

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-649

12.6.2026

Sparebanken Norge

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Pengespill — betalingsformidlingsforbudet — tredjepartsselskaper — erstatningsansvar.

Klager ble kunde i foretaket i juni 2021. Kort tid etter ble det registrert transaksjoner til brukersteder som foretaket knyttet til mulig pengespill uten norsk tillatelse, og foretaket iverksatte kundetiltak sommeren 2021. Klager besvarte ikke foretakets spørsmål. I september 2021 tok klager selv kontakt med foretaket og opplyste om spilleproblemer. Det ble da gjennomført tiltak i samarbeid med klager og hans familie, herunder refinansiering av gjeld og innsetting av klagers bror som disponent på hans konto. Ett år senere ble broren fjernet som disponent, og klagers spillaktivitet ble følgelig gjenopptatt. Det var ingen kontakt mellom partene om klagers spilling før han på nytt kontaktet foretaket i august 2024 om økonomiske problemer tilknyttet spilling. Klager krevde erstatning for tap han har lidt som følge av spilling. Foretaket anførte at det hadde iverksatt tilstrekkelige tiltak, og at det ikke hadde kjennskap til spilling etter kontakten i september 2021. Finansforetaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 711 423 (anført tap)

Saksfremstilling

Klager ble kunde i foretaket i juni 2021. Kort tid etter registrerte foretaket flere transaksjoner til brukerstedene «OMNIMATRIXBTC», «NORCOIN» og «Enycash». Foretaket sendt den 9.7.21 en melding til klager hvor det informerte om at slike transaksjoner kunne være forenlige med pengespill uten nødvendig norsk tillatelse og ba klager om en nærmere redegjørelse for transaksjonene. Klager besvarte ikke henvendelsen, og foretaket innførte den 13.7.21 regionsperre på klagers kort slik at dette ikke kunne benyttes utenfor Norge, Sverige og Danmark.

Transaksjonsloggen viser imidlertid at det fortsatt ble utført transaksjoner til tredjepartsselskaper i august og starten av september 2021.

Den 21.9.21 tok klager selv kontakt med kundens rådgiver angående sine spilleproblemer. Det samme gjorde klagers far den 24.9.21. Faren foreslo at klagers bror ble lagt inn som disponent på hans konto og opplyste at han undersøkte hvordan de kunne få lagt inn en sperre på klager for å hindre nye kredittkortlån.

Foretakets rådgiver svarte samme dag og bekreftet at det var en god plan. Han mente samtidig at det var best ikke å registrere kredittsperre for å unngå fremtidig «hazzel» med å få dette fjernet i forbindelse med fremtidig boligkjøp.

Det ble altså besluttet, etter ønske fra klagers og hans familie, å sette inn klagers bror som disponent på hans konto for å føre kontroll med bruken. Samtidig ble klagers eksisterende gjeld knyttet til spillaktivitet refinansiering hos foretaket.

Det er opplyst at klager nedbetalte på gjelden, og at ordningen fungerte godt over en lengre periode. Dette endret seg imidlertid etter at klagers bror ble fjernet som disponent kort tid etter at klager inngikk boliglån med foretaket i oktober 2022. Etter dette skal klager ha mistet kontrollen over spillingen igjen.

Transaksjonsloggene som er fremlagt viser enkelte mindre betalinger til brukerstedene Bitsent EU AB og Quickbit (kryptobørser) som kan være knyttet til spilling allerede tidlig i 2022, rundt seks måneder etter møtet med foretaket. Spillaktiviteten økte utover høsten 2022, og i 2023 og 2024 er det registrert et betydelig antall transaksjoner til tredjepartsselskaper og betalingsformidlere. Klager har forklart at midlene deretter er benyttet til spilling hos utenlandske spillselskaper. Betalingene gikk til en rekke tredjepartsaktører og betalingsformidlere, blant annet Kinguin, INTEUMADW, MADWCOM, NRDKCOINN, PayPal, Global Collect B.V, Frono, Custom House Financial, Convera UK Ltd., COMWMEU, BITS.EU, Trustly og Revolut. Ingen av de nevnte brukerstedsnavnene som foretaket reagerte på sommeren 2021 – «Omnimatrix», «Nordcoin» og «Enycash» – ble benyttet igjen fra 2022. Det er imidlertid noen betalinger til «NRDKCOINN», som altså har et lignende navn som «Nordcoin».

