



SVEA HOVRÄTT
Avdelning 02
Rotel 0220

DOM
2021-06-23
Stockholm

Mål nr
T 8893-20

Sid 1 (11)

ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Stockholms tingsrätts dom 2020-07-03 i mål T 17521-19, se bilaga A

PARTER

Klagande

Länsförsäkringar Bank Aktiebolag, 516401-9878
106 50 Stockholm

Ombud: Advokaten Erik Forsin
Baker & McKenzie Advokatbyrå KB
Box 180
101 23 Stockholm

Ombud: Advokaten Sandra Andersson
Advokatfirma DLA Piper Sweden KB
Box 7315
103 90 Stockholm

Motpart

Masoud Tajallaei, 19660923-3793
Allmogevägen 2
743 81 Bälinge

Ombud: Advokaten Magnus Nyström
Advokatfirman Arne de Bourgh
Box 2174
750 02 Uppsala

SAKEN

Fordran

Hovrättens domslut, se nästa sida.

Dok.Id 1695396

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Expeditionstid
Box 2290 103 17 Stockholm	Birger Jarls Torg 16	08-561 670 00 08-561 675 00 E-post: svea.hovratt@dom.se www.svea.se		måndag – fredag 09:00–16:30

HOVRÄTTENS DOMSLUT

1. Med ändring av tingsrättens dom ogillar hovrätten käromålet, befriar Länsförsäkringar Bank Aktiebolag från skyldigheten att ersätta Masoud Tajallaeis rättegångskostnad i tingsrätten och förpliktar Masoud Tajallaei att ersätta Länsförsäkringar Bank Aktiebolag för rättegångskostnad där med 162 212 kr, varav 161 850 kr avser ombudsarvode, jämte ränta på det förstnämnda beloppet enligt 6 § räntelagen från den 3 juli 2020 tills betalning sker.
 2. Masoud Tajallaei ska ersätta Länsförsäkringar Bank Aktiebolag för rättegångskostnad i hovrätten med 100 000 kr, avseende ombudsarvode jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för hovrättens dom tills betalning sker.
-

YRKANDEN I HOVRÄTTEN

Länsförsäkringar Bank Aktiebolag (Länsförsäkringar) har yrkat att hovrätten ska ogilla Masoud Tajallaeis talan, samt befria bolaget från skyldigheten att ersätta Masoud Tajallaei för rättegångskostnader vid tingsrätten och förplikta honom att i stället ersätta bolagets rättegångskostnader där.

Masoud Tajallaei har motsatt sig att tingsrättens dom ändras.

Parterna har yrkat ersättning för sina rättegångskostnader i hovrätten.

PARTERNAS TALAN OCH UTREDNINGEN I HOVRÄTTEN

Parterna har åberopat samma grunder och utvecklat sin talan på i huvudsak samma sätt som vid tingsrätten, dock med följande förtydliganden.

Länsförsäkringar har förtydligat att Masoud Tajallaeis underlåtenhet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner skett i strid med såväl betaltjänstlagen som bankens allmänna villkor för Mobilt BankID, särskilt punkterna 7.3–7.4, som är ostridiga. Vidare har bolaget förtydligat att de faktiska omständigheterna i händelseförloppet som redovisats under rubriken ”Närmare om telefonsamtalen och Masoud Tajallaeis agerande” i tingsrättens dom (se s. 8 och 9) åberopas till stöd för påståendet att Masoud Tajallaei har agerat särskilt klandervärt i lagens mening. Vad gäller tiden mellan samtalen påstås dock inte att det inträffade något av betydelse under den tiden.

Masoud Tajallaei har bekräftat att bankens allmänna villkor ostridigt gäller mellan parterna och följer vad som redan framgår av lagen. Han ifrågasätter därför inte heller att han, utöver det som följer av betaltjänstlagen, även enligt villkoren haft en skyldighet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner och att han agerat grovt oaktsamt även i förhållande till villkoren i detta avseende.

Hovrätten har avgjort målet utan huvudförhandling. Hovrätten har tagit del av samma bevisning som tingsrätten.

HOVRÄTTENS DOMSKÄL

Målet rör en prövning av en konsuments ansvar för obehöriga transaktioner som utförts av en bedragare. Frågan i målet är om Masoud Tajallaei ska anses ha agerat så klandervärt i förhållande till Länsförsäkringar att han fullt ut ska ansvara för de obehöriga transaktionerna.

Rättsliga utgångspunkter

Ansaret för obehöriga transaktioner av det slag som är aktuella i målet regleras i lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen). I fråga om innehållet i de tillämpliga bestämmelserna och tillhörande förarbetsuttalanden hänvisas till tingsrättens redogörelse (se s. 10 och 11). Hovrätten gör därefter följande tillägg.

Genomförandet av första och andra betaltjänstdirektivet

Till grund för det nuvarande svenska regelverket om betaltjänster ligger första¹ och andra² betaltjänstdirektivet. EU-direktiven har genomförts i svensk rätt genom lagen om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument (2010:738) och betaltjänstlagen. Vid genomförandet av det andra betaltjänstdirektivet upphävdes lagen om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument och reglerna om obehöriga transaktioner överfördes till betaltjänstlagen (se prop. 2017/18:77 s. 194). EU-direktiven syftar bl.a. till att göra betalningar enklare och säkrare samt säkerställa ett starkt konsumentskydd vid användning av betaltjänster inom EU. Direktiven reglerar bl.a. kontohavares rättigheter och skyldigheter vid användning av betalningsinstrument samt dennes betalningsansvar vid obehöriga transaktioner. Som utgångspunkt är banken skyldig att återställa saldot på kontot efter en obehörig transaktion och kontohavaren är bara ansvarig för ett mycket begränsat belopp – även om denne åsidosatt de villkor som gällt för tjänsten – såvida inte denne har handlat bedrägligt eller visat grov vårdslöshet

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG

(se artikel 61 i första och artikel 74 i andra betaltjänstdirektivet). Vidare medger direktiven att medlemsstaterna inför mer långtgående skydd för kontohavare som varken handlat bedrägligt eller avsiktligt, varvid särskild hänsyn ska tas till arten av de personliga säkerhetsbehörighetsuppgifter och till de särskilda omständigheter under vilka betalningsinstrumentet förlorats, stulits eller missbrukats (se artikel 61 i första och artikel 74 i andra betaltjänstdirektivet).

Vid genomförandet av första betaltjänstdirektivet valde Sverige också att låta ansvaret i konsumentförhållanden vara mer begränsat än vad som krävs i direktivet. Även om kontohavaren genom grov oaktsamhet underlåtit att uppfylla sina skyldigheter ska alltså dennes ansvar begränsas till en självrisk om 12 000 kr (se prop. 2009/10:122 s. 15–18). Regeringen anförde då att det fanns ett stort samhällsekonomiskt och brottsförebyggande intresse av att minska kontanthantering till förmån för ökad kortanvändning i samhället. Vidare ansågs den ökade användningen av internetbank och andra självbetjäningstjänster över internet vara kostnadsbesparande för bankerna.

