

En konsument utsattes för ett bedrägeri av en person som felaktigt utgav sig för att företräda ett telefonbolag. Konsumenten lurades att tro att han genomförde en betalning med sitt bankkort genom att hålla det mot bedragarens mobiltelefon. Efter att konsumenten tryckt in koden till kortet ryckte bedragaren kortet ifrån honom och tog strax därefter ut pengar med kortet i en närliggande uttagsautomat.

Nämnden kom fram till att konsumentens agerande varken var grovt oaktsamt eller särskilt klandervärt. Nämnden rekommenderade därför banken att ersätta förlusten med avdrag för den lagstadgade självriskan om 400 kr.

Beslut 2022-12-15; 2021-18725

EM begärde ersättning med 14 300 kr.

I sin anmälan till nämnden uppgav EM följande. Den 8 december 2020 blev han uppringd av en person som sa sig ringa från ett telefonbolag. Personen sa att han varit en trogen kund och att det var länge sedan han fick en ny telefon samt att eftersom en tekniker fanns i området kunde han få hjälp direkt med ett byte. Eftersom uppgifterna stämde tyckte han att det lät trovärdigt och det bestämdes att teknikern skulle komma snarast möjligt.

Strax därefter kom en trevlig man förbi. Teknikern sa att det kostade 20 kr i serviceavgift och att endast kortbetalning togs emot. Han hämtade sitt bankkort och teknikern blippade det på baksidan av sin telefon. Han ombads därefter att slå in pinkoden, vilket han gjorde. Som alltid skyddade han pinkoden genom att i möjligaste mån täcka de siffror han slog in. Teknikern meddelade sedan att köpet tyvärr inte gick igenom och att det berodde på dålig mottagning och att det varit problem hos flera andra. Teknikern sa att han skulle springa ned på gården för att genomföra köpet. Han anade då att allt inte stod rätt till och bad om att få tillbaka kortet. När så inte skedde lyckades han rycka tillbaka kortet från teknikern, som sedan överraskade honom och lyckades rycka kortet ur hans hand. Han blev chockad och tänkte att han måste ta tillbaka kortet. Även om han är pigg för att vara 88 år gammal var han tvungen att ta hissen ned. När han kom ut genom porten syntes teknikern inte till.

När han loggade in på mobilbanken upptäckte han att kontot redan var länsat. Han ringde därefter till banken och efter ett par tre minuter knappades genom talsvar samt i kö kunde han spärra kortet. I efterhand har han insett att han hade kunnat spärra kortet i mobilbanken men i den rådande situationen, efter den chockartade händelse som rånet utgjorde och den därpå följande stressen, kunde han inte tänka helt klart.

Han var i god tro och trodde att han befann sig i en köpsituation när han lämnade ifrån sig kortet till en, vad han trodde, representant för telefonbolaget. I dagens samhälle är det inte något utmärkande att betala via mobil kortterminal eller mobiltelefon. I stället blev han lurad och rånad i hemmet och har inte på något sätt varit likgiltig, vilket hans agerande både under och efter händelsen visar. Han har inte frivilligt gett ut sin pinkod till en okänd person och han har gjort allt i sin makt för att i möjligaste mån täcka den vid det påstådda köptillfället. Han har inte heller frivilligt gett sitt bankkort till en helt okänd person vars uttalade ambition varit att ta det med sig.

Förövaren hann ta ut 14 700 kr i bankomaten 500 meter bort innan han hann spärra kortet. Han gör vanligtvis några enstaka bankomatuttag per år och vid det aktuella tillfället gjordes åtta uttag. Banken borde ha noterat avvikelserna och tillfälligt fryst uttagsmöjligheten. Han

anser att banken ska ersätta honom med detta belopp, med avdrag för sedvanlig självrisk om 400 kr då pinkoden använts vid uttag.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. EM har lämnat ifrån sig kortet och skrivit in koden på besökarens mobiltelefon. Utöver det anser banken att EM:s redogörelser har varit osammanhängande. Hur händelseförloppet är beskrivet i polisanmälan, som banken grundat sitt första beslut på, skiljer sig från hur det beskrivs i brevet som följde med överklagan av reklamationen. Vid en sammantagen bedömning anser banken att EM varit så pass vårdslös vid sin hantering av kortet och kortkoden att han får anses ha agerat särskilt klandervärt och han bör således själv få stå för de obehöriga transaktionerna.

