



UPPSALA  
UNIVERSITET

# Trender og prinsipp saker om betalingssvindel i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Marianne M. Rødvei Aagaard

Docent i civilrätt

19 april 2024



# Agenda

- Allmänna reklamationsnämndens kompetanseområde.
- Kort om svensk BankID og andre e-legitimasjoner
- Vanlige svindelmodus i Sverige i dag.
- Prinsippsaker og aktuelle trender i ARN-beslutninger.



# ARN's kompetanseområde og litt statistikk

- Forbrukertvister etter klage fra forbrukeren fordelt på 12 ulike områder, hvorav et er bank.
- For første halvår 2023 fikk kunden (helt eller delvis) rett i 8 % av sakene i området «bank» som helhet (<https://www.arn.se/om-arn/statistik/>).
- Ulike spørsmål som behandles, men den største enkeltstående sakstypen er knyttet til krav om tilbakeføring av penger etter svindel.
- Litt fler detaljer kan man få ved å kontakte ARN direkte:
  - For hele 2023 ble 1189 saker om ikke godkjente transaksjoner behandlet, kunden fikk helt eller delvis medhold i 89 av dem, altså i 7,49% av sakene
  - Drøyt 100 saker om rett til konto med grunnleggende funksjoner i 2023, helt eller delvis medhold i fem av dem, altså 5 %.



# Kort om svensk BankID og andre e-legitimasjoner

- BankID (Finansiell ID-teknik AB) er den dominerende tilbyderen av e-legitimasjon i Sverige.
  - BankID har 8,4 millioner unike brukere og 99,3% av alle mellom 18 og 65 år har minst et BankID.
  - Over 7000 tilknyttede tjenesteleverandører (herunder banker, myndigheter og «alle andre»).
- Tre varianter av BankID som alle møter kravene til en avansert elektronisk underskrift og til sterk kundeautentisering.
  - Mobilt BankID (på mobil eller ipad) er mest utbredt, men mye praksis bygger på løsninger med kodebrikke.
- Freja eID finnes også och oppfyller de samme formelle kravene, men er ikke like utbredt ettersom de fleste banker bare aksepterer BankID.



# Kort om svensk BankID og andre e-legitimasjoner forts.

14:00

Avbryt **UNDERSKRIFT**

Marianne Mathilde  
Rødvei Aagaard

Jag skriver under hos  
**Danske Bank Sweden**

Inloggning Hembanken

Med min elektroniska signatur bekräftar jag att jag vill logga in i Hembanken.

VARNING - Banken kommer aldrig ringa upp dig och be dig logga in i Hembanken.

HAR DU BLIVIT UPFRINGD ELLER SJÄLV RINGT UPP EFTER UPPMANING?

Varning för bedragare som kontaktar kunder via telefon, sms eller mejl. Lämna inte ifrån dig koder från din kodbox och Klicka inte på länkar om du inte är helt säker på avsändaren. Ladda inte heller ner program för att dela din dator/mobila skärm på uppmaning.

Skriv under med säkerhetskod

14:02

Mobilbank

Avbryt **IDENTIFIERING**

Marianne Mathilde  
Rødvei Aagaard

Jag identifierar mig hos  
**Danske Bank Sweden**

Min avsikt:  
Inloggning Mobilbanken.

VARNING-Banken kommer aldrig kontakta dig och be dig logga in i Mobilbanken.

Varning för bedragare som kontaktar kunder via telefon, sms, chatt eller mejl. Lämna inte ifrån dig koder från din kodbox och klicka inte på länkar om du inte är helt säker på avsändaren. Ladda inte heller ner program för att dela din dator/mobila skärm på uppmaning.

Identifiera med Face ID

14:03

Mobilbank

Avbryt **UNDERSKRIFT**

Marianne Mathilde  
Rødvei Aagaard

Jag skriver under hos  
**Danske Bank Sweden**

Från konto: Brukskonto 13310950786  
Belopp: 1  
Datum: 2023-05-11  
Text på kontoutdrag: Test  
Avgift: 0,00  
Till konto: 6501605970548  
Bank: HANDELSBANKEN  
Text på mottagarens kontoutdrag: Test

Skriv under med säkerhetskod



# Vanlige svindelmodus i Sverige i dag

- Før ble man lurt til å gi *svindleren tilgang* til konto og andre verktøy
  - Svindleren kom inn i nettbanken og overførte selv penger med hjelp av koder som kunden hadde gitt fra seg, eller gjennom å lure kunden til å legitimere seg flere ganger slik at svindleren kom inn i nettbanken og kunne opprette en ny e-legitimasjon som ble lastet ned på svindlerens mobiltelefon.
- Nye krav når man oppretter nytt mobilt BankID har fjernet\* risikoen for at svindleren skal lykkes skaffe seg et BankID i kundens navn.
  - Krav til skanning av bevegelig QR-kode ble omgått av bedragerne med hjelp av fjernstyringsprogram.
  - Nå kreves tilgang til pass eller nasjonalt ID-kort i umiddelbar nærhet til den nye enheten.
- Bevegelige QR-koder gjør at enheten med BankID og enheten man logger inn på må være på samme geografiske sted, hvilket har begrenset svindlerens mulighet for å selv skaffe seg tilgang til kundenes nettbank.



