

# Ansvarsregulerende utvalg

240209

*Aktørenes navn er endret*

## **Tvistesak 1/2008**

Avgjort i møte 5. februar 2009

### **Tvistesak mellom Storevik Bank og Lillevik Bank .**

#### **Krav om erstatning for tap som følge av at BankID er utlevert til uvedkommende.**

*Storevik Bank har klaget Lillevik bank inn for Ansvarsregulerende utvalg etter at en kunde i Storevik Bank ble frastjålet sitt pass, og at dette passet deretter ble utnyttet av uvedkommende til å få utlevert BankID fra Lillevik Bank. Denne BankID ble brukt for pålogging i nettbank i Storevik Bank og deretter uberettiget utbetaling av kr 186 501 fra kundens konto i Storevik Bank . Storevik Bank krever utbetalingene erstattet av Lillevik bank fordi Lillevik bank hevdes å ha vært uaktsom ved utstedelse av BankID til feil person, jf Regler om BankID punkt 15.*

## **1. Faktum**

I påsken 2008 ble A utsatt for innbrudd der blant annet passet hennes ble stjålet. Etter innbruddet ble hun løpende utsatt for tyveri av post, og forholdene ble politianmeldt av A den 28. mars 2008.

Personopplysningene fra det stjålne passet ble blant annet benyttet til å opprette et kundeforhold i Lillevik bank og avtale om kredittkort, brukskonto med kreditt og BankID.

Lillevik bank er en internettbank uten filialer og har utkontraktert legitimasjonskontroll etter hvitvaskingsloven, samt legitimasjonskontrollen etter Regler om BankID, til Posten Norge AS (heretter kalt Posten).

Etter å ha søkt om etablering av kundeforhold samt BankID hos Lillevik bank via internett, har tyven eller tyvens medsamsvoren benyttet As pass ved legitimasjonskontroll i forbindelse med utlevering av den aktuelle PUM-sendingen (PU776165882NO) som inneholdt påloggingsmekanismene for BankID. Utleveringen skjedde ved Torshov postkontor i Oslo den 5. mai 2008 klokken 18.04.

Tyven/tyvens medsamsvorne benyttet BankID fra Lillevik bank til å logge seg på As nettbank i Storevik Bank og disponerte over hennes konto ved følgende anledninger:

- 23. mai 2008 kl 11.23-12.57 (alle med valutadato 23. mai)
  - overført kr 20 000 til konto i Bank N
  - overført kr 25 000 til konto i Lillevik Bank
  - overført kr 25 000 til konto i Bank F

- 23. mai 2008 kl 16.24-17.06 (alle med valutadato 26. mai)
  - overført kr 24 000 til konto i Bank N
  - overført kr 24 000 til konto i Bank N
  - overført kr 20 001 til konto i Bank N
- 25. mai 2008 kl 17.42-18.21 (alle med valutadato 26. mai)
  - overført kr 24 500 til konto i Bank N
  - overført kr 24 000 til konto i Bank N

Til sammen ble As konto tappet for kr. 186.501,- som ble overført til ulike konti i andre banker.

Storevik Bank politianmeldte identitetstyveriet og bedrageriet den 2. juni 2008.

## **2. Partenes påstander og anførsler**

Storevik Bank mener at legitimasjonskontrollen i Lillevik bank har sviktet da BankID ble utstedt til feil person. Dersom legitimasjonskontrollen hos Lillevik bank (ved Posten) hadde vært utført i henhold til regelverket, ville bedrageriet blitt avdekket og de påfølgende transaksjonene og tapene ville ikke ha oppstått. Storevik Bank krever i medhold av Regler om BankID punkt 15 erstattet beløpet på kr. 186.501,- med tillegg av renter.

Lillevik bank hevder at legitimasjonskontrollen er forsvarlig gjennomført, subsidiært at reglenes ansvarsbegrensning på kr 100 000,- for samme skadetilfelle kommer til anvendelse.

