Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-679

16.6.2026

Sparebanken Møre

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Kontohaver oppringt av «svindelavdeling» etter betaling til «Klarna» – delte BankID for å unngå tap – forsettlig pliktbrudd? – sakskostnader.

Etter å ha etterkommet en betalingsoppfordring fra en avsender som utga seg for å være Klarna, ble kontohaver oppringt av en person som utga seg for å være ansatt i hans dagligbank. Kontohaver ble fortalt at betalingsoppfordringen fra Klarna var svindel, og at han måtte oppgi sin BankID for å hindre ytterligere tap. Etter å ha fulgt instruksene, oppdaget kontohaver at kr 250 000 hadde gått ut fra hans konto. Kr 40 000 ble senere stanset og tilbakeført. Kontohaver anførte at foretaket måtte dekke tapet på kr 210 000 og utgifter til juridisk bistand. Klager fikk delvis medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 210 000 + eventuelle sakskostnader

---

Saksfremstilling

Saken gjelder ansvar for tap som følge av svindel.

Den 17.12.23 mottok kontohaver en SMS fra en avsender som utga seg for å være Klarna. Meldingen var en betalingsoppfordring for et utestående beløp på kr 400. Kontohaver benyttet jevnlig Klarnas tjenester, og han har opplyst at beløpet tilsvarte verdien av et nylig kjøp. Kontohaver etterkom derfor betalingsoppfordringen.

Kort tid etter ble kontohaver oppringt av en person som utga seg for å være ansatt i foretakets svindelavdeling. Vedkommende fortalte kontohaver at meldingen fra Klarna var et svindelforsøk. Kontohaver ble fortalt at han for å begrense ytterligere tap måtte oppgi sin BankID-informasjon og deaktivere BankID i nettbanken. Kontohaver fulgte instruksene. Det ble avtalt at innringeren skulle kontakte kontohaver på nytt neste dag.

Kontohaver ble imidlertid ikke kontaktet neste dag. Han oppdaget samtidig at kr 250 000 var overført fra hans konto. Kontohaver kontaktet foretaket og forklarte situasjonen. Ifølge kontohaver skal foretakets kundeservice ha bekreftet at det sannsynligvis var deres svindelavdeling han hadde snakket med.

Dagen etter kontaktet foretaket kontohaver og opplyste at det ikke var deres svindelavdeling som hadde kontaktet ham, men en svindler. Kontohaver ba om at transaksjonen på kr 250 000 til et annet norsk foretak ble frosset, men foretaket skal ha krevd saksnummer fra politiet for å gjøre dette. Foretaket fikk stanset kr 40 000.

Kontohaver anmeldte forholdet. Saken ble henlagt. Den 3.10.24 sendte kontohaver brev til foretaket med krav om erstatning. Foretaket avviste kravet den 25.10.24. Politiet skal etter begjæring fra kontohaver ha gjenåpnet saken den 4.12.24. Kontohaver sendte klage til Finansklagenemnda den 13.1.25.

Kontohaver har anført at foretaket må dekke tapet han ble påført som følge av svindelen, jf. finansavtaleloven § 4-30. Kontohaver samtykket ikke til transaksjonen. Kontohaver har også krevd forsinkelsesrenter som følge av manglende tilbakeføring, jf. finansavtaleloven § 4-32.

Kontohaver har bestridt at han forsettlig misligholdt sine plikter etter avtalen med foretaket. Selv om delingen av BankID var et objektivt pliktbrudd, utløser ikke dette fullt ansvar. Kontohavers forsett må også omfatte selve pliktbruddet, altså må han ha hatt til hensikt å dele BankID med uvedkommende. Kontohaver var ikke «medviten om pliktbrotet», jf. HR-2022-1752-A (Olga-dommen). Kontohaver var ikke klar over at forbudet mot å gi ut BankID-informasjon også gjaldt i en slik ekstraordinær situasjon som pågående svindelforsøk utgjør.

Kontohaver har videre anført at han ikke «måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for misbruk», da han ikke var bevisst et tapspotensial.

Kontohaver har også anført at foretaket opptrådte klanderverdig ved å feilaktig opplyse at det var det han hadde vært i kontakt med. Dette reduserte muligheten til å få tilbake pengene. Kontohaver burde derfor få dekket hele beløpt uten fratrekk for kr 12 000 som følge av egen uaktsomhet.