# Vanlige svindelmodus i Sverige i dag forts.

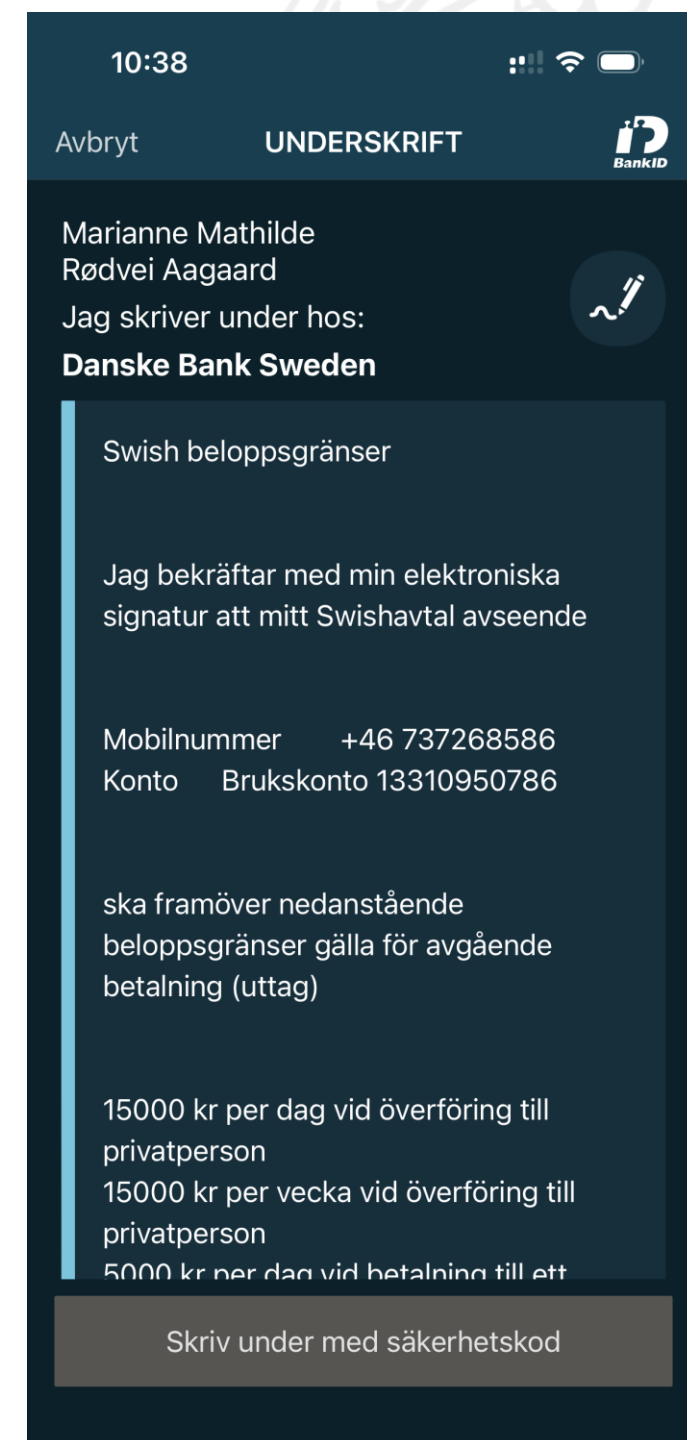
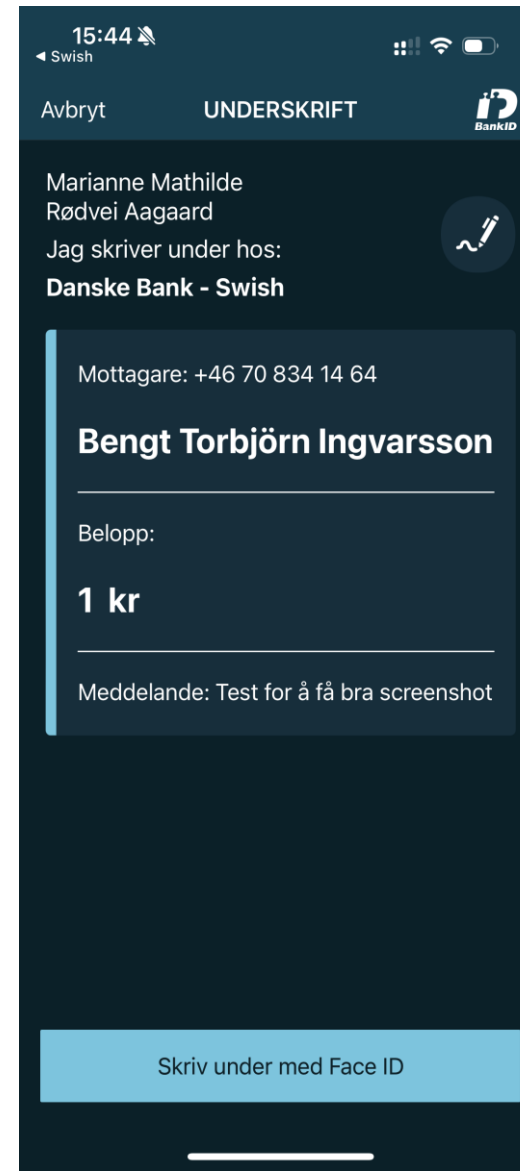
- Nye sikkerhetsfunksjoner gjør at svindlerne endrer modus. Trender akkurat nå er
  - et økt fokus på næringskunder (aksjeselskap med få eiere), og
  - å lure (forbruker)kunden til å gjennomføre/godkjenne betalingen selv.
- 70-90 % av alle betalingssvindler i dag består (angivelig) av at kunden selv godkjenner betalingen.
  - Betalingene gjøres ofte med hjelp av Swish (aka Vipps).
  - Betalingen gjennomføres i realtid og stoppes normalt bare om den (mot formodning) blir flagget som mistenkt hvitvasking eller terrorfinansiering.
  - Mot formodning ettersom det ofte handler små beløp fra kundens egne penger, overført til mottakere med konto i en svensk bank.





