

Sparebank 1

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 22/4043-4

24.06.2022

Saksbehandler: Rikard Espedal Bøe

Dir.tlf: 458 78 871

Krav om oversendelse av dokumentasjon - kartlegging av bankenes praktisering av tilbakeføringsplikten ved uautoriserte transaksjoner

1 BAKGRUNN

Forbrukertilsynet fører tilsyn med næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår rettet mot forbrukere. For mer informasjon se www.forbrukertilsynet.no

Forbrukertilsynet har mottatt brev fra rettshjelpsprosjektet ID-juristen om mulige brudd på bankenes tilbakeføringsplikt ved uautoriserte betalingstransaksjoner etter finansavtaleloven.

Vedlegg 1 Brev fra ID-juristen 21.04.2022

Vedlegg 2 Eksempler på finansforetaks tilsvær til kunders reklamasjoner, oversendt fra ID-juristen

Eksemplene på bankers svar til kundene i vedlegg 2 kan tyde på at bankene selv foretar en intern vurdering av reklamasjoner som omhandler uautoriserte transaksjoner på bankkonto, og ikke automatisk tilbakefører beløpet det er reklamert over. Eksemplene kan videre tyde på at kundene også får informasjon om at de selv må klage saken videre dersom de er uenig i bankens beslutning i saken. Dette er i så fall brudd på reglene i finansavtaleloven, se punkt 2.

Det fremgår blant annet av praksis fra Finansklagenemnda og av [Finansklagenemndas årsberetning for 2020](#) at flere av finansforetakene ikke følger bestemmelsen om tilbakeføringsplikten. I årsberetningen står det følgende på side 13-14:

«I tvister om transaksjoner som klager mener ikke å ha foretatt (uautoriserte transaksjoner), er det finansforetaket som skal bringe saken inn for Finansklagenemnda eller for domstolene dersom beløpet ikke tilbakeføres kunden. Dette følger av finansavtaleloven § 37 (1) og (2). Finansklagenemnda har konstatert at flere av finansforetakene ikke følger bestemmelsen og at de i stedet informerer kunden om at de kan klage selv. Dette er tatt opp med finansforetakene gjentatte ganger. Finansklagenemnda har også bedt Finans Norge om bistand til å følge opp dette videre. Det forventes at finansforetakene innretter sin praksis etter gjeldende rett.»

Dersom bankene ikke følger finansavtalelovens regler om tilbakeføringsplikten, vil dette kunne være i strid med forbudet mot urimelig handelspraksis i markedsføringsloven § 6.

På denne bakgrunn vil Forbrukertilsynet kartlegge bankenes rutiner for og faktiske håndtering av denne type saker, og ber om å få tilsendt dokumentasjon fra de utvalgte bankene som har mottatt dette brevet. Dette brevet er sendt til utvalgte banker. Liste over mottakere er vedlagt.

Vedlegg 3 Mottakerliste

Formålet med informasjonsinnhenting er å klarlegge bankenes praksis for å sikre at reglene i finansavtaleloven følges.

Dokumentasjonen vi etterspør fra samtlige banker som mottar dette brevet er spesifisert i punkt 4. Fristen for å oversende dette til Forbrukertilsynet er fredag 26.08.2022.

2 TILBAKEFØRINGSPLIKTEN ETTER FINANSAVTALELOVEN § 37

Ansvarsfordelingen mellom kunden og finansforetaket for tap som følge av uautoriserte transaksjoner reguleres av finansavtaleloven (fil.).

Bankenes plikt til tilbakeføring av beløp når kunden bestrider å ha ansvaret for en uautorisert betalingstransaksjon, følger av fil. § 37 første ledd:

«I den utstrekning kunden ut fra reglene i § 35 bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon, skal institusjonen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kunden setter frem krav om tilbakeføring uten

ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Fristen på 13 måneder gjelder ikke der institusjonen ikke har gitt kunden de opplysninger om betalingstransaksjonen som kreves etter loven her. Plikten til tilbakeføring etter første punktum gjelder ikke for egenandel etter § 35 annet ledd.»

Det klare utgangspunktet er altså at finansforetakene plikter å tilbakeføre beløpet der kunden bestrider å ha ansvar for den uautoriserte transaksjonen.

Hvis personlig sikkerhetsanordning (typisk PIN-kode eller Bank ID) er brukt i forbindelse med betalingstransaksjonen, kan banken ved tilbakeføringen trekke fra egenandelen på kr 1 200 etter fil. § 35 andre ledd.

Det er en forutsetning for bankens tilbakeføringsplikt at kunden har overholdt reklamasjonsplikten. Kunden må fremsette kravet uten ugrunnet opphold etter at å ha blitt klar over de uautoriserte transaksjonene. Sen reklamasjon fra kunden vil ikke nødvendigvis føre til at kunden mister kravet på tilbakeføring, men de særlige reglene om tilbakeføringsplikten i fil. § 37 vil da ikke gjelde.¹

Tilbakeføringsplikten gjelder likevel ikke dersom i) kunden skriftlig påtar seg ansvar for transaksjonen, eller ii) finansforetaket bringer saken inn for Finansklagenemnda eller domstol innen fire uker fra mottatt reklamasjon, jf. fil. § 37 andre ledd. Etter bestemmelsens tredje ledd har finansforetaket en tilleggsfrist på fire uker dersom saken blir avvist fra nemds- eller domstolsbehandling til å ta ut søksmål.

