

ID-SVINDEL

En håndbok for deg som har eller kjenner en som har blitt utsatt for ID-svindel



ID - juristen

Til deg som leser denne brosjyren

ID-juristen er et rettshjelpsprosjekt, som gir gratis rettshjelp til personer som er utsatt for ID- svindel eller har utfordringer med tilgang til elektronisk ID.

ID-juristen drives i samarbeid mellom Gatejuristen Oslo v. Kirkens Bymisjon, Juridisk rådgivning for kvinner (JURK), Jussbuss og Universitetet i Oslo.¹ ID-juristen er opprettet som en del av forskningsprosjektet Samfunnssikkerhet og digitale identiteter (SODI) ved Universitetet i Oslo.

Denne brosjyren er ment som et hjelpemiddel til personer som har blitt utsatt for ID-svindel. Det kan for eksempel være tilfellet der noen har tatt opp gjeld i ditt navn, eller stjålet penger ut av kontoen din. Brosjyren gir både juridiske og praktiske råd om hva du bør gjøre hvis du er utsatt for ID-svindel, og hvilke rettigheter du har som svindeloffer.

Det er en del ting som er viktig å gjøre med en gang du oppdager at du er utsatt for ID-svindel. Derfor har vi inntatt en «sjekkliste» i kapittel 1 som viser de stegene vi anbefaler at du gjør umiddelbart etter at du oppdager svindelen.² Vi har også lagt inn eksempler på ulike brevmalere som kan være nyttige (kapittel 9), og gitt en kort oversikt over inndrivelsesprosessen og hva du kan gjøre på ulike stadier av denne (kapittel 8).

Når du kontakter ID-juristen gjør vi en vurdering av om du kan kreve tilbake svindelbeløp, og/eller bestride ansvar for tap oppstått som følge av svindelen. Vi gir råd og veiledning, og kan representere deg overfor motparter i Finansklagenemnda og Forlikrådet. Ikke nøl med å kontakte ID-juristen og be om hjelp dersom du er utsatt for svindel!

Oslo, desember 2022

ID-juristen

¹ Kontakt de enkelte rettshjelptiltakene for mer informasjon. For kontaktinformasjon, se kapittel 10.

² Listen ligger også på <https://www.id-juristen.no/sjekkliste/>.

Innhold

1. INFORMASJON TIL PERSONER UTSATT FOR ID-SVINDEL	5
2. HVA ER ID-SVINDEL?	7
2.1 ID-svindel.....	7
3. ANSVAR ETTER AVTALEN.....	7
3.1 Innledning	7
3.2 Du er ikke bundet av avtaler inngått av andre i ditt navn (falsk)	8
3.3 Avtaler du selv har inngått kan være ugyldige.....	8
3.3.1 Innledning.....	8
3.3.2 Noen tvinger deg til å inngå avtale med dem.....	9
3.3.3 Noen tvinger deg til å inngå avtale med andre	9
3.3.4 Noen lurer deg til å inngå avtale med dem eller andre (svik)	10
3.3.5 Urimelige avtaler.....	10
4. ERSTATNING	11
4.1 Innledning	11
5. ERSTATNING – TAP VED MISBRUK AV ELEKTRONISK SIGNATUR.....	11
5.1 Innledning	11
5.2 Utgangspunktet: Erstatningsvurdering.....	12
5.3 Loven kan begrense erstatningsansvaret.....	12
5.4 Erstatningsgrense 1: Bankens ansvar kan begrenses med kr 450 hvis du burde oppdaget misbruket	13
5.5 Erstatningsgrense 2: Bankens ansvar kan begrenses med inntil kr 12.000 hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine.....	13
5.5.1 Pliktene dine etter loven	13
5.5.2 Hva er «grovt uaktsomhet»?	15
5.6 Erstatningsgrense 3: Bankens ansvar kan bortfalle (du kan måtte bære hele tapet) hvis du «forsettlig» har brutt pliktene dine	16
5.6.1 Innledning.....	16
5.6.2 Hva er «forsett»?	16
5.7 Lemping av ansvar	17
6. TAP VED IKKE GODKJENTE BETALINGSTRANSAKSJONER	17
6.1 Innledning	17
6.2 Utgangspunktet: Banken er ansvarlig for tapet.....	18
6.3 Erstatningsgrense 1: Bankens ansvar kan begrenses med kr 450 hvis du burde oppdaget misbruket	19
6.4 Erstatningsgrense 2: Bankens ansvar kan begrenses med inntil kr 12.000 hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine	19
6.4.1 Pliktene dine etter loven	19
6.4.2 Hva er «grovt uaktsomhet»?	21

