

Til alle banker – i henhold til mottakerliste

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 22/4043-44

01.12.2022

Saksbehandler: Vegard Kleven

Dir.tlf: 45618204

Orientering til bankene - krav til bankenes tilbakeføring av forbrukers tap ved uautoriserte transaksjoner

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes avtalevilkår og handelspraksis som rettes til forbrukere ikke er i strid ufravikelig forbrukerlovgivning, på grunnlag av forbudet mot urimelig handelspraksis i markedsføringsloven § 6.¹ Dette innebærer at Forbrukertilsynet indirekte fører tilsyn med at banker og andre overholder finansavtalelovens regler, i den grad loven angir ufravelige forbrukervernregler.² Fra 1. januar 2023 fører Forbrukertilsynet direkte tilsyn med at reglene i ny finansavtalelov overholdes overfor forbrukere.³ For mer informasjon, se www.forbrukertilsynet.no.

Forbrukertilsynet har selv undersøkt bankenes praksis med tilbakeføring av tap som følge av uautoriserte transaksjoner. Dette på bakgrunn av klage fra rettshjelpsprosjektet ID-juristen på bankenes praktisering av tilbakeføringsplikten, samt praksis fra Finansklagenemnda og uttalelser i [Finansklagenemndas årsberetning for 2020](#) som viser at bankene ikke praktiserer tilbakeføringsplikten i tråd med loven. Forbrukertilsynet kontaktet en rekke banker og ba om en redegjørelse og oversending av dokumentasjon for hvordan tilbakeføringsplikten til forbrukere ved uautoriserte transaksjoner praktiseres. Vi undersøkte innsendt dokumentasjon fra de fleste av bankene som sendte inn dokumentasjon.

¹ Lov av 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven).

² Lov av 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)

³ Lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler.

For å sikre forbrukervernet er det viktig at bankene i behandling av saker hvor forbrukere bestrider å ha ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner, følger de forpliktelser som finansavtaleloven pålegger banken.

Forbrukertilsynets undersøkelser viser mange norske banker bryter finansavtalelovens regler på flere punkter.

Finansavtaleloven har strenge reguleringer av forbrukernes krav om tilbakeføring av tap ved uautoriserte transaksjoner. Bakgrunnen for dette er at samfunnet er tjent med bruk av elektroniske betalingstjenester. Tap som følge av uautoriserte transaksjoner kan imidlertid gjøre at forbrukere stilles i en vanskelig økonomisk situasjon. Samtidig vil det ofte være vanskelig, både for banken og for kunden, å bevise hendelsesforløpet rundt en uautorisert betalingstransaksjon. Bankene har på sin side anledning til å fordele ansvaret over kundemassen. Derfor legger finansavtaleloven opp til at bankene som utgangspunkt skal være ansvarlig for slike tap.

Det klare utgangspunktet er at banken plikter å tilbakeføre hele beløpet til forbrukere som bestrider å ha ansvar for den uautoriserte transaksjonen. Eventuelt fradrag for egenandel er begrenset til kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023). Tilbakeføringen skal skje umiddelbart etter reklamasjon. Dersom forbruker ikke påtar seg ansvaret for transaksjonen, hvilket forbruker ikke gjør dersom forbruker reklamerer, må banken innen fire uker bringe saken inn for Finansklagenemnda eller domstolene for avgjørelse. Banken kan ikke holde tilbake beløpet uten å ta saken inn for Finanklagenemnda eller domstolene for avgjørelse innen fire uker fra reklamasjonen.

Siden våre undersøkelser viser at det er mange banker, og ikke bare enkeltaktører, som må endre sin praksis til å være i samsvar med lovens krav, sender vi ut dette orienteringsbrevet.

I punkt 1.2 har vi oppsummert hva vi ber bankene gjøre. I punkt 2 redegjør vi for tilbakeføringsplikten etter finansavtaleloven §§ 37 og 35. I punkt 3 har vi inntatt eksempler på funn fra gjennomgangen vi har hatt av dokumentasjon innsendt fra bankene, for å gi eksempler på hva som utgjør brudd på bestemmelsene.