Storevik Bank mener at Lillevik Bank, ved underleverandøren Posten, har opptrådt uaktsomt ved utstedelsen av BankID, og at det må legges en streng aktsomhetsnorm til grunn da utsteder må forvise seg om identiteten til den som får BankID. Storevik Bank mener at Posten burde ha oppdaget forskjell i underskriften i passet og på mottakerbeviset. Videre hevdes at Lillevik bank ikke har oppfylt den ”omvendte bevisbyrden” som følger av Regler om BankID punkt 15. I henhold til denne bestemmelsen er det Lillevik bank som må godtgjøre at banken eller noen som banken hefter for – her Posten – ikke har handlet uaktsomt. I denne sammenheng viser Storevik Bank til at den eneste dokumentasjonen som er fremlagt i saken er underskriften på mottakerbeviset, og denne indikerer at signaturen er falsk, fordi underskriften i passet ikke er identisk med underskriften på mottakerbeviset. Hvorvidt Posten faktisk opptrådte uaktsomt ved legitimasjonskontrollen kan ifølge Storevik Bank ikke avgjøres uten at det fremskaffes video/bildeopptak av den aktuelle avhenting. På grunn av feil hos Posten er opptaket slettet, og dette må Lillevik bank bære risikoen for.

Lillevik bank mener derimot at ved å fremlegge kopi av mottakerbeviset, har banken bevist at den har opptrådt aktsomt ved identifisering av kunden ifm utlevering av BankID, jf Regler om BankID punkt 8.3 om legitimasjonskontroll og identifisering av sertifikatholder og punkt 15 om ansvar. Lillevik bank mener at det ikke fantes noen

holdepunkter for å betvile at personen som fremviste passet var A og viser til at en persons signatur vil variere noe, avhengig av hva slags type penn som brukes, underlag og om man sitter/står når man signerer. Hovedtrekkene i signaturen på mottakerbeviset er lik hovedtrekkene i signaturen i As pass. Lillevik bank viser til at de har forsøkt å fremskaffe video/bildeopptak av utleveringen fra Posten, og at Storevik Bank da ikke kan legge ansvaret for at dette er slettet på Lillevik Bank .

Som støtte for at signatur/utseende for fremmøtt person var likt med As pass og andre legitimasjonsdokumenter viser Lillevik bank også til at en forsendelse fra Ellos har blitt utlevert fra Posten (forutsetningsvis av en annen postfunksjonær). Det er altså flere postfunksjonærer som har funnet fremlagt legitimasjon tilhørende A god nok for å anta at tyven/tyvens medsamsvorne var A. Ved denne anledningen ble det fremlagt bankkort med bilde.

Storevik Bank hevder at en slik sammenligning har begrenset relevans, siden det gjelder strengere regler for utlevering av BankID enn for utlevering av en forsendelse fra Ellos. Som det fremgår av Regler om BankID punkt 8.3 skal banken ”forvisse seg” om sertifikatholders identitet, og av punkt 8.4 følger det at legitimasjonskontrollen ”skal skje på grunnlag av fremlagt gyldig norsk pass, dokumenter likestilt med norsk pass, eller utenlandsk pass.” Ved utlevering av postforsendelse kreves kun at det legges frem fysisk legitimasjon, altså ikke nødvendigvis pass.

Subsidiært påstår Lillevik bank at dersom den pålegges ansvar etter punkt 15, vil bankens ansvar være begrenset til kr 100 000,- fordi punkt 15 begrenser bankens ansvar til dette beløpet ”for hvert enkelt skadetilfelle”. Dette begrepet er ikke nærmere utdypet i interbankreglene og Lillevik bank mener det må være mest naturlig at det referer til den feilen Lillevik bank har gjort, nemlig å utlevere BankID til feil person.

Storevik Bank mener banken har krav på å få hele tapet på kr 186 501,- erstattet fra Lillevik bank og viser til at det er tale om ”(minst) tre ulike transaksjoner, foretatt på ulike tidspunkter og til dels også på ulike dager”, noe som innebærer at bankens tap har oppstått gjennom flere skadetilfeller. Storevik Bank mener at begrepet skadetilfelle refererer seg til virkningen av bruk av BankID – det vil si transaksjonene og/eller påloggingen – og ikke til selve utstedelsen av BankID som er skadeårsaken.

