaksjoner på til sammen kr 49 900 ble gjennomført hhv. kl. 12:30, 12:39, 12:41 og 12:43. Transaksjonene ble godkjent med BankID på mobil, i tillegg til at de var bekreftet med SMS.

Kortholder har opplyst at både hun, hennes mann og hennes datter forsøkte å kontakt foretaket da hun oppdaget at det var gått transaksjoner ut av konto. De oppnådde imidlertid ikke kontakt med foretaket.

Kortholder reklamerte til foretaket. Foretaket holdt i første omgang kortholder ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, tilbakeførte beløpet og sendte saken til Finansklagenemnda. Underveis i saksbehandlingen endret foretaket standpunkt og holdt klager ansvarlig for transaksjonene.

Kortholder har anført at foretaket må holdes ansvarlig for transaksjonene. Hun har ikke samtykket til transaksjonene, men ble utsatt for svindel og overbevist om at noen hadde gjennomført en transaksjon fra hennes konto. Hun ble overbevist om at vedkommende skulle stanse den pågående svindelen og derfor hadde behov for hennes sikkerhetsinformasjon. Svindleren kjente allerede til transaksjoner på hennes konto, noe som skapte tillit. Samtidig var han svært truende. Hun gjorde derfor som han sa, til tross for at hun etter hvert ble i tvil om at det hele var svindel. Klager mener det må vektlegges til hennes fordel at det var svært vanskelig å komme i kontakt med foretaket på telefon underveis.

Finansforetaket anførte i første omgang at kortholder hadde opptrådt grovt uaktsomt i sin manglende beskyttelse av sin sikkerhetsinformasjon. Hun kunne derfor holdes ansvarlig for en egenandel på kr 12 000. Senere har foretaket endret standpunkt og anført at kortholder prinsipalt har samtykket til transaksjonen ved å godkjenne varslene som kom opp på hennes telefon. Subsidiært har hun oppgitt opplysninger forsettlig i strid med sine forpliktelser, atter subsidiært er det anført grov uaktsomhet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Kristoffer Sørlie, bemerker:

Spørsmålet er om foretaket kan holdes ansvarlig for de fire transaksjonene på til sammen kr 49 900. Flertallet tar først stilling til om kortholder har samtykket til transaksjonene, jf. finansavtaleloven § 4-2.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger flertallet til grunn at kortholder ikke la inn betalingene selv, men at dette ble gjort av svindleren. Saken skiller seg ved dette fra saker om «sikker konto» svindel som banken har vist i FinKN 2024-746. Kortholder fikk isteden beskjed om at svindleren måtte gjennomføre transaksjoner på hennes konto for å stanse svindelen. Kortholder bekreftet etter press fra svindleren betalingene ved at hun bekreftet forespørslene som kom opp på hennes telefon fra BankID på mobil.

Flertallet anser at hendelsesforløpet er en form for såkalt «Olga-svindel», der transaksjonene anses autorisert av kortholder, jf. finansavtaleloven § 4-30 første ledd. Etter flertallets oppfatning har klager ikke samtykket til transaksjonene, jf. finansavtaleloven § 4-2. At kortholder bekreftet varsler som kom opp på hennes telefon om betalinger fra BankID påmobil, endrer ikke dette, jf. FinKN 2024-838:

> Flertallet vil bemerke at bruken av BankID, og eventuelt også svar på SMS, fant sted mens kontohaveren var på telefonen med svindleren, med det formål å avverge en annen svindel mot henne. Flertallet kan ikke konkludere med at tekst på skjermen i seg selv innebærer samtykke til betalingstransaksjonen.

Flertallet viser videre til uttalelsen i FinKN 2024-272:

> Kontohaveren har i tillegg til å gi fra seg sikkerhetsinformasjon også godkjent betalingen med sin BankID på mobil. Godkjenningen gjaldt betaling av kr 100 000 til oppgitt kontonummer. Kontohaveren forklarer at hun av svindleren ble fortalt at betalingen ikke var reell, men at den var en test for å bekrefte at det var riktig konto som skulle sperres. Flertallet legger denne forklaringen til grunn. Når kontohaverens forutsetning for å bruke sin BankID ikke var å gjennomføre en reell betaling, men å unngå konsekvenser av et angivelig ID-tyveri, mener flertallet, under en viss tvil, at kontohaverens godkjenning med BankID på mobil ikke innebar gyldig samtykke til betalingen etter § 4-2 første og andre ledd.

Kortholder ble også i saken her manipulert til å tro at hun ble oppringt fra foretaket og fikk opplyst at hun var utsatt for svindel. Det er ikke klart hva svindleren sa, men flertallet kan ikke, slik denne saken er opplyst, legge til grunn at kortholder har forstått og ønsket å bekrefte de konkrete

betalingene til et kontonummer utenfor banken. Foretaket er derfor etter flertallets oppfatning i utgangspunktet ansvarlig for transaksjonene, jf. finansavtaleloven § 4-30 første ledd.