I punkt 4 har vi redegjort nærmere for forventningen vi har til bankene fremover, samt for våre planer for kontroll med at lovens krav overholdes av bankene.

1.2 Forbrukertilsynet ber om følgende

Forbrukertilsynet ber om at alle banker gjør seg kjent med Forbrukertilsynets vurderinger av bankenes praksis, og umiddelbart foretar eventuelt nødvendige endringer i sine rutiner og praktisering for å sikre at forbrukere som reklamerer på uautoriserte transaksjoner behandles i tråd med kravene i finansavtaleloven §§ 37 og 35. Se nærmere under punkt 4.

Forbrukertilsynet minner for ordens skyld om at bankenes forpliktelser etter finansavtaleloven § 37 og § 35, videreføres i ny finansavtalelov § 4-32 og § 4-30 fra 1. januar 2023.⁴ Vi bemerker at den nye finansavtaleloven innskrenker fristen for tilbakeføring til «*straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedag*», jf. ny finansavtalelov § 4-32. Samtidig reduseres egendelsbeløpet banken kan holde kunden ansvarlig for til kr 450, jf. ny finansavtalelov § 4-30 annet ledd.

Forbrukertilsynet ber om bekreftelse på mottak av brevet. Vennligst send bekreftelsen til saksbehandler Vegard Kleven (vk@forbrukertilsynet.no) senest fredag 9. desember 2022.

2 TILBAKEFØRINGSPLIKTEN ETTER FINANSAVTALELOVEN

Finansavtalelovens kapittel 2 del V regulerer bankens og kundens plikter og rettigheter ved andres misbruk av konto og betalingsinstrument. Paragraf 37 regulerer tilbakeføringsplikten, mens § 35 regulerer ansvarsforholdet ved tap som følge av uautoriserte transaksjoner. Tilbakeføringsplikten må sees i sammenheng med at det i utgangspunktet er banken som er ansvarlig for tap ved uautoriserte transaksjoner, jf. § 35 første ledd. En betalingstransaksjon anses som autorisert bare «*dersom betaleren har gitt samtykke til transaksjonen*», jf. § 24 annet ledd.

Av finansavtaleloven § 37 første ledd følger det at «*[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 (...)*» (vår understreking). Bruken av «*skal*» innebærer banken har en plikt til å tilbakeføre beløpet som bestrides og å erstatte rentetap.

Tilbakeføringsplikten forutsetter 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.*», jf. § 37 første ledd første punktum.

⁴ Lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler (finansavtaleloven). Loven trer i kraft 1. januar 2023, jf. FOR-2022-09-02-1528. Om tilbakeføringsplikten, se de spesielle motiver til ny finansavtalelov § 4-32 i Prop. 92 LS (2019-2020) punkt 39.4 med videre henvisninger.

Etter finansavtaleloven § 37 annet ledd, kan banken bare fri seg fra tilbakeføringsplikten dersom «kunden skriftlig har erkjent ansvar for betalingstransaksjonen» eller banken «innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kunden har anlagt søksmål eller brakt saken inn for en utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov», i dette tilfelle Finansklagenemnda.

Av bestemmelsens første ledd tredje punktum fremgår det at «[p]likten til tilbakeføring etter første punktum gjelder ikke for egenandel etter § 35 annet ledd». Dette innebærer at banken kan holde kunden ansvarlig for kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) dersom tap ved uautorisert betalingstransaksjon «skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt» eller dersom slikt tap skyldes «uberettiget tilegnelse» og kunden har «mislyktes i å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene og personlig sikkerhetsanordning er brukt», jf. § 35 annet ledd.

Dette unntaket fra plikten til å tilbakeføre det bestridte beløpet i sin helhet med renter etter § 37 første ledd, henviser utelukkende til egenandelen etter § 35 annet ledd.