Det var ingen kontakt mellom partene om spillingen før klager kontaktet foretakets rådgiver den 16.8.24. I meldingen forklarte han at han igjen hadde mistet kontroll over spillingen og hadde opparbeidet seg betydelig gjeld, og at han ønsket foretakets hjelp. Han opplyste også om at han hadde oppsøkt hjelp for spillavhengighet.

Foretaket har opplyst at denne meldingen utløste kundetiltak. Foretaket sendte den 20.9.24 en melding til klager hvor den opplyste at den var oppmerksom på transaksjoner til Revolut, som foretaket mente var typisk for transaksjoner knyttet til spillselskaper uten konsesjon i Norge. Foretaket gjorde oppmerksom på spillformidlingsforbudet og ba om at bruken opphørte umiddelbart. Foretaket skrev samtidig at dersom betalingene ikke var relatert til pengespill, skulle klager gi en redegjørelse og dokumentasjon for hva det var betaling for. Det ble samtidig innført begrensninger på netthandel. Foretaket fulgte videre opp med en refinansieringsplan, og i oktober 2024 ble det tatt opp et fastrentelån for å dekke klagers gjeld.

Klager har krevd erstatning for tapet han har lidt som følge av spillingen. Det anførte tapet hos innklagede foretak er kr 711 423 med tillegg av forsinkelsesrenter fra den 4.1.25.

Klager krever videre advokatkostnader på kr 59 512,50 dekket.

Klager har anført at foretaket har handlet uaktsomt og er erstatningsansvarlig for hans økonomiske tap.

For det første anfører klager at foretaket er erstatningsansvarlig for å ha unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter pengespillovgivningen til å stanse betalingstransaksjoner som utgjorde innskudd til pengespill uten nødvendig tillatelse.

Klager har vist til professor Askelands artikkel om erstatningsansvar ved unnlatelser: «*Det som kjennetegner deliktansvar generelt, er at synbar risiko for skade kan være så karkant at den påstått ansvarlige har sterk oppfordring til å handle for å reagere på risikoen. Oppfordringen kan etter de konkrete omstendighetene være så sterk og klar at det anses som ansvarsbetingende å forholde seg passiv*».

Det er videre vist til Høyesteretts uttalelser i HR-2025-1115-A: «*Brudd på en norm som det er grunnlag for å konstatere, for eksempel gjennom domstolsbehandling av erstatningskravet, kan være tilstrekkelig for ansvar, selv om normen ikke tidligere er kommet klart til uttrykk*»

(premiss 46).» Det anføres følgelig at et eventuelt erstatningsansvar for foretaket i den foreliggende saken må vurderes helt konkret ut fra sakens faktum.

På denne bakgrunn anfører klager at foretaket gjennom sine henvendelser i 2021 var klar over at transaksjonene gikk til aktører kjent for å videreformidle innsats til pengespill, og at foretaket — til tross for positiv kunnskap om klagers spilleproblemer — unnlot å iverksette effektive tiltak for å stoppe de senere transaksjonene. Ved vurderingen av om foretaket handlet uaktsomt, kan man ikke se bort fra den positive kunnskapen som foretaket hadde om klager. I lys av dette, var det uaktsomt at foretaket ikke reagerte på et langt tidligere tidspunkt da klager i 2022 på nytt initierte overføring av betydelige beløp til tredjeparter som er kjent for å motta betaling for pengespill. At foretaket også aktivt frarådet klager å registrere kredittsperre, er et moment som trekker ytterligere i retning av uaktsomhet.

Klager bestrider foretakets anførsel om at tapet uansett ville ha oppstått og viser til at spekulasjoner om hypotetiske alternative spillmuligheter ikke fritar foretaket for ansvar for manglende etterlevelse av lovpålagte plikter. Dersom foretaket hadde stanset transaksjonene i tråd med pengespillforskriften § 96, ville de tapsgivende transaksjonene ikke blitt gjennomført.

Dersom nemnda skulle komme til at foretaket ikke har handlet i strid med pengespilloven og forskriften, anfører klager at foretaket likevel må holdes ansvarlig på grunn av den passiviteten som ble utvist.