6.4.3 Hvis betalingstransaksjonen har skjedd uten bruk av BankID eller bankkort.....	23
6.5 Erstatningsgrense 3: Bankens ansvar kan bortfalle (du kan måtte bære hele tapet) hvis du «forsettlig» har brutt pliktene dine	23
6.5.1 Utgangspunkt.....	23
6.5.2 Hva er «forsett»?	23
6.7 Lemping av ansvar	24
7. BANKENES TILBAKEBETALINGSPLIKT VED UAUTHORISERTE BETALINGSTRANSAKSJONER	24
7.1 Hvis noen har overført penger ut av konto – krev tilbakeføring fra banken!	24
7.2 Gi beskjed til banken om at du krever pengene tilbake!	24
7.3 Bankenes «reklamasjonsskjemaer»	25
7.4 Ett unntak: Banken kan bringe saken inn for nemnd eller domstol	25
7.5 Bankene har tidligere brutt tilbakeføringsplikten	26
8. INNDRIVELSESPROSESSEN	26
8.1 Innledning	26
8.2 Du mottar regning fra en kredittyter	26
8.3 Du mottar regning eller purring fra inkassoselskap	27
8.4 Du mottar brev fra Namsfogden.....	27
8.5 Du mottar brev fra forliksrådet	28
9. NYTTIGE MALER	28
9.1 Forespørsel om berostillelse av krav som følge av svindel	28
9.2 Forslag til forespørsel om frafall av krav som følge av ID-svindel.....	30
9.3 Forslag til vedlegg til reklamasjonsskjema (tilbakeføringskrav)	31
10. NYTTIGE TELEFONNUMRE	32
.....	33

1. INFORMASJON TIL PERSONER UTSATT FOR ID-SVINDEL

Hvis du mistenker at noen har svindlet deg, for eksempel ved at de har tatt opp lån, overført penger fra kontoen din, opprettet kredittkort eller kjøpt varer i ditt navn, er det viktig at du følger listen under så raskt som mulig. Dette er både for å kartlegge omfanget av svindelen og for å hindre at ny svindel kan skje.

Du kan begynne å gjøre disse tingene selv, men ikke nøl med å kontakte ID-juristen hvis du mistenker at du er utsatt for svindel!

I utgangspunktet er du ikke bundet av avtaler (f.eks. låneavtaler, kredittkortavtaler eller kjøpsavtaler) inngått av svindler i ditt navn. Du kan imidlertid bli erstatningsansvarlig overfor banker og andre kreditorer hvis du ikke har vært så forsiktig som du burde for å forhindre eller begrense svindelen. Det er derfor veldig viktig at du foretar deg disse stegene med en gang du mistenker svindel:

1. Varsle bankene om at du har blitt svindlet

Kontakt bankene umiddelbart hvis du mistenker at du er utsatt for svindel. Be bankene om å stanse alle nylige overføringer. Steng umiddelbart kontoer det er svindlet penger fra, og be om skriftlig bekreftelse på at kontoene er stengt. Hvilke banker du skal kontakte, kan du finne ut ved å se i gjeldsregistrene (se punkt 6).

2. Endre alle passord og sperr BankID og/eller kredittkortet ditt

Ta kontakt med banken som har utstedt din BankID-brikke eller ditt kredittkort. Informer om at du er utsatt for svindel, og at du derfor vil sperre din BankID og/eller bankkort.

