

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-6

6.1.2026

DNB Bank ASA

Innskudd

Avvikling av kundeforhold – hvitvaskingsloven § 24 – tilstrekkelig dokumentasjon? — hawala — enkeltstående transaksjon.

Foretaket iverksatte kundetiltak etter at klager den 2.1.25 hadde mottatt en innbetaling på kr 227 000 fra selskapet I-R AS. Klager forklarte at beløpet var en gave/forskudd på arv fra hennes svigerfar i Kurdistan, Irak. Beløpet var overført via hawala-systemet, og klager vedla en kvittering som skulle dokumentere overføringen fra svigerfaren. Foretaket etterspurte ytterligere dokumentasjon og forklaring, særlig tilknyttet klagers kjennskap til selskapet I-R AS. Klager fastholdt at midlene kom fra svigerfaren, og at bruken av hawala-systemet gjorde at hun ikke hadde kjennskap til alle transaksjonsleddene. Foretaket vurderte forklaringen og dokumentasjonen som utilstrekkelig, og sa opp kundeforholdet med to måneders varsel. Klager fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 0

Saksfremstilling

Saken gjelder avvikling av kundeforhold.

Den 2.1.25 ble klagers konto kreditert med kr 227 000. Avsenderen var oppgitt å være I-R AS, og transaksjonen var merket «Serriie transport» med referansenummer 1234.

Foretaket iverksatte kundetiltak den 7.3.25. Klager ble bedt om å redegjøre for innbetalingen og fremskaffe dokumentasjon med hensyn til midlenes opprinnelse. Klager opplyste at beløpet stammet fra hennes svigerfar i Irak, og at dette var en gave/forskudd på arv. Hun forklarte at hun ikke kjente til selskapet (I-R AS) som var avsender av pengene, og at dette skyldes hvordan slike tjenester (hawala-systemet) fungerer i Irak. Klager innhentet i den forbindelse en kvittering fra sin svigerfar som skulle vise at han hadde bestilt en overføring av USD 20 000 til henne. Foretaket svarte at den bare godtok dokumentasjon på norsk eller engelsk. Klager forklarte at hun hadde forsøkt å få kvitteringen på engelsk, men at hun ble informert om at den bare kunne sendes på arabisk. Klager ba deretter foretaket om råd til hvordan de kunne gå frem videre da hun aldri hadde mottatt penger fra Irak/Kurdistan før.

Foretaket stilte på nytt spørsmål om hvem som var avsender av midlene, hvem som mottok midlene og hvorfor krediteringen var merket «Serriie transport» med referanse 1234. Klager svarte igjen at hennes svigerfar hadde sendt USD 20 000 fra Kurdistan, og at overføringen var dokumentert gjennom kvitteringen hun hadde sendt. Svigerfaren hadde sendt betalingsoppdraget til en anerkjent bank i Iran. Klager hadde ingen forklaring på hvorfor transaksjonen var merket «Serriie transport». Hun opplyste at hun ikke har noen relasjon til et transportfirma.

Foretaket spurte igjen om hvordan USD 20 000 fra hennes svigerfar i Irak hadde endt opp som en innbetaling på hennes konto på kr 227 000 fra et selskap som hun ikke hadde noen relasjon til.

Foretaket skrev at det ikke var tilstrekkelig å svare at det er slik pengesystemet fungerer i Irak. Foretaket ba klager redegjøre for hvem som sto bak overføringen og hvordan hennes kontonummer var blitt kjent for I-R AS.

Klager svarte at pengene var overført fra hennes svigerfar via en bank i Irak, nærmere bestemt Darwaza Dyarbakir Bank, som opererer som en hawala, som er et uformelt pengesystem som ofte brukes i Irak. Klager gjentok at hun ikke hadde kjennskap til I-R AS, men at hun antok at selskapet kunne være relatert til prosessen ved omgjøring og overføring av midlene fra Irak til Norge. Klager antok også at dette selskapet kunne være en mellommann i prosessen. Hun forklarte at hennes svigerfar hadde gitt hennes kontonummer til banken i Irak.

Foretaket besluttet etter denne korrespondansen å si opp klagers kundeforhold. Det ble gitt to måneders varsel.