Dette innebærer at dersom kunden innen fire uker fra reklamasjonen *ikke* har påtatt seg ansvaret for transaksjonen, og banken innen utløpet av disse fire ukene *heller ikke* har tatt saken inn for Finansklagenemnda/domstol, så *må* banken tilbakeføre hele beløpet det er reklamert over, eventuelt fratrukket egenandelen på kr 1 200.

Dersom kunden bestrider å ha ansvar for den uautoriserte transaksjonen, har altså Finansforetaket prosessbyrden for å bringe saken videre dersom de ikke tilbakebetaler beløpet den aktuelle transaksjonen gjelder.

Eksempelene i vedlegg 3 tyder blant annet på bankene i tilfeller hvor de vurderer at kunden har opptrådt grovt uaktsomt etter fil. § 35 tredje ledd, *selv avgjør* at banken gjør et fradrag i tilbakeføringen til kunden på egenandelen på kr 12 000 etter fil. § 35 tredje ledd. Som vist ovenfor, åpner ikke fil. § 37 første ledd for at banken kan gjøre et fradrag på egenandelen på

¹ Se bl.a. NOU 1994:19 s.184

kr 12 000, selv om banken eventuelt mener at kunden har opptrådt grovt uaktsomt – det er kun egenandelen på kr 1 200 etter første ledd banken eventuelt kan gjøre fradrag for ved tilbakeføringen. Dersom kunden reklamerer over hele transaksjonsbeløpet, vil spørsmålet om hvorvidt kunden har opptrådt grovt uaktsomt eller ikke være en del av det Finansklagenemnda eller domstolen, ikke banken selv, kan avgjøre.

Formålet med finansavtalelovens regel om tilbakeføringsplikt er å styrke kundens stilling i de tilfeller kunden mener at det er foretatt en urettmessig belastning.² Reglene skal sikre at kunden ikke får den økonomiske belastningen en tvist rundt ansvaret for transaksjonen kan medføre. Prosessbyrden er lagt til finansforetaket som den mest ressurssterke part. Videre skal regelen sikre at finansforetaket ikke selv avgjør eget ansvar i disse sakene, og at forbruker får vurdert eventuelt eget ansvar for tapet av rette instans. Det er kun Finansklagenemnda eller en domstol som skal avgjøre hvorvidt finansforetakets tilbakeføringsplikt kan begrenses dersom kunden ikke erkjenner ansvar. Når kunden har fremsatt rettidig reklamasjon, har kunden oppfylt sin plikt etter fil. § 37.

Dersom banken i tilfeller hvor kunden ikke påtar seg ansvar for transaksjonen ikke tilbakefører beløpet det er reklamert over, og ikke bringer saken inn for Finansklagenemnda / domstol innen fire uker, foreligger det slik Forbrukertilsynet ser det brudd på reglene i finansavtaleloven.

Dersom bankene ikke praktiserer disse reglene slik loven krever, vil dette lett være en urimelig handelspraksis. I tillegg vil det også kunne utgjøre en urimelig handelspraksis dersom bankene gir kundene uriktig informasjon om vedkommendes rettigheter ved uautoriserte betalingstransaksjoner, enten dette skjer før, i forbindelse med eller etter en reklamasjon. Urimeelig handelspraksis er som nevnt forbudt, jf. markedsføringsloven § 6.

3 FORBRUKERTILSYNET BER OM FØLGENDE

Etter markedsføringsloven § 34 plikter enhver å gi Forbrukertilsynet de opplysninger vi krever for å kunne utføre våre arbeidsoppgaver, herunder opplysninger som er nødvendige for å vurdere om en handelspraksis er urimeelig. Opplysningene kan kreves gitt skriftlig eller muntlig, innen en fastsatt frist.

For at Forbrukertilsynet skal kunne ta stilling til om bankene praktiserer tilbakeføringsplikten og informasjon om dette til kundene samsvar med finansavtalelovens bestemmelser, ber vi om følgende dokumentasjon:

² Se bl.a. NOU 1994:19 s.184

- a) All korrespondanse mellom kunden og banken i forbindelse med de fem første reklamasjoner fra forbrukere i januar 2022 som gjaldt en eller flere uautoriserte betalingstransaksjoner hvor kunden ikke erkjenner ansvar.
- b) All korrespondanse mellom kunden og banken i forbindelse med de fem første reklamasjoner fra forbrukere i mai 2022 som gjaldt en eller flere uautoriserte betalingstransaksjoner hvor kunden ikke erkjenner ansvar.
- c) Kopi av alle gjeldende felles informasjon, instruksjer, retningslinjer e.l. til ansatte som jobber med å gi informasjon om, eller å håndtere reklamasjoner på, uautoriserte transaksjoner.
- d) Kopi av all standardinformasjon e.l. som sendes ut til kunder ved spørsmål om eller reklamasjon på uautoriserte transaksjoner.

Fristen for å sende oss dokumentasjonen er fredag 26.08.2022.

Svar i saken kan sendes elektronisk til saksbehandler Rikard Espedal Bøe (reb@forbrukertilsynet.no). Merk e-posten med saksnummer 22/4043.

Eventuelle spørsmål i saken kan også rettes til saksbehandler.

Med hilsen

Tonje Drevland e.f.
seksjonssjef

Rikard Espedal Bøe
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur