

ANMÄLARE

Marianne Kvammen
Nedre Styrmansgatan 1 A
591 35 Motala

MOTPART

Länsförsäkringar Bank AB
Att: Erland Genarp
106 50 Stockholm

Nämndens beslut

Nämnden rekommenderar Länsförsäkringar Bank AB att ersätta Marianne Kvammen med 83 500 kr.

Anmälarens krav

Marianne Kvammen begär ersättning med 95 500 kr.

Sammanfattning av Marianne Kvammens skäl för kravet

En bedragare gjorde en banköverföring på 100 000 kr från hennes konto till ett okänt konto. Därutöver genomfördes fyra swish-betalningar på totalt 46 500 kr till tre olika konton. Hennes son, som förstod att hon hade blivit lurad, polisanmälde och spärrade hennes kort direkt efter händelsen. Banken borde ha stoppat överföringen. Polisen lyckades spärra 51 000 kr och hon begär att banken ska betala resterande belopp om totalt 95 500 kr till henne.

Motpartens svar

Länsförsäkringar Bank AB motsätter sig kravet.

Sammanfattning av Länsförsäkringar Banks svar

Vid utredning har det framkommit att Marianne Kvammens personliga säkerhetsdosa användes för att genomföra en inloggning på hennes internetbank och för att signera beställning av ett nytt mobilt BankID. Detta möjliggjorde i förlängningen genomförandet av de reklamerade transaktionerna. Marianne Kvammen hade hela tiden säkerhetsdosan i sitt förvar.

Marianne Kvammen blev enligt egen uppgift uppringd av någon som sa sig ringa från ett inkassobolag gällande en obetald faktura från Telia för en mobiltelefon. Då Marianne Kvammen nekade till att ha beställt mobiltelefonen uppgav uppringaren att hon hade blivit utsatt för en id-kapning och kopplade henne vidare till Länsförsäkringars säkerhetskontroll för att de skulle hjälpa henne. Under samtalet användes Marianne Kvammens säkerhetsdosa vid tre tillfällen, vid två inloggningar samt vid signering av ett nytt mobilt BankID. En rad överföringar och swish-betalningar som signerades med det nya mobila BankID:et genomfördes.

Den situation som Marianne Kvammen utsattes för var inte pressande. Hon blev uppringd av ett inkassoföretag och kunde ha bett om anstånd för att kontrollera fakturan. Hon borde också ha ifrågasatt varför ett inkassoföretag skulle ha direktkontakt med Länsförsäkringars säkerhets-

kontroll och kunde själv ha ringt till Länsförsäkringar för att kontrollera en eventuell id-kapning. I bankens olika digitala kanaler finns meddelanden om att banken aldrig efterfrågar svars-koder från sina kunder. Hon borde ha noterat dessa varningstexter och ifrågasatt varför hon skulle behöva lämna ut koder till säkerhetsavdelningen i strid mot bankens egna villkor. Mot bakgrund av detta har Marianne Kvammen agerat på ett sätt som inte bara varit grovt oaktsamt utan också särskilt klandervärt och hon bör därmed själv ansvara för det reklamerade beloppet.

Motiveringen till nämndens beslut

Allmänt om regleringen

I lagen (2010:751) om betaltjänster finns regler om obehöriga transaktioner (se 5 a kap.). Huvudregeln är att kontohavarens betaltjänstleverantör (banken) ska återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om den obehöriga transaktionen inte hade genomförts. Som utgångspunkt ska konsumenten alltså inte svara för någon del. Från denna regel finns emellertid vissa undantag. Undantagen hänger samman med att användaren är skyldig att skydda sina personliga behörighetsfunktioner, t.ex. koder, som är knutna till ett betalningsinstrument, t.ex. ett kreditkort, ett BankID eller en bankdosa. Kontohavaren är även skyldig att snarast anmäla till betaltjänstleverantören när kontohavaren känner till att betalningsinstrumentet har kommit bort eller obehörigen använts och att i övrigt följa de villkor som gäller för användning av betalningsinstrumentet enligt avtalet.