Påstanden fra Storevik Bank er at Lillevik bank er ansvarlig for å betale kr 186 501,- til Storevik Bank , med tillegg av lovens forsinkelsesrenter av kr. 70 000,- fra 23. mai 2008 og av resterende kr. 116.501,- fra 26. mai 2008.

Påstanden fra Lillevik bank er at banken frifinnes, subsidiært at bankens ansvar er begrenset til kr 100 000,-.

### **3. Ansvarsregulerende utvalgs vurdering**

#### *Ansvarsgrunnlaget*

Det følger av Regler om BankID punkt 15 første ledd at en bank er erstatningsansvarlig for tap en annen bank har lidt som følge av at den annen bank har stolt på et BankID, dersom banken eller noen banken hefter for har opptrådt uaktsomt i forbindelse med utstedelse. Av punkt 15 andre ledd bokstav a) går det frem at dersom BankID har blitt utlevert til uvedkommende, er det utstederbanken som må godtgjøre at den eller noen banken hefter for ikke har handlet uaktsomt – såkalt uaktsomhetsansvar med omvendt bevisbyrde.

Lillevik bank bruker Posten som sin underleverandør i forbindelse med utlevering av BankID. Posten er således en som banken ”hefter for” etter ansvarsreglene i punkt 15 først og annet ledd. Det er først og fremst postfunksjonærens handling som må vurderes, men det kan også være aktuelt å trekke inn i vurderingen i hvilken grad Lillevik bank kunne eller burde ha etablert kontrollordninger i tillegg for ytterligere å forvise seg om identiteten til de som får BankID.

Det følger av Regler for BankID punkt 8.3 at banken skal ”forvise seg om” sertifikatholders identitet ved utlevering/utstedelse av BankID. Ordlyden i bestemmelsen synes å legge opp til en streng aktsomhetsnorm ved utstedelse av BankID. I tillegg følger det av punkt 8.4 at ved førstegangsutstedelse av BankID skal det fremlegges gyldig norsk pass, dokumenter likestilt med pass eller utenlandsk pass. Det stilles således strengere krav til personidentifisering ved utstedelse av BankID enn det som følger av hvitvaskingsloven § 5, jf hvitvaskingsforskriften §§ 4 og 8. Fordi det ofte vil få store konsekvenser dersom BankID utstedes til feil person, begrunner også reelle hensyn at kravene til aktsomhet settes meget strengt ved utstedelse av BankID.

Personen som fikk utlevert PUM-forsendelsen fra postkontoret på Torshov har skrevet under på et mottakerbevis. For en som ikke er trent til å sammenligne underskrifter, synes underskriften å ha likhetstegn med underskriften i As pass, men når de studeres nærmere er det også mulig å se forskjeller.

Det er i denne sammenheng også grunn til å nevne at Posten sender kopi av fremlagt legitimasjonsdokument og underskrift til den de utfører tjenesten for – i dette tilfellet Lillevik Bank. Dermed hadde også Lillevik bank mulighet til å gjennomføre en slik sammenligningskontroll av underskrifter. Det er i saken ikke opplyst om dette er gjort.

Ansvarsregulerende utvalg finner ut fra den strenge aktsomhetsnormen som skal legges til grunn, at det må kreves noe mer enn fremleggelse av mottakerbeviset og de foreliggende nokså like underskrifter for å kunne sannsynliggjøre at banken/postfunksjonæren ikke har handlet uaktsomt i forbindelse med den aktuelle legitimasjonskontrollen.

Det må ellers antas at noe av det viktigste grunnlaget for identitetskontroll ved personlig fremmøte er å sammenligne bildet og beskrivelsen i passet med utseendet til den personen som møter fram. Bildeopptakene som ble gjort med Postens overvåkingskameraer er blitt slettet av Posten. Utvalget konstaterer at det heller ikke er fremlagt fotografi av vedkommende som presenterte det stjålne passet på postkontoret.

Lillevik bank har derfor ikke noe grunnlag for å sannsynliggjøre likhet mellom personen som hentet PUM-sendingen og bildet i As pass. At det er Lillevik Banks medhjelper, Posten, som selv har slettet det mulige bevismateriale ved en feil, tilsier ytterligere at bevistvilen her bør gå ut over Lillevik Bank.

