Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-662

20.6.2025

Danske Bank A/S NUF

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Pengespill – nettcasino – betalingsformidlingsforbudet – omsorgsplikten.

Klager hadde siden 2016 gjennomført transaksjoner til utenlandske spillselskaper. Våren 2023 plukket foretakets systemer opp noen av transaksjonene, og det ble iverksatt kundetiltak i mars 2023. Foretaket ba klager om å slutte med spilleaktiviteten. Klager tok kontakt med foretaket i april 2023, opplyste at store pengesummer var spilt bort, og at han ønsket videre tiltak for å gjøre slutt på overføringene til utenlandske spilleselskaper. Spillingen opphørte, men gjenopptok seg i juli 2023. Først i februar 2024 opplyste klager om sin spilleavhengighet, og foretaket sa opp kundeforholdet. Klager anså at foretaket skulle ha stanset transaksjonene, og at omsorgsplikten var brutt. Foretaket viste til at ingen av transaksjonene indikerte spill, og at det sperret kontoen straks foretaket fikk kjennskap til at klager var spilleavhengig. Klageren fikk delvis medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 129 259

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning med grunnlag i foretakets betalingsformidlingsforbud og omsorgsplikt.

Fra 2016 og utover gjennomførte klager en mengde transaksjoner til utenlandske spillselskaper. Klager har dokumentert over 300 slike transaksjoner til nettcasinoer og spillselskaper som Coolbet, Nordicbet og Unibet. Betalingene er gjort via tredjepartsformidlere som Expurio, Madwcom, Comwinmad m.fl. Klager har lidt et nettotap på kr 335 000, hvorav kr 129 259 ble reklamert på.

Den 23.3.23 kontaktet foretaket klager angående overføringer fra hans konto til pengespillselskap uten tillatelse i Norge, samt opprinnelsen til midler overført fra klagers konto i et annet foretak. Henvendelsen skjedde etter at foretakets monitoreringssystem oppdaget transaksjoner av uvanlig størrelse og til betalingsaktører som foretaket tidligere hadde identifisert at har formidlet videre til pengespillselskap:

> Som et vilkår for videreføringen av ditt kundeforhold må du sende oss skjermbilder av din transaksjonshistorikk hos spillselskapene du har benyttet.
>
> Både manglende dokumentasjon og opphør av beskrevet aktivitet medfører at alle kort og konto blir sperret på angitt dato. Ditt kundeforhold vil også bli vurdert avsluttet i sin helhet, som følge av at banken ikke får gjennomført lovpålagte kundetiltak etter hvitvaskingsloven § 24 punkt 4.

Klager svarte foretaket den 14.4.23. I svaret skrev klager blant annet:

> Det er store pengesummer som er spilt bort.
>
> Gi meg gjerne beskjed om filene er utilstrekkelige, da jeg gjerne ser frem til et forlenget kundeforhold, med potensielle videre tiltak for å gjøre slutt på overføringer til utenlandske spillselskap.

Den 18.4.23 takket foretaket for tilbakemeldingen. Foretaket understreket at dersom det ble registrert lignende aktivitet igjen, ville klagers kort og konti bli sperret, og kundeforholdet ville bli vurdert avsluttet.

Klagers spillaktivitet opphørte midlertidig frem til 3.7.23. Da startet klager å spille igjen. Foretaket reagerer ikke på de etterfølgende transaksjonene til spillselskaper.

Først 26.2.24 kontaktet klager foretaket angående muligheten for å knytte en fullmektig til kontoen hans. I melding til foretaket skrev klager; «*På min nye brukskonto med nytt kort ønsker jeg begrensninger på betalinger utenlands. Jeg har tidligere spilt på nettbaserte tippesider på fotball, og må nå spørre om en total sperring slik at slike transaksjoner ikke kan finne sted*».

Klager spurte den 27.2.24 også om muligheten til å åpne ny konto for å få en «*ny start*», med begrunnelsen *«jeg føler meg ikke komfortabel med at spillselskaper har min IBAN og SWIFT*». Foretaket hjalp klager med å opprette en ny konto og opplyste at han selv kunne aktive «geosperre» via nett- eller mobilbanken.

Den 29.2.24 tok klager igjen kontakt med foretaket for å informere om ytterligere transaksjoner til ulovlige spillselskap. Klager viste til korrespondansen våren 2023 og skriver blant annet *«jeg slet på den tiden med spillavhengighet*». Han påklagde samtidig manglende respons fra foretaket etter gjenopptaking av spillingen.

Den 6.3.24 informerte foretaket om at kort og konto var sperret, samt at kundeforholdet ville bli vurdert avsluttet. Den 18.3.24 sendte foretaket oppsigelsesbrev til klager. Avviklingen ville skje 18.5.23.

Foretaket har for sekretariatet opplyst at ingen av transaksjonene var omfattet av Vedtak fra Lotteritilsynet eller hadde MCC-kode som indikerte ulovlig pengespill.

