Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-398

16.4.2026

Sparebanken Møre

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Investeringssvindel — Anydesk — godkjente betalingstransaksjoner? — omsorgsplikt.

Klager krevde at foretaket erstattet hans tap etter at han i perioden mars–desember 2022 ble utsatt for investeringssvindel. Klager ble bistått av «investeringsrådgivere» via fjernstyringsappen Anydesk, og det ble i denne perioden utført flere transaksjoner til betalingsformidlere og kryptobørser. Betalingene var godkjent med BankID. Klager anførte at han ikke hadde samtykket til transaksjonene, og at foretaket uansett skulle gjort mer for å beskytte ham mot svindel. Foretaket anførte at klager hadde samtykket til transaksjonene og bestred erstatningsansvar. Klager fikk delvis medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 496 684

Saksfremstilling

Saken gjelder hvem som har ansvaret for 21 kort- og kontotransaksjoner etter at klager ble utsatt for investeringssvindel. Transaksjonene ble foretatt i perioden mars–desember 2022 og har gått til utenlandske kryptobørser og betalingsformidlere som Coinbase, Binance, Wise og Revolut.

De første overføringene ble foretatt den 8.3.22, da klager gjennomførte to betalinger til Coinbase på henholdsvis kr 100 og kr 10 000. Dagen etter, den 9.3.22, kontaktet klager foretaket og opplyste at han hadde vært i kontakt med en ukjent person som utga seg for å være en «trader», og som hadde veiledet ham over telefon om hvordan han skulle investere i Bitcoin og foreta betalinger til utlandet. Klager forklarte at han hadde delt både kortinformasjon, kontonummer, fødselsnummer og BankID. Foretaket sperret derfor både kort og BankID og registrerte hendelsen i sitt CRM-system.

Den 16.3.22 tok klager på nytt kontakt med foretaket, denne gangen for en gjennomgang av hans fond. Av notatet fremgår det at foretaket også bestilte ny BankID til klager. Dagen etter, den 17.3.22, gjennomførte klager nye betalinger – kr 3 026 til Coinbase og en utenlandsbetaling på kr 9 940. Senere samme dag var det igjen kontakt mellom klager og foretaket. Rådgiveren vurderte at det ikke var nødvendig å sperre BankID på nytt, ettersom klager ga uttrykk for at han ville slutte med slike betalinger. Adgangen til nettbank og netthandel ble midlertidig sperret. Det fremgår av kundenotatet at kunderådgiveren var av den oppfatning at klager ble lurt til å kjøpe kryptovaluta som ikke var registrert i hans eget navn.

Foretaket har opplyst at kortet ble gjenåpnet for netthandel den 21.3.22 etter telefonsamtale med klager. Det er ikke loggført hvilke vurderinger som lå til grunn for beslutningen. I april fortsatte klager å foreta betalinger til utlandet. Den 12.4.22 ble det overført kr 96 205 til en utenlandsk konto og 19.4.22 ytterligere kr 47 980 til samme mottaker. Foretaket la derfor inn en sperring for utenlandsbetalinger 21.4.22 med krav om at klager dokumenterte formålet med eventuelle betalinger før sperren kunne fjernes. Klagers kundeforhold var imidlertid ikke sperret for

netthandel, og klager utførte en kortbetaling til Binance på kr 40 105 den 26.4.22.

Den 13.5.22 ble det registrert fire nye kortbetalinger til Binance, hver på kr 10 546,31. Samme dag sperret foretaket klagers kort for netthandel. Sperringen ble opprettholdt frem til 1.8.22.

Den 25.5.22 skrev foretakets kunderådgiver et nytt notat i CRM-systemet:

> Jeg har hatt flere samtaler med kunden. Han har et samarbeid med et tradingselskap som trader for ham. De er veldig pågående og vil stadig ha ham til å investere mer. Har advart ham sterkt til å gjøre dette og han lover hver gang at han ikke skal fortsette. All kommunikasjon foregår på engelsk, og kunden er ikke stø i det språket hverken muntlig eller skriftlig. Han jobber nå med å få pengene tilbakeført. I den forbindelse har han latt seg overtale til å investere ytterligere, og jeg har nå sperret kortet hans for netthandel for å unngå ytterligere investeringer. Kunden er informert om dette og aksepterer det. Denne infoen er også lagt inn i 'Viktig info' på kunden i CRM.