Tilbakeføringsplikten medfører dermed at bankene ikke selv kan avgjøre om en kunde er ansvarlig for mer enn kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023). Dette fordi virkningen av tilbakeføringsplikten er at kunden enten får beløpet tilbakeført, eller at saken vurderes av Finansklagenemnda eller de alminnelige domstolene.

Vurderingen av om kunden er ansvarlig for hele beløpet eller inntil kr 12 000 som følge av reguleringen av ansvar ved forsett eller grov uaktsomhet i § 35 tredje ledd, tilhører uavhengige organer å avgjøre, ikke bankene selv. Med bankene sikter vi her til bankene i sin helhet, altså inkludert bankens interne klageorgan.

Forbrukertilsynet kan ikke se at det foreligger relevante rettskilder som gir grunnlag for en oppfatning som avviker fra fremstillingen ovenfor.

En forbruker har oppfylt sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 37 dersom den skriftlig og uten ugrunnet opphold, reklamerer på en eller flere uautoriserte transaksjoner eller på annen måte krever tilbakeføring av transaksjonene. Etter dette plikter banken å sørge for enten i) at beløpet som er bestridt tilbakeføres, eventuelt med fradrag for egenandel på kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) etter § 35 annet ledd, jf. § 37 første ledd tredje punktum, eller ii) at saken oversendes Finansklagenemnda for avgjørelse etter reglene i § 37 annet ledd bokstav b.

Forbrukertilsynets kartlegging og undersøkelser viser at flere banker ikke praktiserer de overnevnte reglene korrekt i behandlingen av forbrukeres reklamasjoner ved tap som følge av uautoriserte transaksjoner. I punkt 3 flg. nedenfor går vi igjennom typetilfeller hvor bankenes praksis avviker fra lovens krav.

Vi ønsker å presisere at Forbrukertilsynet ikke har vurdert om utfallet av bankenes konkrete vurderinger av om en kunde kan være ansvarlig for tap ved uautoriserte transaksjoner etter finansavtaleloven § 35 er riktige eller ikke. Det sentrale er hvorvidt banken har oppfylt sine forpliktelser etter loven § 37 når en forbruker har bestridt ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner.

Rettslige standarder slik som aktsomhetsnormene uaktsomhet, grov uaktsomhet og forsett, samt grensedragningen mellom dem, byr på svært komplekse vurderinger. Forbrukertilsynet finner det illustrerende at slike vurderinger til stadighet må avklares i domstolene. Særlig relevant for denne saken er avgjørelsen i HR-2022-1752-A, hvor det var behov for Høyesteretts avklaring av grensedragningen mellom forsett og grov uaktsomhet etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd.

Forbrukertilsynet minner om at finansavtalelovens forbrukervernregler, slik som § 37 og § 35, er preseptoriske. Dette innebærer at bankene ikke kan avtale ordninger som er til ugunst for forbruker. Loven er også en spesialregulering av finansavtaler i forbrukerbrugerforhold. Dette innebærer at bankene for eksempel ikke kan holde kunder ansvarlig etter skadeserstatningsloven § 1-2, som regulerer foreldres ansvar for barns skadevoldende handlinger, når det er tale om tap ved uautoriserte transaksjoner som omfattes av finansavtaleloven.⁵ Forbrukertilsynet har sett eksempel på en bank har avgjort en kundes ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner etter denne bestemmelsen. Slik praksis vil være lovstridig.

3 FORBRUKERTILSYNETS FUNN I KARTLEGGINGEN AV BANKENES PRAKSIS – EKSEMPLER OG KOMMENTARER

3.1 Grunnvilkåret om uautorisert transaksjon

På bakgrunn av Forbrukertilsynets gjennomgang av dokumentasjonen i saken, finner vi det nødvendig å minne om at finansavtaleloven § 24 forutsetter at en betalingstransaksjon er uautorisert når kunden mener å ikke ha samtykket til transaksjonen. Når kunden reklamerer over betalingstransaksjoner, må dette forstås som at forbruker mener at samtykke ikke er gitt, og at transaksjonen dermed er uautorisert.