Önskemålet att uppmuntra användningen av kontokort och andra betalningsinstrument gjorde därför att regeringen ansåg att parterna i viss mån skulle dela på risken för en obehörig transaktion – till och med i de fall då kontohavaren varit grovt oaktsam. Regeringen ansåg dock inte att det var rimligt att ansvarsbegränsningen skulle gälla om kontohavaren handlat bedrägligt eller särskilt klandervärt (jfr EU-direktivens ovan nämnda krav att kontohavare ska vara fullt ansvariga vid bedrägligt eller avsiktligt handlande). Vid genomförandet av andra betaltjänstdirektivet överfördes reglerna om ansvarsfördelning i princip oförändrade till den nu gällande betaltjänstlagen (se prop. 2017/18:77 s. 204–207).

Begreppen grovt oaktsamt och särskilt klandervärt i betaltjänstlagen

En bestämmelse om ansvarsfördelning vid obehöriga korttransaktioner i konsumentförhållanden fanns tidigare i 34 § i 1992 års konsumentkreditlag (1992:830). En kontohavare kunde då bli obegränsat betalningsansvarig för obehöriga transaktioner, om denne bl.a. förlorat kortet genom grov oaktsamhet. Begreppet grov oaktsamhet hade i 1992 års konsumentkreditlag emellertid kommit att tillämpas med ett innehåll som i andra sammanhang närmast skulle betraktas som enkel oaktsamhet (se SOU

2005:108 s. 11). När paragrafen upphävdes och ersattes av lagen om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument synes avsikten emellertid ha varit att begreppet grov oaktsamhet i stället skulle tillämpas på samma sätt som i andra delar av den svenska civilrätten (se prop. 2009/10:122 s. 17 och SOU 2005:108 s. 12 och 248).

Tillämpningen av begreppet grov oaktsamhet i svensk civilrätt har av Högsta domstolen fått en utförlig belysning i NJA 1992 s. 130. Högsta domstolen uttalade att det enligt vedertagen uppfattning på skadestands- och försäkringsrättens område måste vara fråga om vårdslöshet av mycket allvarligt slag för att den ska kunna betecknas som grov. Det är då fråga om ett handlande som ligger på gränsen till uppsåtligt förfarande, dvs. som vittnar om en betydande hänsynslöshet eller nonchalans och som medför en avsevärd risk för skada. Som framgår av rättsfallet kan bedömningen inom andra områden vara strängare. Högsta domstolen uttalade också att det ligger i sakens natur att begreppet inte kan ges en enhetlig innebörd på alla områden där det används.

När det gäller oaktsamhetsbedömningar inom skadestandsrätten brukar hänsyn tas till risken för skada, den sannolika skadans storlek samt möjligheterna att förekomma skadan. Ytterligare en faktor som beaktas är den handlandes möjligheter att inse risken för skada. (Se NJA 1996 s. 564 och Hellner m.fl., Skadestandsrätt, JUNO version 10, s. 130.)

En grundläggande aktsamhetsnorm i betaltjänstlagen tar sin utgångspunkt i de skyldigheter som följer av lagen (se 5 kap. 6 §) och tillämpliga avtalsvillkor. Kontohavaren är skyldig att vara aktsam med sitt betalningsinstrument så att obehöriga inte kan komma åt det. Av artikel 69 i andra betaltjänstdirektivet framgår bl.a. att kunden ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda sina personliga säkerhetsbehörighetsuppgifter. Enbart ett åsidosättande av kontohavarens skyldigheter är emellertid inte tillräckligt för att det ska föreligga mer än enkel oaktsamhet, utan det krävs också att åsidosättandet i det enskilda fallet varit grovt oaktsamt (se prop. 2009/10:122 s. 28).

En sådan aktsamhetsnorm ligger också i linje med bestämmelserna i EU-direktivet där det anges att "[m]edan begreppet vårdslöshet inbegriper ett åsidosättande av en aktsamhetsplikt, bör grov vårdslöshet emellertid betyda mer än ren vårdslöshet och

omfatta ett uppträdande som uppvisar en betydande grad av oaktsamhet; till exempel att förvara de behörighetsuppgifter som används för auktorisering av en betalningstransaktion intill betalningsinstrumentet, i ett format som är öppet och lätt att upptäcka för tredje man” (se skäl 72 i andra betaltjänstdirektivet).

I förarbetena till den svenska lagen har det uttryckts på så sätt att det för grov oaktsamhet ska vara fråga om ett markant avsteg från aktsamhetsnormen (se prop. 2009/10:122 s. 27). Förarbetsuttalandena kan dock anses delvis motsägelsefulla då de även anger att grov oaktsamhet tar sikte på fall då kontohavaren kan anses ha varit obetänksam i en sådan grad att denne inte är ursäktad (se prop. 2009/10:122 s. 27). Det senare uttalandet är, enligt hovrättens mening, snarare ett uttryck för vad som i andra sammanhang skulle bedömas som vanlig oaktsamhet.

Ett exempel som angetts i förarbetena på vad som är grovt oaktsamt i betaltjänstlagens mening är att någon förvarar en anteckning om sin kod tillsammans med sitt kontokort och förlorar dessa i en offentlig miljö (se prop. 2009/10:122 s. 28). När det gäller kontohavares hantering av sin personliga kod i andra situationer än kontokortssituationen saknas emellertid vägledande uttalanden. Vid genomförandet av andra betaltjänstdirektivet i svensk rätt gjordes inte heller någon ansats att närmare belysa hur det digitaliserade bank- och betalväsendet förhöll sig till kontohavarens aktsamhetsplikt och det ansvar som vilar på konsumenten. Bilden får anses ha komplicerats ytterligare av att konsumenters utsatthet för bedrägerier ökat i takt med att bankernas betaltjänster digitaliserats och kontantanvändningen i samhället minskat.

Beträffande innebörden av begreppet särskilt klandervärt i betaltjänstlagen uppstår enligt hovrättens mening gränsdragningsproblem i förhållande till begreppet grovt oaktsam. Uttrycket särskilt klandervärt förekommer inte i de bakomliggande EU-direktiven och är inte heller i övrigt ett vedertaget begrepp på civilrättens område. Den allmänspråkliga tolkningen av begreppet antyder att det här är fråga om ett handlande som är så grovt att det närmar sig ett uppsåtligt agerande. Vad som ligger bakom begreppet särskilt klandervärt får emellertid även tolkas i ljuset av EU-direktivens regler om ansvars- och riskfördelning samt förarbetsuttalandena i övrigt varvid bestämmelsen rimligtvis inte kan ges ett alltför snävt tillämpningsområde. Det kan för

övrigt även noteras att betaltjänstdirektivet under alla förhållanden inte medger att medlemsstaterna tillåter en annan ansvarsfördelning än att kontohavaren står för hela risken vid ageranden som kan kvalificeras som bedrägliga eller avsiktliga (se artikel 74 fjärde stycket i andra betaltjänstdirektivet).

