

*Aktørens navn er endret*

## **Tvistesak 1/2005. Storevik Sparebank – Lillevik Bank. Tilbakeføring av feilaktig godskrevet beløp.**

*Saken er behandlet av Ansvarsregulerende utvalg i møte 11. april 2004. Ved behandlingen deltok*

- *Advokat Kjetil Holmen, DnB NOR*
- *Advokat Åse Hornsletten, Nordea*
- *Daglig leder Knut Kvalheim, BSK*
- *Advokat Anders Hjort, Sparebank1 Nord Norge*
- *Avd dir Tore A Hauglie, Finansnæringens Hovedorganisasjon*
- *Advokat Line Schytte Sætre, Sparebanken Møre*

*Advokat fra Lillevik Bank, fratrådte under behandlingen*

### **1. Faktum**

Den 11. oktober 2004 kom en kunde inn i et ekspedisjonslokale av Lillevik Bank med flere ærender. I rask rekkefølge – og mens praten gikk mellom kunde og kasserer – håndterte kasserer valutaveksling med påfølgende kreditering av konto, en kontooverføring samt fire giroer. Tre av giroene skulle sendes til behandling i BBS, mens en skulle registreres desentralt i banken, det vil si at banken ”fullregistrerer” giroen selv. Bakgrunnen for dette kan synes som at kunden ønsket å få kvittering fra banken for at betalingen var skjedd og/eller at betalingen derved ble gjennomført raskere.

Kassereren behandlet giroen som skulle registreres desentralt ved først å godskrive betalingsmottaker. Da kundens (betalers) konto skulle belastes ble det oppdaget at det ikke var dekning på kundens konto for alle transaksjonene, noe kasserer gjorde kunden oppmerksom på. Kunden sa da at han hadde bedt om at for giroen som ble desentralt registrert, skulle ikke hele det påførte beløp, kr 94 521,90 betales, men kun kr 10 000,-. Dette hevdet han at han hadde bedt kassereren om da han ga henne oppdragene.

Kassereren tilbakeførte så beløpet, men ved en feil ble samtidig gebyret på kr 40,- tilbakeført slik at hun måtte korrigere ved å sende på ny hele det tilbakeførte beløp (inklusive gebyr) for så å foreta ny, riktig korreksjonstransaksjon (uten gebyr) og deretter gjennomføre den anmodede transaksjon på kr 10 000,-.

Disse transaksjonene ble utført umiddelbart før kl 1300. Ca kl 1300 er et skjæringstidspunkt for hvilke transaksjoner som blir med på dagens eller neste dags behandling (avregning). Dette innebar at den uriktige godskriften av mottakers konto på kr 94 521,90 var synlig på mottakers konto allerede 11. oktober, mens tilbakeføringen først var synlig 12. oktober.

Mottakeren, som var et inkassoselskap, mottok samleoversikt over innganger på konto. Inkassoselskapet overførte det feiloverførte beløpet til sine oppdragsgivere noen dager senere, den 18. oktober.

### **2. Partenes anførsler**

Fra Lillevik Banks side er fremholdt at når kunden muntlig ba kasserer overføre kun kr 10 000,- men kasserer ble ”forledet” av innlevert giroblankett til å overføre et annet beløp, må dette være en

# Ansvarsregulerende utvalg

slik ”fingerfeil” som gir adgang til retting innen tre virkedager etter finansavtaleloven § 31 og alminnelig regelverk om interbanktransaksjoner § 10.

Storevik Sparebank stiller seg tvilende til at kunden virkelig hadde bedt om at bare kr 10 000 skulle overføres. Blant annet vises til at kunden korrigerer beløpet på den innleverte giroblanketten først etter at kasserer gjorde oppmerksom på manglende dekning, samt at giroen gjaldt et inkassokrav med forliksklage der det har formodningen for seg at kunden er interessert i å betale så mye som mulig; sammenholdt med det faktum at kunden faktisk hadde 10-15 000 kroner igjen på konto etter at korrigeret transaksjon var gjennomført. I så fall er dette en feil som ikke gir grunnlag for tilbakeføring.

Subsidiært hevder Storevik Sparebank at selv om man skulle komme til at det var en slik feil fra bankens side at tilbakeføring kunne skje, så var det ikke gitt melding til mottaker om feilførselen etter finansavtaleloven § 33, til tross for at betalers bank burde forstått at her kunne det gå noen tid fra mottaker fikk melding om godskriften og til han fikk kjennskap til reverseringen.

### **3. Om saken bør avvises fra behandling i Ansvarsregulerende utvalg**

Hovedproblemet i saken synes å være av bevismessige karakter; å finne hvorvidt kunden muntlig ba om at kun kr 10 000 ble overført. Fordi det er skriftlig behandling for Ansvarsregulerende utvalg, er ikke utvalgsbehandlingen særlig egnet for å avgjøre tvister med bevismessige forhold som typisk kan klargjøres gjennom vitneforklaringer og annen umiddelbar bevisføring står sentralt.

Storevik Sparebank har vist til enkelte forhold som kan være indikasjoner på at kunden kanskje egentlig har ønsket at hele beløpet på giroblanketten ble betalt. På den annen side skal kassereren overfor Lillevik Banks advokat ha forklart at kunden umiddelbart hevdet at han hadde bedt om at ikke hele beløpet var blitt overført, og at omstendighetene omkring ekspedisjonen var slik at hun ikke kunne være sikker på at kunden ikke hadde sagt dette.

