

En konsument tvingades godkänna en transaktion genom hot som innebar eller för honom framstod som trängande fara. ARN har bedömt att konsumenten inte kan anses ha samtyckt till transaktionen, som därmed är obehörig i den mening som avses i 1 kap. 4 § betaltjänstlagen.

Beslut 2023-12-13; 2022-13993

LB begärde återbetalning med 40 020 kr plus ränta från den 27 januari 2022.

I sin anmälan till nämnden uppgav LB följande. Den 26 januari 2022 blev LB överfallen av två personer. Gärningsmännen tvingade honom, under pistolhot, att utföra en överföring från hans konto i banken om 40 000 kr via Western Union. Därutöver utgick en avgift om 20 kr. Han godkände själv överföringen med sitt BankID. Gärningsmännen har dömts för rånet och förpliktats att betala ett skadestånd med nu begärda 40 020 kr. Han informerade banken om händelsen dagen efter att den ägde rum, dvs. den 27 januari 2022.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Betalningen om 40 020 kr till Western Union är godkänd och genomförd av LB själv. Det är därför inte fråga om en obehörig transaktion i den mening som avses i lagen om betaltjänster.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.

Samtyckeskravet i lagen om betaltjänster

I lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen) finns regler om obehöriga transaktioner. Om en obehörig transaktion har ägt rum, ska banken enligt huvudregeln återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts och därmed stå för den förlust som den obehöriga transaktionen har medfört för kontohavaren (se 5 a kap. 1 §).

Ett villkor för att reglerna ska tillämpas är alltså att transaktionen kan anses vara obehörig. Detta förutsätter att transaktionen har genomförts utan kontohavarens samtycke (se 1 kap. 4 §). Regleringen ger emellertid inte något direkt svar på frågan om vilka förutsättningar som ska vara uppfyllda för att ett samtycke ska anses föreligga.

Nämnden har tidigare behandlat frågor som rör förutsättningarna för att en transaktion ska anses vara obehörig (se nämndens beslut den 12 maj 2020 i ärendena 2019-08258, 2019-11253 och 2019-14354). Nämnden har då kommit fram till att en förutsättning för att en transaktion ska anses vara obehörig är att den har utförts av någon annan. Nämnden har uttalat att en transaktion inte ska anses vara obehörig i fall där kontohavaren själv har godkänt den (dvs. rent faktiskt har utfört exempelvis en signering) och förklarat att detta gäller oavsett om kontohavaren har lurats att utföra godkännandet eller har en felaktig uppfattning om vad transaktionen innebär eller vad en eventuell motprestation ska innehålla, eller vad hen över huvud taget gör när hen använder sitt betalningsinstrument.

I sina beslut, som alla gällde bedrägerier, har nämnden alltså fäst avgörande vikt vid vem som rent faktiskt har hanterat betalningsinstrumentet. Samtidigt måste beaktas att ett samtycke är en slags viljeförklaring och att det finns fall där det som kontohavaren ger till känna, t.ex. genom att använda ett betalningsinstrument, inte rimligen kan tillräknas hans eller hennes handlande. Det finns således

situationer där ett samtycke inte kan anses föreligga, även om kontohavaren rent faktiskt har godkänt transaktionen. Så får anses vara fallet när godkännandet över huvud taget inte kan anses ge uttryck för ett samtycke som kan hänföras till kontohavaren.

I fall där kontohavaren har tvingats lämna ett godkännande genom våld eller hot om våld kan godkännandet knappast anses utgöra ett samtycke i den mening som avses i 1 kap. 4 § betaltjänstlagen. I regel ter det sig nämligen inte naturligt att alls tillmäta ett godkännande i sådana fall någon samtyckesbetydelse som kan hänföras till kontohavaren; det kan inte gärna sägas att kontohavaren själv har utfört godkännandet (jfr 28 § lagen, 1915:218, om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område och 8 kap. 5 § brottsbalken).

Bedömningen i detta fall

Det står klart att LB lämnade ett godkännande till transaktionen med sitt BankID. Det står vidare klart att han tvingades göra detta genom hot som innebar eller för honom framstod som trängande fara. LB kan således inte anses ha samtyckt till transaktionen, som alltså är obehörig i den mening som avses i 1 kap. 4 § betaltjänstlagen.

Enligt huvudregeln ska banken återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om den obehöriga transaktionen inte hade ägt rum (se 5 a kap. 1 § betaltjänstlagen). För att ett undantag från detta ska komma i fråga krävs att transaktionen har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren inte har skyddat sin personliga behörighetsfunktion (se 5 a kap. 2 § betaltjänstlagen). LB:s agerande kan inte anses innebära att han har underlåtit att skydda sin personliga behörighetsfunktion. Han är således inte skyldig att svara för någon del av förlusten. Banken ska således rekommenderas att ersätta honom för hela förlusten.

Banken har varit skyldig att återställa konto senast i slutet av den bankdag som inträffade efter det att banken fick kännedom om transaktionen (se 5 a kap. 1 §). För dröjsmålet har LB rätt till ränta (se nämndens beslut denna dag i ärende 2023-04491). Det framgår att LB informerade banken om transaktionerna den 27 januari 2022. Banken, som inte har gjort gällande att någon tid krävdes för att undersöka om transaktionen var behörig, var alltså skyldig att återställa kontot senast den 28 januari 2022. Dröjsmålsränta ska därför utgå från den dagen.