Neste notat i CRM-systemet er datert 13.6.22:

> Kunden tar kontakt og sier at 'hjelperne' ikke klarer å føre over penger til ham. Jeg forklarer at han blir lurt igjen, og at det ikke er noe problem med å føre inn penger på konto. Han innrømmer at han har sluppet de til i nettbanken og at de har overført kr 19 000 fra en av hans sparekonti til kortkontoen. Kortet er sperret for netthandel, og det er her de får problemer. Har sendt ham IBANnr, kontonr osv, som han kan formidle til dem og som de kan bruke til å føre tilbake pengene. Har valgt å sperre begge sikkerhetskortene til kunden da jeg ikke stoler på at han ikke slipper de til i nettbanken igjen. Har sjekket med KS at det nå ikke skal være mulig å logge seg på nettbanken.

I notatet datert 21.7.22 fremgår det at foretaket fortsatt hadde tett oppfølging av klager:

> Kunden fortsetter å kommunisere med 'gode hjelpere' som lover å hjelpe ham med å få tilbake pengene han har tapt. De krever at han betaler inn en sum før de vil hjelpe. Han har fortalt meg at han har bedt dem trekke fra eventuelle gebyr i beløpet de skal sørge for at blir tilbakeført, men de gir seg tydeligvis ikke. Det kan se ut som de har opprettet en konto i kundens navn i Revolut, og han sendte i dag inn en overførsel på kr 14 000. Denne ble stoppet. Vi har ingen dokumentasjon som bekrefter at dette ikke er svindel. Har sendt SMS til kunden og informert om at transaksjonen er stoppet da vi anser dette som svindel.

Foretaket har opplyst at klager kontaktet kundeservice den 28.7.22 med ønske om å få åpnet sitt Visa-kort for netthandel. Foretaket kontaktet klager igjen den 1.8.22. Klager opplyste da at han skulle på ferie og trengte tilgang til netthandel for å fungere i det daglige. Etter samtalen med klager besluttet foretaket å åpne kortet, men presiserte at kortet ville bli sperret umiddelbart dersom den oppdaget nye svindelrelaterte transaksjoner. Ifølge foretaket skal klager ha gitt uttrykk for at han forstod alvoret. Han bekreftet også at han hadde avsluttet kontakten med den aktuelle «traderen». Denne kontakten er ikke dokumentert og fremgår ikke av foretakets CRM-notat.

To dager senere, den 3.8.22, registrerte foretaket en ny transaksjon til Coinbase på kr 2 030. Foretaket har opplyst at den sperret kortet for netthandel og kontaktet klager dagen etter. Ifølge foretaket bekreftet klager at han selv hadde foretatt transaksjonen, og at ingen andre var involvert. Foretaket presiserte at dette var siste advarsel, og at ytterligere svindelrelaterte transaksjoner ville kunne føre til permanent sperring av kortet og oppsigelse av kundeforholdet. Kontakten i august er ikke dokumentert og fremgår ikke av foretakets CRM-notat.

Det gikk flere måneder uten aktivitet på klagers kort, før han i desember 2022 gjennomførte flere større betalinger til utenlandske betalingsformidlere. Den 8.12.22 ble det overført kr 10 018 og kr 40 072 til Wise. Den 12.12.22 ble det foretatt to betalinger til Revolut på henholdsvis kr 10 000 og kr 25 000, og den 13.12.22 ytterligere kr 25 045 til Wise. Den 15.12.22 ble det gjennomført en utenlandsbetaling på kr 100 000, før klager den 16.12.22 utførte tre nye betalinger til Revolut på henholdsvis kr 5 000, kr 10 000 og kr 20 000. Foretaket reagerte ikke på noen av disse transaksjonene før etter at de var gjennomført. Det er opplyst at det ene beløpet på kr 25 045 ikke

gikk igjennom, og at det derfor ble returnert til klagers konto.