Forbrukertilsynet har sett enkelte eksempler på at banker avviser kortreklamasjoner med tap som følge av uautoriserte transaksjoner, under henvisning til at chip og PIN-kode er benyttet.⁶ Banken kan ikke fri seg fra tilbakeføringsplikten på denne måten når kunden i sin reklamasjon har bestridt ansvar for transaksjonen(e).

⁵ Lov av 13. juni 1969 nr. 26 om skadeserstatning (skadeserstatningsloven).

⁶ Se i denne forbindelse finansavtaleloven § 35 fjerde ledd om bevisverdien av en slik påstand.

3.2 Bankene har en begrenset adgang til selv å avgjøre kundens ansvar som følge av tilbakeføringsplikten

Finansavtaleloven § 37 første ledd tredje punktum angir at tilbakeføringsplikten etter bestemmelsens første punktum ikke gjelder for egenandelen på kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) etter § 35 annet ledd. Bankene kan etter dette selv avgjøre om kunden kan holdes ansvarlig for en egenandel på inntil kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) dersom vilkårene i § 35 annet ledd er oppfylt.

Dette innebærer at for det tilfelle at banken holder kunden ansvarlig for mer enn kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023), og ikke anlegger sak for Finansklagenemnda eller de alminnelige domstolene eller at kunden skriftlig har erkjent ansvar, vil banken handle i strid med finansavtalelovens regler. Det tilligger ikke bankene å avgjøre et beløpsmessig ansvar utover kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023), ettersom de plikter å enten tilbakeføre beløpet eller anlegge sak for Finansklagenemnda eller gå til søksmål etter finansavtaleloven § 37. Dermed kan ikke bankene selv holde kunder ansvarlig for eksempel for egenandelen på kr 12 000 etter finansavtaleloven § 35 tredje ledd. Finansavtaleloven krever at det er Finansklagenemnda eller de alminnelige domstolene avgjør slikt ansvar.

Bankenes adgang til selv å avgjøre ansvar, er altså begrenset til inntil kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) etter reglene i § 35 annet ledd, som følge av § 37.

Forbrukertilsynets undersøkelser i forbindelse med kartleggingen i denne saken viser at bankene gjennomgående selv avgjør om kunden er ansvarlig for tap etter at kunden har bestridt ansvar for uautoriserte transaksjoner. I sin avgjørelse avgjør banken typisk at kunden har handlet grovt uaktsomt eller forsettlig, og holder forbruker ansvarlig for hele beløpet eller en egenandel på mer enn kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) og inntil kr 12 000.

Dette ser vi at gjennomføres ved at banken tilbakefører beløpet som eventuelt overstiger kr 12 000, eller at banken ikke tilbakefører det bestridte beløpet i det hele tatt. Etter at banken har truffet sin avgjørelse bringes saken ikke inn for endelig avgjørelse til Finansklagenemnda. Banken vil i slike tilfeller bedrive urettmessig tilbakehold som følge av pliktene som finansavtaleloven § 37 pålegger dem.

En slik behandling av reklamasjonssaker, hvor kunden bestrider ansvar for uautoriserte transaksjoner, er et brudd på tilbakeføringsplikten etter finansavtaleloven § 37.

3.3 Tilbakeføringsplikten inntreer når kunden ikke vedkjenner ansvar for transaksjonen(e)

Tilbakeføringsplikten inntreer når kunden i skriftlig kommunikasjon til banken oppgir at den ikke vedkjenner seg belastninger på sin konto. Dette betyr at når kunden rettidig reklamerer over en betalingstransaksjon, og hevder denne er uautorisert, for eksempel gjennom et reklamasjonsskjema, inntreer bankens tilbakeføringsplikt.

Inntredelsen av tilbakeføringsplikten innebærer primært at banken plikter å tilbakeføre det reklamerte beløpet sammen med eventuelle renter. Sekundært innebærer inntredelsen at fristen for å anlegge sak for Finansklagenemnda begynner å løpe.

