Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-7

2.1.2025

SpareBank 1 Østlandet

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

"Trygg-konto"-svindel – godkjente betalingstransaksjoner?

Kontohaver ble oppringt av person som utga seg for å være fra politiet. Innringeren fortalte at kontohaver var blitt utsatt for svindel, og at han skulle hjelpe henne med å berge pengene hennes. Kontohaver ble instruert til å overføre pengene sine til en "sikker konto". Foretaket holdt kontohaver ansvarlig for de omstridte transaksjonene, med henvisning til at hun hadde samtykket til disse. Kontohaver anførte at hun ikke hadde samtykket til transaksjonene. Kontohaver fikk medhold. Avgjørelsen ble avsagt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 275 000

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tap som følge av "sikker konto"-svindel.

Den 15.2.24 ble kontohaver oppringt av en person som utga seg for å være fra politiet. Innringeren fortalte at han het P.J., og oppga "uniformkode KO85, SK814-000XX". Innringeren fortalte kontohaver at han hadde blitt kontaktet av foretaket som informerte om at hun var blitt svindlet, og at det var en person som var i ferd med å tømme kontoen hennes. Innringeren skulle hjelpe kontohaver med å ordne opp i situasjonen.

Under samtalen ble kontohaver forsikret om at hun ikke trengte å oppgi personlige opplysninger. Hun ble instruert til å logge inn i nettbanken, og om å følge innringerens instrukser. Gjentatte ganger ble kontohaver bedt om å holde telefonlinjen åpen mens innringeren skulle snakke med foretaket. Etter én av disse pausene ble kontohaver fortalt at svindleren var blitt funnet, og at dette var en mann ved navn M.J. Hun ble fortalt at hun ikke måtte snakke med noen andre om dette. Kontohaver ble etter hvert satt over til en person ved navn E., og fikk beskjed om å holde telefonlinjen åpen, og om at hun ville bli kontaktet dersom noe nytt skjedde i saken.

Senere ringte den første innringeren på nytt. Innringeren opplyste at foretaket hadde opprettet et nytt og trygt kontonummer og instruerte kontohaver til å overføre pengene sine til denne kontoen, for å beskytte disse. Kontohaver overførte to beløp på til sammen kr 295 000 til den oppgitte kontoen.

Innringeren ba kontohaver møte i foretaket neste dag, for å få videre bistand. Ved oppmøte hos foretaket fant kontohaver ut at hun var blitt svindlet. Foretaket stanset kr 20 000 av beløpet og tilbakeførte dette til kontohaver. Det resterende beløpet på kr 275 000 ble ikke tilbakeført.

Kontohaver bestrider å være ansvarlig for de omstridte transaksjonene. Hun har ikke samtykket til disse. Kontohaver var overbevist om at hun var blitt svindlet, og om at innringeren skulle hjelpe henne med å ordne opp i dette. Kontohaver ble forledet til å tro at det var opprettet en ny og sikker konto til henne hos foretaket, og hun gjennomførte transaksjonene under den forutsetning

at det var hennes egen nye konto hun overførte penger til. Det var ikke tilsiktet at pengene skulle forlate hennes kontrollsfære. Saksforholdet er tilsvarende som i sak FinKN 2024-309. Formålet med transaksjonen er relevant for om det foreligger gyldig samtykke.

Foretaket har ikke overholdt tilbakeføringsplikten, og kontohaver har derfor krav på forsinkelsesrenter.

Finansforetaket holder kontohaver ansvarlig for de omstridte transaksjonene, da hun har samtykket til disse. Det er ikke uenighet om at kontohaver har vært utsatt for svindel, men dette er rettslig sett uten relevans for spørsmålet om det foreligger samtykke. Det er kontohaver selv som har gjennomført transaksjonene. Hvorfor kontohaver valgte å inngi en betalingstransaksjon, herunder formålet med betalingstransaksjonen, er ikke relevant. Villfarelse med tanke på hvem som eier kontoen er heller ikke relevant.

Det foreligger ikke en tilbakeføringsplikt for foretaket, da kontohaver har samtykket til betalingstransaksjonene. Tilbakeføringsplikten gjelder bare ved ikke-godkjente betalingstransaksjoner.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Trygve Bergsåker og Bodil Kristoffersen, bemerker:

Partene i saken er enige om at transaksjonen er ledd i svindel mot kontohaveren. Betalingen er gjennomført etter veiledning og instruks fra svindleren. Innringeren oppga å være ansatt i politiet. Han fortalte kontohaveren at hun var utsatt for svindel, og at svindleren var i ferd med å tømme kontoen hennes. Innringeren skulle i samråd med foretaket hjelpe henne med å redde pengene. Det var blitt opprettet en sikker konto, og kontohaveren ble instruert om å overføre pengene til denne kontoen. Kontohaveren overførte i alt kr 295 000 til kontoen i to omganger.