Når det gjelder påstanden om foreldelse, anfører klager at krav mot foretaket ikke har oppstått på de tidspunktene hvor klager har overført penger ut av konti, men først når det kunne konstateres at pengene gikk tapt. Her har man ingen konkrete angivelser av dato å forholde seg til. Det er derfor ikke mulig å si at krav mot foretaket er foreldet kun basert på informasjon om at en viss andel av transaksjonene ut av klagers konto ble gjennomført før den 8.7.22.

Klager gjør gjeldende at tapet som kreves erstattet utgjør kr 711 423 basert på overføringene til tredjepartsaktører i perioden 2021–2024 og krever erstatning for dette. Det kreves også kr 59 512,50 til dekning av advokatkostnader.

Finansforetaket har anført at krav knyttet til transaksjoner eldre enn tre år før klagen er foreldet. Transaksjoner før den 8.7.22 kan derfor i alle tilfeller ikke kreves erstattet.

For øvrige transaksjoner bestrider foretaket at vilkårene for erstatningsansvar er oppfylt. Foretaket avviser at det har brutt betalingsformidlingsforbudet og viser til at ingen av betalingene hadde brukerstedskode for pengespill eller gikk til aktører omfattet av Lotteritilsynets vedtak. Betalingene via tredjepartsaktører fremsto som legitime varekjøp, og foretaket hadde ikke den nødvendige kunnskap som pengespillforskriften § 96 krever.

Foretaket erkjenner at det i juli 2021 ble avdekket et modus forenlig med pengespill, men anfører at dette ikke ga sikker kunnskap om at verken de utførte eller de senere transaksjoner – til andre eller lignende brukersteder – gjaldt ulovlig spill. Foretaket mottok heller ingen nye signaler om spillaktivitet før september 2024.

Det bestrides at det foreligger brudd på omsorgsplikten. Opplysningene i 2021 om tidligere spilleproblemer utløste etter foretakets syn ingen plikt til inngripende tiltak som generell sperring for utenlandsbetalinger eller netthandel, særlig fordi klager og familien ga uttrykk for at de sto samlet og tok grep for å unngå tilbakefall, blant annet ved å legge broren inn som disponent. Foretaket måtte i september 2021 kunne feste lit til at klager hadde lagt spilleproblemene bak seg, og at han ved hjelp av familien ikke ville gjenoppta aktiviteten. Tiltakene fungerte, og selv ved kontakt og gjennomgang av klagers økonomisk i forbindelse med boligkjøp i oktober 2022, fikk

foretaket ingen indikasjoner på spilleproblemer. Det var først etter dette at aktiviteten tiltok. Foretaket viser til FinKN 2025-1209 som etter dets syn belyser foretakets ansvar på området.

Foretaket viser videre til at det ikke har en generell plikt til å overvåke og kontrollere transaksjoner som autoriseres av kundens selv. Foretaket opplyser at det ikke er teknisk mulig å sette individuelle sperrer på konkrete mottakere.

Foretaket bestrider også at dialogen i september 2021 om kredittsperre innebar uaktsom rådgivning. Foretaket viser til at det er klager som selv må registrere en slik kredittsperre hos kredittopplysningsforetakene. Foretaket pekte bare på konsekvensene av en slik sperre sammenlignet med andre tiltak som kunne vurderes.

Foretaket anfører at det uansett ikke foreligger årsakssammenheng, da klager – som tidligere – ville funnet alternative måter å spille på, eventuelt gjennom andre banker. Det vises til klagers egen medvirkning og til praksis hvor erstatningen settes til null.

Foretaket avviser også krav om dekning av advokatutgifter og mener slik bistand ikke har vært nødvendig.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Det ble i september 2021 satt i verk tiltak for å motvirke tap for klageren som følge av hans problemer med pengespill. Tiltakene ble bestemt og satt i verk i et samarbeid mellom finansforetaket og klageren og hans familie. Blant tiltakene var at klagerens bror ble gitt disposisjonsfullmakt på klagerens konti. Dette ble gjort for at broren skulle kunne følge med på kontobevegelsene. Tiltakene syntes i første omgang å fungere etter hensikten. Det er opplyst at klageren til tross for begrensningene som ble lagt inn i september 2021, kunne gjennomføre noen transaksjoner som kan ha gått til pengespill tidlig i 2022. Forholdet er ikke belyst nærmere.