Särskilt klandervärda beteenden i betaltjänstlagen tar sikte på kvalificerat grovt oaksamma fall där kontohavaren agerat så klandervärt i förhållande till banken att det skulle vara stötande att banken ska behöva stå för någon del av beloppet. Det ska enligt förarbetena närmast röra sig om fall där kontohavaren genom sitt handlande får anses ha varit likgiltig inför risken för obehöriga transaktioner (se prop. 2009/10:122 s. 29). En avgörande utgångspunkt från lagstiftarens sida synes också ha varit att det är först i situationer där konsumenten typiskt sett tagit en risk som de mest allvarliga konsekvenserna av dennes handlande är motiverad.

Inget av de exempel som ges i förarbetena – att någon lämnar ett kontokort lättillgängligt och obevakat under en lång tid på en badstrand med mycket folk, i ett omklädningsrum eller i en garderob på en restaurang, eller lämnar ifrån sig kortet på en nattklubb för löpande debiteringar under en lång tid – är inriktat på sådana fall där någon uppmanas logga in på sin bank eller att lämna ut personliga behörighetsfunktioner. De ger därför inte någon direkt vägledning för bedömningen av det slag av bedrägeri som är aktuellt i detta mål. Exempelen ger dock uttryck för att det ska röra sig om en form av medvetet risktagande från kontohavarens sida.

Även om det i förarbetena sägs att kontohavaren ska ha varit närmast likgiltig, vilket för tankarna till en subjektiv bedömning, måste lagstiftarens avsikt enligt hovrätten ha varit att bedömningen – särskilt av rättvise- och rättssäkerhetsskäl – i allt väsentligt ska göras utifrån en objektiv värdering av omständigheterna i det enskilda fallet. Att en sådan objektiv bedömning görs som utgångspunkt utesluter inte att man i vissa fall bör beakta den enskildes personliga förutsättningar att inse riskerna och förstå konsekvenserna av sitt eget handlande, så som t.ex. ålder eller sjukdom (se prop. 2009/10:122 s. 27 f.).

Bedömningen i detta fall

Av grundläggande betydelse är, som ovan anförts, att kontohavaren är skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att skydda de personliga behörighetsfunktioner som är knutna till betalningsinstrumentet och i övrigt följa de villkor som enligt avtalet gäller för användning av betalningsinstrumentet. Av Länsförsäkringars allmänna villkor för Mobilt BankID framgår också bl.a. att kunden är skyldig att skydda koder/lösenord samt att BankID endast får användas av kunden och att kunden ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att BankID används obehörigt.

Det är ostridigt mellan parterna att Masoud Tajallaei vid upprepade tillfällen den 2 augusti 2018 använt sitt mobila BankID på uppmaning av en för honom okänd person. I likhet med tingsrätten finner hovrätten att Masoud Tajallaei vid samma tillfälle måste ha lämnat ut koder från sin säkerhetsdosa till den okände personen. Det är alltså dessa ageranden som lett till att en bedragare kunnat beställa ett nytt BankID i Masoud Tajallaeis namn och därefter obehörigen kunnat föra över sammanlagt 397 000 kr från dennes konto i Länsförsäkringar den 2–3 augusti 2018.

Det är härigenom klarlagt att Masoud Tajallaei, genom sitt eget agerande i dessa avseenden, har åsidosatt sina skyldigheter som följer av betaltjänstlagen och de allmänna villkoren för tjänsten. Masoud Tajallaei har vitsordat att han agerat grovt oaktsamt genom att åsidosätta sin skyldighet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner. Frågan är emellertid om Masoud Tajallaei i sin egenskap av konsument har åsidosatt sina skyldigheter på ett sätt som varit särskilt klandervärt.

En utgångspunkt för den fortsatta bedömningen är att bankkunder i allmänhet måste förutsättas känna till att de inte får lämna ut koder och lösenord eller i övrigt till andra personer ge tillgång till sina internetbanker. Häri ligger att bankkunder känner till risken för att de kan komma att utsättas för bedrägerier. Sådana allmänna kunskaper innebär dock inte att bankkunder i allmänhet har några närmare kunskaper om vilka tillvägagångssätt som används vid bedrägerier.

Att lämna ut personliga koder till en okänd person per telefon måste anses framkalla en avsevärt högre risk för att obehöriga transaktioner skulle kunna komma att ske jämfört med att en kontohavare lämnar sitt kontokort obevakat på en badstrand med mycket folk, i ett omklädningsrum eller i en garderob på en restaurang (jfr prop. 2009/10:122 s. 29).

Det bedrägeri som Masoud Tajallaei utsatts för har, enligt vad utredningen visar, varit tämligen förslaget, bl.a. genom vad som framkommit om att Masoud Tajallaei tilltalats på sitt modersmål persiska. Masoud Tajallaei kan emellertid inte anses ha befunnit sig i någon särskilt pressad eller utsatt situation som gjorde att han var tvungen att agera snabbt vid det första telefonsamtalet, även om han fick uppfattningen att han riskerade att strykas som kund i banken om han inte godtog bankens hantering av hans personuppgifter. Redan genom att Masoud Tajallaei vid det första telefonsamtalet legitimerat sig med sina personliga koder på uppmaning av en okänd person måste han anses ha tagit en risk som utgör en kvalificerad form av oaktsamhet.

Till detta kommer att Masoud Tajallaei vid det andra telefonsamtalet på kvällen samma dag inte bara har legitimerat sig med sitt mobila BankID utan också följt instruktioner om att lämna ut personliga behörighetskoder, utan att ha vidtagit några egentliga åtgärder för att förvissa sig om att personen han talade med verkligen ringde från banken eller att de uppgifter som denne lämnat var riktiga. Masoud Tajallaei hade sålunda kunnat förhindra transaktionerna genom att i tiden mellan telefonsamtalen vidta åtgärder såsom att t.ex. motringa banken, ställa kontrollfrågor eller på annat sätt söka reda på information. Härigenom måste Masoud Tajallaei anses ha varit likgiltig inför de risker som hans handlande inneburit.

På grund av det anförda måste Masoud Tajallaei anses ha handlat särskilt klandervärt på det sätt som avses i betaltjänstlagen. Det innebär att käromålet ska ogillas och tingsrätten dom ändras i enlighet härmed.

Rättegångskostnader

Vid den angivna utgången ska Länsförsäkringar befrias från skyldigheten att ersätta Masoud Tajallaei för hans rättegångskostnader vid tingsrätten. I stället ska Masoud Tajallaei förpliktas att ersätta Länsförsäkringar för bolagets rättegångskostnad där och i hovrätten.

Hovrätten bedömer att den ersättning för ombudsarvode som Länsförsäkringar har begärt i tingsrätten är skälig. Kostnaden för utlägg är vitsordad. Masoud Tajallaei ska därför förpliktas att ersätta Länsförsäkringar för bolagets kostnad vid tingsrätten med yrkat belopp.

