

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-5

6.1.2026

Nordea Bank Abp, filial i Norge

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Investeringsvindel – omsorgsplikt – erstatningskrav.

Klager ble utsatt for investeringsvindel og recoverysvindel. Klager ble forledet til å overføre flere større pengebeløp til svindlere. Kontohaver fremsatte krav mot foretaket og krevde erstatning for de transaksjonene som ikke ble stanset. Foretaket avviste ansvar og viste til at kontohaver selv måtte være ansvarlig for sitt tap. Klager fikk delvis medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 1 845 562

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for kontobelastninger.

Klager kom i januar 2020 i kontakt med BT Save og ET Finance. Etter «rundt elleve mailutvekslinger», overførte han euro 215 til «ETFinance», euro 1 900 til «Tatra Bank» og USD 251 til «Russian Federation» i perioden 9.2.22–13.2.22. Etter dette opphørte kontakten som klager hadde med personene han var i kontakt med. Saken ble politianmeldt og senere henlagt.

I perioden 2020 til 2021 ble klager kontaktet av flere «Bitcoin-meglere». Klager avviste disse. I november 2021 ble klager kontaktet av en kvinne som utga seg for å være «Kristina Brooks». Hun tilbød å bistå klager med å få tilgang til tidligere opparbeidet investeringsgevinst. Klager og Brooks hadde regelmessig kontakt fra november 2021 til 2022 per telefon og e-post. For å kunne gjennomføre prosessen måtte klager betale for ulike tjenester for å få opptjent gevinst overført til seg. All kommunikasjon som klager hadde med foretaket, var redigert av Brooks før klager tok kontakt med bankene i forbindelse med overførslene ut fra konto. Pengene kom aldri inn på klagers konto.

Klager har fremlagt en rapport fra Firi, utarbeidet i juni 2023. Her fremgår blant annet:

Firi Analytics vurderer det videre som meget sannsynlig at det er en organisert kriminell gruppe som står bak svindelen. Dette baseres på grad av profesjonalitet, kompleksitet, modus, og transaksjonsvolum på tilknyttede kryptovaluta adresser.

Transaksjoner i denne rapporten har foregått fra desember 2021 til januar 2023, men svindelen startet tidligere. Det er brukt omfattende ressurser, metoder og tid på å bygge opp en relasjon med fornærmede gjennom sosial manipulasjon, løgn og press. Det ble i forbindelse med svindelen brukt en mule, S.D. som også er fornærmet i saken, heretter omtalt med navn. Det er brukt samme metoder for å svindle S.D. Svindelen har skjedd i investeringsøyemed.

Totalt har det blitt overført kr 5 043 779 fra klager til SD, samt ulike kryptovaluta- og betalingstjenester.

Den 20.12.21 henvendte foretaket seg til klager vedrørende en utenlandstransaksjon på USD 15 000 til en konto i USA. Klager besvarte henvendelsen samme dag:

Jeg gjorde overføringen alene, uten at noen hjalp meg. Jeg tar avgjørelser om å administrere pengene mine selv. Jeg sender penger til Binance slik at jeg kan investere der alene. Godkjenn overføringen min så snart det er mulig.

Foretaket ba om ytterligere opplysninger:

Hvordan kom du i kontakt med dette selskapet?

vi ser at du tidligere har vært i kontakt med meglere vedrørende kryptoinvesteringer, snakker du med noen meglere nå? og eventuelt hva heter de?

Klager opplyste:

Hei, jeg fantt Binance på Internet, og jeg åpnet en konto selv. Denne gang har jeg ikke kontakt med megler. Jeg arbeider alene.

Vennligst bekreft min anmodning om overførsel snarest mulig.

Neste dag, den 21.12.21 skrev foretaket tilbake til klager:

Ser at du har lagt inn dette som mottaker:

key vision development limited , office n 22 alpha centre providence , mahe, Seychelles.

Som du ser nedenfor er det et annen firma som har den adressen og advarer mot Key Vision Development. Siden du skal sende et så stort beløp trenger noe dokumentasjon på den key vision du skal sende pengene til.

Important Notice on Key Vision Development Limited

By Webmaster

Posted 2021-01-18

In News

This notice is issued by Keyway Seychelles Limited ('KEYWAY') drawing attention to the recent inquiry in relation to Key Vision Development Limited. KEYWAY is licensed by the Financial Services Authority of Seychelles as an International Corporate Service Providers providing fiduciary services including but not limited to Registered Agent and Registered Address.

Key Vision Development Limited is not and had never been a part of the Keyway group of companies and we urge the public to exercise caution when dealing with unknown parties and to contact the relevant party if in doubt.

Seychelles Office

Office 22,

Alpha Centre,

Providence,

Mahe,

Seychelles

Du kan sende inn dokumentasjone som vedlegg her, eller sende den til svindel@nordea.no

Klager opplyste senere samme dag:

Hei, jeg tror ikke det er noen sammenheng mellom to selskaper. Jeg sender penger til Binance, kryptoinvesteringselskap. Binance har partnerskap med Key Vision Development Limited, dette er Binance bank for dere kunder. Så når jeg sender penger til Binance-kontoen min, sender jeg penger til Key Vision Development Limited, og de setter pengene på min konto. Jeg er sikker på at det ikke er noen forbindelse mellom Key Vision Development Limited og Keyway Seychelles Limited. Vennligst godkjenn overføringen min så snart som mulig. Jeg ringte banken igår vedrørende dette og bekreftet at jeg tar ansvar for overføringen. Jeg vedlegger et screen shot transaksjonsdetaljene.