Det forhold at et bankkort som er utstedt til A er blitt brukt av tyven eller tyvens medsammensvorne som legitimasjon hos Posten for å hente ut en forsendelse fra Ellos kan etter utvalgets oppfatning være et moment som taler for at det rent faktisk kan ha vært likhet mellom tyven/tyvens medsammensvorne og A. Etter utvalgets oppfatning er dette forhold imidlertid i seg selv ikke tilstrekkelig til å oppfylle den bevisbyrde som påligger banken. I tillegg peker utvalget på at aktsomheten som kreves ved utstedelse av BankID uansett må ligge en del høyere enn når det gjelder utlevering av ordinære postforsendelser, for eksempel fra Ellos.

På bakgrunn av ovenstående finner Ansvarsregulerende utvalg etter en helhetsvurdering at Lillevik bank ikke har klart å godtgjøre i tilstrekkelig grad at banken og bankens medhjelper ikke handlet uaktsomt i forbindelse med utlevering av PUM-sendingen, og derved heller ikke ved utstedelse av BankID. Videre legges til grunn at Storevik Bank har stolt på det BankID som Lillevik bank har utstedt til feil person, og Lillevik bank må derfor anses å være erstatningsansvarlig for det tap Storevik Bank har lidt, jf Regler om BankID punkt 15 første, jf andre ledd.

### ***Samme skadetilfelle***

Etter Regler om BankID punkt 15 fjerde ledd er bankens ansvar begrenset til kr 100 000,- ”for hvert enkelt skadetilfelle”. Spørsmålet blir da om de gjennomførte betalingstransaksjonene ved tre forskjellige pålogginger på to forskjellige dager er ett eller flere skadetilfeller.

Der flere tap eller skader oppstår nært i tid og/eller sted og som følge av samme årsak eller som en kjede av reaksjoner, kan det være vanskelig å avgjøre hva som er samme eller flere skadetilfelle.

Det ble foretatt to betalingstransaksjoner den 23. mai 2008 ved en påloggingssesjon mellom kl. 11.53 og kl. 12.57, og senere samme dag tre betalingstransaksjoner ved en påloggingssesjon mellom kl. 16.24 og 17.03. De siste to betalingstransaksjonene ble foretatt 25. mai 2008 ved en påloggingssesjon mellom kl. 17.42 og 18.21. Det gikk altså over to døgn mellom den første og den siste påloggingen – og første og siste betalingstransaksjon.

Ansvarsregulerende utvalg er kjent med et notat om ansvar for utstedere av BankID som ble utarbeidet av administrasjonen i Sparebankforeningen til FU 14.11.2005. I notatet drøftes blant annet hvordan begrepet ”samme skadetilfelle” kan forstås. I notatet antas at der det ved en og samme pålogging i nettbank (av uberettiget person) disponeres flere ganger over samme konto er det sannsynlig at alle disposisjonene vil anses som samme skadetilfelle. I notatet holder man det videre for sannsynlig at der det skjer flere uberettigede pålogginger i samme nettbank ved hjelp av samme uriktige BankID, må

dette oppfattes som flere skadetilfeller, og at dette må antas å gjelde selv om påloggingene skjer nært på hverandre i tid. I notatet holdes samtidig for sannsynlig at hvis en person uberettiget bruker en BankID til å narre flere personer, for eksempel flere e-handelskjøp fra forskjellige brukersteder, må dette som utgangspunkt anses som flere skadetilfeller. Utvalget finner ikke grunn til å legge avgjørende vekt på notatet som rettskilde, da notatet ikke ble laget i forbindelse med utforming av reglene, men kun ble laget som et diskusjonsdokument etter at reglene forelå. Formålet med notatet var å synliggjøre overfor forskjellige aktører i BankID Samarbeidet mulige ansvarssituasjoner og mulige konsekvenser.

Utvalget finner imidlertid liten veiledning i nevnte formålsbetraktninger og antar at hva som kan anses som samme skadetilfelle må avgjøres ut fra en konkret vurdering i den enkelte situasjon. Det er da naturlig å legge vekt på i hvilken grad de forskjellige hendene har sammenheng i tid, har tilknytning til samme sted og om det er samme person som rammes. At det er en viss kontinuitet i handlingen som leder til tapssituasjonen, må selvsagt også tillegges vekt.