När det gäller den av Länsförsäkringar yrkade ersättningen i hovrätten om 149 500 kr bedömer hovrätten att det yrkade beloppet är för högt med hänsyn till tvisteföremålets värde samt målets beskaffenhet, omfattning och utredning. Processen i hovrätten har därtill varit av förhållandevis enkel beskaffenhet och målet har avgjorts utan huvudförhandling. Länsförsäkringar får därför anses vara väl tillgodosett med ersättning för ombudsarvode med 100 000 kr. I beloppet ingår ersättning för mervärdesskatt.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se bilaga B

Överklagande senast 2021-07-21

I avgörandet har deltagit hovrättslagmannen Per Carlson och hovrättsrådet Kerstin Norman samt tf. hovrättsassessorn Mirjam Gordan, referent



STOCKHOLMS TINGSRÄTT

DOM
2020-07-03
Meddelad i
Stockholm

Mål nr
T 17521-19

PARTER

Kärande

Masoud Tajallaei, 19660923-3793
Allmogevägen 2
743 81 Bälinge

Ombud: Advokat Magnus Nyström
Advokatfirman Arne de Bourgh
Box 2174
750 02 Uppsala

Svarande

Länsförsäkringar Bank Aktiebolag, 516401-9878
106 50 Stockholm

Ombud: Advokaterna Erik Forsin och Sandra Andersson
Advokatfirma DLA Piper Sweden KB
Box 7315
103 90 Stockholm

DOMSLUT

1. Tingsrättens tredskodom av den 28 november 2019 i mål T 14051-19 undanröjs.
 2. Länsförsäkringar Bank Aktiebolag ska till Masoud Tajallaei betala 385 000 kr, jämte ränta enligt 6 § räntelagen på beloppet från den 5 november 2019 till dess betalning sker.
 3. Länsförsäkringar Bank Aktiebolag ska betala Masoud Tajallaeis rättegångskostnader med 112 500 kr jämte ränta på beloppet enligt 6 § räntelagen från den 3 juli 2020 till dess betalning sker. Av beloppet avser 87 280 kr ombudsarvode.
-

Dok.Id 2206780

Postadress
Box 8307
104 20 Stockholm

Besöksadress
Scheelegatan 7

Telefon
08-561 651 40

E-post:
stockholms.tingsratt.avdelning1@dom.se
www.stockholmstingsratt.se

Telefax

Expeditionstid
måndag – fredag
08:00–16:00

BAKGRUND

Masoud Tajallaei hade sina besparingar på ett konto hos Länsförsäkringar Bank Aktiebolag (Länsförsäkringar). Torsdagen den 2 augusti 2018 blev Masoud Tajallaei uppringd av en person som uppgav sig vara en banktjänsteman från Skandinaviska Enskilda Bankens (SEB:s) säkerhetsavdelning (bedragaren). Under dagen var Masoud Tajallaei i kontakt med bedragaren per telefon vid två tillfällen. Vid ett av telefonsamtalen fick Masoud Tajallaei, vid inloggning med sitt BankID, upp signeringstexten ”Jag legitimerar mig hos: Länsförsäkringar”. Bedragaren förmådde Masoud Tajallaei att skapa ett nytt BankID med vilket bedragaren samma dag lyckades överföra ett sammanlagt belopp om 150 000 kr från Masoud Tajallaeis konto hos Länsförsäkringar. Dagen efter, den 3 augusti 2018, lyckades bedragaren överföra ytterligare 247 000 kr. Det sammanlagda beloppet för de obehöriga transaktionerna från konton i Länsförsäkringar uppgår till 397 000 kr.

Den 6 augusti 2018 spärrade Masoud Tajallaei banktjänsterna och polisanmälde bedrägerierna.

Masoud Tajallaei har tidigare framställt samma krav på ersättning mot Länsförsäkringar i en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Änr 2018-10987. ARN meddelade i sitt beslut den 12 juni 2019 att nämnden avlog Masoud Tajallaeis krav. ARN menade bl.a. att det inte förelåg en pressad situation som skulle kunna ursäktas Masoud Tajallaeis agerande. Enligt ARN var Masoud Tajallaeis agerande särskilt klandervärt.

YRKANDEN OCH INSTÄLLNING

Masoud Tajallaei har yrkat att tingsrätten ska förplikta Länsförsäkringar att till honom betala 385 000 kr, jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för delgivning av stämning, dvs. den 5 november 2019, till dess betalning sker.

Länsförsäkringar har bestridit Masoud Tajallaeis yrkanden i sin helhet. Det yrkade beloppet samt sättet att beräkna ränta vitsordas.

Parterna har yrkat ersättning för sina respektive rättegångskostnader.

GRUNDER

Masoud Tajallaei har som grund för sin talan anfört följande. Obehöriga transaktioner om sammanlagt 397 000 kr har gjorts från Masoud Tajallaeis konto hos Länsförsäkringar. Masoud Tajallaei är konsument och har genom grov oaktsamhet åsidosatt sin skyldighet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner men han har inte handlat särskilt klandervärt. Masoud Tajallaei har bl.a. legitimerat sig med sitt BankID och följt instruktioner från bedragaren men har inte lämnat ut några koder till bedragaren den 2 augusti 2018.

Eftersom Masoud Tajallaei inte har handlat särskilt klandervärt ansvarar han inte för hela beloppet utan endast för ett belopp upp till 12 000 kr.

Länsförsäkringar har som grund för sin talan anfört följande. Det är riktigt att pengarna obehörigen har tagits ut från Masoud Tajallaeis konto hos Länsförsäkringar. Masoud Tajallaei har dock inte bara handlat grovt oaktsamt utan också särskilt klandervärt.

Det särskilt klandervärda agerandet utgörs av vad som förekommit under två telefonsamtal mellan Masoud Tajallaei och bedragaren den 2 augusti 2018. Masoud Tajallaei har då legitimerat sig med BankID och därefter följt bedragarens instruktioner genom att bl.a. lämna ut koder som han fått från sin säkerhetsdosa. Vid det första samtalet har Masoud Tajallaei legitimerat sig med sitt BankID. Vid det andra samtalet har Masoud Tajallaei följt ett flertal instruktioner från bedragaren. Masoud Tajallaei har angett sin fyrsiffriga kod i sin personliga säkerhetsdosa och tryckt siffran

2 på uppdrag av bedragaren. Därefter har Masoud Tajallaei i sin dosa angett två fyrsiffriga koder som bedragaren har kunnat utläsa från inloggningssidan. Masoud Tajallaei har sedan muntligen lämnat ut en sexsiffrig kod som synts i säkerhetsdosan. På uppdrag av bedragaren har Masoud Tajallaei därefter angett siffran 3, sitt personnummer och en sexsiffrig kod som bedragaren uppgett. Slutligen har han muntligen lämnat över den svarskod som han har fått från säkerhetsdosan så att bedragaren har kunnat ange den i dialogrutan på internetbanksidan.

Eftersom Masoud Tajallaei har handlat särskilt klandervärt ska han ansvara för hela beloppet. Om Masoud Tajallaei inte anses ha handlat särskilt klandervärt vitsordas i och för sig att han har rätt till det yrkade beloppet.

UTVECKLING AV TALAN

Masoud Tajallaei

Masoud Tajallaei hade bankkonton hos Länsförsäkringar och andra banker, bland andra SEB. På kontot hos Länsförsäkringar hade han sina livsbesparingar.

