

**Tvist for Ansvarsregulerende utvalg – sak 1/07
mellom
Storevik bank og BBS**

**Spørsmål om erstatning for og rettmessig belastning av kostnader knyttet til
tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold**

Behandlet av Ansvarsregulerende utvalg i møte 22. november 2007

Aktørenes navn er endret

Storevik bank har ved brev 15. juni 2007 til sekretariatet for Ansvarsregulerende utvalg (AU) oversendt en tvist med BBS med anmodning om behandling og avgjørelse av saken.

Saken gjelder i korthet spørsmålet om BBS hadde rettslig grunnlag for belastning av Storevik banks faktureringskonto for dekning av kostnader på NOK 774 000,-, påløpt ved manuelt arbeid i BBS etter generering av krediteringsmeldinger uten navn og adresse.

AU konstaterer at partene i kraft av Hovedavtalens pkt 2.18.1 har akseptert at tvisten behandles og avgjøres av utvalget.

1. Sakens aktører

Storevik bank – klager
Bankenes Betalingssentral AS (BBS) – innklaget

2. Dokumenter i saken mv

Følgende dokumenter forelå for Ansvarsregulerende utvalg ved behandlingen av saken:

- a) Storevik Banks brev 15. juni 2007 til utvalget
- b) BBS' brev 17. august 2007 til utvalget med følgende *vedlegg*:
 1. Hovedavtale mellom Storevik Bank og BBS (datert 18. desember 2006 av BBS og 29. november 2007 av Storevik Bank) med ett vedlegg:
 - i. Oversikt over fellestjenester i BBS
 2. BBS brev til Storevik Bank 12. mars 2007
- c) Storevik Banks brev 18. september 2007 med følgende *vedlegg*:
 1. E-post 24. november 2006 fra BBS v/ Wenche Eltoft til Storevik Bank v/ Steinar Mangersnes og Hanne Stodle
 2. E-post 1. juni 2007 fra BBS v/ Kim Feuth til Storevik Bank v/ Trond Debes
- d) BBS brev 18.oktober 2007 med følgende *vedlegg*:
 1. E-post 20. november 2006 fra BBS v/ Wenche Eltoft til Storevik Bank v/ Hanne Stodle

2. E-post (internt) 23. november 2006 fra BBS v/ Wenche Eltoft til Bjørn Harald Stenby
- e) BBS' Brukerhåndbok for OCR, datert 20. november 2006, versjon 4.0.

Disse dokumentene ble fremlagt for Ansvarsregulerende utvalg i forbindelse med behandlingen av saken.

3. Sakens faktum

Etter forberedende drøftelser våren og høsten 2006 inngikk Storevik Bank den såkalte Hovedavtalen med BBS i desember samme år. Alle tilleggsavtaler for tilgang til betalingsformidlingsinfrastrukturen ble inngått skriftlig mellom partene, med unntak av tjenesteavtaler for Meldingsdistribusjon og Ajourhold. Storevik Bank bestilte ikke disse tjenestene, verken hos BBS eller en annen datasentral, under henvisning til at banken ikke tilbyr tradisjonelle betalingstjenester til sine kunder. Storevik Bank sitt behov var å etablere en ordning for inn-/nedbetalinger til kundeindividuelle lånekontoe i banken.

Tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold legger til rette for og bidrar til at krediteringsmeldinger ("melding om kreditering") sendes betalingsmottaker.

Før avtalen med BBS ble inngått hadde Storevik Bank én OCR-konto i en annen bank med et underliggende reskontrosystem for alle sine lånekunder. Storevik Bank var her å anse som reell og formell betalingsmottaker for alle innbetalinger til denne ene OCR-kontoen og hadde da behov for at låntakerne (betalerne) registrerte KID for å kunne identifisere betalere og hva betalingen gjaldt.

I og med at Storevik Bank benyttet OCR på sine kundeindividuelle lånekontoe fikk den manglende tilknytning til Ajourhold ingen konsekvenser før Storevik Bank i januar 2007 åpnet for innbetalinger til lånekontoe uten krav om KID. Dette medførte at BBS genererte krediteringsmeldinger for innbetalingene til lånekundenes kontoe i Storevik Bank, uten betalingsmottakers navn og adresse. Krediteringsmeldingene ble returnert BBS, og medførte manuelt etterarbeid og behandlingskostnader i BBS.

BBS belastet Storevik Bank sin faktureringskonto 15. mars 2007 med NOK 774.000,- for dekning av beregnede kostnader i BBS for generering av meldinger uten adresse og manuell behandling av returpost. Kostnadene påløp før BBS stanset meldingsutsendingene ved endringer i programvaren for Ajourhold.