Ut fra reglene i finansavtaleloven § 37 kan ikke banken pålegge forbrukeren å måtte opprettholde sin reklamasjon eller akseptere bankens vurdering av omfanget av kundens ansvar. Dette fordi banken bare kan fri seg fra tilbakeføringsplikten dersom kunden skriftlig har erkjent ansvar, eller banken innen fire uker fremmer sak for Finansklagenemnda eller domstolene, jf. § 37 annet ledd.

Ettersom kunden må ha samtykket til transaksjonen for at den skal være autorisert, og banken som utgangspunkt er ansvarlig for tap når slikt samtykke ikke foreligger, må forbrukerens første skriftlige reklamasjon og/eller krav om tilbakeføring forstås som en bestridelse av ansvar for transaksjonen. Pliktene som er pålagt bankene etter reglene i § 37 inntreer på dette tidspunktet. Ordninger som legger opp til at forbrukeren må opprettholde sin reklamasjon eller selv klage til Finansklagenemnda etter en avgjørelse fra banken av kundens ansvar, vil kunne være brudd på finansavtalelovens regler.

Forbrukertilsynets undersøkelser viser at svært mange banker opererer med praksis og rutiner som krever at forbrukeren i realiteten må reklamere over de samme uautoriserte transaksjonene opptil flere ganger.

Et eksempel på slik praksis er når banken avgjør at kunden er ansvarlig for en egenandel på kr 12 000 under henvisning til at kunden har handlet grovt uaktsomt. Som vist ovenfor, kan ikke banken selv avgjøre slikt ansvar. Likevel har vi sett mange eksempler på at bankene avgjør ansvar på denne måten, og henviser kunden til å klage til bankens interne klageorgan dersom den ikke er fornøyd. Forbrukeren må da i realiteten reklamere på nytt.

Deretter vil bankens interne klageorgan foreta en ny vurdering. Vanligvis ender dette med samme resultat, og kunden holdes stadig ansvarlig for inntil kr 12 000, eventuelt hele beløpet, på en urettmessig måte. Enkelte banker gir beskjed til forbrukeren om at den kan klage til Finansklagenemnda dersom forbrukeren ikke er fornøyd. Slik behandling av reklamasjonssaker for uautoriserte transaksjoner vil være lovstridig, ettersom

prosessinitiativet er pålagt banken. Se nærmere om prosessinitiativet under punkt 3.6 nedenfor.

Forbrukertilsynets vurdering er at ordninger som legger opp til at forbrukeren enten må opprettholde sin reklamasjon på nytt for å få saken prøvd for Finansklagenemnda, eller akseptere bankens resultat for å unngå prøving i nemnda, er strid med loven. Dette fordi banken plikter å anlegge sak for nemnda når kunden ikke har erkjent ansvar, og banken ikke ønsker å tilbakeføre det bestridte beløpet. Slikt saksanlegg skal skje innen fire uker fra reklamasjonen, og krever ingen aktivitet fra forbrukeren.

Vi ser at flere banker legger til grunn at passivitet fra forbrukerens side anses som aksept av bankens avgjørelse av ansvar, slik at forbrukeren nok en gang i realiteten må opprettholde sin reklamasjon. Ved slik praktisering vil ikke bankens plikter etter § 37 bli overholdt, ettersom beløpet ikke blir tilbakeført og banken heller ikke tar saken til Finansklagenemnda for avgjørelse av ansvaret for tap.

Vi har også sett at enkelte banker forklarer forbrukere at de vil ta reklamasjonssaken til Finansklagenemnda *med mindre* forbruker aksepterer bankens avgjørelse. Forbrukertilsynet vurderer at en slik praksis er lovstridig. Årsaken er at Forbrukertilsynet anser at banken ved en slik praksis oppfordrer forbrukeren til å akseptere bankens avgjørelse. Forbrukeren *kan* erkjenne ansvar etter første reklamasjon, men banken kan ikke oppfordre forbrukeren til det. Det banken *skal* gjøre, er å ta saken inn for Finansklagenemnda og informere forbrukeren om dette. Forbrukeren har allerede ved første gangs reklamasjon bestridt ansvar for transaksjonen(e).