Jeg har vært i telefonisk kontakt med Nordea for ca 15. minutter siden, og har fått til svar via saksbehandler at banken vil øverføre det aktuelle beløp uten opphold.

Vennligst bekræft dette.

Klager fremla også et bilde fra sin Binance-konto.

Foretaket svarte klager:

Vi advarer sterkt mot denne investeringen da Key Vision Development benytter samme adresse på Seychellene som KayWay Seychelles Ltd. KayWay har en demanti på sine hjemmesider der de understreker at de ikke er relatert til Key Vision Development.

Skulle du likevel ønske å sende disse pengene ber vi deg bekræfte at du har lest og forstått risikoen ved slike investeringer ved å svare på denne e-posten. Dersom investeringen medfører tap, har Nordea ikke ansvar for å dekke dette tapet.

svindel@nordea.no

Klager opplyste:

Takk for tilbakesvaret. Jeg er imidlertid av den oppfatning at denne transaksjonen vil foregå på en seriøs og betryggende måte. Jeg har tidligere meddelt Nordea at jeg tar selv ansvaret for min beslutning. Vennligst gjennomfør transaksjonen uten opphold. Jeg vil sette pris på å bli informert når utbetalingen har funnet sted.

Foretaket bekreftet deretter at «*[d]a er betalinge sendt*».

Følgende transaksjoner ble gjennomført den 21.12.21 og 22.12.21:

Kr 20 566 til S.D. den 21.12.21

Kr 25 961 til Binance den 21.12.21

Kr 135 300 til Binance den 21.12.21

Kr 178 800 til Key Vision Development den 22.12.21

Kr 196 306 til Key Vision Development den 22.12.21

Det er opplyst at klager kontaktet foretaket per telefon den 27.12.21 og informerte om at han hadde blitt svindlet. På spørsmål fra sekretariatet, har klager opplyst at han ikke kan erindre bakgrunnen for at han tok kontakt med foretakets kundeservice denne dagen.

Foretaket har opplyst, etter at sekretariatet stilte spørsmål på bakgrunn av klagers svar, at foretaket ikke kan finne spor av at det fant sted en telefonsamtale den 27.12.21. Foretaket viste blant annet til understående melding til klager den 28.12.21, hvor det fremgår kontakt med kundeservice, uten at kanal for kommunikasjonen er oppgitt:

Vi ser at du kontaktet kundeservice i går da du har blitt utsatt for svindel. Vi er av den oppfatning at du har blitt utsatt for svindel på kort og vi åpner derfor ikke dette kortet igjen, det har blitt bestilt et nytt kort til deg. For at vi skal behandle denne saken er det viktig at du sender inn kortreklamasjon og politianmelder dette.

Vi ser at du utført en betaling til Key Vision de ve i dag på på USD 22.600, er det du som har utført denne betalingen? Vi trenger litt mer informasjon om hvordan du har blitt svindlet før vi kan sende betalingen.

Foretaket har videre opplyst at klagers kort ble sperret, og BankID ble resatt. Klager ble bedt om å sende kortreklamasjon og å politianmelde forholdet.

Betalingen til Key Vision Development på USD 22 600 ble slettet da «*kunden var utsatt for investering svindel, men ville ikke innrømme dette*». Tjenesten betaling til utland ble sperret, og nytt kort ble bestilt. Det nye kortet ble også sperret for netthandel og utenlandske transaksjoner.

Følgende transaksjoner ble gjennomført den 29.12.21:

Kr 100 000 til S.D. den 29.12.21

Kr 100 000 til S.D. den 29.12.21

I løpet av januar 2022 ble følgende transaksjoner gjennomført:

Kr 150 000 til S.D. den 04.1.22

Kr 100 000 til S.D. den 11.1.22

Kr 250 000 til S.D. den 18.1.22

Kr 388 629 til S.D. den 26.1.2022

Den 3.2.22 skrev foretaket igjen til klager og ba blant annet om flere opplysninger vedrørende betalinger til Norwegian Block Exchange og Binance:

(...)

- Hva er formålet med betalingene?

- Vi ber deg sende dokumentasjon på investeringene, for eksempel utskrift fra digital wallet som viser transaksjonshistorikk (kjøps- og salgshistorikk) eller offentlig nøkkel til online wallet.

Betalinger til S.D.:

- Hva er formålet med betalingene og hva er din relasjon til mottaker?

- Vi ber deg sende dokumentasjon som viser formålet med betalingene.

Klager svarte samme dag, sammen med utskrift fra Norwegian Block Exchange:

Hei, jeg mottok e-posten med spørsmål angående mine siste overføringer, og jeg vil svare deg i denne e-posten.

For det første er overføringer til Norwegian Block Exchange og til Binance knyttet til mine krypto kontoer, det er min krypto investering på disse nettsidene. Alle overføringene ble gjort av meg selv. Dere spurte meg om disse nettstedene før også, alt jeg kan si er at det er min personlige virksomhet.