Närmare om det första telefonsamtalet

Torsdagen den 2 augusti 2018 befann sig Masoud Tajallaei på sitt arbete då han blev uppringd av en person som sa sig heta Andreas Wennergrund Elchian (bedragaren). Bedragaren uppgav att han ringde från SEB:s säkerhetsavdelning och att anledningen till samtalet var att Masoud Tajallaei inte hade besvarat ett brev avseende GDPR som SEB för en tid sedan hade skickat ut. Bedragaren uppgav att Masoud Tajallaei var tvungen att gå till ett bankkontor för att godkänna SEB:s hantering av Masoud Tajallaeis personuppgifter. Enligt bedragaren riskerade Masoud Tajallaei annars att strykas som kund i banken. Samtalet kom en torsdag och bedragaren uppgav att Masoud Tajallaei hade veckan ut på sig att ordna godkännandet. Masoud Tajallaei hade mycket på arbetet och upplevde att han inte hade möjlighet att med så kort varsel bege sig till ett bankkontor och lösa situationen. Masoud Tajallaei befann sig därför i

en pressad situation. Masoud Tajallaei blev stressad och frågade om det fanns någon annan möjlighet att ordna situationen. Bedragaren erbjöd Masoud Tajallaei att försöka lösa situationen över telefon under förutsättning att Masoud Tajallaei kunde legitimera sig. Masoud Tajallaei legitimerade sig via BankID. När Masoud Tajallaei såg att det stod "Länsförsäkringar" vid legitimering förklarade bedragaren att det stod så för att Masoud Tajallaeis BankID hade utfärdats och hanterades av Länsförsäkringar. Masoud Tajallaei var kund både hos Länsförsäkringar och SEB och reagerade därför inte på uppgiften. Det visade sig dock att han behövde sitt digipass, dvs. sin säkerhetsdosa, för att legitimera sig. Eftersom Masoud Tajallaei inte hade med sig säkerhetsdosan till arbetet kom bedragaren och Masoud Tajallaei överens om att bedragaren skulle ringa tillbaka senare på kvällen för att hjälpa Masoud Tajallaei. Masoud Tajallaei lämnade vid det första telefonsamtalet inte ut några som helst uppgifter.

Närmare om det andra telefonsamtalet

På kvällen den 2 augusti 2018 befann sig Masoud Tajallaei hemma, med tillgång till sin säkerhetsdosa. Bedragaren ringde upp från samma nummer och lämnade trovärdiga uppgifter om Masoud Tajallaeis förhållanden. Bedragaren uppgav att Masoud Tajallaeis nuvarande BankID var osäkert och behövde förnyas samt instruerade Masoud Tajallaei i hur han skulle hantera sin säkerhetsdosa för att skapa ett nytt BankID. Masoud Tajallaei tryckte in siffror på sin säkerhetsdosa men lämnade inte ut några koder till bedragaren. Masoud Tajallaei förleddes att skapa ett BankID på en enhet som fanns hos bedragaren, utanför Masoud Tajallaeis kontroll. Masoud Tajallaei var inte medveten om vad som skedde och hade inte godkänt det. Han fick en SMS-bekräftelse avseende att ett nytt BankID hade skapats men reagerade inte på detta eftersom han trodde att han hade förnyat sitt eget BankID.

Närmare om de obehöriga transaktionerna och upptäckten

Med hjälp av det BankID som bedragaren lyckades skapa på en egen enhet utanför Masoud Tajallaeis kontroll, vetskap eller godkännande genomförde bedragaren två Swish-överföringar om totalt 150 000 kr. Den 3 augusti 2020 överfördes också

ytterligare 247 000 kr från Masoud Tajallaeis konto hos Länsförsäkringar. Samtliga betalningar gjordes utan Masoud Tajallaeis vetskap eller godkännande.

Måndagen den 6 augusti 2020 upptäckte Masoud Tajallaei de obehöriga uttagen genom att han fick en upplysning om att en kreditupplysning hade tagits på honom. Masoud Tajallaei reagerade omedelbart genom att spärra sina konton och polisanmäla bedrägeriet. Det visade sig att bedragaren, utöver överföringarna från Länsförsäkringar, hade lyckats ta ut 35 000 kr från Masoud Tajallaeis konto hos SEB och ansökt om en kredit på 250 000 kr hos Santander Bank. Krediten lyckades emellertid Masoud Tajallaei stoppa. SEB har återbetalat uttaget till Masoud Tajallaei, med ett avdrag om 12 000 kr. Länsförsäkringar har inte återbetalat något belopp.

Bedragaren var skicklig och det rörde sig om ett välplanerat upplägg och en skicklig manipulation. Den enda uppgiften som Masoud Tajallaei lämnade ut till bedragaren var en kod som Masoud Tajallaei fick via SMS under söndagen den 5 augusti 2018. Då hade de i målet aktuella överföringarna redan genomförts. Masoud Tajallaei misstänkte inte någon gång under samtalen att det kunde vara fråga om ett bedrägeri. Bedragaren hade uppgifter om Masoud Tajallaeis personliga förhållanden samt om hur banker och transaktioner fungerar. Bedragaren agerade lugnt, sansat och inte stressat under samtalen och det var inget som framstod som märkligt. Bedragaren talade god svenska men övergick vid det andra samtalet till att tala persiska, Masoud Tajallaeis modersmål.

Masoud Tajallaei har inte någon närmare kännedom kring hur BankID fungerar utan förlitade sig på de, som han upplevde det, professionella instruktioner som bedragaren gav honom. Masoud Tajallaei använder BankID till vardagligt bruk, exempelvis för att betala räkningar.

Masoud Tajallaei accepterar att han agerade grovt oaktsamt och att han åsidosatt sina skyldigheter men inte att han agerade särskilt klandervärt. Masoud Tajallaei är konsument och har ingen insikt i och kan inte styra över säkerhetssystemet. Han hade

inte insyn i vilka konsekvenser det kunde få att vara tillmötesgående på det sätt som han var. Hans agerade var därför inte särskilt klandervärt.

Länsförsäkringar

Allmänt om BankID

Pengar som finns inestående på en användares internetbank kan disponeras genom exempelvis internetöverföringar och Swish-betalningar. Dessa signeras med hjälp av mobilt BankID. BankID är en e-legitimation som kan användas för att styrka en persons identitet på internet. BankID är den i särklass största e-legitimationen som utfärdas av tolv banker i samarbete. Användaren måste själv ladda ner applikationen till sin telefon, surfplatta eller dator och hämta e-legitimationen från sin internetbank. En mobiltelefon med mobilt BankID fungerar som en fristående säkerhetsdosa då någon behöver legitimera sig på internet. Legitimeringen med mobilen kan således ske även då någon surfar på en dator.