# Vanlige svindelmodus i Sverige i dag forts.

- Når kunden lures til å betale selv med Swish fremgår det tydelig *at* man gjennomfører en betaling, *hvilket beløp* man betaler og *til hvem* (navngitt person) betalingen skjer. Deretter godkjennes betalingen med hjelp av mobilt BankID.
- Ofte lures man først til å høye beløpsgrensene (5000-15000 /dag/uke er ellers standard).



# Prinsipp saker og aktuelle trender i ARN 2023

- Grensen mellom godkjente og ikke godkjente transaksjoner ved svindel og ved grov tvang.
- Ikke-autoriserte transaksjoner og grensedragningen grovt uaktsom – særskilt klandervärt (sml. forsett).
- Krav om renter på tilbakeføringskravet
- Rett til konto med grunnleggende funksjoner



# Godkjent – ikke godkjent: Svindel

- Betaltjänstlagens regler om tapsfordeling gjelder bare ved ikke-godkjente transaksjoner, ikke når kunden selv har godkjent betalingen.
- ARN har tidligere sagt at «en transaksjon inte ska anses vara obehörig i fall där kontohavaren själv har godkänt den (dvs. rent faktiskt har utfört exempelvis en signering)»
  - Dette gjelder «... oavsett om kontohavaren har lurats att utföra godkännandet eller har en felaktig uppfattning om vad transaksjonen innebär eller vad en eventuell motprestation ska innehålla, eller vad hen över huvud taget gör när hen använder sitt betalningsinstrument.»
- Derfor er, angivelig, 70-90 % av svindelofrene i dag helt uten beskyttelse fra regelverket.



# Godkjent – ikke godkjent: Grov tvang/ran

- Men, denne holdningen forutsetter at kunden har godkjent transaksjonen på en måte som kan oppfylle grunnleggende krav for et samtykke.
- Har kunden blitt truet på livet med pistol og på den måten blitt tvunget til å godkjenne transaksjonen, foreligger det ikke samtykke. (ARN sak nr. 2022-13993, avgjort 13 desember 2023).
- ARN virker å bygge på et EU-rettslig samtykkekrav som i hvert fall må inkludere en *handlingsvilje*, selv om det ikke virker stilles krav til en rettshandlingsvilje eller en rettsfølgevilje.
- Det er altså ikke nasjonale regler om ugyldighet p.g.a. grov tvang (avtaleloven § 28) som utgjør rettsgrunnlaget for avgjørelsen.