Sjekk dokumentene fra mine personlige kontoer fra Norwegian Block Exchange og Binance.

Min tilknytning til S.D. er veldig enkel, hun er en nær person og forretningspartner. Det er derfor jeg har sendt penger til henne. Hun godtar alle overføringene mine, hun er en person jeg stoler på, så jeg har det bra med hver overføring jeg gjør til henne.

Jeg vil sende alle dokumenter der jeg sender penger til henne.

Foretaket ba klager om ytterligere opplysninger den 4.2.22:

Takk for svar. Vi trenger ytterligere informasjon og dokumentasjon.

Ut ifra vedlagt dokumentasjon vedrørende overføringer til Norwegian Block Exchange og Binance kan vi kun se innskudd. Vi trenger full transaksjonshistorikk som viser alle bevegelsene.

Vedrørende betalinger til S.D. forklarer du at hun er en nær person og forretningspartner.

- Investerer hun på vegne av deg?

- Har dere en skriftlig avtale?

Klager svarte samme dag:

Jeg oversendte hvert dokument som viser hvor pengene overføres. Andre bevegelser forblir min personlige virksomhet. Jeg står alene om mine personlige eiendeler, og kan ikke se at det vedrører noen andre enn meg selv. S.D. investerer med meg fordi hun er en jeg stoler på, og jeg kan ikke gjøre overføringer alene, så hun hjelper meg. Vi har ikke skriftlige avtaler, vi er bare en muntlig enighet. Hun stoler på meg, og jeg stoler på henne og det er vi begge fornøyd med. (Muntlige avtaler er vel like bindene som skriftlig)

Jeg gjør oppmerksom på at alle handlingene mine er bekreftet av meg.

Foretaket opplyste deretter til klager, at hans tjenester kunne bli sperret:

Vi forstår det slik at du ikke ønsker å gi ytterligere dokumentasjon vedrørende investeringene.

Som følge av dette ønsker vi å informere om følgende:

Nordea er etter hvitvaskingsregelverket pålagt å ha oppdatert kundeinformasjon om alle våre kunder. Dersom tilstrekkelig informasjon og dokumentasjon ikke kan fremlegges, kan ikke Nordea utføre tilstrekkelig kundetiltak. I de tilfellene der tilstrekkelig kundetiltak ikke kan utføres vil banken måtte utføre sperring av produkter/tjenester eller oppsigelse av ditt kundeforhold.

Dersom du likevel skulle ha relevant dokumentasjon ber vi om at det sendes innen 11.02.2022.

Klager ba deretter om å få vite hva som mentes med «*tilstrekkelig informasjon og dokumentasjon*», slik at han kunne være behjelpelig med dette.

Foretaket opplyste at de hadde behov for «*full transaksjonshistorikk som viser alle bevegelsene på Norwegian Block Exchange og Binance eller offentlig nøkkel til online wallet*». Klager ble også bedt om å få vite hva det ville si at SD investerte sammen med klager, samt at klager oppga hvilket kontonummer som ble benyttet til dette. Klager svarte:

Hun investere ikke med meg. Hun gjør ting i krypto på mitt initiativ. Hennes bank nummer, som jeg overfører til er [kontonummer]

Klager hadde også fremlagt utskrifter fra Norwegian Block Exchange og Binance. Den 7.2.22 svarte foretaket og opplyste at dokumentasjonen ikke var tilstrekkelig. Klager ble derfor bedt om å «*sende fullstendig transaksjonshistorikk som viser innskudd og uttak fra første innskudd til dagens dato*».

Klager svarte samme dag med flere utskrifter fra Norwegian Block Exchange og Binance. Klager opplyste også om at:

Penger fra NBX overført til min bank og penger fra Binance-overføring til min bitcoin-paper wallet som er sikret og ikke har noen tilkobling til nettkontoer, så jeg kan ikke gi deg et skjermbilde av 'papirlommeboken' min.

Den 8.2.22 svarte foretaket:

Vi har ikke mottatt tilstrekkelig dokumentasjon da vi ikke kan se hvor midlene sendes, og får derfor ikke utført tilstrekkelige kundetiltak som vi er pålagt av Finanstilsynet.

Vi ber deg sende oversikt med følgende informasjon:

- Antall online wallet med tilhørende offentlig nøkkel og saldo.
- Vi trenger også informasjon om hvilke krypto plattformer du benytter.

Vedrørende betalingene til S.D. trenger vi informasjon og dokumentasjon som viser hvor midlene går.

Følgende transaksjoner ble gjennomført i løpet av denne dagen:

Kr 100 000 til S.D. den 8.2.22

Kr 100 000 til S.D. den 8.2.22

Den 9.2.22 opplyste klager:

Jeg sendte deg hele overføringshistorikken på begge kontoene med NBX og Binance, uttakshistorikken var ganske tydelig på skjermene. Jeg brukte et par 'Paper Wallet' (QR-bilde) som ikke er koblet til noe på nett, om kryptoplattformer bruker jeg NBX og Binance. Jeg viste deg transaksjonsskjermer fra banken min til S.D. og jeg har ingen annen dokumentasjon så lenge vi har verbal kommunikasjon mellom hverandre.