Kontohaver krever dekket utgifter til advokatbistand. På tidspunktet for sekretariatets vurdering utgjorde dette kr 117 437.50, men det vil også kreves dekket sakskostnader i forbindelse med merknader til nemndsbehandlingen, uten at det er konkretisert et beløp. Kontohaver mener at sakens omfang og timebruk må vurderes i lys av foretakets omfattende og til dels gjentakende prosesskriv. Det er utfordrende for en forbruker å stå imot foretaket som profesjonell part. Videre kan foretaket som profesjonell part ved sine internadvokater bruke ubegrenset med tid på saken. Kontohaver anfører at juridisk bistand har vært avgjørende for å ivareta hans interesser. Det oppleves derfor som urimelig at dette ikke skal dekkes i sin helhet dersom han vinner frem. Når foretaket velger å problematisere nemndas praksis og reise prinsipielle spørsmål av mer generell karakter, må det være påregnelig at dette medfører økt behov for juridisk bistand på klagers side.

Foretaket har anført at kontohaver selv fullt ut må holdes ansvarlig for tapet, jf. finansavtaleloven § 4-30 fjerde ledd.

Angående Olga-dommen har foretaket anført at Høyesteretts uttalelser ikke kan tas til inntekt for at kunden i ethvert tilfelle ikke har handlet forsettlig, og at det i den konkrete saken må gjøres en individuell bevisvurdering. Foretaket viser til at det i Olga-saken ble foretatt en konkret bevisbedømmelse av tingretten og lagmannsretten, mens Høyesterett bare tok stilling til det rettslige innholdet i forsett-vilkåret. En kan sitte igjen med det inntrykk at nemnda i sine avgjørelser drar virkningene av Olga-dommen for langt. Etter Olga-saken er det gitt massiv informasjon og utallige advarsler til kundene. Nemnda har tatt dette inn over seg ved at den legger til grunn at advarsler rundt svindel er allmenn kjent i spørsmålet om grov uaktsomhet. Nemnda har imidlertid ikke vært villig til å la dette være et relevant moment i forsettvurderingen. Etter foretakets syn er det svært vanskelig å se at dette gir uttrykk for en korrekt bevisbedømmelse og rettsanvendelse. Resultatet er at nemnda i praksis har satt til side forsettbestemmelsen i finansavtaleloven. Dette er ikke i samsvar med lovgivers vilje og følger heller ikke av Olga-dommen.

Etter foretakets syn står det sentralt i forsettsvurderingen at advarsler om svindel er allment kjent, og at kontohaver signerte BankID-avtalen bare seks måneder forut for svindelen. Kontohaver krysset av for at vilkårene var forstått og måtte dermed være bevisst på at BankID-informasjon ikke skulle deles med noen, heller ikke ansatte hos foretaket. I perioden 7.–21.11.23 advarte foretaket om svindel via nett- og mobilbank. Det må legges til grunn at kontohaver forstod og var

informert om at BankID-informasjon ikke skulle deles til noen. Dersom kunden «glemmer» dette i situasjonen, må det legges til grunn at det foreligger en slik grad av klanderverdighet at han etter en helhetsvurdering må være tapet selv. Kontohaver måtte dessuten «forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt, jf. FinKN 2024-321.

Kortholder har uansett opptrådt grovt uaktsomt og må svare for egenandel på kr 12 000.

Angående tilbakeføringsplikten etter § 4-32, har foretaket anført at kontohaver ikke varslet uten ugrunnet opphold, jf. § 4-24 andre ledd.

Foretaket har anført at det ikke er ansvarlig for kontohavers utgifter til advokatbistand. Finansklagenemnda er et spesialisert organ for tvisteløsning mellom forbrukere og finansforetak. Utgiftene til advokatbistand var verken rimelige eller nødvendige.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda tar først stilling til om klager forsettlig har brutt sine plikter etter BankID-avtalen, jf. finansavtaleloven § 4-30 fjerde ledd

Banken gjør prinsipalt gjeldende at klager forsettlig har brutt sine plikter etter BankID-avtalen og derfor må holdes fullt ansvarlig for tapet.

Etter finansavtaleloven § 4-30 fjerde ledd må kontohaver svare for hele tapet dersom det skyldes at han «forsettlig har misligholdt sine plikter slik at [han] måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt».