Det foreligger notater fra foretakets CRM-system både den 15.12.22 og 16.12.22. I det første notatet fremgår:

> Kunden har søkt om forbrukslån kr 150 000. Ikke oppgitt formål. Sjekket litt nærmere og ser på CRM at det tidligere har vært lagt inn sperre for netthandel, samt overførsler til utland. Han har likevel i dag 15/12 klart å gjennomføre 4 ulike hasteoverførsler til utlandet (Revolut) totalt kr 135 000. Har tatt ut penger fra boligkreditten til sin brukskonto, og overført derfra. Har vært i kontakt med avdeling i banken og de sier at dette ser ut som svindel. Kunden har tidligere blitt svindlet og han har blitt advart av banken.. Vi har kunden avslag på forbrukslån på kr 150 000 (dette skal da trolig dekke inn de pengene han har sendt ut) Til informasjon.

I notatet fra 16.12.22 skriver foretakets kunderådgiver:

> Kunde har oppgitt sin kortinformasjon og BID til en mann som skal holde på med Bitcoin for han. Denne mannen har i stedet trukket penger fra konto. Er trukket kr 135 000. Det ligger en sperre på denne kunden for netthandel og utenlandsbetalinger grunnet tidligere lignende hendelser. De 100 000 kr ligger hos sbm sin Nics-hjelpekonto. Videre er det trukket 35 000kr til Revolut. Lånesøknaden som den 15.12.22 Ikke har blitt innvilget var mannen som handler bitcoin som har søkt om, ikke … selv. Jeg har sperret alt, altså BID, kort, nettbank. IM er tilbakekalt.

Foretaket foretok en kundekontroll den 22.12.22. Det fremgår at klager i den forbindelse uttrykte at han var helt sikker på at han hadde investert masse i kryptovaluta, og at han ventet på en stor gevinst. Foretaket forklarte at ingen seriøse aktører vil be om BankID-informasjon, men dette skal ikke klager ha trodd på. Foretaket vurderte det slik at klager ikke burde ha BankID.

Klagers datter sendte klage til Finansklagenemnda den 26.9.24. Det er ikke dokumentert at det er sendt skriftlig reklamasjon til foretaket med krav om tilbakeføring.

Klagers representant anfører på vegne av klager at han har vært utsatt for ID-tyveri, og at svindlerne har benyttet den informasjonen de har hatt tilgang til for å gjennomføre de omtvistede transaksjonene. Det fremheves som særlig vesentlig at transaksjonene ble gjennomført ved bruk av fjernstyringsverktøyet AnyDesk.

Videre anfører klagers representant at det er vanskelig for henne å forstå at hennes far i april enten skal ha latt seg presse til å foreta overføringer eller investere ytterligere midler, etter at han allerede hadde erkjent å ha blitt lurt til å betale et «gebyr» for å få tilgang til midler han tidligere hadde tapt.

Klagers representant har også stilt spørsmål ved hvilke tiltak foretaket iverksatte for å beskytte klager mot ytterligere svindel og anfører at strengere tiltak burde vært iverksatt allerede i mars 2022. Det vises i denne forbindelse til foretakets notat av 16.3.22, hvor det fremgår at foretaket opprettet ny BankID i forbindelse med en gjennomgang av klagers fondsplasseringer. Klagers representant påpeker at BankID ikke er nødvendig for en slik gjennomgang.

Videre vises det til foretakets CRM-notat av 21.4.22, hvor det fremgår at alle overføringer måtte dokumenteres av kunden. På denne bakgrunn stilles det spørsmål ved hvorfor både netthandel og BankID senere ble gjenåpnet. Det anføres at kunderådgiveren ikke har fulgt foretakets egne notater og advarsler. Det stilles også spørsmål ved at flere av samtalene med klager ikke er loggført av foretaket.

Finansforetaket har anført at det er på det rene at klager kjøpte Bitcoin på tross av mange advarsler. Det må følgelig legges til grunn at han har godkjent betalingene. Foretaket er av den oppfatning at det ikke er fremlagt tilfredsstillende bevis på at klager faktisk har vært utsatt for svindel. Om det skulle være tilfelle, innebærer dette ikke i seg selv at foretaket er ansvarlig for tapet. Dersom transaksjonene er gyldig godkjent av klager, må han selv bære tapet.