Disse eksemplene har frekventert i Forbrukertilsynets gjennomgang av dokumentasjon i saken. Forbrukerproblemet i saken kommer særlig tydelig frem i disse tilfellene. Gjennomsnittsforbrukeren vet neppe hva en behandling i Finansklagenemnda innebærer, slik at forbrukeren fort kan se seg tjent med å avslutte saken ved å akseptere bankens avgjørelse. Dette selv om behandlingen av saken i Finansklagenemnda for forbrukeren kun innebærer at et uavhengig organ vil avgjøre saken. Forbrukeren vil være bedre tjent med en behandling i Finansklagenemnda i samsvar med loven enn å akseptere bankens resultat. Dette skyldes at forbrukeren ikke blir pålagt sakskostnadsansvar for behandling i Finansklagenemnda og får en uavhengig avgjørelse av saken.

3.4 Tilbakeføringsplikten gjelder hele beløpet som er bestridt

Tilbakeføringsplikten gjelder «*[i] den utstrekning*» kunden bestrider å ha ansvar for en uautorisert transaksjon, jf. § 37 første ledd. Dette innebærer at tilbakeføringsplikten gjelder for det beløpet som det reklameres over eller som kreves tilbakeført.

Ettersom det fremgår av § 37 første ledd tredje punktum at tilbakeføringsplikten ikke gjelder for egenandel etter § 35 annet ledd, gjelder plikten til tilbakeføring under alle omstendigheter den delen av det reklamerte beløpet som overstiger egenandelen på kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023). Det er dette beløpet som banken plikter å tilbakeføre, så langt kunden ikke erkjenner ansvar eller banken ikke anlegger sak for Finansklagenemnda innen fire uker.

Tilbakeføringspliktens innebærer også at banken ikke kan nekte å tilbakeføre beløp tilknyttet én eller flere transaksjoner ved å hevde at transaksjonen rent faktisk er autorisert. Dette fordi kunden har bestridt ansvar for disse transaksjonene ved en reklamasjon eller på annen måte, og tilbakeføringsplikten har da intrådt.

3.5 Bankene kan ikke benytte seg av forbehold om «gjenbelastning» etter egen avgjørelse

Forbrukertilsynets gjennomgang av bankenes praksis med tilbakeføring når forbrukere bestrider å ha ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner, viser at mange banker tilbakefører tapt beløp samtidig som de i) forbeholder seg en «rett til å gjenbelaste» kundens konto, ii) angir at tilbakeføringen er «midlertidig», eller iii) angir at en forutsetning for tilbakeføringen er at opplysningene som er inngitt i saken er riktige. Bankene vil da typisk skrive at de vil belaste kundens konto med beløpet som er tilbakeført dersom bankens videre undersøkelser viser at kunden kan holdes ansvarlig for tapet.

Slik praksis legger opp til at tilbakeføringen ikke er reell, og dermed ikke i samsvar med loven. Banken kan med andre ord ikke «tilbakeføre» beløpet, for så å forbeholde seg retten til *ensidig* å velge å gjenbelaste kunden for beløpet dersom banken mener at kunden kan holdes ansvarlig for tapet eller en egenandel utover tilfeller som rammes av § 35 annet ledd.

Dersom banken i et slik tilfelle mener å ta forbehold ved tilbakeføringen, må det eventuelt presiseres hva som ligger i et slikt forbehold. Eksempelvis må banken i slike tilfeller vise til at gjenbelastning ikke kan skje med mindre forbrukeren selv erkjenner ansvar for tapet til tross for tilbakeføringen, eller at banken eventuelt tar ut sak mot forbruker for de alminnelige domstolene og det foreligger en endelig avgjørelse fra domstolene.