Det nærmere innholdet av forsettsbegrepet er tidligere behandlet av Høyesterett i HR-2022-1752-A Olgadommen. Høyesterett uttalte at dagjeldende § 35 i finansavtaleloven av 1999 måtte tolkes slik at kontohaver bare har handlet forsettlig dersom han har vært «*medviten om pliktbrotet»*. Etter § 35 var det altså et krav om at kontohaver var bevisst at han brøt BankID-avtalen i handlingsøyeblikket. Bestemmelsen er videreført i dagens § 4-30 fjerde ledd, hvor det i tillegg uttrykkelig fremgår at kontohaver måtte forstå faren for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt.

Klager ble utsatt for utspekulert svindel ved at han først fikk en tekstmelding, før han deretter ble oppringt og gjort oppmerksom på et påstått svindelforsøk og behovet for å hindre videre svindel. Nemnda legger, basert på det som er opplyst i saken, til grunn at klager var av den oppfatning at han måtte samarbeide med banken for å hindre videre svindel. Som ledd i dette måtte han oppgi sin BankID-informasjon. At dette objektivt sett utgjør brudd på BankID-avtalen, er ikke tilstrekkelig til å holde klager fullt ansvarlig for tapet. Etter nemndas vurdering er det sannsynliggjort at klager, på grunn av den prekære situasjonen han opplevde å stå i, ikke hadde bevissthet om at utlevering av sikkerhetsinformasjon til «banken» innebar et pliktbrudd.

At klager på generelt grunnlag, i likhet med andre kunder, har blitt advart mot å dele sikkerhetsopplysninger, medfører ikke at han handlet forsettlig i handlingsøyeblikket, jf. HR-2022-1752-A avsnitt 50:

> Ut frå ordlyden i og oppbygginga av finansavtalelova § 35 tredje ledd, meiner eg etter dette at det krevst at kunden må ha vore medviten om pliktbrotet for å kunne bli ramma av § 35 tredje ledd tredje punktum.

Dermed får det heller ikke betydning at han signerte BankID-avtalen et halvt år tidligere.

Banken har vist til Finansklagenemndas avgjørelse i FinKN 2024-321, der kontohaver ble holdt ansvarlig for tap etter investeringssvindel som følge av forsettlig å ha misligholdt sine plikter. Faktum i FinKN 2024-321 var imidlertid ulikt faktum i saken her. Kontohaver ble der forespeilet at han hadde kr 400 000 stående på en kryptokonto, og at han ville få dette utbetalt dersom han

oppga sin BankID-informasjon. Kontohaver opplyste senere at han var klar over at han ikke skulle dele BankID-informasjonen med noen. Han tok imidlertid en bevisst sjanse i håp om å få utbetalt en gevinst.

I saken som nå står til behandling, var klager derimot av den oppfatning at han samarbeidet med egen bank for å hindre tap, uten annen fordel eller fortjeneste enn at han forhindret svindel. Selv om denne oppfatningen må anses som uaktsom, er ikke dette tilstrekkelig til fullt ansvar etter § 4-30 fjerde ledd. Finansklagenemnda har i flere lignende saker kommet til at forsettskravet ikke var oppfylt, jf. eksempelvis FinKN 2022-1020, 2022-1007 og 2025-1096.

Klager kan etter dette ikke kan holdes fullt ansvarlig for tapet, jf. finansavtaleloven § 4-30 fjerde ledd.

Det neste spørsmålet er om klager kan holdes ansvarlig for egenandel på kr 12 000, jf. § 4-30 tredje ledd.

Klager er som kunde i banken forpliktet til å bruke sine betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte sikkerhetsinformasjonen, jf. finansavtaleloven § 4-23 første ledd. Dersom kontohaver er påført tap som følge av å grovt uaktsomt ha brutt sine plikter etter § 4-23 første ledd, svarer han for en egenandel på kr 12 000, jf. § 4-30 tredje ledd.

I vurderingen av om kunden har opptrådt grovt uaktsomt, legges det til grunn at advarsler mot å oppgi sikkerhetsopplysninger etter telefonoppringninger, e-poster eller meldinger fra det som ser ut til å være kjente avsendere, er allment kjent.