Dette er veldig viktig! Hvis du ikke gjør dette kan du risikere at svindler tar opp flere lån i ditt navn. Ved å logge deg inn med BankID på nettsiden www.bankid.no, kan du få oversikt over hvor mange BankID-er som er utstedt i ditt navn, og hvilke banker som har utstedt dem.

3. Anmeld forholdet til politiet

Du anmelder ID-svindel ved å møte opp fysisk på en politistasjon. Du finner nærmeste politistasjon på politiets nettsider www.politiet.no. Hvis du har en mistanke om hvem svindler er, eller hvordan svindelen har skjedd, er det viktig å fortelle dette til politiet. Be politiet om en skriftlig bekreftelse på at du har anmeldt forholdet.

4. Sjekk om du er forsikret mot ID-svindel

Ta kontakt med ditt forsikringsselskap for å høre om din forsikring dekker ID-svindel. Det er mange som er forsikret mot ID-svindel uten at de vet det, f.eks. gjennom innboforsikring. En slik forsikring vil kunne dekke både praktisk opprydding etter svindelen, og gi tilgang til juridisk bistand.

5. Registrer kredittsperrer

Frivillig kredittsperre innebærer at kredittyttere (f.eks. banker) ikke kan kredittvurdere deg. Da kan de heller ikke gi kreditt, som for eksempel et lån eller et kredittkort, i ditt navn. Kredittsperre gir deg derfor en beskyttelse mot videre ID-svindel.

Du må registrere kredittsperre hos alle disse fire selskapene: Dun & Bradstreet, Evry, Creditsafe og Experian. Ta kontakt med selskapene via deres nettsider for å opprette kredittsperre.

6. Sjekk gjeldsregisteret

Gjeldsregistrene gir deg oversikt over alle usikrede lån som står i ditt navn. Dette vil vise hvor omfattende svindelen er. Det er i dag to gjeldsregistre: www.gjeldsregisteret.com og www.norsk gjeld.no. Vi anbefaler at du sjekker begge sidene.

Vi understreker at registrene kun gir oversikt over usikrede lån, og ikke en uttømmende liste over all kreditt som kan være stiftet i ditt navn.

7. Be bankene om informasjon

For å få oversikt over svindelen, er det viktig å spørre bankene hvordan lånene ble tatt opp. Her er et forslag til noen spørsmål du bør stille bankene:

- Når og hvordan er gjelden blitt stiftet? Er det inngått en låneavtale i ditt navn, eller er det opprettet kredittkort som deretter har blitt brukt av svindler? Er det brukt BankID, og er det oppgitt passord til BankID? Når ble gjelden stiftet? Be om å få tilsendt lånesøknaden.
- Hvilken IP-adresse er brukt til å stifte kreditten? Banken som har utstedt din BankID må kontakte Vipps, som kan lagre informasjon om IP-adressen. Politiet vil senere kunne hente ut informasjonen fra Vipps.
- Til hvilken konto er lånene blitt utbetalt? Har svindler opprettet en konto i banken i ditt navn, for så å overføre pengene til seg selv, eller har banken overført lånebeløpet direkte til svindlers konto? Eksisterer det et gjeldsbrev?
- Hvem forvalter gjelden nå? Er betalingskrav videresendt til et inkassofirma, Namsmannen eller Forliksrådet? Er det besluttet utleggstrekk? Finnes det noen forliksrådsdommer i saken?

8. Følg nøye med på at posten kommer som normalt

Hvis du mistenker at noen har endret postadressen din, bør du umiddelbart ta kontakt med Posten for å endre den tilbake. Du kan også sperre deg mot at noen endrer adressen din på nettet (igjen).

Dette gjøres ved å ringe Posten, som sender et skjema du leverer på postkontoret. Fremtidig omadressering av post må da meldes ved å fysisk møte opp på et postkontor for legitimering.

Hvis ID-svindleren har misbrukt din BankID eller ditt bankkort til å kjøpe ting på kreditt, eller ta opp lån i ditt navn, vil banken eller kreditttakeren tro at det er du som har gjort det.