Storevik Bank hadde ved utgangen av september 2007 fortsatt ikke tegnet avtale om tjenesten Ajourhold verken hos BBS eller en annen datasentral, men utvalget konstaterer at BBS likevel fant en praktisk løsning (ved endring av kildekode for Ajourhold) slik at det fra medio mars 2007 ikke er blitt sendt meldinger til betalingsmottakere i Storevik Bank.

4. Partenes anførsler og krav

Storevik Bank

Storevik Bank fremholder at banken på forhandlingsstadiet presiserte at den ikke ønsket tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold fordi krediteringene var til lånekontaer i Storevik Bank for nedbetalinger av utestående kreditter. Melding om kreditering var unødvendig for mottaker. Det skulle således etter Storevik Bank sin mening aldri ha blitt generert krediteringsmeldinger, verken med eller uten mottakeradresse.

Storevik Bank mener at BBS selv må bære risikoen for at de har bygget opp sitt krediteringsmeldingssystem på en slik måte at det alltid genereres meldinger, også i de tilfeller det ikke foreligger navn og adresse på mottaker. Så lenge banken ikke hadde bestilt eller tegnet avtale om Meldingsdistribusjon og Ajourhold kan banken heller ikke holdes økonomisk ansvarlig for kostnader som BBS har pådratt seg selv i tilknytning til disse tjenestene. Storevik Bank anfører at BBS var nærmest til å vurdere de faktiske konsekvensene av manglende tilknytning og burde - før hendelsen inntraff - ha sperret for utsendelser av alle meldinger til bankens kunder (både med og uten navn og adresse).

Storevik Bank viser dernest til at Hovedavtalens pkt 2.13 ikke gir BBS rett til å belaste bankens faktureringskonto for kostnader som relaterer seg til en avtale som ikke er inngått mellom partene. Etter bankens mening gjelder belastningsadgangen kun avtalte transaksjonsavgifter og gebyrer i samsvar med BBS sin prisliste.

Storevik Bank krever at BBS tilbakebetaler belastet beløp NOK 774 000,-.

BBS

BBS fremholder at Hovedavtalen gjelder for alle tjenester som BBS utfører uavhengig av om det er inngått særskilt tjenesteavtale.

BBS påpeker videre at tjenesten Ajourhold, slik den foreligger for alle banker, bidrar til å kunne sende melding om kreditering til betalingsmottaker. I den forbindelse anfører BBS at det ikke er mulig for noen banker å unnlate tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold da disse må benyttes for å kunne bruke banksystemet korrekt. BBS viser her til at BBS' og bankenes tekniske infrastruktur er satt opp på denne måten for å oppfylle rammebetingelsene i Regler om innenlandske kreditoverføringer mellom banker § 7.

BBS mener at Storevik Bank må bære ansvaret for de kostnader som banken selv er årsaken til. BBS fremholder at Storevik Bank bevisst unnlot å inngå noen avtale om Ajourhold med BBS eller annen datasentral, til tross for at Storevik Bank gjentatte ganger ble gjort oppmerksom på forholdet. BBS viser videre til at de ikke ble informert da Storevik Bank i januar 2007 åpnet for innbetalinger til OCR-lånekontaene uten krav om KID.

BBS anfører at Storevik Bank må være ansvarlig for de kostnader som påløp i BBS som følge av det manuelle etterarbeidet med returposten, beregnet til NOK 774.000,-. BBS viser til at betalingsvilkåret i Hovedavtalens pkt 2.13 også hjemler direkte belastning av bankens konto for dekning av slike kostnader.

BBS avviser Storevik Bank sitt krav om tilbakebetaling av NOK 774.000,-.

5. Ansvarsregulerende utvalgs vurderinger

a) Hovedavtalen og forholdet til underliggende tjenesteavtaler

BBS anfører at Hovedavtalen regulerer, på et overordnet nivå, alle tjenester fra BBS med mindre tjenesten er regulert annerledes i underliggende tjenesteavtaler. BBS mener på dette grunnlag at det ikke er nødvendig å inngå spesifikke tjenesteavtaler for tjenester fra BBS.

Spørsmålet i den foreliggende sak er derfor om Storevik Bank i kraft av Hovedavtalen var forpliktet til å benytte de fellestjenester som BBS til enhver tid tilbyr, herunder tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold, uavhengig av om det var inngått noen spesifikk tjenesteavtale.