Kontohavaren ansvarar för hela beloppet, om han eller hon har agerat särskilt klandervärt. Ifall kontohavaren i stället har agerat grovt oaktsamt är ansvaret begränsat till 12 000 kr, om innehavaren är en konsument. Om kontohavaren varken har agerat särskilt klandervärt eller grovt oaktsamt, är ansvaret begränsat till 400 kr under förutsättning att de obehöriga transaktionerna har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren inte har skyddat sin personliga behörighetsfunktion.

Som framgår är dessa regler tillämpliga när det handlar om transaktioner som är obehöriga i lagens mening. För att så ska anses vara fallet krävs att transaktionen har genomförts utan samtycke från kontohavaren eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot. Så kan fallet vara när kontohavaren förmås att genomföra en transaktion utan att förstå innebörden av detta.

Närmare om ansvarsgraderna

Om transaktionen är obehörig, ska kontohavaren själv svara för den ekonomiska förlusten under vissa förutsättningar. Det kräver bl.a. ett agerande som är grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt. I fall av grov oaktsamhet är dock ansvaret, som tidigare framgått, begränsat till 12 000 kr om kontohavaren är konsument.

För att kontohavaren ska anses ha agerat grovt oaktsamt krävs att det är fråga om ett markant avsteg från normal aktsamhet och att agerandet därmed har varit obetänksamt i sådan grad att det inte kan ursäktas (se prop. 2009/10:122 s. 27).

Särskilt klandervärt får agerandet anses vara först vid kvalificerade former av grov oaktsamhet. Agerandet ska alltså vara allvarligare än ett markant avsteg från normal aktsamhet. Det ska närmast röra sig om fall där kontohavaren genom sitt handlande får anses ha varit likgiltig till risken för obehöriga transaktioner. I lagens förarbeten sägs att det obegränsade ansvaret tar sikte på situationer där konsumenten har agerat så pass klandervärt att det skulle vara stötande att banken behövde stå för någon del av beloppet (se prop. 2009/10:122 s. 29).

Det är banken som har bevisbördan för dessa omständigheter.

Ansvarsgraden får avgöras efter en nyanserad helhetsbedömning av omständigheterna i varje enskilt fall. I situationer där kontohavaren har låtit bli att skydda sina personliga behörighetsfunktioner i samband med ett bedrägeri bör särskilt avseende fästas vid vad kontohavaren har insett eller borde ha insett i fråga om risken för att funktionerna skulle användas för de obehöriga transaktioner som har ägt rum.

Agerandet får i regel anses särskilt klandervärt i fall där kontohavaren lämnar ut sina personliga behörighetsfunktioner till någon och samtidigt dels är medveten om att det rör sig om en obehörig person, dels inser eller har anledning att misstänka att det föreligger en betydande eller närliggande risk för att handlandet kan medföra en förlust. Ett obegränsat ansvar får även anses föreligga i situationer där kontohavaren faktiskt insåg att det fanns en risk för en obehörig transaktion men ändå lät bli att skydda sina personliga behörighetsfunktioner (se rättsfallet NJA 2022 s. 522 "BankID-bedrägeriet").

Om något av dessa kriterier är uppfyllt, får kontohavaren nämligen normalt sett anses ha varit likgiltig till risken för de obehöriga transaktionerna och agerandet får därmed bedömas som särskilt klandervärt såvida inte tungt vägande motstående intressen föranleder att det ändå inte kan anses vara stötande att kontohavaren inte ansvarar för förlusten i dess helhet.

I fall där kontohavaren inte har varit likgiltig till risken för de obehöriga transaktionerna, t.ex. för att han eller hon inte insåg ens att det fanns en risk för en sådan transaktion, kan agerandet i allmänhet inte bedömas som särskilt klandervärt. Men om kontohavaren har haft anledning att räkna med risken för en obehörig transaktion, kan agerandet anses ha varit grovt oaktsamt.