Banken eller kreditttakeren vil først henvende seg til deg ved å sende deg en faktura for tilbakebetaling av kreditten. Hvis ikke dette fører til noen respons fra deg, vil saken overføres til inkasso og deretter tvangsinndrives.

Det kreditttaker gjør for å få tilbake pengene sine kalles for «inndrivelsesprosessen». I kapittel 8 har vi laget noen korte forklaringer av de ulike stegene og aktørene i inndrivelsesprosessen, og hva du bør gjøre underveis for å unngå at svindelkravet tvangsinndrives.

2. HVA ER ID-SVINDEL?

2.1 ID-svindel

Med ID-svindel mener vi handlinger der noens digitale identitet blir utnyttet for å begå økonomisk kriminalitet. Vanligvis skjer ID-svindel ved at svindler misbruker BankID-brikke, BankID på mobil, bankkort eller andre digitale personopplysninger til å:

- ta opp lån i en annens navn
- bestille og bruke kredittkort i en annens navn
- kjøpe varer eller tjenester i en annens navn
- overføre penger fra andres konto til sin egen

Hvis du mistenker at noen har svindlet deg, er det viktig at du skaffer deg oversikt over svindelomfanget og forhindrer ytterligere svindel. Les mer om hva du bør gjøre i kapittel 1, eller på <https://www.id-juristen.no/sjekkliste/>.

3. ANSVAR ETTER AVTALEN

3.1 Innledning

Dette kapitlet handler om reglene som gjelder der en avtale er inngått uten ditt samtykke. Det omfatter avtaler andre har inngått uten din tillatelse, og avtaler du har

blitt presset eller lurt til å inngå. Med avtale menes f.eks. låneavtale, kredittkortavtale eller kjøpsavtale.

Når noen har inngått en avtale i ditt navn uten din tillatelse, kan det også oppstå spørsmål om hvem som skal bære tapet som har oppstått (erstatning). Du kan lese mer om dette i kapittel 4 til 6.

I dette kapittelet skriver vi om hvilke regler som gjelder ved ulike måter svindelavtalen har blitt inngått på.

3.2 Du er ikke bundet av avtaler inngått av andre i ditt navn (falsk)

Hovedregelen er at man kun kan inngå avtaler i eget navn. Det vil si at ingen kan inngå en avtale på dine vegne, med mindre du har sagt at det er greit. Hvis du gir andre lov til å inngå avtale på vegne av deg, kalles dette å gi en «fullmakt». Den som har fått fullmakt («fullmektigen») kan da inngå avtale på dine vegne, men bare innenfor fullmaktens grenser. En fullmektig kan for eksempel ikke kjøpe en pære for tjue kroner hvis du kun har gitt fullmakt til å kjøpe et eple for ti kroner.

Hvis noen andre har inngått en avtale i ditt navn uten at du har sagt at det er greit – for eksempel en låneavtale med en bank, eller en kjøpsavtale med en selger – er du i utgangspunktet *ikke* bundet av avtalen.

Slike avtaler er inngått ved *falsk*, og er *ugyldige*. Du vil dermed ikke være forpliktet etter avtalen til å for eksempel betale tilbake lånebeløpet, eller betale kjøpesummen for varen. Dette gjelder selv om banken eller selgeren ikke visste at det var svindler som inngikk avtalen i ditt navn.

Det som skjer når noen har inngått avtale i ditt navn, er at kreditor krever penger fra deg fordi de tror at det er du som har inngått avtalen. Det er derfor viktig at du sier fra til kreditor med engang at det ikke er du som har inngått avtalen! Du bør også politianmelde forholdet. Dette kan få stor betydning i møte med kreditor.

3.3 Avtaler du selv har inngått kan være ugyldige

3.3.1 Innledning

Hvis du har inngått en avtale selv, for eksempel ved at du selv har signert en låneavtale med banken, er du i utgangspunktet bundet av avtalen. Hovedregelen da er at du må oppfylle pliktene dine etter avtalen, som for eksempel å tilbakebetale lånet med påløpte renter.