Det er mulig at Ansvarsregulerende utvalg ville hatt bedre grunnlag for å kunne avklare det mest sannsynlig hendelsesforløp i saken ved at det hadde foreligget en selvstendig skriftlig forklaring fra kassereren – for eksempel tilsvarende den som foreligger fra kunden. Ut fra det som fremkommer av redegjørelsen til Lillevik Bank er det imidlertid lite sannsynlig at en slik skriftlig erklæring eller for den saks skyld en umiddelbar, muntlig redegjørelse fra kasserer ville kunne kaste ytterligere lys over hendelsen.

Muligens kunne også en muntlig redegjørelse fra kunden med mulighet til å stille ham direkte spørsmål – eventuelt i tillegg å sammenholde disse med kasserers forklaring – bidratt til at man lettere kunne danne seg et bilde av hva som ble sagt mellom kasserer og kunde, hva som eventuelt kunne være bakgrunn for kundens handlinger, om han hadde grunner til å ønske at kasserer oppfattet oppdraget feil og så videre.

Videre er det tenkelig at det ved muntlig forklaring med mulighet for utspørring osv, ville kunne fremkomme opplysninger generelt om kasserens erfaring og evne til å oppfatte beskjeder i en lett stresset hverdag, om det spesielt var omstendigheter den aktuelle dag som kunne ha påvirket kasserers evne til å behandle kompliserte oppgaver og så videre.

Ingen av de tvistende bankene har imidlertid påberopt slike omstendigheter eller antydning at det kunne vært frembrakt opplysninger ved bevisumiddelbarhet som kunne hatt noe å si for vurdering av hvilket faktum man skulle legge til grunn i saken. Det er således få tegn som tyder på at man ved slik vitneføring ville hatt mulighet for å danne seg et bedre bilde av det som mest sannsynlig hadde

# Ansvarsregulerende utvalg

foregått. Heller ikke har noen av de tvistende banker påstått saken avvist fra utvalget av bevismessige årsaker.

Ansvarsregulerende utvalg ser ut fra ovenstående ikke grunn til å avvise saken.

## **4. Hvilket faktum Ansvarsregulerende utvalg anser som mest sannsynlig**

Utvalget må i sin avgjørelse legge til grunn det faktum som fremstår som mest sannsynlig ut fra de foreliggende opplysninger. Det er enighet mellom partene om at betalingsoppdraget ble innlevert skriftlig og signert ved den forhåndsfylte giroblanketten pålydende kr 94 521,90. Derimot er det uenighet om kunden samtidig ga en muntlig korrigering i form av å be om overføring av kun kr 10 000,-.

Utvalget må ta stilling til om det er sannsynliggjort at kunden faktisk ga en muntlig korrigering som var tilstrekkelig klar slik at banken burde ha oppfattet det korrigerende oppdraget som det faktiske betalingsoppdraget.

Ansvarsregulerende utvalg tar utgangspunkt i at det foreligger et klart skriftlig oppdrag ved den fremlagte og signerte giroen, og at det bør kreves klare holdepunkter for å legge til grunn at oppdraget var et annet enn hva som fulgte av denne. Ut fra alminnelige bevisbyrde- eller tvilsrisikobetraktninger som tilsier at det er den part som hevder at et muntlig utsagn har endret det skriftlige, er det kunden som normalt måtte ha sannsynliggjort at slik muntlig endring fant sted. Dette sammenholdt med de foreliggende opplysninger for øvrig, innebærer at utvalget finner at det ikke kan legges avgjørende vekt på kundens redegjørelse om saksforholdet.

Ut fra de foreliggende opplysninger finner utvalget videre at det er betydelig tvil forbundet med om korreksjonen – dersom den ble gitt fra betaler – ble formidlet til kassereren på en tilstrekkelig klar måte til at banken kan sies å ha mottatt det korrigerende oppdraget.

Samlet finner utvalget at det er mest sannsynlig at oppdraget enten ikke ble korrigert overhodet eller at det ikke ble korrigert på en tilstrekkelig klar måte.

Utvalget legger etter dette til grunn at oppdraget gikk ut på overføring av kr 94 521,90.

## **5. Ansvarsregulerende utvalgs vurdering av tilbakeføringsspørsmålet**

Finansavtaleloven § 31 åpner for tilbakeføring av overførte beløp innen tredje virkedag dersom banken ved en feil har overført feil beløp eller til feil konto. Tilbakeføring kan ikke skje dersom godskriften er skjedd i samsvar med oppdrag fra kunden. Mellom banker finnes hjemmel for å tilbakeføre i slike tilfelle ved belastning av konto i annen bank i alminnelig regleverk og i interbanktransaksjoner § 10.

Utvalget legger til grunn at kunden mest sannsynlig enten innleverte giroen uten ”forbehold” og derved ba om at hele beløpet på kr 94 521,90 skulle betales eller ikke formidlet den muntlige korreksjonen av giroen tilstrekkelig klart til at et oppdrag om å betale kr 10.000 kan sies å være mottatt av kassereren. Transaksjonen kan i en slik situasjon ikke reverseres i medhold av finansavtaleloven § 31. Det vises her også til avgjørelse i Ansvarsregulerende utvalg i sak nr 1/1999 der en overføring som ble gjennomført uten dekningskontroll slik at den resulterte i overtrekk, ikke kunne anses som en feil fra bankens side som ga grunnlag for tilbakeføring.

# Ansvarsregulerende utvalg

## **6. Utvalgets konklusjon**

Ansvarsregulerende mener ut fra ovenstående at Lillevik Bank ikke hadde rett til å tilbakeføre beløpet slik det ble gjort i saken.

Storevik Sparebank gis medhold i klagen.

Utvalgets avgjørelse er enstemmig