Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-1206

1.12.2025

Landkreditt Bank AS

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Erstatningskrav — innløsning av fondsandeler — utbetaling til bedrager — påstått brudd på foretakets interne rutiner.

Klager krevde at foretaket erstattet hans tap etter at hans fond ble innløst direkte til en advokat som senere viste seg å være en bedrager. Beløpet ble innløst direkte til advokatens konto etter klagers ønske og instruksjon. Klager anførte at foretaket handlet uaktsomt ved å fravike egne interne rutiner og plikter etter hvitvaskingsloven. Foretaket bestred at det var grunnlag for erstatning. Foretaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 5 731 831,94

Saksfremstilling

Saken gjelder krav på erstatning.

Klager kontaktet foretaket per telefon den 13.2.24 for å innløse fondet «Landkreditt Ekstra». Han opplyste at han ikke klarte å gjennomføre innløsningen i den digitale selvbetjeningsløsningen og ba derfor foretaket om bistand. Klager ønsket at utbetalingen skulle gå direkte til advokat O.

Foretaket sendte samme dag en e-post og ba om skriftlig tilbakemelding med kontonummer og navn på kontoeier. Klager svarte at beløpet skulle overføres til «K.nr XX XX…..PAo». Det fremgår av e-postkorrespondansen at klager gjorde en feilskriving når det gjaldt advokatens navn, og at det manglet et par siffer av kontonummeret. Foretaket korrigerte dette og sendte bekreftelse til klager på overføringen. Foretaket har opplyst at den verifiserte kontonummer og mottakernavn i dets felles konto- og adresseregister. Beløpet ble utbetalt 13.2.24. Klager har ikke anført at beløpet ble overført til en annen konto enn tilsiktet.

Klager hadde ingen innvendinger til at foretaket innløste fondsandelene til advokaten på dette tidspunktet. Etter at det ble kjent at mottakeren (advokaten) hadde bedratt långivere og investorer, innga klagers datter 12.6.24 en klage til foretaket. Midlene var på dette tidspunktet gått tapt. Klager krever erstatning fra foretaket.

Klager har anført at foretaket ikke fulgte de rutiner som gjelder for innløsning av fond. Etter Landkreditt Forvaltnings regler skal det alltid brukes innløsningsblankett, som enten kan sendes per post eller via kontaktskjema på landkredittfondene.no. Blanketten forutsetter ikke at kunden er digital kunde og inneholder krav om opplysninger om navn, personnummer, VPS-konto og kundens eget kontonummer. Blanketten gir også Landkreditt Forvaltning fullmakt til å kontrollere at midlene utbetales til rett kontoeier.

I denne saken ble det i stedet godtatt en muntlig henvendelse fra en eldre kunde. Foretaket ba klager sende e-post med navn og kontonummer, til tross for at blanketten uttrykkelig opplyser at innløsningsskjema ikke skal sendes på e-post. E-posten inneholdt feil navn og kontonummer, men

beløpet på kr 5 731 831,94 ble likevel overført til advokat O få minutter etter at opplysningene var sendt. Klager peker på at foretaket hadde alternative handlingsmuligheter, blant annet å sende innløsningsblanketten til utfylling, og at utbetalingen derfor fremstår ukritisk og i strid med gjeldende rutiner.

Klager gjør videre gjeldende at foretaket har brutt sine plikter etter hvitvaskingsloven. Det vises til §§ 12 (5) og 13 (5) om innhenting av opplysninger og risikoklassifisering, § 24 om løpende oppfølging og kontroll, og § 25 (2) ledd om plikt til nærmere undersøkelser. Etter klagers syn manglet transaksjonen legitimt formål, beløpet var usedvanlig stort, og overføringen avvek klart fra hans normale mønster. Foretaket skulle derfor ha stanset transaksjonen.

Klager anfører at foretaket har handlet uaktsomt og i strid med sitt profesjonsansvar. Foretaket har med sin handlemåte «lagt forholdene til rette» for at svindelen kunne gjennomføres. Han krever erstatning for tapet samt dekning av saksomkostninger.

Finansforetaket har anført at det ikke er juridisk grunnlag for å holde foretaket ansvarlig for tapet. Det foreligger hverken ansvarsgrunnlag eller årsakssammenheng. Det er ikke bestridt at det er klager som ba foretaket om å innløse og overføre hans midler til advokaten. Den lange tiden som har gått fra foretakets overføring til klagen, er et moment i retning av at foretaket har handlet i tråd med klagers ønske.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet til er om foretaket er erstatningsansvarlig for klagers tap.

For at klager skal kunne nå frem med sitt erstatningskrav, må det foreligge et ansvarsgrunnlag, et økonomisk tap og en adekvat årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og tapet.

Nemnda kan ikke se at foretaket har handlet erstatningsbetingende i denne saken. Foretaket innløste fondet i samsvar med klagers ønske og instruksjon. Klager ga foretaket fullmakt til å overføre beløpet til advokatens kontonummer. Det fremgår av e-postkorrespondansen mellom foretaket og klager at klager skrev advokatens navn feil, og at det manglet et par siffer av kontonummeret på kontoen pengene skulle overføres til. Foretaket korrigerte dette og sendte bekreftelse til klager. Skrivefeilene i klagers e-post var utilsiktet, og de har ikke medført at beløpet har gått til en annen konto enn tilsiktet. Klager har ikke anført at foretaket utbetalte beløpet til feil konto eller fondsandelene ble solgt mot hans ønske.

Klagers representant anfører at foretaket ikke har brukt innløsningsblankett ved fondssalget. Foretaket har opplyst at klager ikke har ønsket å være en digital kunde, og at det derfor har vært nødvendig å tilby manuelle løsninger. Klager har rett til å velge hvordan han disponerer sine midler og gi foretaket fullmakt til å innløse fondet til en annen betalingsmottaker. Eventuelle brudd på plikter etter hvitvaskingsregelverket eller interne retningslinjer i denne sammenheng kan ikke begrunne ansvar overfor klager.

Nemnda tilføyer at kravet til årsakssammenheng heller ikke er oppfylt. På tidspunktet for overføring av midlene, var det ikke allment kjent at mottaker av utbetalingen bedro en rekke långivere. Dersom beløpet i stedet hadde blitt utbetalt til klagers konto, kunne han selv ha overført beløpet videre til advokaten. Nemnda kan ikke se at klagers tap skyldes foretakets handling eller en unnlatelse fra foretakets side, men viser til at tapet er forårsaket av advokatens svindel. Klagen kan derfor ikke føre frem.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).