Hvis noen har fått deg til å inngå avtalen mot din vilje, eller lurt deg til å inngå avtalen, vil avtalen imidlertid kunne være ugyldig. Hvis avtalen er ugyldig, betyr det at pliktene etter avtalen faller bort.

3.3.2 Noen tvinger deg til å inngå avtale med dem

Avtaleloven har regler om hva som skjer med avtaler som er inngått med noen som er tvunget til å inngå avtalen. Loven skiller mellom avtaler som er inngått under det den kaller «grov tvang», og «annen tvang». Det som avgjør om tvangen har vært «grov» eller ikke, er hvor alvorlig tvangen har vært (se under).

For at reglene om tvang skal gjelde, må du ha inngått avtalen *fordi* du ble truet til det, det må være såkalt «årsakssammenheng» mellom tvangen og avtaleinngåelsen

Grov tvang

Hvis noen ved bruk av vold eller trusler som gir deg grunn til å frykte for livet eller helsen din, tvinger deg til å inngå en avtale, er avtalen ugyldig.³ Hvis en bankansatt for eksempel sier at hun vil brette armen din hvis du ikke inngår en avtale om lån med banken, vil låneavtalen være ugyldig.

Ikke all voldsutøvelse eller trusler fører til at avtalen er ugyldig. Volden eller truslene må være ganske alvorlige. Et eksempel på alvorlige trusler kan være dersom noen truer deg til å inngå en avtale ved å si at de vil slå deg hardt i ansiktet eller drepe deg hvis du nekter.

Annen tvang

Også der noen har brukt mindre alvorlig tvang for å få deg til å inngå en avtale, vil den være ugyldig.⁴ Slik «annen tvang» kan for eksempel bestå av at noen truer deg til å inngå en avtale med dem ved å si at de vil ødelegge en lampe du eier, eller spre skadelige rykter om deg, hvis du nekter.

3.3.3 Noen tvinger deg til å inngå avtale med andre

Også der noen har tvunget deg til å inngå avtale med *noen andre*, er avtalen ugyldig. Dette er for eksempel tilfelle der en bekjent eller et familiemedlem truer deg til å inngå en låneavtale med en bank ved å si at de vil brette armen din hvis du nekter. Avtalen mellom deg og banken vil da i utgangspunktet være ugyldig.⁵

For at en avtale som er inngått på grunn av vold eller trusler fra en annen enn den avtalen er inngått med skal bli ugyldig, må du si fra til avtaleparten så fort som mulig! Det er nemlig et krav etter loven at du må si fra om at du ble tvunget til å inngå avtalen *uten ugrunnet opphold* etter at tvangen er forbi. Hvis noen har truet deg til å

³ Avtaleloven § 28 første ledd.

⁴ Avtaleloven § 29.

⁵ Avtaleloven § 28 andre ledd.

inngå en låneavtale, må du altså kontakte banken *med en gang* du får mulighet og si fra om at du ble tvunget.

Hvis avtalen er inngått på grunn av «grov» tvang, og du sier fra til avtaleparten uten ugrunnet opphold, er avtalen ugyldig. Dette gjelder selv om banken ikke hadde noen anelse om at du inngikk låneavtalen fordi du ble tvunget til det.

Hvis avtalen derimot er inngått på grunn av «annen» – mindre alvorlig – tvang, blir den først ugyldig hvis den du inngikk avtale med *burde forstått* at du kun inngikk avtalen fordi du ble tvunget til det.⁶ Hvis det var tegn som tydet på at du ble tvunget, vil avtalen være ugyldig. Dette kan for eksempel være tilfelle der du har snakket med banken før låneavtalen ble inngått, og du virket redd eller utilpass, eller den som tvang deg brøt inn i samtalen på en måte som gjorde at banken burde skjønne at du ble utsatt for tvang.

3.3.4 Noen lurer deg til å inngå avtale med dem eller andre (svik)

Hvis noen lurer deg til å inngå en avtale, eller du blir villedet om innholdet av avtalen, er avtalen ikke bindende for deg.

