

Tvistesak 1/2015
Avgjørelse i Kontraktsutvalget

Aktørenes navn er endret

TVISTESAK FOR KONTRAKTSUTVALGET: STOREVIK BANK – LILLEVIK SPAREBANK – KRAV OM REGRESS ETTER UAUTHORISERTE UTTAK I MINIBANK

Saken gjelder spørsmål om hvem som skal dekke tapet etter at en av Storevik Bank sine personkunder foretok en rekke uautoriserte uttak av Lillevik Sparebank sine minibanker og dermed overtrakk sin konto i Storevik Bank.

Faktum

Kontraktsutvalget legger følgende hendelsesforløp til grunn:

Lillevik Sparebank sin minibank i Vestfossen var i august 2014 i ustand. Lillevik Sparebank kontaktet sin serviceleverandør InfoCare med forespørsel om å reparere minibanken. InfoCare satte minibanken i stand, og denne var i drift igjen i august 2014.

I perioden 19.10.2014 til 20.10.2014 ble det foretatt 57 uautoriserte uttak fra minibanken. Alle de uautoriserte uttakene ble foretatt av samme person, som var personkunde hos Storevik Bank. Kunden overtrakk kontoen sin med 340.000,-.

Lillevik Sparebank ble den 22.10.2014 kontaktet av Storevik Bank og informert om at det var gjort en rekke uautoriserte uttak ved den aktuelle minibanken.

Det viste seg at minibanken kjørte på en gammel programvare, MW 3.4.0.3. Serviceleverandør InfoCare bekreftet at de hadde satt inn den gamle softwaren for å få den i drift så raskt som mulig. Før minibanken stoppet kjørte minibanken med oppdatert software, MW 3.10.0.6. InfoCare informerte ikke Lillevik Sparebank at de ved reparasjonen satte inn den eldre softwaren.

Den eldre softwaren, MW 3.4.0.3, hadde en annen meldingsdialog ("bax-dialog") mellom minibanken og kortutsteder. I gammel bax-dialog ble det sendt en melding fra minibanken så fort kunden satte inn kortet i minibanken. I denne meldingen ble det ikke oppgitt noe beløp, meldingen ble sendt kun for å sjekke hvor mye kunden hadde disponibelt og at det var tale om et gyldig kort. I etterkant av uttaket ble det sendt en melding til kortutsteder

om hvor mye kunden hadde fått utbetalt, slik at disponibelt beløp kunne bli redusert hos kortutsteder. Fordi meldingen ble sendt i etterkant av uttaket, var det ikke mulig for kortutsteder å avvise denne meldingen, og kortutsteder sendte alltid "positivt svar" på slike meldinger. Bankene opplevde noe svindel ved bruk av gammel bax-dialog, ved at kundene kunne utnytte tiden det tok fra kunden fikk penger til kontoen ble belastet.

Bankenes Standardiseringskontor (BSK) hadde utarbeidet den nye programvaren (MW 3.10.0.6) som blant annet inneholdt den nye bax-dialogen i 2011. Implementeringen av denne spesifikasjonen ble kjørt som et fellesprosjekt, hvor alle bankene var involvert. I den nye dialogen ble det fremdeles sendt melding fra minibank uten beløp når kunden satt inn kortet, for å sjekke at det var tale om et gyldig kort og eventuell disponibel saldo. Når kunden valgte beløp ble det sendt en ny melding, med det valgte beløpet, som måtte godkjennes av kortutsteder. Dersom beløpet ble godkjent ble disponibelt beløp redusert og meldingen ble besvart positivt fra kortutsteder. Når minibanken mottok denne meldingen ble pengene utbetalt. I den nye dialogen ble det ikke sendt noen melding i etterkant av uttaket.

Når det ble installert gammel software i minibanken på Vestfossen med gammel bax-dialog, fikk Storevik Bank, som baserte seg på ny bax-dialog i henhold til ny spesifisering, ikke den forventede melding med et beløp som Storevik Bank skulle godkjenne før utbetaling. Som beskrevet over skulle denne melding også har medført reduksjon av disponibelt beløp hos kortholder før Storevik Bank ga sin godkjenning. Isteden sendte minibanken på Vestfossen melding fra gammel bax-dialog om at penger var utbetalt. For Storevik Bank som hadde ny software ga meldingen ingen mening og kortholders saldo ble heller ikke redusert. Resultatet ble at kunde kunne gjennomføre uttak uten at Storevik Bank klarte å gi beskjed til minibanken til Lillevik Sparebank om at det ikke lenger var noe disponibelt beløp på den aktuelle kontoen.