Klager har anført at foretaket er erstatningsansvarlig for det tap han har lidt som følge av spillingen. Han er spilleavhengig. Foretaket har brutt betalingsformidlingsforbudet. Transaksjonene burde vært fanget opp og stanset av foretaket. At MCC-kodene ikke indikerer pengespill, fritar ikke fra dette ansvaret. Det burde vært klart ut ifra navnene på tredjepartsformidlerne at det var snakk om spillselskaper. Transaksjonene var store og mange, samt med like beløp gjentatte ganger. Dette burde i seg selv indikert pengespill.

Foretaket burde tidlig ha skjønt at det var snakk om pengespill. Foretaket skulle i alle fall ha forstått dette via dialog i mars/april 2023, hvor det fremgikk at klager var spilleavhengig. Klager oppfordret da til at foretaket skulle iverksette tiltak på hans konto, noe foretaket aldri gjorde.

Foretaket bestrider at det har brutt betalingsformidlingsforbudet eller omsorgsplikten. Betalingsformidlerne hadde ikke MCC-kode som ga oppfordring til å reagere, og selskapene var heller ikke ført opp på Lotteritilsynets liste over selskaper foretaket skulle stanse transaksjoner til.

Foretaket kunne ikke vite at klager var spilleavhengig før 29.2.24. Det hadde dermed ikke anledning eller oppfordring til å iverksette passende tiltak før dette.

Foretaket har uansett overholdt sin plikt til å gjennomføre kundetiltak. Etter mistanke om spilleaktivitet i mars 2023 iverksatte foretaket tettere oppfølging enn normalt.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Alexander Venås, bemerker:

Ifølge pengespilloven § 5 første ledd er det «forbudt å formidle betalingstransaksjoner ved innskudd til og utbetaling fra pengespill som ikke har nødvendig tillatelse etter denne loven». Nærmere regler finnes i forskrift om pengespill (FOR-2022-11-17-1978) kapittel 17, §§ 96-100. Ifølge § 96 første ledd skal foretak som yter betalingstjenester i Norge, «stanse betalingstransaksjoner som foretaket er kjent med at utgjør innskudd til eller utbetaling fra pengespill som ikke har tillatelse i Norge». Forbudet mot betalingsformidling gjelder ifølge § 96 andre ledd ikke bare betaling direkte til og fra pengespillselskaper, men også «betalingstransaksjoner til og fra andre foretak som formidler betalingstransaksjoner på vegne av pengespillselskaper som ikke har tillatelse i Norge».

Flertallet legger til grunn at ingen av de transaksjonene saken gjelder, er gått til brukersteder med kode MCC 7995 som er koden for pengespill, eller til brukersteder som er omfattet av Lotteritilsynets vedtak om brukersteder som det ikke skal formidles betaling til og fra (forskriften § 97). Flertallet forstår det slik at brukerstedene heller ikke er på Lotteritilsynets liste over brukersteder som medfører en særlig undersøkelsesplikt for foretakene etter forskriften § 98. Dette er uansett ikke avgjørende i saken.

Pengespilloven og forskriften til denne trådte i kraft 1.1.23. Klagerens betalinger til pengespill fant sted både før og etter at de någjeldende reglene trådte i kraft. Tidligere forskrift hadde andre formuleringer om plikten til å stanse betalinger som ikke gikk til brukersteder med kode MCC 7995 og som heller ikke var omfattet av vedtak fra Lotteritilsynet. Flertallet legger til grunn at kravet til kunnskap hos foretaket for at betaling skulle avvises, var det samme etter tidligere regler som etter dagens regler. En regel om at formidlingsforbudet også omfatter brukersteder som formidler betalingstransaksjoner på vegne av pengespillselskaper, kom inn i tidligere forskrift i 2019, med ikrafttreden 1.1.20.

Både tidligere og någjeldende regler om formidlingsforbud til pengespill uten norsk tillatelse har som ett av sine formål å forebygge spilleproblemer med de negative konsekvenser dette kan ha for spilleren selv og hans eller hennes nærmeste. Brudd på formidlingsforbudet medfører ifølge nemndas tidligere praksis likevel ikke uten videre erstatningsansvar overfor kunden. Dette er uttalt og lagt til grunn i flere tidligere saker, delvis enstemmig og delvis under dissens. Brudd på formidlingsforbudet kan under spesielle omstendigheter, og i kombinasjon med andre forhold, medføre ansvar. Se uttalelser i FinKN 2023-33, 2023-98, 2023-99, 2024-30 og 2025-193. I FinKN 2022-469 ble ansvar begrunnet med at foretaket var kjent med kundens spilleproblemer, og at kunden hadde vært i kontakt med foretaket med sikte på tiltak for å hindre spillevirksomhet. I FinKN 2025-55 er det uttalelser som kan forstås slik at erstatningsansvar i utgangspunktet følger som konsekvens av brudd på formidlingsforbudet. Spørsmålet om erstatningsansvar kom ikke på spissen i saken, siden betalingen var gjort med kredittkort, og flertallet hjemlet kundens krav mot foretaket i finansavtaleloven § 2-15 om at kreditt til spill og veddemål under gitte omstendigheter er uforpliktende.