S.D. overførte penger til krypto i Binance og NBX.

Foretaket opplyste samme dag at de ikke kunne oppheve sperringene på klagers konto:

Basert på dokumentasjonen vi har mottatt og din forklaring indikerer dette dessverre at du er utsatt for svindel.

Derfor kan vi ikke oppheve sperringene på din konto.

Når det gjelder dokumentasjon på investeringene har vi fortsatt ikke mottatt tilstrekkelig dokumentasjon da vi ikke kan se hvor midlene går.

Vi som bank får ikke utført tilstrekkelige kundetiltak som vi er pålagt av Finanstilsynet og vil derfor måtte vurdere ditt kundeforhold i Nordea.

Dersom du likevel har relevant dokumentasjon ber vi deg sende dette innen 18.02.2022.

Klager sendte en lengre tilbakemelding til foretaket den 15.2.22, hvor klager redegjorde for de problemene sperringene på konto hadde for han, i tillegg til at han blant annet skrev:

(...)

Jeg har oppfattet disse virksomheter som seriøse og er knyttet til formelle regelverk. Nordea mener åpenbart noe annet. Det hadde vært lærerikt om dere kunne orientere meg om hvorfor omgangen med disse virksomheter går innunder svindel og hvitvasking. Jeg har gjennom år fått henvendelser fra ulike Bitcoinmeglere, men har avslått noen form for samarbeide. Årsaken til disse henvendelser har vært at jeg ved en 'inkurie' trykket på 'feil' knapp på en 'popp up' på TV'en. Der mange kjente mennesker står frem som referanser og bedyret sin begeistring over hvor lett og hurtig det var å tjene penger på bitcoin. Selv de rikeste i landet står jo frem å mener: 'alle kan bli rike'. Jeg investerte den gang et mindre beløp (ca 20.000 NOK) i bitcoin, Jeg har selv sett hvordan verdien har øket, og min ambisjon var ikke å bli rik, men å få hjem 'mine' verdier konvertert til norske kroner og oversendt til min konto i Nordea. Nordea har vært min hovedbank, som privatperson i over 50 år. Min forhold til Nordea har vært plettfritt. Selv er jeg gjeldfri.

Jeg oppfatter at begrunnelsen fra Nordea sin side er å beskytte sine kunder mot ID-tyveri, avsløring av økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering. Dette arbeidet skal rapporteres til Kredittilsynet. Minandel er plettfri. Jeg har aldri vært i nærheten av noen form for økonomisk ulovlighet. Har vært lønsmottaker i gode stillinger, og betalt min skatt på åpent og redelig vis. Nå føler jeg meg som en potensiell svindler. Det er veldig beklagelig.

(...)

Alle penger som er brukt i denne prosessen er alle mine, og er opptjent på ærlig vis gjennom mange år. Om jeg skulle være lurt, så er vel det min sak?

Foretaket svarte klager den 23.2.22. De opplyste at de var pålagt å innhente oppdatert informasjon om sine kunder, samt at å bidra til å beskytte klager mot «IDtyveri, svindelforsøk og andre former for økonomisk kriminalitet» er en del av deres samfunnsansvar. Videre skrev foretaket:

Nordea har et ansvar å beskytte våre kunder mot svindel og vi kan derfor ikke tillatte at du fortsetter med utbetalinger som vi mistenker går til svindel.

Vi ber om at denne aktiviteten på din konto opphører. Dersom tilsvarende aktivitet gjentar seg vil vi måtte vurdere oppsigelse av ditt kundeforhold da Nordea som bank ikke kan medvirke til transaksjoner vi mistenker er relatert til svindel.

Vi har ikke mulighet til å oppheve sperringen før vi får bekreftet fra deg at transaksjonene vil opphøre.

Den 24.2.22 sendte klager et svar til foretaket og bekreftet at handel med Bitcoin var opphørt. Den 28.2.22 purret klager på tilbakemelding og ba om at sperringene på hans konto måtte opphøre. Klager fikk svar den 1.3.22 med opplysning om at sperringene på klagers konto var opphørt. Videre skrev foretaket:

Etter nærmere gjennomgang av din forklaring og tilsendt dokumentasjon som vi har vurdert som ikke tilstrekkelig må vi vurdere ditt kundeforhold, til tross for at du har bekreftet at aktiviteten skal opphøre. Dette er også på bakgrunn av omfanget av aktiviteten som har pågått.

Vi vil komme tilbake til deg vedrørende ditt kundeforhold i Nordea.

Den 19.5.22 sendte foretaket et brev til klager, vedrørende avvikling av kundeforholdet. Kundeforholdet til klager ble avviklet med hjemmel i finansavtaleloven § 21 og hvitvaskingsloven § 24 fjerde ledd. Oppsigelsen ville tre i kraft den 19.8.22. Muligheten for å benytte betaling til

utlandet ville være sperret i oppsigelsesperioden.

Klager ga foretaket beskjed om svindelen til foretakets kundeservice den 27.12.23. Det ble fremsatt erstatningskrav den 17.6.24. Kravet ble avslått av foretaket den 19.6.24.