Klageren fjernet i oktober 2022 brorens disposisjonsrett. Etter dette tiltok spillevirksomheten. Nærmere to år senere, i august 2024, tok klageren kontakt med foretaket om sine problemer.

Nemnda forstår saken slik at det ikke er blitt gjennomført transaksjoner til brukersteder med kode MCC 7995 for pengespill eller til mottakere som var omfattet av vedtak fra Lotteritilsynet. Hvorvidt finansforetaket kan holdes ansvarlig for klagerens tap helt eller delvis, beror etter nemndas syn først og fremst på en vurdering med utgangspunkt i foretakets alminnelige transaksjonsovervåking og foretakets omsorgsplikt overfor kunden, der også foretakets plikter etter forbudet mot formidling av innsats til pengespill uten norsk tillatelse kan ha betydning.

Nemnda forstår saken slik at klagerens erstatningskrav ikke er begrenset til tap på spillevirksomhet i perioden etter september 2021, men at det også omfatter tap før tiltak ble satt i verk i september 2021. Nemnda vil bemerke at foretaket allerede i juli 2021 satte inn begrensninger i utenlandsbetalinger for klageren. Det er opplyst at noen transaksjoner til betalingsformidlere likevel lot seg gjennomføre i august og september. Foretaket ble først i september 2021 gjort kjent med klagerens spilleavhengighet. Det følger av nemndas praksis at betalingsformidling i strid med forbudet mot formidling til pengespill uten norsk tillatelse, ikke i seg selv er tilstrekkelig til å medføre erstatningsansvar overfor kunden. Selv om man skulle kunne konstatere brudd på formidlingsforbudet, foreligger det ikke grunnlag for ansvar for tap før tiltakene i september 2021. Nemnda går ikke inn på spørsmål om foreldelse.

Det kan være spørsmål om foretaket etter iverksettelse av tiltak i samråd med klageren og hans familie i september 2021 skulle ha fulgt opp klageren tettere for å avdekke eventuelle tilbakefall til spillevirksomhet. Nemnda ser det slik at foretaket kunne oppfatte situasjonen som avklart med de tiltakene som ble satt i verk i september 2021. Selv om det er en risiko for tilbakefall ved

spilleavhengighet, mener nemnda at foretaket ikke pliktet å iverksette en individuell overvåking av klageren, men at foretaket kunne basere seg på systemer for avdekking og stansing av transaksjoner til brukersteder med kode for pengespill og til mottakere som var omfattet av vedtak fra Lotteritilsynet. For øvrig måtte foretaket kunne basere seg på den alminnelige transaksjonsovervåkingen.

Klageren fremhever som et eget grunnlag for ansvar at foretaket frarådet kredittsperre som en del av tiltakene i september 2021. Nemnda er enig i at en kredittsperre ville kunne gi en viss sikkerhet mot tilbakefall og nye låneopptak. En frivillig kredittsperre som det var tale om, ville likevel ikke være et effektivt hinder mot nye kreditter, idet den når som helst kunne ha vært opphevet av klageren. Nemnda minner om at klageren selv valgte å fjerne den tryggheten som brorens disposisjonsrett var ment å innebære.

Klageren kan etter dette ikke gis medhold.

Nemndsmedlem Kristoffer Sørli har følgende særmerknad til begrunnelsen i saken:

Dette medlem slutter seg i hovedsak til begrunnelsen og konklusjonen i avgjørelsen. Når det gjelder spørsmålet om foretakets ansvar for transaksjoner gjennomført i perioden juli til september 2021, bemerkes det at ansvar etter dette medlems syn ikke nødvendigvis er betinget av kjennskap til spilleavhengighet. Etter omstendighetene vil det etter dette medlems syn være tilstrekkelig at foretaket var «kjent med» at transaksjoner gikk til pengespill som ikke har tillatelse i Norge, og som det dermed etter pengespilloven § 5, jf. pengespillforskriften § 96 da er forpliktet til å stanse. Det vises til mindretallsuttalelser i sakene FinKN 2025-193 og 2025-270. I denne saken iverksatte imidlertid foretaket begrensninger i utenlandsbetalinger kun fire dager etter at de ba klageren om at aktiviteten måtte opphøre, og mindretallet kan derfor ikke se at det foreligger grunnlag for ansvar.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Finansforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørli (forbrukerrepresentant).