I den saken som nå er til behandling, fikk klageren i mars 2023 advarsel fra foretaket mot betalinger til brukersteder med klare indikasjoner på pengespill uten norsk tillatelse. Advarselen var ledd i kundetiltak etter hvitvaskingsloven. Klageren opplyste i sitt svar i april 2024 at han hadde spilt bort store pengesummer, og at han ønsket tiltak for å gjøre slutt på overføringer til utenlandske spillselskap. Han nevnte ikke spilleavhengighet, men et vedlegg til svaret viser transaksjoner i løpet av siste året, som gir klart inntrykk av et alvorlig spilleproblem. Etter et opphold frem til juli 2024, fortsatte klageren med tilsvarende betalinger, uten at foretaket reagerte. Klageren tok ny kontakt med foretaket i februar 2024 med opplysning om at han slet med spilleavhengighet da han var i kontakt med foretaket i mars 2023, samtidig som han klagde

på manglende respons fra foretaket på spilltransaksjoner siden juli 2023. Kundeforholdet ble sagt opp av foretaket i mars 2024.

Flertallet ser det slik at kontakten med klageren i mars og april 2023 ga så tydelige indikasjoner på et alvorlig spilleproblem at foretaket burde ha satt inn tiltak for å forhindre fortsatt spill. Flertallet legger vekt på at klageren i april 2023 brakte opp spørsmålet om tiltak for å hindre videre overføringer til utenlandske spillselskap.

Flertallet konkluderer med at foretaket er erstatningsansvarlig for klagerens tap på spill etter april 2023 og frem til kundeforholdet ble sagt opp. I tråd med FinKN 2022-469 bør erstatningen settes ned med 50 % på grunn av klagerens medvirkning til tapet. Klageren opplyser om et tap på kr 129 259 i denne perioden. Flertallet har ikke kontrollert beløpet, og oppgir ikke et bestemt beløp i konklusjonen nedenfor.

Flertallet finner ikke tilstrekkelig grunnlag for ansvar for betalinger som har skjedd før april 2023.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning og skal uttale:

Spørsmålet om spilleavhengighet kom opp i forbindelse med en kundekontroll etter hvitvaskingsloven i mars 2023. Foretaket krevde opplysninger og stans i betalinger til bestemte betalingsmottakere, som ble mistenkt for å drive med spill som ikke er tillatt i Norge. Mindretallet er enig med flertallet i at foretaket hadde informasjon om klagers spilleavhengighet i april 2023 og sto i fare for å bryte forbudet mot formidling av innsats og gevinst ved spill som ikke hadde tillatelse i Norge. Foretaket nøyde seg med en advarsel og godtok klagers anmodning om å opprettholde kundeforholdet på vanlige vilkår. Etter mindretallets oppfatning må det være forsvarlig å gi en advarsel til en kunde før kundeforholdet sies opp eller begrenses. Foretaket må også normalt kunne velge en slik advarsel, uten at et erstatningsansvar utløses. Mindretallet vil her vise til mindretallets avgjørelser i uttalelsene i FinKN 2025-55 og 2025-193 (min dissens).

Mindretallet vil peke på at formålet med reglene om pengespill er tredelt. Det skal dels legge til rette for forsvarlige spill, sikre at fortjeneste fra spill går til ikke fortjenestebaserte formål og å hindre personer får spilleproblemer. Det er derfor ikke gitt brudd med ett av formålene med reglene tilsier et erstatningsansvar. For spillerne er aktiviteten tillatt, mens foretaket står i fare for å bryte formidlingsforbudet. Foretaket har plikt til å utføre betalinger, jf. finansavtaleloven § 4-6 og forholdet mellom denne regel og pengespillforskriften § 96 er ikke fullt ut klarlagt. Kunnskap om mulig brudd på formidlingsforbudet i pengespilloven og forskriften hos foretaket gir spillerne en mulighet til å kreve erstatning av foretak for formidling av ytterligere betalinger. Det tilsier en tilbakeholdenhet med et erstatningsansvar. Jeg viser også til begrunnelsene til mindretallet i FinKN 2022-469 og min dissens i 2025-193. Klager foretok et stort antall betalinger på til sammen knapt kr 130 000 i perioden juli 2023 til februar 2024 som han senere har krevd erstatning for. Klager må ha vært bevisst på at dette var betalinger til spill. Klager er vesentlig mer å bebreide enn foretaket, og det tilsier at erstatningsansvaret settes til null i samsvar med FinKN 2021-1108.

Mindretallet mener at foretaket må få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).