Det følger av Hovedavtalens pkt 1.1 at banken gis rett til å bruke de fellestjenester som BBS tilbyr. Videre fremgår det av Hovedavtalens pkt 1.2: *”Hovedavtalen med eventuelle tjenesteavtaler som angår bruk av fellestjenester, kan inngås mellom BBS og banker ...”*. Etter AUs vurdering gir vilkåret klart uttrykk for at inngåelse av slike tjenesteavtaler er en opsjon for banken.

Pkt 1.4 i Hovedavtalen kan på den annen side tyde på at BBS har forutsatt at bankene skal benytte BBS sine tjenester utover hva som faktisk fremgår av ordlyden i inngåtte avtaler: *”Banken plikter å benytte BBS’ tjenester i det omfang som følger av, og i samsvar med intensjonene i de inngåtte avtaler”*.

Ved oppfølging av avtaler om kjøp av standardiserte tjenester og produkter fra BBS, må banken etter AUs mening kunne begrense seg til å følge de vilkår som er nedfelt i de spesifikke avtalene som er inngått, samt gjeldende brukerhåndbøker og andre skriftlige avtalebilag. Utvalget mener at BBS på dette grunnlag ikke ensidig kan inkludere tilleggfunksjoner og -rutiner under henvisning til at dette er i samsvar med intensjonen for avtalen, i hvert fall ikke tjenesteavtaler som forutsettes inngått separat og som partene faktisk ikke har inngått. Etter AUs vurdering må vilkåret i pkt 1.4 praktiseres innskrenkende og kun benyttes som et tolkningsmoment for de forhold som er beskrevet i selve Hovedavtalen. Bestemmelsen kan ikke strekkes så langt at den kan brukes til å forplikte en part etter en avtale som forutsettes inngått separat. Ved uenighet mellom partene i spørsmålet om en tilleggfunksjon eller tjeneste inngår som en del av avtalen, vil tvilsrisikoen måtte ligge på BBS.

I den foreliggende sak har Storevik Bank og BBS ikke inngått tjenesteavtaler for Meldingsdistribusjon og Ajourhold, men spørsmålet om Hovedavtalen pkt 1.4 vil kunne få betydning for praktiseringen av OCR-tjenesten i relasjon til manglende inntasting av KID er omtalt nedenfor under pkt 5 d).

b) Krediteringsinformasjon til betalingsmottaker – krediteringsreglene § 7

BBS anfører at tjenesten Ajourhold, enten den blir levert av BBS eller en annen datasentral, er nødvendig for at banken skal kunne sende krediteringsmeldinger i henhold til Regler om innenlandske kreditoverføringer mellom banker (krediteringsreglene) § 7, se Blåboka, 7. utgave, s. 90.

Den aktuelle bestemmelse er inntatt i tredje ledd og lyder:

”Betalingsmottakers bank skal sende melding til den hvis navn og adresse er angitt i kreditoverføringen. Dersom betalingsmottakers bank får kjennskap til at angitt navn og adresse ikke er korrekt eller betalingsmottakers bank ikke har angitt meldingsmottakers navn og adresse, skal betalingsmottakers bank sende melding til den kontohaver hvis konto er kreditert. Reglene i dette ledd kommer ikke til anvendelse dersom kontohaver og dennes bank har avtalt annet.”

Reglene som gjelder mellom banker, pålegger betalingsmottakers bank å sende krediteringsmelding til den hvis navn og adresse er angitt i kreditoverføringen, subsidiært (ved feil og lignende) til den kontohaver hvis konto er kreditert. Kontohaver (her: betalingsmottaker) og dennes bank kan imidlertid etter siste setning i tredje ledd avtale seg bort fra denne meldingsforpliktelsen eller – til det mindre - at krediteringsinformasjon til kontohaver skal skje på annen måte.

AU kan ikke se at det følger av krediteringsreglene at bankene er forpliktet til å benytte de tjenester som BBS eller en annen datasentral tilbyr for generering og utsendelse av meldinger til betalingsmottakerne. Reglene i § 7 setter heller ikke krav til formen på meldingen eller hvor raskt etter overføringen meldingen skal sendes. Utvalget konstaterer at reglene er nøytrale på dette punkt og at betalingsmottakers bank selv kan bestemme hvordan dette skal foregå. Storevik Bank har etablert sin egen ordning for å få formidlet informasjon til sine kunder ved krediteringer av kundenes egne lånekontoer i Storevik Bank. Etter det Storevik Bank har opplyst til sekretariatet får kundene hver måned en kontoutskrift som bl.a. viser innbetalinger til lånekontoen.