3.6 Bankene kan ikke legge prosessinitiativet over på forbrukeren

Dersom banken mener at en kunde som har bestridt ansvar for uautoriserte transaksjoner kan holdes ansvarlig utover ansvaret for egenandel på kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) etter finansavtaleloven § 35 annet ledd, plikter banken å fremme saken for

Finansklagenemnda. Det er klart forutsatt og tilsiktet av lovgiver at dette prosessinitiativet påligger banken og ikke forbrukeren.⁷

Forbrukertilsynets undersøkelser viser at flere banker legger prosessinitiativet over på forbrukeren, på ulike måter. I slike tilfeller skriver bankene til forbrukeren at «dersom du er uenig eller misfornøyd med bankens avgjørelse i saken, kan du fremme klage for Finansklagenemnda» eller lignende formuleringer.

Ordninger som legger opp til at det er forbrukeren som må ta initiativ til prosess for Finansklagenemnda når banken ikke har tilbakeført og forbrukeren har reklamert rettidig, vil alltid være i strid med finansavtaleloven § 37.

3.7 Bankene må forholde seg til lovens frister

Finansavtalelovens frist gjelder uavhengig av tredjeparters saksbehandlingstid og bankens interne saksbehandling.⁸ Utgangspunktet er at tilbakeføring skal skje umiddelbart, jf. direktivet som tilbakeføringsplikten i § 37 bygger på.

Dersom beløpet ikke er tilbakeført og banken ikke har fremmet sak for Finansklagenemnda eller de alminnelige domstolene innen fire uker fra kunden bestridte transaksjonene, har banken oversittet fristen for å innlede prosess som finansavtaleloven § 37 pålegger banken når kunden bestrider å ha ansvar og denne har reklamert rettidig. Da må tilbakeføring i alle tilfeller skje.

3.8 Bankenes plikter påvirkes ikke av forholdet til tredjeparter

Vi finner også grunn til å presisere at finansavtalelovens regler om tilbakeføringsplikt gjelder uavhengig av bankens forhold til tredjeparter. Forbrukertilsynets kartlegging viser at flere banker har en praksis hvor bankene avslår krav om tilbakeføring for tap ved uautoriserte transaksjoner som kunden bestrider å ha ansvar for, basert på bankens egne rettigheter i forholdet til en tredjepart.

Bankenes reklamasjonsrett overfor tredjepartaktører fritar ikke banken for tilbakeføringsplikten i kundeforholdet til en forbruker. Bankenes reklamasjonsrett hos tredjeparter og saksbehandlingstiden hos disse har ingen innvirkning på bankenes tilbakeføringsplikt, eventuelt frist for saksanlegg, etter finansavtaleloven § 37.

Forbrukertilsynets kartlegging viser en praksis med slike reklamasjonssaker hvor:

⁷ Se for eksempel Ot.prp. nr 41 (1998-1999) punkt 8.7.4 og Ot.prp. nr. 94 (2008-2009) punkt 15.7 jf. NOU 2008: 21 punkt 2.6.5 og merknader til § 37d i utredningens kapittel 8 [lovens § 37].

⁸ Om tredjeparter, se nærmere under punkt 3.8.

- a) kundens reklamasjon avslås på bakgrunn av at banken selv har fått avslag på bankens reklamasjon til NETS / Visa, Mastercard eller lignende tredjepartsaktør, eller
- b) kundens reklamasjon avslås under henvisning til at NETS / Visa, Mastercard eller lignende tredjepartsaktører ikke behandler reklamasjoner som er foretatt for mer enn 115-120 dager siden.

Slik praktisering vil være lovstridig etter reglene i finansavtaleloven § 37 første ledd tredje punktum jf. § 35 annet ledd, dersom den resulterer i tilbakehold utover kr 1 200 (kr 450 fra 1. januar 2023) og banken ikke innen fire uker fra reklamasjonen fremmer saken for Finansklagenemnda eller de alminnelige domstolene.