Ett nytt mobilt BankID kan skapas via användarens internetbank. Eftersom BankID är en personlig e-legitimation, jämförbar med pass och körkort, måste det hanteras på ett säkert sätt. För att skydda kunder från bedrägerier där BankID skapas i användarens namn, finns bestämmelser i betaltjänstlagen och bankernas allmänna villkor om att exempelvis koder till den personliga säkerhetsdosan inte får lämnas ut. Det är alltså viktigt att användaren aldrig lämnar ut koder från sin säkerhetsdosa.

Masoud Tajallaei innehade ett mobilt BankID som var utfärdat av SEB. Även den säkerhetsdosa som användes och det nya BankID som skapades av bedragaren hade utfärdats av SEB. Inloggningen på kontot hos Länsförsäkringar, skapandet av en ny Swish-anslutning, höjningen av beloppsgränsen för Swish samt signering av de reklamerade transaktionerna utfördes med Masoud Tajallaeis nya BankID. Vid varje tillfälle verifierade Länsförsäkringar giltigheten av BankID:t med godkänt resultat.

Närmare om telefonsamtalen och Masoud Tajallaeis agerande

Den 2 augusti 2020 hade Masoud Tajallaei kontakt med bedragaren per telefon vid två tillfällen. Det första samtalet skedde omkring kl. 15, då Masoud Tajallaei enligt egna uppgifter befann sig på sitt arbete. Bedragaren uppgav att han jobbade på SEB:s säkerhetsavdelning och att han hörde av sig eftersom Masoud Tajallaei inte hade besvarat ett brev om GDPR. Vid det första samtalet var Masoud Tajallaei villig att gå bedragaren till mötes men hade inte sin säkerhetsdosa med sig vilket han förklarade för bedragaren. Bedragaren föreslog att Masoud Tajallaei skulle använda sitt BankID i stället varefter Masoud Tajallaei legitimerade sig med BankID mot Länsförsäkringar. Legitimeringen innebar alltså att Masoud Tajallaei legitimerade sig mot Länsförsäkringar och inte att BankID:t var utfärdat av Länsförsäkringar vilket bedragaren uppgav. Trots att Masoud Tajallaei inte hade något BankID som utfärdats av Länsförsäkringar bedömde han vid tillfället att bedragarens förklaring var rimlig.

När bedragaren hade loggat in på Masoud Tajallaeis internetbank hos Länsförsäkringar försökte denne beställa ett nytt BankID hos Länsförsäkringar. Signering med Masoud Tajallaeis personliga säkerhetsdosa för utfärdande av nytt BankID begärdes fyra gånger mellan kl. 15.07–15.09 den 2 augusti 2018. Utan information från säkerhetsdosan kunde beställningen dock inte slutföras. Masoud Tajallaei har tidigare uppgett att han fattade vissa misstankar, varför han loggade in på internetbanken efter samtalet. Några obehöriga transaktioner hade då inte utförts.

Trots de tidigare misstankarna genomförde Masoud Tajallaei ett andra telefonsamtal med bedragaren strax efter kl. 19 den 2 augusti 2018. Bedragaren loggade då in på Masoud Tajallaeis internetbank hos SEB och skapade ett nytt BankID. De åtgärder som under det andra telefonsamtalet genomfördes för skapandet av ett nytt BankID kan sammanfattas i följande tre steg.

1. Bedragaren angav Masoud Tajallaeis personnummer på internetbankens inloggningssida och Masoud Tajallaei angav sin fyrsiffriga kod i sin personliga säkerhetsdosa. Bedragaren instruerade därefter Masoud Tajallaei att ange siffran 2. Bedragaren kunde sedan utläsa två fyrsiffriga koder från bankens inloggningssida

som Masoud Tajallaei knappade in på säkerhetsdosan. Därefter angav Masoud Tajallaei muntligen en sexsiffrig kod som han kunde utläsa från sin bankdosa. Bedragaren kunde därigenom logga in på Masoud Tajallaeis personliga internetbanksida.

2. Väl inne på internetbanksidan startade bedragaren dialogrutan som möjliggör beställning av ett nytt BankID. För det krävdes ytterligare användning av säkerhetsdosan. Genom att Masoud Tajallaei angav siffran 3 på säkerhetsdosan, sitt personnummer samt en sexsiffrig kod som bedragaren överlämnade genererades ytterligare en svarskod i säkerhetsdosan. Masoud Tajallaei överlämnade svarskoden muntligen till bedragaren. Genom att bedragaren angav svarskoden i dialogrutan möjliggjordes uttagandet av ett nytt BankID.
3. Slutligen skickades ett SMS till Masoud Tajallaeis telefon med information från SEB om att ett nytt BankID hade skapats. Masoud Tajallaei mottog meddelandet kl. 19.22 den 2 augusti 2018.

Masoud Tajallaei har i polisförhör uppgett att han lämnade en svarskod till bedragaren. Genom förfarandet under telefonsamtalen handlade Masoud Tajallaei särskilt klandervärt och han ska därför svara för hela beloppet.

Närmare om de obehöriga transaktionerna

Efter det andra telefonsamtalet kunde bedragaren genomföra de aktuella betalningarna. Omkring 30 minuter efter samtalet genomfördes två Swish-betalningar; en betalning om cirka 20 000 kr gjordes kl. 19.52 och en betalning om cirka 130 000 gjordes kl. 19.57. Några timmar senare, kl. 00.38, 01.21 och 02.07 den 3 augusti 2018 genomfördes ytterligare tre betalningar, varav två om 100 000 kr och en om 47 000 kr.

UTREDNINGEN

Masoud Tajallaei har åberopat förhör under sanningsförsäkran med honom själv. Länsförsäkringar har åberopat vittnesförhör med Greger Johansson. Båda parter har åberopat skriftlig bevisning.

DOMSKÄL**Utgångspunkter för bedömningen**

Det är ostridigt i målet att en bedragare ringt upp Masoud Tajallaei och förmått honom att skapa ett nytt BankID samt att det därefter mellan den 2–3 augusti 2018 har genomförts obehöriga transaktioner från Masoud Tajallaeis konto hos Länsförsäkringar till ett totalbelopp om 397 000 kr. Det är vidare ostridigt att Masoud Tajallaei vid telefonsamtalen genom grov oaktsamhet har åsidosatt sin skyldighet att skydda sina personliga behörighetsfunktioner. Tingsrätten har att ta ställning till om Masoud Tajallaeis handlande vid telefonsamtalen även har varit särskilt klandervärt.

Det får anses ostridigt att reglerna om obehöriga transaktioner i lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen) är tillämpliga mellan parterna. Av betaltjänstlagen följer bl.a. att användaren av betaltjänsten är skyldig att skydda de personliga behörighetsfunktioner som är knutna till betalningsinstrumentet (se 5 kap. 6 § betaltjänstlagen). Om obehöriga transaktioner från en kontohavares konto har kunnat genomföras till följd av att en sådan skyldighet har åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren, så som konsument, för högst 12 000 kr. Har kontohavaren handlat särskilt klandervärt, ansvarar han eller hon dock för hela beloppet. (Se 5 a kap. 3 § betaltjänstlagen.)

