

**ANMÄLARE**

Marianne Bendtsen  
Axels väg 22  
312 72 Skummeslövsstrand

**MOTPART**

Länsförsäkringar Bank AB  
Att: Erland Genarp  
106 50 Stockholm

## Nämndens beslut

Nämnden rekommenderar Länsförsäkringar Bank AB att ersätta Marianne Bendtsen med 238 000 kr.

### Anmälarens krav

Marianne Bendtsen begär ersättning med 250 000 kr.

#### Sammanfattning av Marianne Bendtsens skäl för kravet

Hon blev uppringd av en man som utgav sig för att arbeta på Länsförsäkringar Bank. Mannen påstod att banken hade observerat att det pågick ett bedrägeriförsök på hennes konto och bad henne ta fram sin bankdosa. Samtalet pågick i cirka 30 minuter och hon gick in ett flertal gånger på bankdosan. Hon hade aldrig tidigare använt bankdosan. Hon använder alltid sitt Bank-ID annars. Hon kunde inte se vad som hände via bankdosan och hade inte fått någon instruktion för hur hon skulle använda den. Mannen sa att han skulle lösa problemet och återkomma ett par dagar senare. När han inte gjort det försökte hon själv ringa upp på samma nummer som han hade ringt från, men det gick inte att komma fram. Hon kontaktade då Länsförsäkringar Bank som konstaterade att ett uttag om 250 000 kr hade gjorts från hennes konto.

En månad före denna händelse blev hon kontaktad av banken på grund av att det gjorts ett försök att ta ut pengar från hennes konto. Eftersom det var ett så stort belopp borde banken ha kontaktat henne även innan denna överföring genomfördes.

### Motpartens svar

Länsförsäkringar Bank AB motsätter sig kravet.

#### Sammanfattning av Länsförsäkringar Banks svar

Marianne Bendtsen har i strid mot lag och allmänna villkor vid sammanlagt sex tillfällen lämnat ut svars-koder från sin personliga säkerhetsdosa till en okänd person utan att göra några närmare kontroller eller ifrågasätta vad svars-koderna skulle användas till. Bedragaren har på så sätt kunnat logga in i Marianne Bendtsens internetbank.

Att banken skulle be om svars-koder strider mot den information som finns i varningstexter på hemsidan och i mobilappen.

Marianne Bendtsen har agerat på ett sätt som inte bara varit grovt oaktsamt utan också särskilt klandervärt och 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 brådsnande 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 Bendtsen blev uppringd av en person som felaktigt utgav sig för att företräda hennes bank. Det framgår att bedragaren förmådde henne att lämna ut svars-koder från sin personliga säkerhetsdosa och att han på det sättet kunde genomföra den aktuella transaktionen. Det står alltså klart att Marianne Bendtsen inte har skyddat de personliga behörighetsfunktioner som har varit knutna till hennes säkerhetsdosa och att transaktionen kunde genomföras till följd av denna underlåtenhet.

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

Frågan är här efter om Marianne Bendtsens underlåtenhet att skydda svars-koderna har varit särskilt klandervärd eller grovt oaktsam.

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

Det framgår att Marianne Bendtsen lämnade ut koderna för att hon blev lurad att tro att det pågick ett bedrägeriförsök på hennes konto och 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 Bendtsens agerande ska bedömas som grovt oaktsamt.

Det får normalt anses förenat med tydliga risker att överlämna koder till någon annan och 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 Bendtsen på ett mycket tydligt sätt anses ha avvikit från den aktsamhet som kan krävas av henne. Hennes höga ålder och det förhållandet att hon inte tidigare hade använt säkerhetsdosan, och alltså kan antas ha begränsad erfarenhet av den aktuella säkerhetslösningen, gör visserligen att det inte kan krävas lika mycket av henne som av någon med större vana. Avvikelsen är dock så pass allvarlig att hon, trots sin belägenhet, får anses genom grov oaktsamhet ha försummat skyldigheten att skydda sin personliga behörighetsfunktion.

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

---

Beslutet har fattats av Marcus Isgren (nämndens ordförande), Lars Lundgren (f.d. chefsrådman), 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 oaksamt 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 Bendtsen blev lurad att lämna ut sex svars-koder från sin säkerhetsdosa till en person som ringde och uppgav sig arbeta på Länsförsäkringar Bank. Med hjälp av tre av svars-koderna kunde bedragaren logga in på hennes internetbank, registrera och godkänna en ny överföringsmottagare och ett överföringsuppdrag från hennes konto.

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

Frågan är här efter om Marianne Bendtsens 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 bankdosa 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 Bendtsen har uppgett att banken kontaktade henne med anledning av misstänkta transaktioner en månad före bedrägeriet. Det resulterade i att banken spärrade hennes kort och utfärdade ett nytt.

Marianne Bendtsen har även framfört att hon använde sin bankdosa för första gången vid bedrägeriet. I vanliga fall använder hon BankID. Hon har uppgett att hon inte har fått någon information om hur bankdosan fungerar.

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

Det bör dock beaktas att Marianne Bendtsen inte hade någon erfarenhet av bankdosan och att hon inte kände till hur den fungerade. Vidare bör beaktas att hon tidigare blivit kontaktad av sin bank med anledning av ett misstänkt bedrägeriförsök och då fått hjälp med vissa åtgärder. Marianne Bendtsens höga ålder är också en faktor som får anses vara av betydelse vid bedömningen av hennes agerande.

Vi anser därför inte att det är bevisat att hon avsiktligt lämnade ut koderna till en obehörig person.

Det får 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 Bendtsens handlande är alltså inte att bedöma som särskilt klandervärt.

Vi delar majoritetens bedömning att Marianne Bendtsen 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.