Klager har anført at foretaket er erstatningsansvarlig etter ulovfestede erstatningsregler. Klager har vist til HR-2024-990-A, hvor Høyesterett gir anvisninger på relevante handlingsnormer på området. Det er videre vist til Commission Delegated Regulation 2018/389 og FinKN 2023-592. Klager har også anført at det fremgår av finansavtaleloven § 4-30 femte ledd at foretaket ved «ikke godkjente betalingstransaksjoner» svarer for «tap som oppstår etter at kunden har varslet i samsvar med § 4-24 første ledd», jf. bokstav a. Klager godkjente betalingstransaksjonene, og de er ikke «ikke godkjente betalingstransaksjoner», slik at bestemmelsen kommer direkte til anvendelse.

Alarmen hos TietoEvry gikk allerede 17.12.21 kl. 15:41 etter transaksjonene samme dag til Binance. Foretaket skulle ha, og agert etter transaksjonsovervåkingsordninger som i det minste tok hensyn til risikobaserte faktorer, som størrelsen på beløpet for hver betalingstransaksjon og kjente bedrageriscenarier i forbindelse med yting av betalingstjenester. Selv om brudd på hvitvaskingsreglene alene ikke medfører erstatningsansvar, så kan grove brudd være relevante i en vurdering av om foretaket uaktsomt har brutt med pliktene til forsvarlig, lojal og omsorgsfull oppfølging av sine kunder, jf. HR-2024-990-A avsnitt 76 til 79. Klager har også vist til profesjonsansvaret i ulovfestet rett og av finansavtaleloven § 3-1 første ledd, som er «en ren kodifisering av den ulovfestede handlenormen i det såkalte profesjonsansvaret, slik det er blitt fastlagt av Høyesterett», jf. Prop. 92 LS (2019-2020) til § 3-1.

Til tross for at klager var insisterende og ga uttrykk for at han skulle være ansvarlig for sine handlinger i dialogen med foretaket, så ga korrespondansen og størrelsen på transaksjonene indikasjoner på at klager kommuniserte under sterk grad av sosial manipulasjon. Foretaket skulle ha forsikret seg om at klager forstod alvorligheten av de indikasjonene som de hadde.

Hva gjelder transaksjoner foretatt fra og med 29.12.21, hadde klager varslet foretaket i samsvar med § 4-24 første ledd. Foretaket har derfor ikke overholdt plikten til å avverge ytterligere økonomisk tap som kommer til uttrykk i § 4-30 femte ledd bokstav a.

Foretaket opplyste at de ikke fikk gjennomført tilstrekkelig kundetiltak mot hvitvasking uten ytterligere informasjon om transaksjonene til SD. Den 9.2.22 opplyste foretaket at «*Basert på dokumentasjonen vi har mottatt og din forklaring indikerer dette dessverre at du er utsatt for svindel*». Likevel reagerte ikke foretaket på at klager samme dag overførte kr 100 000 og kr 100 000 til SD.

Transaksjonene var også etter hvitvaskingsloven § 25 annet ledd «usedvanlig stor[e]», «uvanlig ut fra kundens [...] personlige mønster av transaksjoner» og de hadde en «uvanlig karakter», jf. annet ledd bokstav b, c og e.

Foretakets unnlatelser var nødvendige betingelser for at det økonomiske tapet kunne oppstå. Det foreligger årsakssammenheng etter betingelseslæren oppstilt i Rt. 1992 s. 64 (P-pilledom II). Årsakssammenhengen er adekvat. Villkårene for erstatning er oppfylt. Det kreves erstatning for det økonomiske tapet på kr 2 045 562. Det kreves også forsinkelsesrenter fra 18.6.24.

Finansforetaket har anført at utgangspunktet er at foretaket plikter å gjennomføre betalingsoppdrag etter instruks fra kunden.

Foretaket har et slikt system som omtalt i HR-2024-990-A avsnitt 82. Det var dette systemet som fanget opp klagers transaksjoner. Klager har i dialog med foretaket insistert på at

betalingstransaksjonene skal gjennomføres. Når klager selv velger å gjennomføre betalingstransaksjonene, må klager også ta ansvaret for de påfølgende transaksjonene. Når det gjelder transaksjonene til privatpersonen, SD, som er gjort med betaling innland, er dette et annet handlingsmønster enn for transaksjonene utført via betaling utland. Foretaket har gjort det som kan forventes av den ved blant annet å stoppe transaksjonen og stille spørsmål om transaksjonene til klager. Videre har foretaket også utført tiltak som for eksempel sperring av kort og tjenester. Foretaket har gjort det som kan forventes, og at lojalitets- og omsorgsplikten ikke er brutt.

Det er vist til HR-2024-990-A, i avsnitt 79. Eventuelle brudd på hvitvaskingsreglene må være grove om de eventuelt skal få betydning for aktsomhetsvurderingene. Foretaket har både stanset transaksjoner og utført lovpålagte tiltak knyttet til transaksjonene, herunder innhentet informasjon og dokumentasjon om transaksjonene og fortløpende vurdert og utført sperring av produkter og tjenester basert på vurderinger av fremlagte informasjon og dokumentasjon.

Terskelen som sekretariatet har lagt til grunn for hva som kan sies å være positiv kunnskap om irregulære forhold, og som utløser en erstatningsplikt overfor klager, er for lav. FinKN 2023-592 som er anvendt av sekretariatet er motsagt i 24-030271TVITNTS/TTRM. Ifølge dommen er terskelen høyere enn den som ble lagt til grunn i FinKN 2023-592.