Enligt lagmotiven krävs ett markant avsteg från aktsamhetsnormen för att en kontohavare ska anses ha brutit mot en förpliktelse genom grov oaktsamhet. Bestämmelsen tar sikte på fall då kontohavaren kan anses ha varit obetänksam i en sådan grad att han eller hon inte är ursäktad. För att avgöra om kontohavaren har orsakat transaktionen genom grov oaktsamhet får en samlad bedömning göras utifrån

den miljö och situation som kontohavaren befunnit sig i samt hans eller hennes möjlighet att skydda sig mot en obehörig transaktion. Det måste givetvis beaktas om kontohavaren är konsument men även personliga omständigheter kan ha betydelse för bedömningen, t.ex. kontohavarens ålder. Det är i princip betaltjänstleverantören som ska visa att kontohavaren av grov oaktsamhet har brutit mot en förpliktelse som följer av lagen och att detta lett till den obehöriga transaktionen. (Se prop. 2009/10:122 s. 27f., jfr prop. 2017/18:77 s. 207.)

Vid bedömningen av om en konsuments handlande har varit *särskilt klandervärt* måste det beaktas att ansvaret för en obehörig transaktion i dessa fall inträder först vid grov oaktsamhet. Vad som avses är alltså kvalificerade former av grov oaktsamhet.

Bestämmelsen om att en konsument ska ansvara för hela beloppet riktar in sig på situationer då kontohavaren har agerat så klandervärt i förhållande till betaltjänstleverantören att det skulle vara stötande att denne behövde stå för någon del av beloppet. Det ska enligt lagstiftaren närmast röra sig om fall där kontohavaren genom sitt handlande får anses ha varit likgiltig till risken för obehöriga transaktioner. I förarbetena anges som exempel att kontohavaren lämnar ett kontokort lättillgängligt och obevakat under en lång tid på en badstrand med mycket folk, i ett omklädningsrum eller i en garderob på en restaurang. Ett annat exempel som anges är att kontohavaren lämnar ifrån sig kortet på en nattklubb för löpande debiteringar under en lång tid. (Se prop. 2009/10:122 s. 29.)

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har vid ett flertal tillfällen tagit ställning till om kontohavares handlande har varit särskilt klandervärt då koder har lämnats ut till obehöriga. I utökad sammansättning har ARN konstaterat att det inte finns någon möjlighet för konsumenterna att styra över bankernas säkerhetslösningar. Nämnden har därutöver bl.a. beaktat bedrägeriets förslagenhet, om bedragaren haft mycket specifik kunskap om kontohavarens situation, om svars-koder lämnats ut vid upprepade tillfällen samt kontohavarens ålder och förutsättningar att förstå konsekvenserna av handlandet. (Se ARN 2017-07814, 2017-13660, 2018-10285 och 2018-12130. Jfr även bl.a. ARN 2018-07633, 2018-07811, 2018-12006, 2018-13498, 2018-14848.)

Tingsrättens bedömning

Enligt tingsrätten har Masoud Tajallaei i huvudsak lämnat en trovärdig berättelse om vad som skedde under telefonsamtalen med bedragaren. I stora delar finns det därför skäl att utgå ifrån hans uppgifter om händelseförloppet (jfr prop. 2009/10:122 s. 28). Genom huvudsakligen hans berättelse har inledningsvis följande framkommit. Bedragaren kontaktade Masoud Tajallaei per telefon den 2 augusti 2018 och uppgav att han ringde från SEB: säkerhetsavdelning. Enligt uppringaren var skälet till kontakten att Masoud Tajallaei inte hade lämnat sitt skriftliga samtycke till bankens GDPR-hantering vilket banken hade skickat brev om. På fråga från Masoud Tajallaei om varför inte en epostbekräftelse var tillräcklig, svarade bedragaren att banken hade gjort bedömningen att det av säkerhetsskäl krävdes skriftligt godkännande. Bedragaren uppgav att godkännandet kunde lämnas på ett bankkontor senast efterföljande dag samt att han i annat fall riskerade att bli struken som kund. Masoud Tajallaei, som hade sina bolån i SEB, ansåg sig inte ha råd att bli struken som kund i banken och blev stressad. Han frågade därför om det var möjligt att lösa situationen på något annat sätt och fick till svar att bekräftelsen kunde lämnas genom mobilt BankID. Masoud Tajallaei öppnade sitt BankID på mobilen och noterade att det stod "Länsförsäkringar" längst upp, varpå han frågade hur detta kom sig. Bedragaren svarade att BankID:t hade utfärdats av Länsförsäkringar. Eftersom Masoud Tajallaei hade skaffat BankID:t för länge sedan och glömt vilken bank som utfärdat det accepterade han förklaringen. Masoud Tajallaei fick därefter bekräftat från bedragaren att villkoren i GDPR hade accepterats men att Masoud Tajallaeis BankID var gammalt och behövde förnyas. Bedragaren hänvisade honom återigen till ett bankkontor. På fråga från Masoud Tajallaei uppgav bedragaren, efter att ha samtalat med någon som han påstod var hans chef, att det var möjligt att beställa ett nytt BankID per telefon men att det krävde bankdosa. Bedragaren erbjöd sig att återkomma under kvällen då Masoud Tajallaei hade kommit hem med tillgång till bankdosan och Masoud Tajallaei var mycket nöjd med den föreslagna lösningen. Vid 19-tiden på kvällen ringde bedragaren tillbaka och konstaterade inledningsvis att de båda kom från Iran och började därefter prata persiska innan han erbjöd Masoud Tajallaei att förnya dennes BankID med hjälp av bankdosan.

När det gäller det efterföljande skedet har Masoud Tajallaei bekräftat att han följde bedragarens instruktioner och tryckte in siffror i sin bankdosa men har gjort gällande att han inte lämnade ut några koder till bedragaren vid detta tillfälle. Masoud Tajallaeis uppgifter får i denna del anses motstridiga i förhållande till vad som antecknats i samband med hans polisförhör efter händelsen och med tanke på att närmare två år har förflutit sedan telefonsamtalet är det inte uteslutet att Masoud Tajallaei minns fel i detta avseende. Greger Johansson från SEB:s säkerhetsavdelning har också på ett trovärdigt sätt förklarat att det vid denna tidpunkt inte var möjligt att skapa ett nytt BankID utan att vid upprepade tillfällen ange svarskoder från bankdosa i webbläsaren. Masoud Tajallaeis uppgifter är därmed i denna del motbevisade och tingsrätten utgår i stället från att Masoud Tajallaei vid detta tillfälle lämnade ut två koder från sin personliga säkerhetsdosa till bedragaren.

När det gäller frågan om Masoud Tajallaeis agerande har varit särskilt klandervärt gör tingsrätten följande överväganden. Det står inledningsvis klart att Masoud Tajallaei bl.a. har lämnat ut koder som han erhållit genom sin personliga säkerhetsdosa i strid med sina skyldigheter som betaltjänstanvändare (se 5 kap. 6 § första stycket 1 betaltjänstlagen). Det har visserligen inte funnits någon möjlighet för Masoud Tajallaei som konsument att styra över bankens säkerhetslösningar. Koderna har emellertid lämnats ut till en för Masoud Tajallaei okänd person han har därigenom varit obetänksam i sådan grad att han inte kan anses ursäktad. Masoud Tajallaei har alltså agerat grovt oaktsamt.