Storevik Bank har forsøkt å inndrive kravet mot kunden gjennom Lindorff uten å lykkes, jf. *Alminnelig regelverk om ansvarsregulering mellom banker ved betalingsformidling § 5*. Kunden har ingen eiendeler å ta utlegg i, og Storevik Bank har et konstatert et tap på 332.000,-. Dette tapet krever Storevik Bank nå dekket av Lillevik Sparebank.

Partenes anførsler

Grunnlaget for Storevik Bank sitt krav om regress er at de uautoriserte uttakene ble muliggjort av at minibanken kjørte med en utdatert software som ikke kommuniserte riktig med Storevik Bank sine systemer.

Storevik Bank mener at Lillevik Sparebank er ansvarlig for Storevik Bank sitt tap etter *Alminnelig regelverk om ansvarsregulering mellom banker ved betalingsformidling § 2*, som

fastslår at en bank er ansvarlig for direkte tap som påføres en annen bank ved overtredelse av avtaler og regelverk som faller inn under nevnte regelverks anvendelsesområde. I *Alminnelig regelverk om interbanktransaksjoner ved innenlands betalingsformidling* § 5 følger det at transaksjonsbanken, Lillevik Sparebank, skal utføre de kontroller som til enhver tid gjelder og som anses nødvendig for å unngå økonomisk tap for andre institusjoner. Transaksjonsbanken skal i tillegg påse at interbanktransaksjonen er i samsvar med standarder og spesifikasjoner fastsatt av Bankenes Standardiseringskontor (BSK). Ved ikke å sørge for at minibanken kjørte på riktig system mener Storevik Bank at Lillevik Sparebank er ansvarlig for det oppståtte tapet, og krever dette dekket i sin helhet.

Lillevik Sparebank er enig i at eventuelle feil ved minibanken er Lillevik Sparebank sitt ansvar. For Lillevik Sparebank er det imidlertid uklart om det forelå en feil ved minibanken fordi den ikke kommuniserte riktig med Storevik Bank, eller om det forelå en feil ved Storevik Bank sine systemer siden deres datasystemer ikke også støttet minibankens gamle programvare. Storevik Bank viser til at Lillevik Sparebank sin minibank ikke kjørte med "riktig system". Lillevik Sparebank stiller imidlertid spørsmål ved hva som er riktig system. Det ble gjennomført en rekke uttak fra minibanken i samme periode som de uautoriserte uttakene. Dette var uttak fra både Lillevik Sparebank sine kunder og andre bankers kunder. Den programvaren som var i minibanken ble støttet av alle andre berørte banker. Det var kun Storevik Bank sitt mottakssystem som ikke støttet den gamle programvaren. Lillevik Sparebank mener derfor Storevik Bank selv må ta ansvar for at deres system ikke klarte å håndtere den aktuelle programvaren, selv om dette var gammel versjon.

Sekretærens innstilling til Kontraktsutvalget

Ansvarsgrunnlaget

Storevik Bank hevder Lillevik Sparebank er ansvarlig for å dekke de tap Storevik Bank led som følge av de uautoriserte uttakene i Vestfossen 19.10 og 20.10.2014.

Det følger av Alminnelig regelverk om ansvarsregulering mellom banker og betalingsformidling § 2 at en bank er "*ansvarlig for direkte tap som påføres en annen bank ved overtredelse av avtaler og regelverk*".

Det følger videre av Alminnelig regelverk om interbanktransaksjoner ved innenlands betalingsformidling § 11 at "*Generering og overføring av elektroniske internbanktransaksjoner skal skje i henhold til den enhver tid gjeldende standard og spesifikasjoner fastsatt av Bankenes Standardiseringskontor*".

Bankenes Standardiseringskontor (BSK) har opplyst til sekretariatet at den nye spesifikasjonen ble sendt ut til samtlige berørte institusjoner. Det følger av BSK sin dokumentasjon at samtlige minibanker skulle installere den nye spesifikasjonen senest 15.06.2011. Det må kunne legges til grunn at Lillevik Sparebank var klar over den nye spesifikasjonen og at det var Lillevik Sparebanks ansvar at den nye spesifikasjonen ble installert. Lillevik Sparebank har heller ikke anført noe annet.