I den situationen, dvs. vid bedömningen av om kontohavaren kan anses ha agerat grovt oaktsamt, måste man beakta vad han eller hon hade kunnat göra för att komma till insikt om hur det faktiskt förhöll sig och ta ställning till om det kan begäras att han eller hon gör detta. I det sammanhanget kan många olika faktorer få betydelse. Bland dessa ingår individuella faktorer såsom ålder, erfarenhet, fysiska egenskaper och stresstolerans. Det får även betydelse hur förslaget bedrägeriet har varit och hur pressande eller brådskande situationen har varit eller uppfattats. Här bör hänsyn tas till hur bedragaren har framstått, om personen har varit förtroendeingivande eller om det i stället har funnits förhållanden som normalt sett bör ge anledning till misstanke. Hänsyn ska även tas till karaktären av de uppgifter som lämnas ut och det sätt på vilket detta har skett.

Faktorer av det här slaget påverkar både kontohavarens möjligheter att ta reda på om det finns en risk för obehöriga transaktioner och vad som kan krävas av honom eller henne i det avseendet. Ytterst får dessa och andra liknande omständigheter vägas samman för att avgöra om

kontohavaren kan klandras för att inte ha skaffat sig kunskap om hur det förhöll sig. Om så är fallet, kan agerandet anses ha varit grovt oaktsamt under förutsättning att underlåtenheten dessutom kan anses utgöra ett mycket tydligt avsteg från normal aktsamhet och inte är en följd av exempelvis ett inte särskilt allvarligt fall av obetänksamhet, slarv, oförstånd eller godtrogenhet.

Nämndens bedömning

Av utredningen i ärendet framgår att Marianne Kvammen blev uppringd av en person som utgav sig för att företräda ett inkassobolag i anledning av en obetald faktura som hon påstods ha. Det framgår att hon förmåddes tro att hon hade blivit utsatt för en identitetskapning och att uppringaren förklarade att han skulle koppla henne vidare till Länsförsäkringars säkerhetskontroll. Vidare framgår att hon därefter använde sin säkerhetsdosa och att man därmed kunde genomföra de aktuella transaktionerna. Enligt nämndens bedömning får det anses utrett att Marianne Kvammen vid detta senare samtal lämnade ut svarskoder till någon som hon trodde var en företrädare för banken. Det står därmed klart att hon inte har skyddat de personliga behörighetsfunktioner som har varit knutna till hennes säkerhetsdosa och att transaktionerna kunde genomföras till följd av denna underlåtenhet.

Det är även utrett att bedragaren genomförde transaktionerna utan att Marianne Kvammen hade samtyckt till detta. Det rör sig alltså om obehöriga transaktioner.

Frågan är här efter om Marianne Kvammens underlåtenhet att skydda svarskoderna har varit särskilt klandervärd eller grovt oaktsam.

Utredningen visar inte annat än att Marianne Kvammen trodde att hon lämnade koderna till en företrädare för banken och att denna person var behörig att använda svarskoderna. Hon har alltså inte avsiktligt överlämnat svarskoderna till en obehörig person.

Det framgår att Marianne Kvammen lämnade ut koderna för att hon blev lurad att tro att någon hade kapat hennes identitet. Det får antas att hon trodde att utlämnandet var nödvändigt för att skydda sina tillgångar. Det har inte kommit fram något som talar för att hon då insåg att det fanns en risk för att personen skulle genomföra de transaktioner som kom att ske. Hon kan därmed inte anses ha varit likgiltig till risken för obehöriga transaktioner. Slutsatsen blir därför att hon inte kan anses ha agerat särskilt klandervärd. Hon ansvarar således inte för hela förlusten.

Frågan blir då om Marianne Kvammens agerande ska bedömas som grovt oaktsamt.

Det får normalt anses förenat med tydliga risker att överlämna koder till någon annan och således utan möjlighet att kontrollera hur koderna används eller sprids. Därför får det i regel krävas att man ifrågasätter behovet av att överlämna koder på det sätt som har skett och att man gör vad man kan för att kontrollera vem man överlämnar koderna till i en situation som denna. Detta gäller även om man har uppfattat förhållandena som pressande och oavsett om det har saknats särskilda skäl att ifrågasätta bedragarens uppgifter.