Vidare visar utredningen att Masoud Tajallaei har blivit utsatt för ett mycket föreslaget bedrägeri. Han trodde att han pratade med bankens säkerhetsavdelning och situationen framstod inledningsvis som relativt pressad. Detta då han hade mycket på arbetet och enligt uppringaren riskerade att "bli struken" som kund i banken. Masoud Tajallaei har av allt att döma ställt flera relevanta frågor och fått svar som i vart fall för honom framstått som fullt acceptabla. Genom att bl.a. tala med Masoud Tajallaei på hans modersmål lyckades bedragaren också skapa ett särskilt förtroende. Även om Masoud Tajallaei inte själv tog initiativ till telefonsamtalen förleddes han till att själv föreslå

flera lösningar som gav bedragaren möjlighet att skapa ett nytt BankID och i förlängningen genomföra de obehöriga transaktionerna. Masoud Tajallaei förefaller visserligen ha viss erfarenhet av datasäkerhet genom sitt arbete. Det finns emellertid ingenting som tyder på att han förstod att hans användning av bankdosan och utlämnandet av koderna riskerade att få negativa konsekvenser i den aktuella situationen. Tvärtom var han tacksam över den goda kontakten och servicen och bokade in ytterligare ett telefonmöte med bedragaren några dagar senare. Masoud Tajallaei kan inte genom sitt handlande anses ha varit likgiltig till risken att obehöriga transaktioner skulle genomföras. Utifrån de krav på särskilt klandervärt handlande som uppställs genom lagen, kan det inte heller anses stötande att Länsförsäkringar får stå för en del av det belopp som överförts från Masoud Tajallaeis konto.

Sammanfattningsvis är det inte visat att Masoud Tajallaei har handlat särskilt klandervärt. Länsförsäkringar är därför skyldigt att återställa Masoud Tajallaeis konto till den ställning som det skulle ha haft om transaktionerna inte hade genomförts med avdrag för 12 000 kr på grund av att Masoud Tajallaei har åsidosatt sina skyldigheter genom grov oaktsamhet (jfr 5 a kap. 1 och 3 §§ betaltjänstlagen).

Rättegångskostnader

Vid denna utgång ska Länsförsäkringar ersätta Masoud Tajallaei för hans rättegångskostnader. Länsförsäkringar har vitsordat Masoud Tajallaeis utlägg. Även vad som i övrigt har begärts är skäligt och ska ersättas av Länsförsäkringar.

HUR MAN ÖVERKLAGAR, se [bilaga 1](#) (TR-02)

Överklagande ställs till Svea hovrätt och ska ha kommit in till tingsrätten senast den 24 juli 2020. Det krävs prövningstillstånd för att hovrätten ska pröva överklagandet.

På tingsrättens vägnar

Dante Olason Hallberg



Hur man överklagar

Dom i tvistemål, tingsrätt

TR-02

Vill du att domen ska ändras i någon del kan du överklaga. Här får du veta hur det går till.

Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Ditt överklagande ska ha kommit in till domstolen inom 3 veckor från domens datum. Sista datum för överklagande finns på sista sidan i domen.

Överklaga efter att motparten överklagat

Om ena parten har överklagat i rätt tid, har den andra parten också rätt att överklaga även om tiden har gått ut. Det kallas att anslutningsöverklaga.

En part kan anslutningsöverklaga inom en extra vecka från det att överklagandetiden har gått ut. Ett anslutningsöverklagande måste alltså komma in inom 4 veckor från domens datum.

Ett anslutningsöverklagande upphör att gälla om det första överklagandet dras tillbaka eller av något annat skäl inte går vidare.

Så här gör du

1. Skriv tingsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför du tycker att domen ska ändras. Tala om vilken ändring du vill ha och varför du tycker att hovrätten ska ta upp ditt överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).
3. Tala om vilka bevis du vill hänvisa till. Förklara vad du vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.

Det är inte säkert att du kan lägga fram nya bevis. Vill du göra det ska du förklara varför du inte lagt fram bevisen tidigare.

Vill du ha nya förhör med någon som redan förhörts eller en ny syn (till exempel besök på en plats), ska du berätta det och förklara varför.

Tala också om ifall du vill att motparten ska komma personligen vid en huvudförhandling.

4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.
Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå dig: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.
Om du har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.
5. Skriv under överklagandet själv eller låt ditt ombud göra det.
6. Skicka eller lämna in överklagandet till tingsrätten. Du hittar adressen i domen.

Vad händer sedan?

Tingsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att domen gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar tingsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till hovrätten.

Har du tidigare fått brev genom förenklad delgivning, kan även hovrätten skicka brev på detta sätt.

Prövningstillstånd i hovrätten

När överklagandet kommer in till hovrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Hovrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att tingsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om tingsrätten har dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rättstillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om du *inte* får prövningstillstånd gäller den överklagade domen. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt du vill föra fram.

Vill du veta mer?

Ta kontakt med tingsrätten om du har frågor. Adress och telefonnummer finns på första sidan i domen.

Mer information finns på www.domstol.se.



Hur man överklagar hovrättens avgörande

Den som vill överklaga hovrättens avgörande ska göra det genom att skriva till Högsta domstolen. Överklagandet ska dock skickas eller lämnas till hovrätten.

Senaste tid för att överklaga

Överklagandet ska ha kommit in till hovrätten senast den dag som anges i slutet av hovrättens avgörande.

Beslut om häktning, restriktioner enligt 24 kap. 5 a § rättegångsbalken eller reseförbud får överklagas utan tidsbegränsning.

Om överklagandet har kommit in i rätt tid, skickar hovrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till Högsta domstolen.

Prövningstillstånd i Högsta domstolen

Det krävs prövningstillstånd för att Högsta domstolen ska pröva ett överklagande. Högsta domstolen får meddela prövningsstillstånd endast om

1. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av Högsta domstolen eller om
2. det finns synnerliga skäl till sådan prövning, så som att det finns grund för resning, att domvilla förekommit eller att målets utgång i hovrätten uppenbarligen beror på grovt förbiseende eller grovt misstag.

Överklagandets innehåll

Överklagandet ska innehålla uppgifter om

1. klagandens namn, adress och telefonnummer,
2. det avgörande som överklagas (hovrättens namn och avdelning samt dag för avgörandet och målnummer),
3. den ändring i avgörandet som klaganden begär,
4. de skäl som klaganden vill ange för att avgörandet ska ändras,
5. de skäl som klaganden vill ange för att prövningstillstånd ska meddelas, samt
6. de bevis som klaganden åberopar och vad som ska bevisas med varje bevis.

Förenklad delgivning

Om målet överklagas kan Högsta domstolen använda förenklad delgivning vid utskick av handlingar i målet, under förutsättning att mottagaren där eller i någon tidigare instans har fått information om sådan delgivning.

Mer information

För information om rättegången i Högsta domstolen, se www.hogstodomstolen.se