Det er et strengt kontrollansvar som følger av Alminnelig regelverk om ansvarsregulering mellom banker og betalingsformidling § 2, slik at den banken som ikke har fulgt fastsatte interbankavtaler og regelverk, herunder krav som er gitt av BSK, er ansvarlig med mindre banken kan påvise at feilen skyldtes en hindring eller andre forhold utenfor dens kontroll som denne ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning. Se også fjerde ledd som bestemmer at bankens ansvar omfatter feil begått av bankens medhjelper. Dette betyr for eksempel at Lillevik Sparebank er fullt ut ansvarlig også for eventuelle feil begått av InfoCare.

Det er ikke direkte anført av Lillevik Sparebank at vilkårene for hindringsfritak foreligger. Bestemmelsen i § 2 krever dobbelt hindringsfritak, det vil si vilkårene for hindringsfritak måtte også være oppfylt for medhjelperen InfoCare på det aktuelle tidspunktet. Det kan ikke ses, og er heller ikke argumenter med fra Lillevik Sparebank, at vilkårene for slikt hindringsfritak foreligger. Lillevik Sparebank er dermed i utgangspunktet ansvarlig for det direkte tapet Storevik Bank ble påført som følge av de uautoriserte uttakene.

Spørsmål om lemping av ansvaret

Lillevik Sparebank stiller seg undrende til at Storevik Bank var den eneste banken som opplevde avvik den aktuelle tidsperioden hvor minibanken hadde gammel programvare installert. Lillevik Sparebank har i saken fremlagt en logg fra minibanken som skal underbygge at det ble gjort en rekke andre forsøk på uttak i den aktuelle perioden og at disse ble korrekt avvist.

Det kan imidlertid ikke ses at uttakene som fremgår av den fremlagte loggen dokumenterer at andre banker håndterte meldingene fra den aktuelle minibanken annerledes enn Storevik Bank. Åtte av de loggførte forsøkene på uttak er gjort med Visa og Mastercard. Transaksjoner med disse kortene er ikke underlagt samme spesifikasjon som uttak med Bank Asept. Forsøket som er benevnt "Bax-fremmed" kunne vært relevant, men har responskode 14 som er en svært sjelden responskode som ikke har noe med saldoen på den aktuelle kontoen å gjøre. Heller ikke dette forsøket på uttak er dermed relevant. Det

kan således ikke ses å være dokumentert at andre banker håndterte feilen som den gamle programvaren forårsaket i bax-dialogen, bedre enn Storevik Bank.

Det følger imidlertid av Forskrift om bruk av informasjons – og kommunikasjonsteknologi (IKT- forskriften) §§ 3 og 9 at en bank er ansvarlig for å gjennomføre tilfredsstillende risikoanalyse av bedriftens IKT-systemer og ha tilfredsstillende rutiner for håndtering av avvik.

Det kan reises spørsmål om Storevik Bank selv bør bære deler av tapet som følge av de uautoriserte uttakene fordi Storevik Bank burde ha hatt systemer og rutiner som fanget opp avvik i form av gamle bax-meldinger. Samfunnet er avhengig av at bankene fungerer slik de skal til enhver tid. Dette krever mye av den enkelte bank, både hva gjelder risikoanalyse, utarbeidelse av rutiner og håndtering av avvik. Selv om Storevik Bank etter regelverket oppfylte BSK sitt krav om nyeste programvare, kan det således reises spørsmål om Storevik Bank sin manglende evne til å håndtere de gamle bax-meldingene bør få en konsekvens i form av ansvarslemping.

Når ansvaret ikke lempes i dette konkrete tilfellet, skyldes det i hovedsak at den nye spesifikasjonen ble implementert allerede i 2011. Programvaren som ble installert i minibanken var dermed flere år gammel. Det må derfor anses å ligge utenfor et sannsynlig risikobilde at Storevik Bank ikke (lenger) har den robusthet og rutiner som trengs for å takle programvare som ikke har vært i bruk for Bank Asept på flere år.

Konklusjon:

Lillevik Sparebank må etter dette dekke tapet Storevik Bank led som følge av de uautoriserte uttakene foretatt minibanken i Vestfossen 19.10 og 20.10.2014.

Avgjørelsen var enstemmig.

..oo0oo..

Følgende utvalgsmedlemmer har deltatt i avgjørelsen:

- Terje Larsen, Nordea Bank
- Anne Ekholt, Storebrand Bank
- Geir Øvergård, Eika Gruppen
- Julie Bodd Jenssen, Danske Bank

- Vegard Sundaasen, Sparebank 1 Gruppen
- Åge Andersen, Fana Sparebank

Følgende utvalgsmedlemmer deltok ikke i avgjørelsen: X