Utvalget finner ellers grunn til å vise til Bankklagenemndas uttalelse 2008-032 der nemnda antok at i forhold til skadeserstatningsloven § 1-2, var et misbruk av betalingskort på nett ved 25 anledninger i perioden 2. mai til 4. juni for til sammen kr 22 188 å anse som en ”enkelt skadevolding”. Nemnda skriver i sin begrunnelse av man har lagt vekt på at all kortbruken har gått til spill og til ett konkret spill. Videre at kortet var benyttet jevnlig til hovedsakelig mindre belastninger gjennom perioden.

I den saken Ansvarsregulerende utvalg har til avgjørelse, skjedde skaden/tapet ved at flere betalingstransaksjoner ble utført ved belastning av samme konto gjennom samme nettbank i løpet av en tidsperiode på to drøye døgn. Det dreier seg om samme type transaksjoner og de er gjennomført på en ensartet måte. Det er videre samme bank som er har lidt skade/tap ved alle transaksjonene. Det er dermed naturlig å se de forskjellige pålogginger og uberettigede disposisjonene over konto som en ”fortsatt” handling. Etter utvalgets oppfatning er det da etter en helhetsvurdering naturlig å oppfatte alle belastningene i saken som ett og samme skadetilfelle.

På bakgrunn av foranstående finner Ansvarsregulerende utvalg at tapet/skaden på kr 186 501 må anses å være oppstått ved ett enkelt skadetilfelle, og Lillevik Banks ansvar dermed er begrenset til kr. 100 000,-.

Storevik Bank har krevd lovens forsinkelsesrente av hele erstatningsbeløpet fra skadetidspunktet. Utvalget legger til grunn at banken har krav på renter etter forsinkelsesrenteloven fra 30 dager etter påkrav av det tilkjente beløpet, kr 100 000, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Påkrav ble etter det utvalget kan se fremsatt mot Lillevik bank ved brev av 19. juni 2008.

#### **4. Kunngjøring av avgjørelsen**

Begge bankene (partene i saken) ber om at saksbehandlingen og kunngjøringen av utvalgets uttalelse i alle fall foreløpig ikke gjøres kjent, jf Regelverk for Ansvarsregulerende utvalg § 20. Begge bankers begrunnelse for dette er å unngå å svekke tilliten til BankID i markedet.

Utvalget peker for sin del på at en bekjentgjørelse av avgjørelsen vil gi en påminnelse både til bankene og andre om den strenge aktsomhetsnormen som legges til grunn for identifikasjon av kunden ved utlevering av BankID. En offentliggjøring vil derfor kunne påvirke bankenes aktsomhet på området i positiv retning for BankID.

Hovedregelen etter § 20 er at utvalgets uttalelser skal gjøres kjent i anonymisert form og utvalget ser ingen grunn til uttalelsen ikke bør gjøres kjent på denne måte.

For ordens skyld nevnes også at det kun er et resymé av utvalgets avgjørelse i anonymisert form som legges ut på FNH og Sparebankforeningens medlemsnett. Hele uttalelsen (i anonymisert form) sendes bare til banker som spesielt ber om det.

Kravet om ikke å gjøre uttalelsen kjent etterkommes ikke.

## **5. Ansvarsregulerende Utvalgs konklusjon**

Lillevik bank skal betale erstatning til Storevik Bank med kr. 100 000,-, med tillegg av renter etter forsinkelsesrenteloven fra kr 19. juli 2008 til betaling skjer.

----oOo----

Utvalget behandlet saken i møte 18. desember 2008 og 5. februar 2009. Følgende medlemmer og varamedlemmer deltok under behandlingen i det siste møtet:

- Advokat Elisabeth Kruge, DnB NOR Bank, utvalgsleder
- Advokat Marianne Kirkeleit, Sparebanken Vest (deltok pr telefon den 5. februar 2009)
- Daglig leder Knut Kvalheim, BSK
- Adv Anders Stenbrenden, Nordea Bank
- Fagdirektør Tore A. Hauglie, FNH, vara

Følgende medlemmer deltok ikke under behandlingen i det siste møtet:

X