Foretaket viser til at de omtvistede betalingene er godkjent av kontohaveren med hennes gyldige samtykke etter § 4-2 første og andre ledd.

En betalingstransaksjon er ifølge finansavtaleloven § 4-2 første ledd godkjent dersom kontohaveren har gitt sitt samtykke til at transaksjonen gjennomføres. Samtykket skal ifølge andre ledd gis i den formen og på den måten som er avtalt mellom kontohaveren og betalingstjenesteyteren. Flertallet legger til grunn at godkjennelsen i denne saken oppfyller kravet til avtalt form og måte for samtykke.

Foretaket er ifølge § 4-30 første ledd ansvarlig for kontohaverens tap som følge av betalingstransaksjon som ikke er godkjent etter § 4-2, det vil si betalingstransaksjon som er gjennomført uten kontohaverens gyldige samtykke.

Finansklagenemnda har tidligere behandlet saker med lignende faktum og tilsvarende rettslige problemstillinger som i den saken som nå er til behandling. Sak FinKN 2024-309 ble behandlet i full nemnd med fem medlemmer. Et flertall på tre konkluderte med at kontohaveren ikke hadde gitt gyldig samtykke til betalingstransaksjonene, mens et mindretall på to konkluderte med at det forelå gyldig samtykke. I FinKN 2024-376 og 377 ble resultatet det samme med dissens 2-1. Avgjørelser i flere senere saker er avgitt med tilsvarende dissens.

Selv om de faktiske omstendighetene i sakene varierer noe, mener nemndas flertall at resultatet i den saken som nå er til behandling, må bli det samme som i FinKN 2024-309 og etterfølgende saker. Kjernen i sakene er at kontohaveren er blitt utsatt for sosial manipulering av en svindler som oppgir å være politi eller ansatt i svindelofferets foretak, og som opplyser at det er nødvendig

at kontohaveren overfører penger for å sikre seg selv mot tap. Nemndas flertall har i tidligere saker konkludert med at kontohaveren ikke har godkjent betalingene med gyldig samtykke etter § 4-2, og at betalingene derfor er betalingstjenesteyterens ansvar etter § 4-30 første ledd. For nærmere begrunnelse vises det til flertallets begrunnelse i FinKN 2024-309 og etterfølgende saker.

Foretaket har vist til Høyesteretts dom HR-2024-990-A. Saken gjaldt ansvar for betaling etter svindel i form av sosial manipulering i næringsforhold. Flertallet kan ikke se at dommen medfører at flertallets syn på "sikker konto"-sakene i forbrukerforhold må omvurderes. Den rettslige problemstillingen knyttet til spørsmålet om gyldig autorisasjon (samtykke) etter finansavtaleloven av 1999 § 24 (tilsvarer ny lov § 4-2) var en annen i saken for Høyesterett enn i "sikker konto"-sakene for Finansklagenemnda. Spørsmålet om autorisasjon i saken for Høyesterett gjaldt forholdet mellom finansavtalelovens regler og selskapsrettslige regler om rettslig representasjon, samt forholdet til rammeavtalen mellom foretaket og kunden (avsnitt 43-54). Spørsmålet om sosial manipulering kan ha betydning for gyldig samtykke til overføringene, var ikke et tema. Svindelen ble i saken for Høyesterett behandlet som et spørsmål om erstatningsansvar for foretaket med grunnlag i uforsvarlig transaksjonsovervåking. Det nærmeste Høyesterett kommer spørsmålet om svindelens betydning for gyldig autorisasjon (samtykke), er en uttalelse i avsnitt 72, hvor førstvoterende med referanse til fortalen til forslag om ny forordning om betalingstjenester uttaler at "[s]tendig meir sofistikerte svindelmetodar viskar ut skiljet mellom autoriserte og uautoriserte transaksjonar". Dette treffer kjernen i nemndsflertallets syn i "sikker konto"-sakene. Flertallet vil tilføye at den ansatte hos kontohaveren i saken for Høyesterett ble manipulert til å foreta noe som han visste var en reell betaling, mens forbrukeren i "sikker konto"-sakene nettopp ikke forstår at det gjennomføres en reell betaling. Det er for øvrig alminnelig anerkjent at rettslig relevante hensyn kan være andre i forbrukerforhold enn i næringsforhold.