Det samme gjelder hvis noen lurer deg til å inngå en avtale med *noen andre*.⁷ I slike tilfeller blir avtalen imidlertid kun ugyldig dersom den du har inngått avtale med *visste eller burde visst* om at du ble lurt til å inngå avtalen. Hvis svindler for eksempel lurer deg til å bekrefte det du tror er en overføring med BankID på mobil, og så viser det seg at det du bekreftet var kjøp av en jakke, kan avtalen bli ugyldig dersom selgeren burde forstått at du ble lurt til å bekrefte kjøpet.

Det vil imidlertid ofte kunne være vanskelig for selger å forstå dette, og denne regelen leder derfor ikke så ofte til ugyldighet.

3.3.5 Urimelige avtaler

Selv om avtalen ikke er inngått på grunn av tvang eller svik, kan den likevel bli ugyldig fordi det vil være *urimelig* å gjøre den gjeldende.⁸

Om avtalen er urimelig avgjøres ut fra en bred vurdering av om det vil være rimelig å holde deg til avtalen. Momenter i vurderingen er innholdet i avtalen (pliktene dine), forholdet mellom partene (f.eks. forbruker/profesjonell), forholdene ved avtaleinngåelsen (f.eks. at du er lurt til å inngå avtalen) og andre konkrete omstendigheter som kan være av relevans.

Ved første øyekast kan det virke som at regelen omfatter mange ulike tilfeller. I praksis er det imidlertid en relativt høy terskel for at en avtale anses urimelig.

⁶ Avtaleloven § 29.

⁷ Avtaleloven § 30.

⁸ Avtaleloven § 36.

Hvis avtalen er urimelig, kan den settes helt eller delvis til side. Resultatet av urimelighetsvurderingen kan for eksempel være at du kun trenger å betale halve kjøpesummen etter avtalen, eller at avtalepliktene faller helt bort, slik at du ikke trenger å betale noe som helst.

4. ERSTATNING

4.1 Innledning

Selv om det ikke er tvil om at det er svindler som har inngått låneavtale i ditt navn, kjøpt en ting med din BankID eller betalingskort eller overført penger ut av bankkontoen din, kan det oppstå spørsmål om hvem som skal bære *tapet* som har oppstått. Kapittel 5 og 6 handler om reglene som er bestemmende for ansvarsfordelingen for tapet mellom banken, selger eller tjenesteyter og deg (svindelofferet) – såkalte «erstatningsregler».

Den 1. januar 2023 kom det en ny finansavtalelov (finansavtaleloven av 2020), som gir svindelofre bedre vern enn den gamle finansavtaleloven (finansavtaleloven av 1999). Hvilken lov som kommer til anvendelse i din sak, avhenger av når og hvordan svindelen skjedde. ID-juristen vil vurdere hvilke regler som gjelder i din sak.

I kapittel 5 og 6 skriver vi om reglene som gjelder for ansvarsfordeling etter *den nye finansavtaleloven* – finansavtaleloven av 2020.

I kapittel 5 gjelder erstatningsansvar ved avtaleinngåelse med BankID («elektronisk signatur»).

I kapittel 6 gjelder erstatningsansvar ved svindeloverføringer ut av konto og misbruk av BankID- eller kortinformasjon til å gjennomføre betalinger («betalingstransaksjoner»). I kapittel 7 skriver vi om hvilke plikter banken har når du varslers om svindel-betalingstransaksjoner.

5. ERSTATNING – TAP VED MISBRUK AV ELEKTRONISK SIGNATUR

5.1 Innledning

I dette kapitlet ser vi på ansvarsfordelingen mellom deg (svindelofferet) og banken når svindleren har brukt din BankID («elektronisk signatur») til å signere låneavtale eller kredittavtale i ditt navn uten din tillatelse.

Svindellofferets erstatningsansvar kan ikke overstige de ansvarsgrensene som følger av loven.⁹ Det betyr at hvis svindler bruker din BankID til å signere en låneavtale, så vil du kun bære den delen av tapet (lånebeløpet) som følger av lovens regler.