Da foretaket stilte spørsmål om transaksjonene til Key Vision Development den 21.12.21, var foretakets kunnskap om selskapet kun uttalelsen fra Keyway Seychelles limited, om at Key Vision Development benyttet samme adresse. Sammenholdt med klagers egne garantier om at formålet og transaksjonene var reelle, var dette ikke alene nok til at foretaket kunne konkludere på hvorvidt transaksjonene til Key Vision Development var irregulære. Foretaket har egne rutiner for oppfølging av kunder som informerer om at de bistås av tredjeparter tilknyttet investeringer, da slik innblanding ofte er et tegn på recovery-svindel. Når klager ikke svarte ærlig, ble foretakets muligheter til å avdekke irregulære forhold og å identifisere tilstrekkelig rettslig grunnlag for sperring begrenset. Dersom foretaket hadde nektet å gjennomføre transaksjonene uten tilstrekkelig kunnskap om realiteten i investeringene, ville foretaket kunne løpe en risiko for å bli holdt ansvarlig for eventuelle tapte investeringsmuligheter. Foretaket advarte derfor mot transaksjonene, da det ikke hadde tilstrekkelig rettslig grunnlag til å nekte å gjennomføre transaksjonene som foretaket i utgangspunktet er forpliktet til, jf. finansavtaleloven § 4-6 (1).

Det foreligger ikke brudd på hvitvaskingsreglene eller handlingsnormer. Det foreligger heller ikke grunnlag for skyld, og foretaket har ikke noe ansvar for klagers tap. Dersom Finansklagenemnda skulle komme til at foretaket har skyld, anføres det subsidiært at erstatningen settes ned som følge av klagers medvirkning til eget tap og klagers egne garantier og uriktige svar.

Foretaket er uenig i at de hadde tilstrekkelig rettslig grunnlag for sperring etter hvitvaskingsregelverket allerede den 4.2.22. Det eneste alternativ til å begrense klagers tjenester med det formål å forhindre videre overføringer til SD, var full sperring av kontoer. Sperring av konto er særdeles inngripende da det ville kunne lamme klager utover hans mulighet til å gjennomføre transaksjoner til SD.

Det er en uheldig rettsutvikling dersom kundetiltak etter hvitvaskingsregelverket og spørsmål om transaksjoners formål i seg selv skal være et uttrykk for at en finansinstitusjon skal sies å ha positiv kunnskap om irregulære forhold før foretaket har mottatt tilstrekkelig informasjon til å konkludere. Foretaket gjennomfører kundetiltak fordi det kan foreligge indikasjoner på irregulære forhold.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

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

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Stian Ørbeck Sørheim, bemerker:

Foretaket har som hovedregel plikt til å gjennomføre betalingstjenester på vanlige vilkår, jf. finansavtaleloven § 4-1. Finansavtaleloven har ikke regler om ansvar for banken for transaksjoner som er autorisert av kontohaver.

Klageren anfører at han er blitt svindlet av mottakerne av betalingene. Banken har i utgangspunktet intet ansvar for betalingsmottakeres eventuelle misbruk av kundens tillit eller deres bruk av pengene i strid med forutsetningene for overføringene.

Et foretak kan imidlertid, i kraft av den alminnelige omsorgsplikten foretaket har overfor sine kunder, ha plikt til å gripe inn dersom det er indikasjoner på svindel mot en kunde, jf. finansavtaleloven § 3-1 og det ulovfestede profesjonsansvaret, jf. HR-2024-990-A. I dommen avsnitt 80 heter det blant annet:

... 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 akklause.

Hvilke tiltak som bør settes i verk og på hvilket tidspunkt foretaket har plikt til å gripe inn, avhenger av de konkrete omstendighetene i den enkelte saken. Unnlåtelse av å foreta passende skritt for å beskytte kunden mot svindel, kan medføre erstatningsansvar for foretaket. Saken her reiser for det første spørsmål om banken burde ha grepet inn allerede 21.12.21 etter at foretaket hadde kontaktet klager om en mistenkelig transaksjon.

Foretaket opplyste klager om at de var kjent med at adressen som klager hadde lagt inn i transaksjonen til selskapet Key Vision Development, var den samme som et annet selskap. Det sistnevnte selskapet hadde advart mot Key Vision Development og opplyst at de to selskapene ikke hadde noe med hverandre å gjøre. Selskapet hadde oppfordret til å utvise varsomhet i kontakt med ukjente parter. Foretaket ba derfor klager om dokumentasjon på Key Vision Development som klager skulle sende penger til. Klager svarte at han ikke trodde det var noen sammenheng, og at han sendte beløp til Binance, som hadde et «*partnerskap*» med Key Vision Development. Klager fremla også et skjermbilde fra hans Binance-konto. Foretaket opplyste da klager om at de «*advarer sterkt*» mot å foreta investeringene som klager var i ferd med å foreta, og gjentok at Key Vision Development hadde samme adresse som et foretak som hadde advart mot at de ikke hadde noen forbindelse til Key Vision Development. Foretaket ba deretter klager om å bekrefte at han var innforstått med risikoen, samt at foretaket ikke var ansvarlig dersom investeringen medførte tap. Klager bekreftet dette, og det ble deretter gjennomført totalt fire transaksjoner; hhv. to til Binance på kr 25 961 og kr 135 300 den 21.12.21 og to til Key Vision Development på kr 178 800 og kr 196 306 den 22.12.21.