Klager har sendt en oversettelse av kvitteringen på betalingsoppdraget. Av kvitteringen fremgår klagers navn som «mottaker», svigerfarens navn som «avsender», at det aktuelle beløpet var USD 20 000 og firmaet Darwaza Diar Bakr som «stempler». Datoen for overføringen er 31.12.24. Tidspunktet for kvitteringen er 9.3.25. Klager har forklart at kvitteringen ble utstedt på denne datoen etter at hun ble kontaktet av foretaket. Hun fikk den tilsendt av svigerfaren. Klager har fått kvitteringen oversatt fra arabisk til norsk av «Noricom Språktjenester AS».

Klager har anført at oppsigelsen ikke er saklig begrunnet. Hun viser til at innbetalingen på kr 227 000 gjaldt en enkeltstående gave/forskudd på arv fra hennes svigerfar i Irak, overført via hawala-systemet. Klager mener hun har forklart transaksjonens bakgrunn, og at hun har fremlagt kvittering som underbygger dette. Etter klagers syn er midlenes opprinnelse kjent, formålet legitimt og dokumentasjon er levert i den grad det er mulig.

Klager gjør videre gjeldende at foretakets beslutning ikke er i samsvar med hvitvaskingslovens krav til saklighet, forholdsmessighet og konkret risikovurdering. Hun mener at foretaket har begrunnet oppsigelsen på en generell og uklar måte uten å konkretisere hva som mangler i den fremlagte dokumentasjonen. Dersom det er faktorer som geografisk opprinnelse (Irak), bruk av hawala-system eller språk (kvittering på arabisk) som utløser avslag – uten en vurdering av sakens innhold – kan det være i strid med diskrimineringsloven § 6, som forbyr usaklig forskjellsbehandling.

Klager peker videre på at hun som mangeårig ansatt i innklagede foretak, både av hensyn til sitt privatliv og sin profesjonelle rolle, er avhengig av å ha et fungerende og ordinært kundeforhold i foretaket. En avslutning av kundeforholdet, som ikke er reelt begrunnet, vil være svært belastende.

Finansforetaket har anført at formkravene for oppsigelse var oppfylt, jf. finansavtaleloven § 4-43 (2), og at det hadde rett til å si opp kundeforholdet etter finansavtaleloven §§ 3-8 (1) og 4-43 (1). Foretaket har ikke kunnet gjennomføre lovpålagte kundetiltak i henhold til hvitvaskingsloven § 24.

Foretaket gjør gjeldende at saken har likhetstrekk med saker om valutaveksling som er behandlet av Finansklagenemnda. Klager har ikke fremlagt en forklaring eller dokumentasjon for at det er samme beløp som er satt inn i konto i utlandet, som senere har kommet inn på klagerens konto i Norge. Ut fra foreliggende dokumentasjon er det umulig å vite om betalingen på USD 20 000 er de samme pengene på kr 227 000 som klager mottok den 2.1.25. Etter foretakets oppfatning kan det ikke legges avgjørende vekt på at det bare er ett beløp.

Foretaket anfører at det ikke er samsvar mellom klagerens forklaring og de dokumenter som er lagt frem og kommentert. Det vises til at kvitteringen både har datoen 31.12.24 og 9.3.25, mens

pengene ble mottatt av kunden på hennes konto den 2.1.25. Foretaket mener at dette passer med første, men ikke siste dato.

Foretaket har heller ikke mottatt dokumentasjon på hvordan pengene ble overført til I-R AS. Videre ble innbetalingen fra I-R AS gjort med melding om kreditering som viste et annet navn på mottaker enn klagers navn (Serrrie Transport). I-R AS er ifølge Brønnøysundregistrene et norsk foretak som driver med spedisjonsvirksomhet, herunder taxi og transporttjenester. Foretakets vedtektsfestede adresse avviker fra adressen som er oppgitt på betalingsmeldingen. Ved søk på adressen kommer det frem flere privatpersoner, og adressen fremstår som en vanlig enebolig. Mottakernavnet Serrrie Transport er også et enkeltpersonforetak med næringskode for post- og budtjenester. Ingen av disse foretakene har konsesjon fra Finanstilsynet til å tilby betalingstjenester i hawala-system. Det gir høy indikasjon for hvitvasking da innbetalingen skjer i et land i Mist-Østen, og at overføringen skjer i hawala-systemet.

Foretaket har også vist til at den sitter på opplysninger som omfattes av avsløringsforbudet. Opplysningene er taushetsbelagte og kan derfor ikke fremlegges.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Banken plikter etter hvitvaskingsloven å følge opp kundeforholdet, og overvåke at transaksjoner som utføres i kundeforholdet er i samsvar med bankens opplysninger om kunden. Dette innebærer blant annet undersøkelser av kundens risikoprofil, midlenes opprinnelse, og kundeforholdets formål og tilsiktede art, jf. hvitvaskingsloven kapittel 4.