Erstatningsgrensene i loven er knyttet til hvordan du har tatt hånd om din BankID, og hvordan du har handlet når du har forstått at BankID-informasjon har blitt misbrukt. Hvis du har vært veldig uforsiktig, kan bankens ansvar i visse tilfeller helt eller delvis

⁹ Finansavtaleloven § 3-20 (1).

begrenses. Det vil bety at du må bære hele eller deler av tapet. Det avgjørende er hvordan du og banken har opptrådt i forbindelse med ID-svindelen.

I det videre vil vi se på reglene for ansvarsfordelingen mellom deg og banken. Selv om du skulle kunne holdes ansvarlig for hele eller deler av tapet, gjelder det egne regler om at ansvaret ditt likevel kan reduseres (lemping).

5.2 Utgangspunktet: Erstatningsvurdering

For å bli holdt ansvarlig for et tap, må du først oppfylle de «alminnelige erstatningskravene». Det betyr at det må foreligge et *økonomisk tap*, et *ansvarsgrunnlag* og at det må være *årsakssammenheng* mellom det økonomiske tapet og ansvarsgrunnlaget.

Det *økonomiske tapet* vil f.eks. være lånebeløpet, som er utbetalt til svindler og dermed tapt. *Ansvarsgrunnlaget* vil normalt være uforsiktighet («uaktsomhet»). Hvis du f.eks. har delt BankID-opplysninger med andre, er det en risiko for at du har opptrådt «uaktsomt». Om det er *årsakssammenheng* mellom det økonomiske tapet og ansvarsgrunnlaget er et spørsmål om sammenheng – var det den uforsiktige delingen av BankID-informasjon som ledet til tapet?

Hvis alle disse tre vilkårene er oppfylt, kan du i utgangspunktet holdes ansvarlig for deler av eller hele tapet som har oppstått. Hvis ett av vilkårene *ikke* er oppfylt – du har for eksempel ikke vært uforsiktig med din BankID – kan du *ikke* holdes ansvarlig for noen del av tapet.

5.3 Loven kan begrense erstatningsansvaret

Selv om erstatningsvilkårene er oppfylt, og du kan holdes ansvarlig for tap, er dette kun *utgangspunktet* for vurderingen! Grensene for *hvor mye* av tapet du kan holdes ansvarlig for avgjøres av loven.

Lovens grenser er bygget opp slik at jo mer uforsiktig du har vært, desto mer ansvar kan du bli pålagt. Hvis du bare har vært litt uforsiktig, skal ikke bankens ansvar reduseres i det hele tatt – da skal du ikke bære noe av tapet.

I det videre vil vi se på lovens erstatningsgrenser, og hva som skal til for at du kan holdes ansvarlig for de ulike ansvars grensene.

5.4 Erstatningsgrense 1: Bankens ansvar kan begrenses med kr 450 hvis du burde oppdaget misbruket

Hvis svindler har misbrukt din BankID til å signere en avtale, kan du måtte dekke en egenandel på kr 450.¹⁰ Egenandelen skal imidlertid kun belastes deg hvis du kunne ha oppdaget misbruket av BankID på forhånd, eller du har opptrådt «svikaktig».

Ansvarer vil altså kunne bli aktuelt der du burde ha forstått at BankID-informasjonen din var kommet på avveie før misbruket skjedde. Dette kan for eksempel være tilfelle der noen lurer BankID-informasjon fra deg, og du så innser dette og risikoen for svindel, men lar være å gjøre noe med det.

Ansvarer vil også kunne være aktuelt der du forstår at BankID-informasjonen din er kommet på avveie og du opptrår «svikaktig». Dette betyr at du med vilje villeder banken ved å enten holde tilbake viktige opplysninger eller medvirke til svindelen. Det skal svært mye til før en handling anses som svikaktig, og det er banken som må bevise at du eventuelt har handlet på denne måten.