# Ikke godkjente transaksjoner i HD

- Grensen grov uaktsomhet og «særskild klandervärt» (sml. forsett) er, og har lenge vært, et sentralt tvistetema i praksis.
  - Forskjellen på å få tilbake alt utenom 12 000 kr, eller ingenting.
- Terskelen for «særskilt klandervärt» ble omdefinert og tydelig høyere etter Högsta domstolens dom i NJA 2022 s. 522.
  - Kunden hadde blitt lurt til å dele koder slik at svindleren kom i nettbanken og fikk opprettet et mobilt BankID i kundens navn, på sin egen enhet. Deretter hadde svindleren gjennomført transaksjonene.
- Kunden skal ha vært likegyldig til risikoen for svindel.
  - Bevisst om risikoen for svindel, men gir fra seg informasjon/kontroll likevel.
  - Bevisst om at man snakker med noen som ikke har rett å ta del av informasjonen i kombinasjon med grunn til å mistenke risiko for bedragerier.



# Ikke godkjente transaksjoner i ARN

- Etter dommen har ARN behandlet et stort antall saker på tema tapsfordeling og skyldgrad, først ut var «de nio novemberavgörandena» i 2022, som i hovedsak gjaldt bruk av kodebrikker, der koder ble gitt ut til svindleren uten at kunden kunne se eller vite hva kodene faktisk ble brukt til.
- Nemnden dro en grense mellom bevisst uaktsomhet og ubevisst uaktsomhet.
  - Tror man at man snakker med banken er man oftest ubevisst uaktsom og dermed ikke særlig klanderverdig, mens man normalt er bevisst uaktsom og dermed særlig klanderverdig om man tror seg snakke med andre enn bankens ansatte.
  - Har man spesielt dårlige forutsetninger for å forstå risikoen man utsettes for, kan også bevist uaktsomhet kategoriseres som grovt uaktsomt.



# Ikke godkjente transaksjoner i ARN forts.

- Senere avgjørelser fyller på med flere typesituasjoner, særlig når det gjelder bruk av mobilt BankID der det oftest gis tydelig informasjon om *hva* som blir godkjent.
- ARN kommer oftest frem til at man ikke kan ha for høye forventninger på kundens evne til å avsløre «svakheter i historien» og at det ikke generelt kan antas at kunden faktisk har lest advarsler som framgår av app'en.
  - Kunden har derfor som oftest ikke handlet særlig klanderverdig.
- Samtidig anser ARN oftest at det er grovt uaktsomt at man ikke legger merke til, og forholder seg til, advarsel som dukker opp i appen og stiller spørsmål ved legitimiteten av de handlinger som svindleren ber en om å foreta.
  - På dette temaet tar forbrukerrepresentantene dissens. De mener det ikke generelt kan forventes at en forbruker leser slike advarsler.



# Retten til forsinkelsesrente

- 13 desember 2023 kom ARN med en prinsippavgjørelse om rett til forsinkelsesrente på tilbakeføringskravet. (Sak nr. 2023-04491)
- Retten til tilbakeføring er et ordinært pengekrav, og på pengekrav kan man også etter svensk rett få forsinkelsesrenter.
  - Forsinkelsesrenter løper fra forfallsdagen om denne er bestemt i forvei, i andre situasjoner løper forsinkelsesrente fra 30 dager etter påkrav under forutsetning at det i påkravet er angitt at manglende betaling innebærer at forsinkelsesrente kommer til å påløpe.
- ARN anser at tilbakeføringskravets forfallstid er bestemt på forhånd gjennom at tilbakeføring etter betaltjänstlagen skal skje innen utgangen av påfølgende bankdag etter kunnskap om transaksjonen, bortsett fra i de situasjoner hvor det er grunn til å mistenke svindel eller at transaksjonen er godkjent.





# Rett til konto med grunnleggende funksjoner

- Sakene om rett til konto m.m. handler nesten utelukkende om situasjoner der kunden har sviktet i å gi banken informasjon om hvor penger kommer fra, hvilket gjør at banken med henvisning til hvitvaskingsreglene har valgt å avslutte kundeforholdet.
  - Om kunden i ettertid har besvart bankens spørsmål og det er uklart hva banken mener mangler av informasjon, anbefaler ARN banken å gjøre ny bedømming.
  - ARN vil/kan ikke selv avgjøre spørsmålet om rett til konto ettersom nemnden ikke har full informasjon om kundeforholdet, bare om det som fremgår av tvisten.
- ARN prøver bare retten til konto med grunnleggende funksjoner. BankID anses *ikke* være en slik grunnleggende funksjon som omfattes av kontraheringsplikten.



# Trender og prinsipp saker om betalingssvindel i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Marianne M. Rødvei Aagaard

Docent i civilrätt

19 april 2024