AU legger etter dette til grunn at Storevik Bank ikke har overtrådt krediteringsreglene § 7 og at BBS uansett ikke kan påberope seg denne bestemmelsen som grunnlag for å ha generert krediteringsmeldinger (verken med eller uten navn og adresse).

Manglende inntasting av KID ved overføring til OCR-kontoene medførte at oppdraget ble omdannet til en ”vanlig” kreditoverføring. I følge behandlingsreglene i BBS ble det således generert ”melding om kreditering” til betalingsmottakerne. Spørsmålet om disse meldingene er å anse som ”særskilt melding” etter krediteringsreglene § 10, jfr. § 6 bokstav c) er ikke reist av sakens parter, og AU finner derfor ikke grunn til å drøfte denne problemstillingen nærmere.

c) Melding til betalingsmottaker – Hovedavtalens pkt 3.2

Det neste spørsmålet som må drøftes er hvorvidt Hovedavtalen pkt 3.2 gir BBS anledning til å sende krediteringsmeldinger til betalingsmottakerne på bankens regning. Avtalevilkåret lyder:

”Melding til betalingsmottaker

Så fremt ikke annet er særskilt avtalt, skal BBS, når mottakers konto er i Banken, fremstille og fremsende de oppgaver som følger av de tjenestevilkår og behandlingsregler som gjelder for den aktuelle transaksjon. Dette omfatter så vel de maskinlesbare OCR-konteringsdata for transaksjoner med gyldig KID, som ikke-maskinlesbare meldinger på papir (eventuelt telefax eller andre media) der transaksjonsinnholdet sammen med gjeldende tjenestevilkår og behandlingsregler tilsier at mottaker skal ha slik melding.”

Bestemmelsen pålegger som utgangspunkt BBS å fremstille og sende krediteringsmeldinger i samsvar med de tjenestevilkår og behandlingsregler som gjelder for den aktuelle transaksjon. I det foreliggende tilfelle skjedde kreditoverføringene til en OCR-konto og i følge ordinære behandlingsprosedyrer i BBS var det i utgangspunktet korrekt av BBS å generere krediteringsmeldinger.

På den annen side sa Storevik Bank uttrykkelig i fra at de ikke hadde behov for eller ønsket tjenestene Meldingsdistribusjon og Ajourhold som nettopp sørger for at melding om kreditering sendes mottaker dersom en OCR-transaksjon mangler KID. Etter utvalgets mening må en slik uttrykkelig presisering fra Storevik Bank uten motreaksjoner fra BBS (for eksempel i form av oppsigelse/heving av Hovedavtalen eller det minste OCR-avtalen), innebære at BBS gjennom sin adferd hadde akseptert Storevik Bank sitt avvik fra normalen. AU vil her også vise til at BBS i e-post 24. november 2006 til Storevik Bank skriver at BBS internt er blitt enige om ”at dere kan glemme å inngå tjenesteavtale på ajourhold inntil videre”. Etter AUs mening må denne uttalelsen og manglende motreaksjoner fra BBS, kunne likestilles med en ”særskilt avtale” som nevnt i Hovedavtalen pkt. 3.2.

d) Manglende inntasting av KID ved kreditering av OCR-konto

I 2006 ønsket Storevik Bank å kanalisere alle innbetalingene til personindividuelle kontoer i egen bank. Banken opprettet således ca 200.000 OCR-kontoer, én for hver låntaker i banken. Formålet med kontoene var å få identifisert på en bedre måte alle inn-/nedbetalinger av utestående kreditter.

Ved bruk av OCR-kontoer legges det normalt opp til at betalerne skal taste inn det KID-nummer som betalingsmottakeren oppgir i fakturaen/betalingskravet. Etter AUs forståelse av reglene om KID-kontrollgrunnlag er det betalingsmottaker som kan kreve at betaler taster inn oppgitt KID ved overføringer til OCR-kontoen, jfr. Utfyllende regler om kontroll av krediteringstransaksjoner og distribusjon av informasjon som grunnlag for slik kontroll, fastsatt av BSK 13. september 2001 (se Blåboka, 7. utgave, s. 253). For en del innbetalingstyper (typisk offentlige krav som skatter og avgifter) har betalingsmottaker bestemt at kreditoverføringen ikke skal gjennomføres uten KID. Dette blir i slike tilfeller registrert i BBS som ”tvungen KID”, jfr. Brukerhåndbok OCR, pkt 1.5.