Allmänna reklationsnämnden gjorde följande bedömning.

Rättsliga utgångspunkter

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. Men om transaktionen har kunnat genomföras för att kontohavaren har agerat särskilt klandervärt eller grovt oaktsamt, ska kontohavaren ansvara för hela eller delar av förlusten. För hela förlusten ska kontohavaren ansvara om agerandet anses vara särskilt klandervärt medan ansvaret är begränsat till 12 000 kr i fall av grov oaktsamhet under förutsättning att kontohavaren är en konsument.

För att kontohavarens agerande ska bedömas som särskilt klandervärt krävs i princip att han eller hon har varit likgiltig till risken för obehöriga transaktioner. Det kan t.ex. röra sig om fall där kontohavaren faktiskt insett att det fanns en risk för en obehörig transaktion men ändå har låtit bli att skydda sin kod. Vid denna bedömning får det särskild betydelse till vem kontohavaren uppfattade att den personliga behörighetsfunktionen lämnades ut. Agerandet får i regel anses särskilt klandervärt även 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. (Se rättsfallet NJA 2022 s. 522 "BankID-bedrägeriet".)

I fall där kontohavaren inte har varit likgiltig till risken för de obehöriga transaktionerna kan agerandet i allmänhet inte bedömas som särskilt klandervärt. Men om det kan anses att kontohavaren i stället har haft anledning att räkna med risken för en obehörig transaktion, kan agerandet bedömas som grovt oaktsamt. 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. Grovt oaktsamt ska agerandet anses vara om det utgör ett markant avsteg från den aktsamhet som kan krävas. (Se nämndens beslut den 9 november 2022 i ärende nr 2021-12666, 2021-19593, 2022-01950, 2022-02184, 2022-03987 och 2022-03828.)

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.

Nämndens bedömning

Av utredningen i ärendet framgår att EM lurades att tro att han skulle få en ny telefon och att han i samband med ett hembesök skulle betala en serviceavgift med sitt bankkort. Det framgår även att EM gjorde ett försök att betala med kortet genom att hålla det mot bedragarens mobiltelefon och slå in sin kod på telefonen. På det sättet fick bedragaren reda på EM:s kod. Det får anses styrkt att bedragaren därefter, utan att EM hade samtyckt till det, tog med sig kortet och gjorde det aktuella uttaget. Det står alltså klart att EM inte har skyddat de personliga behörighetsfunktioner som har varit knutna till hans kort och att transaktionerna kunde genomföras till följd av denna underlåtenhet.

Det är mot denna bakgrund utrett även att bedragaren genomförde transaktionen utan att EM hade samtyckt till detta. Det rör sig alltså om en obehörig transaktion.

Frågan är härefter om EM:s underlåtenhet att skydda koden och kortet har varit särskilt klandervärd eller grovt oaktsam.

Utredningen visar inte annat än att EM, när han slog in koden, gjorde vad han kunde för att den inte skulle avslöjas. Han har således inte lämnat ut koden till en obehörig person. EM kan inte heller anses ha varit likgiltig till risken för den obehöriga transaktion som kom att ske. Slutsatsen blir därför att EM inte kan anses ha agerat särskilt klandervärd.

Frågan blir då om EM:s agerande ska bedömas som grovt oaktsamt.

Genom att knappa in koden på någon annans mobiltelefon får EM anses ha avvikit från den aktsamhet som rimligen kan krävas av honom. Samtidigt ska beaktas hans höga ålder och att han därmed, när han slog in koden, knappast hade någon särskild anledning att räkna med risken för att bedragaren därefter skulle tillgripa kortet och ta ut pengar. Det kan heller inte krävas att EM handgripligen skulle ha satt sig emot tillgreppet. Enligt nämndens bedömning kan EM:s agerande sammantaget inte anses grovt oaktsamt.

EM:s ansvar är alltså begränsat till 400 kr. Med avdrag för detta belopp ska därför banken rekommenderas att ersätta den förlust som den obehöriga transaktionen har orsakat honom.