Slik det her er redegjort for, fremgår det at foretaket hadde mistanke til Key Vision Development, da de 21.12. sterkt frarådet klager å gjennomføre transaksjonen. Spørsmålet blir om foretaket allerede den 21.12.21 burde ha iverksatt tiltak for å hindre overføringene.

Flertallet viser til FinKN 2023-592, som har visse likhetstrekk med saken her, der det fremgår:

Når foretaket 26.8.22 frarådet en større betaling, og kontohaveren likevel gjennomførte betalingen, kunne foretaket slik nemnda ser det, ikke slå seg til ro med kontohaverens uttalelse om at hun ikke ville foreta flere betalinger. Foretaket burde etter nemndas oppfatning allerede den 30.8. ha satt inn tiltak for å hindre kontohaveren i å foreta ytterligere betalinger, i hvert fall i en periode frem til bakgrunnen for og formålet med de betalingene som allerede var foretatt, var klarlagt. Nemnda er enig med foretaket i at terskelen for å stenge BankID skal være høy, men mener at det likevel kan være nødvendig for å hindre at kunden pådrar

seg selv store tap. Nemnda vil nevne at foretaket valgte å stenge kontohaverens BankID den 5.12.22, uten at det er et avgjørende argument for at den skulle ha vært sperret allerede 30.8.

Til dette bemerker flertallet for det første at nemnda i den saken konkluderte med at betalingene skulle vært sperret først fire dager etter at den mistenkelige fant sted. Dette innebærer at foretaket der ble gitt noe tid til å vurdere om det var nødvendig med ytterligere tiltak utover de advarsler som ble gitt. Flertallet viser videre til at banken ikke aksepterte nemndas avgjørelse og brakte saken inn for tingretten. Nord Troms og Senja tingrett kom i dom 1.11.24 «under noe tvil ... til at banken ikke [kunne] lastes for ikke å ha iverksatt tilstrekkelige tiltak for å forhindre videre svindel av ... fra den 30. august 2022», jf. 21-030271 TVITNTS/TTRM. Dommen er rettskraftig.

Foretaket har i saken her opplyst til nemnda at det den 21.12.21 ikke hadde annen kunnskap om Key Vision Development utover uttalelsen fra Keyway Seychelles limited om at Key Vision Development benyttet samme adresse. Foretaket hadde ikke positiv kunnskap om irregulære forhold, men frarådet likevel klager «sterkt» å gjennomføre transaksjonen under henvisning til disse opplysningene.

Flertallet tillegger det vekt at klager i tillegg til å bekrefte at formålet med transaksjonene var reelle, svarte uriktig på spørsmål om investeringene ble gjort alene eller i dialog med tredjeparter da han opplyste at de ble gjort av ham selv. Det fremkom først i ettertid at han hadde kontakt med «Kristina Brooks». Foretaket har opplyst til nemnda at det har egne rutiner for oppfølging av kunder som informerer om at de bistås av tredjeparter ved investeringer, da slik «bistand» ofte er tegn på recovery-svindel. Klagers uriktige opplysninger svekket derfor foretakets mulighet til å avdekke irregulære forhold og å identifisere tilstrekkelig rettslig grunnlag for sperring av tjenester.

Tiltak som sperring av konto og fratakelse av BankID er inngripende for en kunde og kan skape problemer for kunden i forhold til andre tjenester vedkommende er avhengig av.

Flertallet er etter en samlet vurdering komme til at foretaket ikke kan lastes for at den ikke sperret klager konto allerede 21.8., og kan ikke se at denne unnlatsen er erstatningsbetingende. Som følge av at transaksjonen 21.12. ikke ble stoppet, ble de to påfølgende transaksjonene 22.12.22 automatisk gjennomført fordi de var til samme mottaker.

Flertallet viser videre til at foretaket sperret klager konto for utenlandsbetalinger 28.12.21. Etter sekretariatets behandling av saken, har foretaket fremlagt kontoutskrifter som viser at det ikke ble gjennomført en utenlandstransaksjon 29.12. på kr 100 000, slik det opprinnelig var opplyst.

Flertallets konklusjon er etter dette at foretaket ikke kan holdes ansvarlig for transaksjonene til Key Vision Development.

Flertallet kan heller ikke se at det forelå grunnlag for at foretaket skulle ha reagert på transaksjonene til SD på kr 20 566 den 21.12.21. Denne transaksjonen var av en innenlands overføring til en privatperson, og det forelå heller ikke andre holdepunktet for at foretaket på daværende tidspunkt burde ha reagert på denne.

Den 27.12.21 opplyste klager i kontakt med foretaket om at han hadde blitt svindlet. Det ble etter dette gjort tiltak slik at klagers kort ble sperret, BankID ble resatt og klager ble bedt om å sende kortreklamasjon og å politianmelde forholdet. Adgangen til å betale til utland ble sperret, og nytt kort ble bestilt. Nytt kort ble sperret for netthandel og utenlandstransaksjoner.

