Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-390

23.4.2025

SpareBank 1 Ringerike Hadeland

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Omtvistede betalingstransaksjoner – svindel – SMS fra kontohavers «datter».

Kontohaver ble kontaktet på SMS av en svindler som utga seg for å være hennes datter. «Datteren» ba kontohaver om å overføre et beløp til et ukjent kontonummer som betaling for datterens nye mobiltelefon. Kontohaver fikk to ganger beskjed om at betalingen var feil gjennomført. Hun gjennomførte derfor tre transaksjoner til svindleren til totalt kr 61 342. Hun anførte at foretaket burde reagert på disse utbetalingene og stoppet dem. Foretaket anførte at transaksjonene var godkjent av kontohaver og at hun derfor var ansvarlig for disse. Foretaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 61 342

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvaret for tre transaksjoner på totalt kr 61 342.

Kontohaver fikk SMS fra en svindler som utga seg for å være hennes datter den 27.10.24. Hun fikk først beskjed om å overføre kr 19 998 til et kontonummer slik at datteren unngikk inkasso på fakturaen for den nye mobiltelefonen sin. Kontohaver overførte dette beløpet, men fikk senere beskjed om at beløpet var feil. Hun overførte deretter kr 20 672 til et nytt kontonummer som «datteren» oppga. Dagen etter, den 28.10.24, fikk kontohaver beskjed om at KID-nummeret på den siste betalingen var feil, og hun betalte derfor kr 20 672 nok en gang til svindleren.

Kontohaver var altså av den oppfatning at hun tekstet med sin egen datter på datterens nye mobiltelefon. Formålet med transaksjonene var å betale for datterens nye mobiltelefon og unngå at kravet gikk til inkasso.

Kontohaver oppdaget etter hvert at hun ikke hadde blitt tilbakebetalt beløpene slik svindleren hadde lovet. Hun kontaktet derfor foretakets kundesenter med spørsmål om beløpet på kr 19 998 hadde blitt tilbakeført. Foretaket forstod at kontohaver hadde blitt svindlet og kontaktet deretter mottakerforetakene for å forsøke å sperre beløpene og eventuelt få de tilbakeført. Foretaket fikk kun tilbakeført et beløp på kr 344. Dette beløpet har kontohaver fått tilbake.

Foretaket har tilbakeført det resterende beløpet på kr 60 998 med forbehold om gjenbelastning etter behandling i Finansklagenemnda.

Svindelen er politianmeldt.

Klager har anført at foretaket burde reagert på disse utbetalingene og stoppet dem.

Foretaket har anført at kontohaver selv har samtykket til betalingstransaksjonene, jf. finansavtaleloven § 4-2. Foretaket ønsker å gjenbelaste kontohaver kr 60 998.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Kontohaveren er blitt lurt til å foreta flere betalinger til en svindler. Hun mener at foretaket burde ha reagert på betalingene og stoppet én eller flere av disse. Nemnda vurderer først om svindelen kan innebære at betalingene ikke er gjort med kontohaverens gyldige samtykke etter finansavtaleloven § 4-2. Betalinger som er gjort uten samtykke etter § 4-2, er foretakets ansvar etter § 4-30 første ledd.

At kontohaveren er blitt lurt av betalingsmottakeren, medfører ikke i seg selv at betalingene mangler gyldig samtykke etter finansavtaleloven § 4-2. Utgangspunktet er at kontohaveren selv er ansvarlig for betalinger som hun har gjennomført, selv om betalingene er resultat av svindel mot kontohaveren. Det er opplyst at alle tre betalingene ble bekreftet av kontohaveren med hennes BankID.

Kontohaveren ble forledet til å betale ved en falsk SMS som utga seg for å komme fra datteren. Den andre betalingen ble gjort som følge av falsk opplysning om feil beløp i den første betalingen, og med en forutsetning om at første betaling ville bli refundert. Den tredje betalingen skyldtes en falsk opplysning om feil KID-nummer på andre betalingen.

Bakgrunnen for andre og tredje betaling er annerledes enn for første betaling. Første betaling fant sted fordi kontohaveren ble lurt til å tro at datteren hadde behov for hjelp til å betale en regning. Selv om betalingen gikk til en svindler, kan ansvaret for betalingen ikke veltes over på foretaket. Svindelen var annerledes ved de to neste betalingene. Kontohaveren ble lurt til å tro at det var noe feil med første og deretter andre betaling. Resultatet ble samlede betalinger på omtrent tre ganger så mye som hun skulle betale for å hjelpe datteren. Det er likevel klart at kontohaveren har gjennomført og godkjent alle de tre betalingene. Nemnda kan ikke se at noen av dem er gjort uten kontohaverens samtykke etter § 4-2. Ingen av betalingene er foretakets ansvar etter § 4-30 første ledd.

Nemnda kan heller ikke se noe grunnlag for at betalingene eller noen av disse burde ha vært fanget opp av foretakets transaksjonsovervåking og stoppet. Det dreier seg om ordinære betalingstransaksjoner til to forskjellige kontonummer. Kontohaveren kan heller ikke gis helt eller delvis medhold på det grunnlag at betalingene burde ha vært stoppet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Bodil Kristoffersen (forbrukerrepresentant).