Foretaket har subsidiært gjort gjeldende at klager oppgitt opplysninger forsettlig i strid med sine forpliktelser om å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig sikkerhetsinformasjon, jf. finansavtaleloven § 4-23 første ledd, og derfor selv ansvarlig for tapet, jf. § 4-30 fjerde ledd og jf. HR-2022-1752-A.

Paragraf 4-30 fjerde ledd har slik ordlyd:

> Kunden svarer for hele tapet dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har misligholdt sine plikter slik at kunden måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbruk.

Klager har forklart at hun forsøkte å «stå i mot», men «ga etter», fordi hun opplevde svindleren truende. Hun sjekket nærmest umiddelbart etter at bevegelsene på konto og oppdaget at det var penger på vei ut. Hun forsto da at hun var blitt svindlet.

Foretaket har vist til at kortholders forsøk på «å stå imot» å følge svindlerens oppfordring, som utgangspunkt viser at hun var kjent med plikten til å ta alle forholdsregler for å beskytte sikkerhetsinformasjonen. Flertallet er enig i dette. Etter flertallets oppfatning må årsaken til at hun handlet i strid med sine plikter etter avtalen med banken, være at hun ble sterkt presset. Det er ikke klart hva truslene gikk ut på, men det er nærliggende at hun ble forespeilet å lide et tap dersom transaksjonene ikke ble gjennomført. Det fremgår ikke opplysninger utover at dette var utgangspunktet for samtalen med svindleren.

Finansklagenemnda har vurdert flere saker som gjelder forsett der kortholder har vært i tvil mens svindelen foregår. Nemnda har i disse sakene etter en konkret vurdering av sakens konkrete omstendigheter, kommet til ulikt resultat. Etter flertallets oppfatning har saken som nå er til behandling, størst likhet med FinKN 2022-1020. Dette skyldes at svindleren også i den saken overbeviste kontohaver om at han representerte banken, og at han skulle stanse svindelen ved hjelp av transaksjoner klager måtte godkjenne. Klager har videre i begge sakene under noe tvil oppgitt sine sikkerhetsopplysninger.

I FinKN 2022-1020 uttalte flertallet:

> Selv om klageren forklarer at han i første omgang var i tvil om han skulle gi de opplysningene svindleren ba om, kan flertallet ut fra bevisene i saken ikke legge til grunn at klageren har vært seg bevisst at han handlet i strid med avtalevilkårene da han ga fra seg sikkerhetsopplysninger fra sin BankID til en person som han oppfattet var fra bankenes sikkerhetssentral. Den aktiveringskoden som klageren mottok på sin mobiltelefon, var en del av svindelen. Klageren ble, til tross for tvil også om å oppgi denne, overbevist av svindleren om at han måtte oppgi koden for å hindre mistenkelig aktivitet på kontoen. Meldingen på mobiltelefonen om at koden var hemmelig og ikke måtte oppgis til andre, heller ikke til banken, er i lys av svindlerens overbevisende utsagn ikke tilstrekkelig til at flertallet anser det bevist at klageren var seg bevisst pliktbruddet. Flertallet konkluderer med at det ikke er grunnlag for fullt ansvar for klageren for de omtvistede transaksjonene.

Flertallet har under en viss tvil også i saken her kommet til at det ikke er tilstrekkelig bevist at klager var seg bevisst pliktbruddet, jf. finansavtaleloven § 4-30 fjerde ledd.

Banken har atter subsidiært gjort gjeldende at kortholder har opptrådt grovt uaktsomt ved å bekrefte varslene fra BankID, slik at betalingene kunne gjennomføres etter at hun først hadde gitt fra seg kortinformasjon. Flertallet er enig i dette. Banken kan derfor holde klager ansvarlig for en egenandel på kr 12 000, jf. finansavtaleloven § 4-30 tredje ledd.

Nemndas mindretall. Monica Ervik, bemerker:

Mindretallet mener at kortholder ved å bekrefte de aktuelle betalingene i BankID-appen har samtykket til betalingene etter finansavtaleloven § 4-2.

Mindretallet er ikke enig i at saken er sammenlignbar med FinKN 2024-838. I denne avgjørelsen var det for flertallets vurdering avgjørende at kontohaver trodde at bruken av BankID var en «test», og ikke en reell betaling. Tilsvarende gjelder ikke i denne saken. Kortholder var klar over at det skulle gjennomføres betalinger fra hennes kort og bekreftet samtlige betalinger i BankID-appen. Foretaket har opplyst at slik godkjenning innebærer at kortholder får opplyst både beløp og brukersted. Mindretallet legger til grunn at kortholder mottok slik informasjon da hun godkjente betalingen i BankID-appen og at hun derfor har godkjent betalingene til tross for den underliggende svindelen. Dette er også i tråd med vurderingene i FinKN 2024-761.

Mindretallet mener at klager har samtykket til betalingen og at foretaket derfor må få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).