Foretaket er videre av den oppfatning at klager har fått tilstrekkelig hjelp og advarsler gjennom hele saksforløpet, men har valgt ikke å innrette seg etter dette. Når foretaket åpnet de ulike sperrene, var dette basert på klare ønsker fra klager. Det var ikke grunn til å tvile på at disse ønskene var reelle og i samsvar med klagers vilje. Klager ga uttrykk for at han var klar over at «traderen» han hadde benyttet til investeringene hadde lurt ham, at han hadde akseptert situasjonen, og at han var ferdig med krypto. Han hadde dessuten behov for kort- og netthandeltilgang, både i sitt daglige liv og for å kunne bestille og betale for feriereiser.

Klagers kortbruk ble i tiden etter den 3.8.22 sjekket løpende, og det ble ikke ble registrert tegn til nye overførsler i hverken august, september, oktober eller november 2022.

Foretaket viser til at Finansklagenemnda i andre svindelsaker har lagt til grunn at når kunden tilpasser sin forklaring for å forhindre at foretaket griper inn eller ikke har gitt fullstendig og korrekt forklaring av bakgrunnen for betalingene og andre personers medvirkning til disse, kan dette føre til at senere transaksjoner ikke kan være foretakets ansvar, jf. FinKN 2025-1022, 2024-491 og 2025-183. En kunde må bidra til at foretaket settes i stand til å hjelpe ham. Klager ga i begynnelsen av august 2022 feilaktige opplysninger, og foretaket hadde ikke rimelig grunn til å tvile på disse opplysningene.

Om nemnda skulle være av en annen oppfatning, må klager bære en større del av tapet enn det sekretariatet la til grunn (50 %).

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har i denne saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet kom til at klager har godkjent betalingene, men mente at banken hadde brutt sin omsorgsplikt. Flertallet kom videre til at klagers erstatningskrav skulle lempes med 50 %. Flertallet er imidlertid uenig om tidspunktet for bankens brudd på omsorgsplikten. Mindretallet kom til at banken ikke hadde brutt omsorgsplikten.

Finansklagenenmnda Banks flertall, Kristin Normann og Eirinn Landgren, bemerker:

Flertallet finner det klart at klager har godkjent transaksjonene i lovens forstand, jf. finansavtaleloven (1999) § 35. Klager har gitt svindleren tilgang til kortinformasjon og nettbank ved bruk av fjernstyringsprogrammet Anydesk, og han har godkjent transaksjonene med sin BankID. Klager har ved flere anledninger gitt uttrykk for et investeringsønske i sin kontakt med banken og har aldri uttrykt at han ikke har autorisert betalingene. Han har tvert imot insistert på at han har gjort gode investeringer i kryptovaluta, og at han venter på en stor gevinst. At klager er utsatt for svindel, har ikke betydning for spørsmålet om han har samtykket til selve betalingstransaksjonene.

Spørsmålet er om banken likevel kan holdes erstatningsansvarlig for brudd på den alminnelige omsorgsplikten. Flertallet forstår det slik at klagers datter reagerer på at banken ikke iverksatte flere tiltak for å beskytte klager mot svindel. Banken har bestridt ansvar og har vist til at det i mange tilfeller vil være en vanskelig avveining når en bank skal sperre og eventuelt gjenåpne en tjeneste. Banken gjør gjeldende at det i denne saken ikke er grunnlag for å bebreide banken, eller at banken burde handlet annerledes enn den gjorde.

Banken kan etter omstendighetene holdes erstatningsansvarlig for brudd på sin alminnelige omsorgsplikt. I rettspraksis og i praksis fra Finansklagenemnda Bank er det lagt til grunn at det er alminnelig akseptert at banker har en omsorgsplikt overfor sine forbrukerkunder utover det som følger av skrevne rettskilder, jf. HR-2024-990-A avsnitt 80 der det fremgår:

> Ut over dei konkrete pliktene som følgjer av avtaleverket, må plikta til god yting og aktsemda til ein bank vurderast ut frå kva som er standarden i bransjen. Det sentrale her er bankens plikt til å vareta kundens interesser ved betalingstransaksjonane på ein forsvarleg måte. Banken har ei lojalitetsplikt overfor kunden, og ei omsorgsplikt innanfor rammene av oppdraget. Etter omstenda kan kunden også ha rettkomne forventningar om å bli gjort merksam på forhold som ikkje ligg i kjernen av oppdraget, til dømes der banken på ein eller annan måte har fått positiv kunnskap om irregulære forhold. Ein mogleg praksis i bransjen vil difor vera relevant i vurderinga av om Danske Bank eller tilsette der har vore aktlause.

