

## 2007-150 Misbruk av konto ved nettbanktransaksjoner – fil § 34 – grov uaktsomhet?

Kontohavers sønn hadde misbrukt kontohavers konto i innklagede bank ved to nettbankoverføringer på til sammen kr 12.500,- til sin konto i en annen bank. Nemnda la til grunn at sønnen måtte ha hatt kjennskap til kontohavers personlige kode, samt hatt kodebrikken. Det var uavklart hvorledes kontohaver hadde oppbevart koden. Nemnda viste imidlertid til at sønnen hadde utvist et forbrytersk forsett, og bedratt sin mor på en utspekulert måte, og kom til at misbruket ikke var muliggjort ved grov uaktsomhet. Banken kunne derfor ikke holde kontohaver ansvarlig for beløpet, jf fil § 34 (1).

### I. Saksfremstilling

Denne saken er bragt inn for behandling i Bankklagenemnda av banken i medhold av finansavtaleloven § 37.

Saken gjelder en tvist mellom banken og kontohaver etter misbruk av kontohavers konto nr ...81149 i banken ved nettbanktransaksjoner. Således ble det den 4. juni 2007 overført henholdsvis kr 9.000,- og kr 3.500,- til konto nr ...31883 i bank B, lydende på A. Han er opplyst å være kontohavers sønn. Nemnda legger til grunn at det er A som står bak svindelen. Kontohaver skal ha politianmeldt forholdet. Nemnda forstår saken slik at kontohavers sønn nå sitter fengslet for tredje gang, bl.a. for svindel via nettet. Kontohaver skal imidlertid ikke tidligere ha blitt svindlet eller frastjålet noe av sønnen.

Banken har i brev av 24. september 2007 opplyst følgende:

”Når det gjelder Bankklagenemndas spørsmål om prosedyre for pålogging til nettbank, så kan det opplyses at sikkerhetskortet (kodebrikken) ikke kan anvendes uten kjennskap til kontohavers personlige kode. Den personlige koden har kontohaver selv valgt med utgangspunkt i tilsendt engangskode som må endres ved førstegangs pålogging. Ved bruk av nettbank må i tillegg også kontohavers fødselsnummer oppgis.”

**Banken** holder kortholder ansvarlig for overføringene, og har anført at reglene i kontoavtalen er brutt, og at dette har vært mulig som følge av grov uaktsomhet fra kontohavers side.

Banken er enig med nemndas sekretariat i at kontohavers sønn har hatt kjennskap til den personlige koden i tillegg til å ha hatt tilgang til kodebrikken. Banken er imidlertid uenig med sekretariatet i at det ikke her foreligger grov uaktsomhet, og banken ber om at saken forelegges Bankklagenemnda.

Dersom synspunktene for oppbevaring av betalingskort og pin-kode skal overføres på et tilfelle som dette, vil forholdet være at det må betraktes som grovt uaktsomt å oppbevare personlig kode og kodebrikke sammen. Kontohaver må her kunne holdes ansvarlig etter finansavtaleloven § 34, 1. ledd, uavhengig av hvem misbrukeren er, og uavhengig av om misbruket har skjedd etter innbrudd. Det er på det rene i denne saken at den som har foretatt disposisjonen her, har legitimert seg i samsvar med reglene i kontoavtalen, og mye taler derfor for at kode og kodebrikke har vært oppbevart sammen.

Selv om dette ikke skulle være tilfelle, er det bankens oppfatning at kontohaver her har en særskilt aktsomhetsplikt ved oppbevaring og bruk av kode og kodebrikke, ettersom hun hadde kjennskap til at sønnen tidligere hadde begått nettsvindel, jf også uttalelsene i BKN 2006-127.

Banken vil under enhver omstendighet gjøre gjeldende at kontohaver er den nærmeste til å bære risikoen for at et familiemedlem eller nærstående misbruker kontohavers tillit. Særlig gjelder dette dersom det er alminnelig kjent i familien hvor og hvordan kode og kodebrikke oppbevares, og/eller det ikke er gjort tilstrekkelig for å holde dette skjult.

Banken fastholder etter dette at kontohaver kan holdes ansvarlig for nettbanktransaksjonene.

**Kontohaver** bestrider å kunne holdes ansvarlig etter misbruket. Kontohaver husker den personlige koden, og koden var ikke oppbevart i nedskrevet form noe sted. Kodebrikken lå godt gjemt i en skuff, langt unna data'en, og lå ikke synlig fremme. Kontohavers sønn har sittet inne for nettsvindel to ganger tidligere, men kontohaver vet ikke hvordan. Kontohaver selv skal aldri ha blitt svindlet eller frastjålet noe av sønnen. Sønnen får nå ikke komme og besøke kontohaver mer. Sønnen kan ha blitt kjent med kontohavers fødselsnummer ved at dette står på hans fødselsbevis fra sykehuset. Kontohaver mottar 50 % uføretrygd, og får hjelp av sosialkontoret, så hun får ganske store økonomiske problemer på grunn av saken.

Saken er vurdert av Bankklagenemndas sekretariat i brev av 3. oktober 2007.

\*\*\*\*\*

Klagen forstås slik: Banken holder kontohaver ansvarlig for kr 12.500,- etter misbruket av hennes konto.

## II. Bankklagenemndas begrunnelse

Bankklagenemnda legger til grunn at kontohavers sønn, som forstås å ha foretatt de to omtvistede nettbanktransaksjonene, må ha hatt kjennskap til den personlige koden, ved siden av å ha hatt tilgang til den såkalte kodebrikken. Nemnda vil generelt bemerke at det må være tillatt for bankenes kunder å oppbevare kode og kodebrikke i hjemmet, i hvert fall

dersom disse ikke oppbevares sammen. Selv om sistnevnte omstendighet er uavklart i saken, viser nemnda uansett til at kontohavers sønn har utvist et forbrytersk forsett, og bedratt sin mor på en utspekulert måte.

Kontohaver kan ikke være å bebreide for å ha tillatt sin sønn å komme på besøk, selv om hun forstås å ha vært kjent med at sønnen hadde sittet i fengsel to ganger tidligere for nettsvindel. Denne svindelen skal ikke ha vært rettet mot kontohaver.

Selv om kontohaver kan være noe å bebreide for måten kode og kodebrikke ble oppbevart på, er nemnda etter en totalvurdering av saken kommet til at kontohaver ikke er så vidt meget å bebreide at det aktuelle nettbankmisbruket er muliggjort ved grov uaktsomhet fra hennes side.

Banken kan derfor ikke holde kontohaver ansvarlig for beløpet på kr 12.500,-, jf finansavtaleloven § 34, 1. ledd.

Uttalelsen er enstemmig.

### **III. Bankklagenemndas konklusjon**

Banken plikter å tilbakeføre kr 12.500,- til kontohaver.

Oslo, den 20. desember 2007

Viggo Hagstrøm      Erik Bøhn

Kristin Bjørken      Jo Gjedrem

Anne Sofie Faye-Lund