Den 29.12.21 ble det gjennomført to transaksjoner, hver på kr 100 000 til SD. I januar 2022 ble det gjennomført ytterligere fire transaksjoner til SD på totalt kr 888 629.

Foretaket tok kontakt med klager på nytt den 3.2.22 og ba om flere opplysninger om betalinger til Norwegian Block Exchange, Binance og SD. Klager svarte at overføringer til

Norwegian Block Exchange og Binance var knyttet til klagers «*krypto kontoer*». Han opplyste at alle overføringene ble gjort av ham selv, og at SD var en nær venn og forretningspartner som han stolte på. På denne bakgrunn hadde klager sendt penger til henne.

Foretaket ba om ytterligere opplysninger. Blant annet ville foretaket vite mer om SD, i tillegg til at de hadde behov for full transaksjonshistorikk som viste alle bevegelsene på klagers kontoer hos Binance og Norwegian Block Exchange. Klager svarte at han oversendte «*hvert dokument som viser hvor pengene overføres*», men at andre bevegelser skulle forbli klagers «*personlige virksomhet*». Han opplyste at SD investerte sammen med han fordi han stolte på henne, samt at han ikke kunne gjøre overføringer alene. Han hadde derfor behov for hjelp fra SD. Foretaket varslet deretter at dersom klager ikke fremla ytterligere dokumentasjon, ville foretaket måtte utføre sperring av tjenester, eller si opp hans kundeforhold. Det ble henvist til hvitvaskingsregelverket.

Etter ytterligere dialog mellom klager og foretaket, opplyste foretaket den 8.2.22 at det ikke hadde mottatt tilstrekkelig dokumentasjon, og at det ikke fikk utført kundetiltak. Klager ble igjen bedt om å sende flere opplysninger og dokumentasjon. Samme dag gjennomførte klager to transaksjoner til SD, hver på kr 100 000 (totalt kr 200 000). Klager svarte neste dag, uten å fremlegge det foretaket spurte om, og foretaket skrev at dette indikerte at klager var utsatt for svindel.

Korrespondansen mellom klager og foretaket gir et klart inntrykk av at foretaket hadde mistanke om at klager fortsatt var utsatt for svindel. Transaksjonene var på store beløp. Flertallet viser til at foretaket var kjent med at klager nylig var blitt svindlet. Klagers konto var på dette tidspunktet sperret for utenlandsbetalinger, og hans kort var sperret for netthandel og utenlandske transaksjoner. Dette tilsier slik flertallet ser det, en særlig årvåkenhet hos foretaket. Når pengebeløp i tilsvarende størrelsesorden ble overført ved bruk av en annen kanal (innenlands overføring til norsk bankkonto), hadde foretaket en sterk oppfordring til å handle. Klager selv påpekte også at foretaket hadde spurt om de samme tingene tidligere, slik at foretaket burde ha oppfattet at det kunne handle om de samme forholdene.

Den 4.2.22 skrev foretaket at de oppfattet at klager ikke ønsket å gi ytterligere dokumentasjon. Foretaket hadde, etter sekretariatets vurdering, på dette tidspunktet hjemmel i hvitvaskingsforskriften § 4-13 adgang til å delvis avvikle klagers kundeforhold i form av sperring av klagers tjenester. Når dette ikke ble gjort, er flertallet komme til at foretaket må holdes ansvarlig for klagers transaksjoner til SD utført den 8.2.22 på totalt kr 200 000. Flertallet er imidlertid kommet til at erstatningen må reduseres med 25 % på grunn av skadelidtes medvirkning.

Klager tilkjennes også forsinkelsesrenter med utgangspunkt i krav datert 17.6.24. Rentene løper fra 17.7.24, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Nemndas mindretall, Alexander Venås, bemerker:

Mindretallet er enig med nemnda ellers i at foretaket er erstatningsansvarlig for de to betalingene til SD den 8.2.22. Mindretallet mener imidlertid at foretaket også må være erstatningsansvarlig for transaksjonene til Key Vision Development i desember 2021.

Bankene må i så stor grad som mulig sørge for at fjernbetalingssystemet ikke brukes til bedragerier. Foretaket forstod at transaksjonen til Key Vision Development var svært risikabel, viste til en offentlig advarsel om betalingsmottakeren og ba om «noe dokumentasjon på den key vision du skal sende pengene til». Slik dokumentasjon mottok ikke foretaket, men godtok at transaksjonen ble gjennomført etter å ha «sterkt advart» mot «investeringen» og fått en erklæring om ansvarsfritak fra klageren. På bakgrunn av at klager ble manipulert i en investeringssvindel, og

at dette må ha fremstått som et synbart scenario for foretaket, legger ikke mindretallet noe vekt på erklæringen om ansvarsfritak. Advarselen om betalingsmottakeren som foretaket viste til, og mangelen på tillitvekkende dokumentasjon ellers, innebar at foretaket ikke skulle gjennomført transaksjonen den 22.12.21. Det samme må da gjelde de påfølgende transaksjonene til samme betalingsmottaker i dagene etterpå.

Mindretallet er enig med flertallet i at erstatningen må avkortes med 25 %.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Stian Ørbeck Sørheim (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).