I FinKN 2025-1022 uttalte nemnda:

> Om omsorgsplikten anses som en etablert handlenorm under skyldansvaret, eller som et selvstendig erstatningsgrunnlag, er ikke avgjørende. Plikten har under enhver omstendighet ikke et klart og avgrenset innhold.

Hvilke tiltak som bør settes i verk, beror på en vurdering av omstendighetene i den enkelte saken. Unnlatelse av å foreta passende skritt for å beskytte kunden mot svindel, kan medføre erstatningsansvar for foretaket, jf. FinKN 2023-592.

Det følger av dette at banken har en plikt til å gripe inn der det er klare indikasjoner på eller mistanke om at kunden blir svindlet. På denne bakgrunn må det tas stilling til om banken, i lys av den informasjon den hadde, burde ha gjort ytterligere tiltak for å beskytte klager mot videre svindel.

Nemndleder, Kristin Normann, bemerker om tidspunktet for bankens brudd på omsorgsplikten:

Etter nemndleders vurdering opptrådte banken på en faglig forsvarlig måte i perioden mars til august 2022. Banken var i denne perioden i løpende dialog med kunden. Da klager i mars varslet om at han hadde delt kort- og BankID-informasjon med en ukjent person, sperret banken umiddelbart både kort og BankID. Det fremgår riktignok at banken senere gjenåpnet BankID og opphevet sperren for netthandel etter ny kontakt med klager. Men på dette tidspunktet var svindelen fortsatt i en tidlig fase. Nemndleder viser til at klager ga uttrykk for at han forsto at han var blitt utsatt for svindel, og at han ikke ønsket å foreta flere slike betalinger. Banken står i denne type situasjoner overfor en vanskelig avveining, jf. finansavtaleloven § 4-6 der det fremgår at banken som utgangspunkt har plikt til å gjennomføre et godkjent betalingsoppdrag.

Bankens CRM-notater viser at det var kontakt med klager ved flere anledninger sommeren 2022. Det fremgår tydelig av notatene at klager fortsatt hadde kontakt med svindleren, og at han ble presset til å forsøke å overføre mer penger. Både den 13.6.22 og 21.7.22 forsøkte klager på nytt å overføre større beløp ut av sin konto. Det heter i notatene at kunderådgiveren hadde en sterk mistanke om at klager fortsatt ble utsatt for svindel.

Banken har opplyst at klager kontaktet kundeservice på nytt den 28.7.22 med ønske om å få åpnet sitt Visa-kort. Banken åpnet kortet den 1.8.22, fordi klager opplyste at han skulle på ferie og trengte tilgang til netthandel for å fungere i det daglige. Klager bekreftet at han hadde avsluttet kontakten med «traderen». Banken presiserte at kortet ville bli sperret umiddelbart ved nye svindelrelaterte transaksjoner. Likevel registrerte banken en ny transaksjon til Coinbase på kr 2 030 allerede to dager senere. Banken sperret derfor kortet for netthandel. Klager bekreftet at han selv hadde foretatt transaksjonene, og at ingen andre var involvert. Banken presiserte at dette var siste advarsel, og at ytterligere svindelrelaterte transaksjoner ville medføre oppsigelse av kundeforholdet. Sperringene ble i denne forbindelse opphevet.

På dette tidspunktet – den 3.8.22 – er det klart at banken hadde positiv kunnskap, herunder flere skriftlige notater, om at klager gjentatte ganger hadde vært utsatt for den samme investeringssvindelen. Klager hadde ved flere anledninger brutt sine egne løfter om å avstå fra å overføre, eller forsøke å overføre, penger etter instruks fra svindlerne. Transaksjonen til Coinbase

viste at klager nok en gang ikke tok bankens advarsler på alvor, og at han var utsatt for en form for sosial manipulasjon som gjorde ham ute av stand til å ivareta sine egne økonomiske interesser.