I Storevik Bank sin OCR-avtale er det ikke stilt krav om at KID skal medfølge kreditoverføringen. I motsatt tilfelle ville alle innbetalinger til OCR-kontoene bli stanset. Storevik Bank kunne derfor tillate sine låntakere å la være å taste inn KID ved overføringer til OCR-kontoen. Etter utvalgets vurdering kunne derfor Storevik Bank akseptere innbetalinger uten å komme i konflikt med noen rettslige forpliktelser i forhold til BBS.

AU kan videre ikke se at manglende KID på kreditoverføringen var i strid med intensjonene i OCR-avtalen, jfr. Hovedavtalen pkt 1.4, all den tid OCR-regelverket ga Storevik Bank som betalingsmottaker anledning til å velge bort tvungen KID.

Etter AUs mening var Storevik Bank heller ikke forpliktet til å vurdere eller ta høyde for eventuelle konsekvenser av manglende KID på kreditoverføringen, så lenge banken hadde bestilt OCR-tjenesten uten krav om KID. Spørsmålet er vel heller om BBS som tjenestetilbyder til en ny bank i BBS-sammenheng, burde ha informert Storevik Bank på forhånd om konsekvensene ved manglende inntasting av KID og den valgmulighet som ligger i ajourhold-tjenesten når det gjelder å undertrykke meldinger.

e) Belastningsretten etter Hovedavtalen pkt 2.13

Det er ikke nødvendig for resultatet i saken å ta stilling til om BBS hadde rett til å belaste Storevik Bank sin faktureringskonto i BBS for det angjeldende beløp på NOK 774.000,-. Spørsmålet om rammene for den direkte belastningsadgangen etter Hovedavtalen pkt 2.13 har imidlertid så stor prinsipiell og rettslig betydning også utover den foreliggende sak, at utvalget ønsker å knytte noen kommentarer til problemstillingen.

Det fremgår av Hovedavtalen pkt 2.13 at belastningsretten omfatter "... *transaksjonsavgifter og øvrige gebyrer i samsvar med prisliste*". Det er ikke usannsynlig at BBS i den foreliggende sak har talt opp alle krediteringsmeldinger som måtte etterbehandles manuelt og multiplisert dette med fastsatt gebyr i henhold til prisliste. Etter utvalgets mening må forutsetningen for en slik beregningsmåte og kontobelastning i så fall ha sitt grunnlag i en inngått tjenesteavtale med tilhørende prisliste.

I den foreliggende sak var det tvist mellom partene, og BBS var fullt klar over at Storevik Bank ikke hadde undertegnet tjenesteavtaler for Meldingsdistribusjon og Ajourhold. Utvalget mener at Hovedavtalen pkt 2.13 etter sin ordlyd ikke kan anvendes for en tjeneste som partene vitterlig ikke har inngått noen avtale om. I denne saken burde derfor BBS ha fakturert Storevik Bank for kravet, og ikke belastet banken direkte. BBS har ved en slik handling overført prosessbyrden på Storevik Bank.

Utvalget vil til slutt vise til banknæringens fastsatte regler og prosedyrer for fremsettelse av erstatningskrav etter Alminnelig regelverk om ansvarsregulering mellom banker ved betalingsformidling § 4. Disse reglene som også BBS har forpliktet seg til å følge i henhold til Hovedavtalen pkt. 2.15.5, ivaretar på en betryggende måte partenes behov for å kunne vurdere krav og anførsler og eventuelt gjøre innsigelser i tråd med vanlige innfordrings- og prosessregler. Formålet med disse prosedyrereglene er bl.a. å forhindre at én aktør tiltvinger

seg en bedre rettslig og faktisk posisjon ved å belaste en banks konto direkte og på den måten forskyve prosessbyrden over på motparten.

6. Uvalgets konklusjon

AU har etter dette kommet til at Storevik Bank ikke er forpliktet til å dekke kravet fra BBS. Storevik Bank får således medhold i sitt tilbakebetalingskrav.

BBS er etter dette forpliktet til å tilbakebetale Storevik Bank tidligere belastet beløp på NOK 774.000,-.

Utvalgets konklusjon er enstemmig.

----oOo----

Følgende medlemmer og varamedlemmer deltok under behandlingen:

Elisabeth Kruge (utvalgsleder)
Lars C. Stensrud
Bjørn Solheim
Marianne Kirkeleit
Tom Roar Stensrud
Gunnar Harstad
Erik Kikut

Oslo, 22. november 2007

Ansvarsregulerende utvalg
Tore A. Hauglie
Sekretær