Dersom kundetiltak som ledd i løpende oppfølging ikke kan gjennomføres, skal foretaket avvikle kundeforholdet, jf. hvitvaskingsloven § 24 (1). Departementet har i forskrift gitt nærmere regler om fremgangsmåten ved avvikling av kundeforhold, jf. hvitvaskingsloven § 24 (4). Ifølge hvitvaskingsforskriften § 4-13 kan foretaket også delvis avvikle eller sperre konkrete produkter og tjenester relatert til de kundetiltak som ikke lar seg gjennomføre.

I Finanstilsynets Veileder til hvitvaskingsforskriften (RFT-2022-4), kommenteres forholdet mellom avviklingsplikten og foretakets adgang til delvis avvikling eller sperring av kundeforholdet, jf. Veilederens pkt. 5.2:

Dersom kundetiltak som ledd i løpende oppfølging ikke kan gjennomføres, skal rapporteringspliktige avvikle, delvis avvikle eller sperre kundeforholdet, jf. hvitvaskingsloven § 24 og hvitvaskingsforskriften § 4-13.

Avvikling av kundeforhold er et inngripende tiltak og må derfor baseres på forhold ved kunden. Nemnda viser til at det skal vurderes om risikoen kan avhjelpes med delvis avvikling av kundeforholdet ved å begrense eller sperre konkrete produkter eller tjenester, jf. hvitvaskingsforskriften § 4-13 og Finanstilsynets Veileder. I Veilederen fremgår det videre at dette særlig gjelder der avviklingen gjelder kontraheringspliktige tjenester, hvor terskelen for avvikling skal være høy. Finanstilsynet skriver i denne forbindelse at det vil være relevant om «kunden aktivt eller passivt bidrar til at den rapporteringspliktige ikke får gjennomført nødvendige kundetiltak».

Nemnda bemerker at en kunde som mottar en pengeoverføring, ofte ikke har bestemt hvordan pengene overføres fra avsenderen eller hvordan korrespondentforbindelser brukes som mellomledd.

Foretakets spørsmål i saken knytter seg til mottakerens kjennskap til I-R AS, som har fungert som mellomledd i transaksjonen. Manglende kjennskap til dette selskapet synes i å ha vært en vesentlig del av foretakets begrunnelse for avvikling av kundeforholdet.

Hawala systemet er en betalingsordning som benyttes mye i land med underutviklet bankforbindelse, og innebærer at penger kan skifte hender på tvers av landegrensene i løpet av kort tid. Banken har vist til at økonomisk kriminalitet – i takt med den teknologiske utviklingen – i økt grad er blitt globalisert. Transaksjonskjeden i saken her inngår i Hawala-systemet, som vanskeliggjør klarlegging av dokumentasjon i transaksjonsrekken. Nemnda har forståelse for at denne utviklingen innebærer økte utfordringer for bankens lovpålagte kontroll etter hvitvaskingsloven, men overføring via et Hawala-system er likevel tillatt i Norge.

Nemnda tillegger det en viss vekt at det dreier seg om en enkeltstående overføring der foretaket ikke har vurdert å iverksette mindre inngripende tiltak, jf. hvitvaskingsforskriften § 4-13. Dette er etter nemndas oppfatning ikke i samsvar med hvitvaskingsloven med tilhørende forskrift. Finanstilsynets Veiledning RFT-2022-4 avsnitt 5.2 slik det er redegjort for foran. Det skal være en høy terskel for å avvikle et kundeforhold som kun inneholder grunnleggende bank- eller forsikringstjenester.

Etter nemndas oppfatning har klager i den grad det er mulig for henne, dokumentert både midlenes opprinnelse og formålet med transaksjonen. Saken gjelder én enkeltstående overføring, hvor transaksjonsmetoden er valgt av andre enn klager selv. Det er ikke opplyst at andre tilsvarende transaksjoner har vært gjennomgående i kundeforholdet. Nemndas vurdering er at banken først burde ha vurdert om en eventuell risiko kunne vært håndtert med mindre inngripende tiltak, fremfor avvikling av kundeforholdet som omfatter grunnleggende tjenester.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Henning Bjørnstad (bransjerepresentant) og Alexander Venås (forbrukerrepresentant).