Når banken til tross for dette velger å gi kunden en ny siste sjanse uten å sette begrensninger for netthandel eller utenlandsbetalinger, innebærer dette etter nemndleders vurdering brudd på bankens omsorgsplikt. Banken var kjent med et typisk svindelforløp hvor eventuelle forsikringer og løfter fra kunden om ikke å foreta ytterligere overføringer har liten troverdighet. Dette gjelder særlig når kunden allerede har brutt slike lovnader ved flere tilfeller og har tilpasset sine forklaringer for å få banken til å oppheve sperrene. Investeringssvindel er ofte et resultat av omfattende sosial manipulasjon, og det er et kjent scenario at offeret holder kontakten med svindlerne i et håp om å få utbetalt lovet gevinst eller få tilbake det som er tapt.

Nemndleder er etter en samlet vurdering kommet til at banken den 3.8.22 skulle ha opprettholdt nødvendige sperrer på netthandel og utenlandsbetaling. Dette ville sannsynligvis forhindret klagers tap som følge av de ti transaksjonene til Wise og Revolut som ble utført i perioden 8.12.22 til 16.12.22. At banken i en periode etter samtalene med klager i august hadde klager under manuell overvåking, kan ikke endre denne vurderingen, gitt klagers omfattende svindelhistorikk. Det er heller ikke dokumentert nærmere hva denne manuelle transaksjonsovervåkingen innebar.

Konklusjonen er etter dette at banken er erstatningsansvarlig for de transaksjonene som ble utført i desember 2022. Erstatningsansvaret må imidlertid lempes som følge av klagers medvirkning til tapet. Klager valgte til tross for gjentatte advarsler og frarådinger fra banken å foreta nye betalinger etter instruks fra svindleren.

Flertallet er, som nevnt, uenige om tidspunktet for brudd på bankens omsorgsplikt, men er enige om at erstatningen skal avkortes med 50 %. Kunden ga gjentatte ganger uttrykk for et klart investeringsønske, fastholdt at han foretok gode kryptoinvesteringer, og fulgte i liten grad bankens råd. Dette tilsier et betydelig medvirkningsansvar.

Nemndmedlem, Eirinn Landgren, bemerker om tidspunktet for brudd på bankens omsorgsplikt:

Jeg er uenig i vurderingen av tidspunktet for brudd på omsorgsplikten. Allerede innen utgangen av april 2022 var risikobildet så tydelig at banken burde ha iverksatt ytterligere tiltak.

Jeg tiltrer den generelle beskrivelse av omsorgsplikten, men mener den må konkretiseres ved at man gjennomgår hver situasjon, og vurderer konkret når banken skulle ha handlet annerledes og hva som burde ha blitt gjort.

Den 9.3. varslet kunden selv at han hadde delt BankID og sensitiv informasjon med svindlere, og banken sperret kort og BankID. Den 16.3. ble BankID likevel reaktivert etter kundens ønske, uten dokumentert begrunnelse. På dette tidspunkt er jeg enig i at svindelen er i en tidlig fase.

Allerede neste dag, 17.3., gjennomførte kunden nye betalinger, og banken noterte i CRM at kunden «på nytt» ser ut til å ha blitt utsatt for svindel. Banken sperret nettbank og netthandel, men ikke BankID. Den 21.3. ble kortet igjen åpnet for netthandel etter telefonsamtale, fortsatt uten loggførte vurderinger. På dette tidspunkt har det vært flere hendelser over kort tid, noe som bør indikere at kunden er under sosial manipulasjon. Det er også noe påfallende at gjenåpninger ikke blir dokumentert. Jeg er likevel enig med flertallet i at videre tiltak kan virke drastiske på dette tidspunktet.

Den 12 og 19.4. ble det utført utenlandsbetalinger, og banken sperret utenlandsbetalinger 21.4. Samtidig lot man netthandel forbli åpent, noe som muliggjorde en kortbetaling til Binance på kr 40 105 den 26.4. Også ved vurderingen den 21.4. er det ikke begrunnet hvorfor sperring var begrenset til utenlandsbetalinger, eller om man foretok en nærmere samtale med kunden.