Genom att muntligen lämna ut koderna får Marianne Kvammen på ett mycket tydligt sätt anses ha avvikit från den aktsamhet som rimligen kan krävas av henne. Hon har således genom grov oaktsamhet försummat skyldigheten att skydda sin personliga behörighetsfunktion.

Marianne Kvammens ansvar är alltså begränsat till 12 000 kr. Med avdrag för detta belopp ska därför banken rekommenderas att ersätta den förlust som de obehöriga transaktionerna har orsakat henne.

Beslutet har fattats av Marcus Isgren (nämndens ordförande), Lars Lundgren (f.d. chefsrådmannan), referent, och Svante O. Johansson (justitieråd) samt ledamöterna Helena Edling (Svenska Bankföreningen), skiljaktig i fråga om motiveringen, Agneta Hesselbo (Svenska Bankföreningen), skiljaktig i fråga om motiveringen, Britten Lagerkvist Tranströmer (Sveriges Konsumenter) och Emelie Rogner (Konsumentverket).

Föredragande jurist: Ricardo Valenzuela.

Skiljaktig mening

Ledamöterna Helena Edling och Agneta Hesselbo är skiljaktiga i fråga om motiveringen till nämndens beslut och gör följande bedömning.

Högsta domstolen har tagit ställning till vad som utgör särskilt klandervärt respektive grovt oaktsamt handlande i en dom om betalningsansvaret vid obehöriga transaktioner där konsumenten hade lämnat ut svars-koder från sin bankdosa till en bedragare (NJA 2022 s. 522).

Högsta domstolen konstaterade att agerandet får anses vara särskilt klandervärt om konsumenten med avsikt har överlämnat personliga behörighetsfunktioner, t.ex. inloggningsuppgifter till BankID eller koder till en bankdosa, till en obehörig person och då insåg eller hade anledning att misstänka att det förelåg en betydande eller närliggande risk för att hans eller hennes handlande kunde medföra en förlust (p. 26).

Utöver dessa fall får det anses vara särskilt klandervärt när konsumenten – även om han eller hon inte avsiktligt överlämnade en personlig behörighetsfunktion till någon obehörig – var likgiltig till risken för obehöriga transaktioner. Ett särskilt klandervärt agerande föreligger alltså om konsumenten var medveten om, dvs. faktiskt insåg, att det fanns en risk för en obehörig transaktion men ändå agerade på ett sätt som innebar ett brott mot 5 kap. 6 § betaltjänstlagen. Vid denna bedömning får det särskild betydelse till vem han eller hon uppfattade att den personliga behörighetsfunktionen lämnades ut (p. 27).

Högsta domstolen uttalade vidare att bedömningen av om en konsument har agerat särskilt klandervärt i princip ska göras objektiverat, dvs. utifrån hur en konsument av motsvarande slag i samma situation typiskt sett skulle ha agerat. Vid bedömningen av ett eventuellt ansvar när konsumenten i samband med ett bedrägeri inte har skyddat sina personliga behörighetsfunktioner knutna till betalningsinstrumentet finns det anledning att fästa särskild vikt vid vissa faktorer. Bland dessa ingår den miljö och situation som konsumenten befann sig i samt hans eller hennes möjlighet att skydda sig mot en obehörig transaktion. Konsumentens ålder och erfarenhet kan vara av betydelse. Vidare bör hänsyn tas till hur förslaget bedrägeriet har varit

och till vad konsumenten förstått eller borde ha förstått om de uppgifter som lämnades ut och de möjliga konsekvenserna av att de lämnades ut (p. 28).

Det är betaltjänstleverantören som har bevisbördan för att konsumenten har handlat särskilt klandervärt.

Av utredningen i ärendet framgår att Marianne Kvammen blev kontaktad av en okänd man som sade sig ringa från ett inkassobolag. Mannen berättade att hon hade en obetald faktura från Telia avseende en mobiltelefon. När Marianne Kvammen nekade till att ha köpt mobiltelefonen sa mannen att Marianne Kvammen hade blivit utsatt för en ID-kapning. Han erbjöd sig att koppla henne vidare till "Länsförsäkringars säkerhetskontroll" för hjälp. Under det samtalet använde Marianne Kvammen sin bankdosa och lämnade ifrån sig svars-koder vid tre tillfällen. Genom utlämnandet kunde bedragaren logga in i hennes internetbank och aktivera ett nytt Mobilt BankID. Det nya Mobila BankID:et användes sedan för att genomföra de reklamerade transaktionerna.