Ifølge Finansklagenemndas er det som hovedregel at det er grovt uaktsomt å oppgi personlig sikkerhetsinformasjonen til andre. Hovedregelen gjelder også dersom man blir ringt av en svindler som utgir seg for å være fra banken, jf. blant annet FinKN 2024-1080 som uttrykk for denne praksis. Det ingen omstendigheter i denne saken som gir grunn for å fravike denne hovedregelen.

Klager har anført at han må fritas for ansvar som følge av at banken har handlet uaktsomt. Han viser til at han ringte banken dagen etter telefonsamtalen med svindleren for å få bekreftet at det faktisk var bankens svindelavdeling han hadde snakket med. Bankens kundeservice skal ha opplyst at de regnet med at det var svindelavdelingen. Først dagen etter ble det oppklart at klager ikke hadde vært i kontakt med svindelavdelingen, som etter klagers syn reduserte hans mulighet til å få pengene tilbake.

Etter nemndas vurdering er det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at banken den 18.12. hadde mulighet til å stanse midlene som var overført ut av konto. Det er heller ikke dokumentert nøyaktig hva som ble sagt i samtalen med banken. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å konstatere erstatningsbetingende uaktsomhet fra bankens side.

Klager må etter dette selv holdes ansvarlig for egenandelen på kr 12 000.

Partene er uenige om banken har misligholdt tilbakeføringsplikten og i så fall er forpliktet til å betale forsinkelsesrenter, jf. finansavtaleloven § 4-32. Det følger av bestemmelsens første ledd at:

> I den utstrekning kunden som følge av reglene i § 4-30 bestrider å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon, skal betalingstjenesteyteren straks, og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen, tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet. Dette gjelder likevel bare dersom kunden har varslet i tide etter § 4-24 annet ledd. Plikten til tilbakeføring etter første punktum gjelder ikke for egenandel etter § 4-30 annet ledd.

Allerede 18.12.23 ringte klager banken angående svindelsituasjonen. På dette tidspunktet bestred han imidlertid ikke ansvar for betalingstransaksjoner. Nemnda legger basert på det som er opplyst,

at banken først ble gjort oppmerksom på uautoriserte transaksjoner dagen etter. Klager var også i samtaler med banken i denne sammenheng. Klager har dermed varslet banken uten ugrunnet opphold, jf. § 4-24 annet ledd. Bestemmelsen oppstiller ikke et skriftlighetskrav.

Banken var dermed forpliktet til å tilbakeføre beløpet senest innen utløpet av påfølgende virkedag, 20.12.23. Fra dette tidspunktet løper forsinkelsesrenter, jf. § 4-32 annet ledd.

Klager har krevd erstatning for dekning av advokatutgifter på kr 117 437,50 som dekker 41 timer, hvorav over halvparten gjelder arbeid med saken etter at klagen ble sendt til Finansklagenemnda.

Finansklagenemnda kan avgjøre spørsmål om dekning av advokatutgifter etter vedtektene pkt. 1.3. Det rettslige grunnlaget for å tilkjenne sakskostnader har tidligere vært tema i nemndspraksis, jf. FinKN 2025-118:

> Uansett om en anser sakskostnader for en egen tapstype og bygger på en ulovfestet regel om at tapende part bærer sakskostnader, eller om en – som i nyere nemndspraksis – bygger på et objektivt ansvar for rettsvillfarelse om egne kontraktsforpliktelser, står en altså overfor et ansvar for sakskostnader uten hensyn til skyld (enten begrunnet i at saken er tapt eller i et kontraktsmislighold).

Krav på dekning av sakskostnader skal vurderes ut fra en konkret og skjønnsmessig vurdering av hva som har vært rimelig og nødvendig. Finansklagenemnda er et spesialisert tvisteløsningsorgan som forutsetter at Finansklagenemnda kjenner rettsområdet og sin egen praksis. Nemnda er etter en konkret vurdering av klagen kommet til at klager har hatt behov for rettslig bistand i saken for å vinne frem med sitt krav, men bemerker at timebruken etter nemndas vurdering har vært for høy i forhold til de rettsspørsmål som saken har reist. Saken gjelder en form for svindel det det foreligger en omfattende nemndspraksis der klager har fått medhold. Flertallet er etter en samlet vurdering kommet til at Sekretariatet kravet reduseres med 50 % og tilkjennes kr 58 718,75 inkludert mva. til dekning av sakskostnader.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Jan Christian Borvik (forbrukerrepresentant).