På dette tidspunktet burde banken ha foretatt en strukturert gjennomgang med kunden, med en gjennomgang av generelle svindelmekanismer, og hvordan disse gjør seg gjeldende i kundens situasjon. I lys av kundens uttalte investeringsønske burde man også ha forsøkt å kanalisere denne iveren mot forsvarlige alternativer. Dersom en slik oppfølging ikke lot seg gjennomføre, fremstår omfattende sperringer i påvente av en grundig gjennomgang med kunden, som det eneste forsvarlige handlingsalternativet.

Under enhver omstendighet fremstår gjenåpningene som mangelfullt dokumentert, til tross for at de innebar økt risiko for nye svindler.

Senest ved tredje gangs avdekking av svindel, og delvis sperring av instrumenter, burde banken ha endret handlemønster, som nevnt over. Skjæringstidspunktet setter jeg derfor ved vurderingen som ble foretatt 21.4. Banken hadde da gjentatte ganger over kort tid avdekket svindel, og hadde i begrenset grad dokumentert sine vurderinger av å gjenåpne sperrede betalingsinstrumenter. Dette er etter mitt syn ikke forenlig med en forsvarlig utøvelse av omsorgsplikten.

Hadde banken handlet som beskrevet, ville kunden fått en grundig og konkret gjennomgang av svindelmekanismene, og fått denne kunnskapen anvendt på sin egen situasjon. En slik gjennomgang skiller seg fra generelle telefonadvarsler, som i praksis bare førte til uoppfylte løfter fra en sosialt manipulert kunde. Selv om kunden var kjent med risikoen, forsto han ikke omfanget av manipuleringen. En slik målrettet oppfølging fra bankens side ville trolig ha avbrutt forløpet, og forhindret de etterfølgende transaksjonene. Det foreligger dermed nødvendig årsakssammenheng.

Transaksjonen 26.4. og senere transaksjoner er etter dette erstatningspliktige.

Nemndas mindretall, Monica Ervik, bemerker:

Nemndas mindretall er kommet til et annet resultat og bemerker:

Etter mindretallets syn foreligger det ikke brudd på bankens omsorgsplikt. Banken grep gjentatte ganger inn i perioden mars til juli 2022 ved å sperre kort, BankID, utenlandsbetalinger og netthandel, og banken stanset også en overføring i juli 2022. Banken forholdt seg dermed ikke passiv.

Foretaket åpnet på nytt for netthandel i august 2022. Det er opplyst at klager selv ønsket tilgang til kortet, at han opplyste at kontakten med «traderen» var avsluttet, og at han bekreftet at transaksjonen til Coinbase 3.8. var foretatt av ham selv og uten involvering fra andre. Etter dette gikk det flere måneder uten nye svindelrelaterte transaksjoner. Mindretallet kan ikke se at banken hadde plikt til å fortsette en særskilt manuell oppfølging av klager eller opprettholde sperrer helt frem til desember 2022.

Spørsmålet er deretter om foretaket, i lys av de opplysningene det hadde på tidspunktet for betalingene i desember 2022, hadde grunn til å mistenke at også disse transaksjonene var ledd i svindel. Selv om foretaket var kjent med at klager tidligere hadde vært utsatt for svindel, kan mindretallet ikke se at det forelå tilstrekkelige holdepunkter for å legge til grunn at betalingene til Revolut og Wise i desember måtte oppfattes som svindel før de var gjennomført. Mindretallet kan heller ikke se at foretaket skulle ha handlet annerledes eller grepet inn på et tidligere tidspunkt i forbindelse med disse betalingene.

Mindretallet er etter dette kommet til at det ikke er grunnlag for erstatningsansvar, og at foretaket derfor må gis medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens. Det følger av Nemndas saksbehandlingsregler pkt. 13 at avgjørelse treffes ved alminnelig flertall, men at «*ved stemmelikhet har leder dobbeltstemme».* Banken er derfor erstatningsansvarlig for de transaksjonene som ble utført i desember 2022. Flertallet er enige om at erstatningen lempes med 50 %.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Eirinn Landgren (forbrukerrepresentant).