Flertallets konklusjon er etter dette at kontohaveren i samsvar med tidligere praksis gis medhold i at foretaket er ansvarlig for transaksjonene.

Når kontohaveren etter reglene i § 4-30 bestrider å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon, følger det av § 4-32 første ledd at foretaket straks, og senest innen utløpet av den påfølgende virkedagen, skal tilbakeføre beløpet til kontohaverens konto. Foretaket har ikke tilbakeført beløpet. Etter nemndas praksis gjelder plikten til tilbakeføring som utgangspunkt også når foretaket mener at transaksjonen er godkjent med kontohaverens gyldige samtykke. Kontohaverens skriftlige reklamasjon er datert 19.2.24. Foretaket må betale forsinkelsesrenter av beløpet fra 21.2.24 og til beløpet er tilbakeført til kontoen, eller til det er endelig avgjort at banken er uten ansvar.

Nemndas mindretall, Knut Bjerve, bemerker:

Mindretallet er av en annen oppfatning enn flertallet og skal uttale:

Når det gjelder samtykke til de to transaksjonene etter finansavtaleloven § 4-2, er mindretallet kommet til et annet resultat enn flertallet. Mindretallet vil i hovedsak vise til uttalelsen til mindretallet i FinKN 2024-309.

Mindretallet er enig i utgangspunktet om at svindel mot kontohaver ikke berører samtykkets gyldighet i forholdet mellom kontohaver og foretaket. Mindretallet vil i denne forbindelse vise til plikt for foretaket til å gjennomføre betalinger etter finansavtaleloven § 4-6 når det foreligger et samtykke. Betalinger omfatter et meget stort antall transaksjoner som skal gjennomføres på kort tid hos foretaket. Mindretallet viser til finansavtaleloven § 4-2, uttalelsen i prop. 92 LS 2019-2020 s. 278-279 og de øvrige rettskilder som det er vist til av mindretallet i FinKN 2024-309. Disse rettskilder viser at det ikke er stilt noen krav til kontohavers samtykke ut over at det må inkludere

beløp, mottaker, kontonummer og lignende. Kravet til gyldig samtykke omfatter ikke kontohavers formål eller hensikt med betalingen eller påvirkning ved sosial manipulasjon som fører til en feiloppfatning.

Mindretallet mener at dommen i HR-2024-990-A (Edison-saken) gir støtte for mindretallets resultat. Det vises særlig til avsnitt 43-54, hvor det fremgår at det ikke stilles ytterligere krav til betaling enn de som følger av samtykket og avtalen om gjennomføring av betalingstransaksjonen. Det kan ikke stilles noe krav om "reell" betaling eller til motivasjon hos betaler som grunnlag for å skille ulike betalinger. Noe slikt skille er ikke omtalt i Edison-dommen eller kan utledes av finansavtaleloven. Selv om det kan gjøre seg gjeldende ulike hensyn i forbruker- og næringsforhold, kan det etter mindretallets oppfatning ikke gjelde de grunnleggende og langt på vei objektive begreper som betalingstransaksjoner og samtykke.

Mindretallet er ikke enig i at det kan settes opp et utgangspunkt og en hovedregel om tilbakeføring med en ubetinget plikt til å betale forsinkelsesrenter i tilfelle hvor det foreligger et samtykke til transaksjonene. Et ubetinget krav om tilbakeføring av beløpet ved godkjente transaksjoner følger ikke av ordlyden i finansavtaleloven § 4-32 første ledd og er ikke i samsvar med de reviderte betalingstjenestedirektivet (PSD 2) og praksis fra EU-domstolen (sak C-351/21). Hensynet til kontohavers likviditet, sammenheng i reglene om tilbakeføring og forvaltningspraksis kan tale for en slik plikt. Spørsmålet holdes åpnet hos Kjørven m.fl. "Ansvar og egenandeler ved ikke godkjente betalingstransaksjoner etter finansavtaleloven" i Jussens venner vol 59 (2024) s. 55 flg., særlig s. 91-96, men forfatterne heller til at det ikke foreligger tilbakeføringsplikt ved godkjente transaksjoner. Mindretallet mener at det ikke foreligger tilbakeføringsplikt eller plikt til å betale forsinkelsesrenter i denne saken.

Mindretallet mener at foretaket må få medhold i klager har samtykket i betalingene.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Kontohaveren gis medhold.

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