Det är utrett att bedragaren genomförde transaktionen utan att Marianne Kvammen hade samtyckt till detta. Det rör sig alltså om en obehörig transaktion.

Frågan är här efter om Marianne Kvammens utlämnande av svars-koder till bedragaren per telefon i den aktuella situationen inneburit att hon åsidosatt sin skyldighet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner genom grov oaktsamhet och om hon dessutom handlat särskilt klandervärt.

Vi konstaterar inledningsvis att det strider mot bankens villkor att lämna ut personliga behörighetsfunktioner i form av personliga koder på det sätt som skett i ärendet. Motsvarande villkor förekommer hos praktiskt taget alla svenska banker. Mot denna bakgrund får det anses vara allmänt känt att en bankkund inte får lämna ut sina personliga koder till någon.

Varje muntligt utlämnande av personliga behörighetsfunktioner innebär alltså, objektivt sett, ett utlämnande till en obehörig person.

Att lämna ut koder till en obehörig person "med avsikt" får anses innebära ett utlämnande med insikt om att det sker till en obehörig person.

I sammanhanget bör beaktas att det numera är mycket vanligt med bedrägeriförsök där kunden kontaktas av en bedragare som försöker lura kunden att lämna ut personliga koder för att t.ex. spärra konton och kort eller på annat sätt skydda kundens tillgångar. Detta har uppmärksammats vid ett stort antal tillfällen i media.

Personliga koder som genereras från bankdosor används för att godkänna betalningar och andra digitala rättshandlingar mot banken. En kund som brukar genomföra betalningar med bankdosa vet därför typiskt sett att det finns en risk för en obehörig transaktion om dessa koder lämnas ut till en okänd person.

Mot denna bakgrund får bankkunder i allmänhet anses känna till att personliga koder inte får lämnas ut.

Vid den objektiverade bedömning som ska göras av kundens agerande och insikt i det enskilda fallet ska särskilt avseende fästas vid de faktorer som framgår av p. 28 i domskälen i rättsfallet NJA 2022 s. 522.

Marianne Kvammen har inte påstått att hon gjorde några försök att ta reda på vem eller vilka hon talade med eller hur hon uppfattade dessa personer. Hon ifrågasatte inte heller att inkassobolaget skulle kunna vidarekoppla hennes telefonsamtal till bankens säkerhetsavdelning. Det framgår inte heller om hon ställde några kontrollfrågor till bedragaren för att ta reda på varför det var nödvändigt att lämna ut svars-koder från bankdosan tre gånger för att banken skulle kunna vidta åtgärder med anledning av en ID-kapning (jfr t.ex. p. 32-33 i domskälen i rättsfallet NJA 2022 s. 522). Ingenting tyder på att hon inte kände till hur bankdosan fungerar och vad koderna används till.

Bedragarens uppgifter om ID-kapning får dock typiskt sett leda till att situationen upplevs som pressad. Marianne Kvammens höga ålder är också en faktor som får anses vara av betydelse vid bedömningen av hennes agerande.

Utredningen visar att det inte var fråga om ett förslaget bedrägeri.

Med beaktande av Marianne Kvammens höga ålder och den pressade situation hon befann sig i kan det dock inte anses bevisat att hon avsiktligt lämnade ut koderna till en obehörig person.

Det kan inte heller anses bevisat att hon var medveten om, dvs. faktiskt insåg, att det fanns en risk för obehöriga transaktioner när hon lämnade ut sina personliga koder.

Marianne Kvammens handlande är alltså inte att bedöma som särskilt klandervärt.

Vi delar majoritetens bedömning att Marianne Kvammen får anses ha försummat skyldigheten att skydda sina personliga behörighetsfunktioner genom ett grovt oaktsamt agerande.

Upplysning till parterna



Beslutet kan inte överklagas. Läs mer om nämndens beslut i bifogad information.