3.9 Finansavtaleloven gjelder selv om det foreligger ekstraordinære forhold

Forbrukertilsynet har også sett eksempler på brudd på tilbakeføringsplikten hvor banken viser til at det forelå ekstraordinære omstendigheter, som førte til at banken gjorde avvik fra egen rutine for behandling av reklamasjonssaker.

Finansavtalelovens regler også gjelder for saker med ekstraordinære omstendigheter. Selv om en reklamasjonssak preges av særegne faktiske forhold, har banken en tilbakeføringsplikt dersom kunden bestrider å ha ansvar for tapet. Tilbakeføring skal skje såfremt kunden ikke erkjenner ansvar eller banken innen fire uker fremmer saken for Finansklagenemnda. Loven legger ikke opp til unntak fra disse pliktene på bakgrunn av ekstraordinære omstendigheter.

3.10 Bankene kan ikke gi forbrukeren uriktig informasjon om finansavtalelovens regler

Gjennomgående i dokumentasjonen som er innhentet, har Forbrukertilsynet funnet eksempler på at banker oppgir feilaktig og potensielt villedende informasjon om finansavtalelovens regler om ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner overfor forbrukere.

På bakgrunn av de punktene som er kommentert ovenfor finner Forbrukertilsynet grunn til å understreke at bankene ikke kan gi uriktig informasjon om finansavtalelovens regler om ansvar for tap ved uautoriserte transaksjoner, hverken åpent tilgjengelig på for f.eks. nettsider eller som ledd i konkret saksbehandling.

4 **BANKENE MÅ INNRETTE SIN PRAKSIS - KONSENVENSER AV BRUDD VED SENERE KONTROLL**

Forbrukertilsynet ber om at alle banker setter seg nøye inn regelverket for å sikre at dere har systemer og rutiner som sørger for reglene i finansavtaleloven om tilbakeføring av tap ved reklamasjon på uautoriserte transaksjoner blir overholdt.

Konkret ber vi om at bankene gjør følgende:

- i Oppdaterer sine avtaler og vilkår slik at finansavtalelovens regler overholdes.
- ii Oppdaterer intern informasjon, herunder rutinebeskrivelser, arbeidsmaler, instruksjer, standardsvar o.l. slik at finansavtalelovens regler overholdes.
- iii Oppdaterer all generell informasjon som når ut til forbrukere slik at denne ikke oppgir villedende informasjon om bankens tilbakeføringsplikt, ansvaret for tap ved uautoriserte transaksjoner og hvem som har prosessinitiativet.
- iv Oppdaterer informasjon som gis til forbrukere i konkret saksbehandling slik at denne ikke oppgir villedende informasjon om bankens tilbakeføringsplikt, ansvaret for tap ved uautoriserte transaksjoner og hvem som har prosessinitiativet.
- v Praktiserer tilbakeføringsplikten i samsvar med kravene i finansavtaleloven §§ 37 og 35 (ny finansavtalelov §§ 4-32 og 4-30 fra 1. januar 2023).

Det forventes at bankene gjør nødvendige endringer omgående, for å innrette sin virksomhet etter kravene som er redegjort for i dette brevet.

Dersom Forbrukertilsynet etter årsskiftet 2022/2023 avdekker at enkelte eller flere banker ikke overholder loven, vil vi følge opp dette. Hvis det da fortsatt er banker som ikke følger loven, vil konsekvensen kunne bli vedtak med økonomiske sanksjoner for de som ikke følger reglene. Forbrukertilsynet har blant annet etter ny finansavtalelov § 3-55 hjemmel til å ilegge bankene overtredelsesgebyr ved lovbrudd. Ved en kontroll i 2023, og ved senere tilsyn, vil vi legge vekt på at dere har mottatt denne orienteringen.

Med hilsen

Bente Øverli e.f.
avdelingsdirektør

Tonje Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Vedlegg:

Mottakerliste

Kopi til:

ID-juristen
Finans Norge
Forbrukerrådet
Finanstilsynet
Finansklagenemnda
Marte Eidsand Kjørven