5.5 Erstatningsgrense 2: Bankens ansvar kan begrenses med inntil kr 12.000 hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine

Hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine etter loven, kan du måtte dekke en egenandel på inntil kr 12 000.

I det videre vil vi se på hva som er pliktene dine etter loven, og hva som skal til for at du eventuelt har brutt disse på en «grovt uaktsomt» måte.

5.5.1 Pliktene dine etter loven

For det første plikter du å bruke BankID i tråd med BankID-avtalen.¹¹ Når du bestiller en BankID-brikke eller BankID på mobil, må du signere en avtale der du aksepterer vilkår for bruk. Det er derfor viktig å *lese avtalen nøye*. Her er eksempler på standardutgaver av de sentrale BankID-avtalevilkårene:

BankID-vilkår¹²

BankID-brikken

«BankID-brikken skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden eller Brukeren [deg].»

¹⁰ Finansavtaleloven § 3-20 (2).

¹¹ Finansavtaleloven § 3-19 (1).

¹² Eksemplene er fra FNOs Avtalevilkår for PersonBankID, som brukes av de fleste banker i Norge. NB! Det er ikke sikkert at denne avtalen stemmer med den avtalen du har! Ta kontakt med banken din for riktig avtale.

Vårt eksempel: Hvis du gir brikken til moren din, kan det forstås som at du har *overdratt* brikken til henne. Hvis du legger igjen brikken i huset til en venn, kan det forstås som at du har *overlatt* brikken til vennen din.

Passord

«Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Utsteder [banken] eller husstandsmedlemmer.»

Vårt eksempel: Hvis du skriver ned passordet på en lapp som ligger synlig på stuebordet hjemme, og ektemannen din leser det, kan det forstås som at du har *røpet* passordet til ektemannen din.

Underretning

«Kunden må underrette Utsteder eller Utsteders utpekte [banken eller bankens utpekte medhjelper] **snarest mulig** etter at Kunden eller Brukeren har fått kjennskap til eller mistanke om at BankID og/eller tilhørende passord og personlig kode er kommet bort eller at uvedkommende har fått kjennskap til passord/personlig kode.»

Vårt eksempel: Hvis du blir klar over at noen har tatt opp et lån på kr. 100 000 hos DNB i ditt navn, men likevel venter en uke før du ringer DNB og forteller om svindelen, kan det forstås som at du ikke har underrettet banken **snarest mulig** etter at du fikk kunnskap om svindelen.

For det andre plikter du å ta «alle rimelige forholdsregler» for å beskytte BankID-informasjonene din.¹³ Dette samsvarer med plikten til at du ikke skal overdra eller overlate BankID-informasjon til andre (se vilkårene over).

Rimelige forholdsregler innebærer at du må gjøre det som er praktisk mulig for å beskytte din BankID-informasjon.¹⁴ Hvis du f.eks. har en BankID-brikke, må du ha en viss kontroll på denne, og for eksempel unngå at brikken over lengre tid blir liggende på et sted hvor andre kan få tilgang til den.¹⁵ Du bør unngå å:

- Oppbevare BankID-brikken din åpenlyst og lett tilgjengelig for andre
- Oppgi BankID-passordet ditt til andre
- Følge lenker i SMS eller e-post og taste inn BankID-informasjon i innloggingsportal
- Taste inn BankID-passordet ditt foran ukjente slik at de kan se det

¹³ Finansavtaleloven § 3-19 (1).

¹⁴ HR-2020-2021-A (98).

¹⁵ HR-2020-2021-A (101).

For det tredje plikter du å varsle banken «uten ugrunnet opphold» hvis du oppdager eller mistenker at du har blitt utsatt for ID-svindel. Dette samsvarer med BankID-avtaleplikten din til å underrette banken snarest mulig (se over).

Det er viktig at du sier ifra til banken med en gang du oppdager svindelen. Du må varsle uansett hvordan BankID-informasjonen har kommet på avveie. Plikten gjelder også der du fortsatt har BankID-kodebrikken i din besittelse eller tilgang til BankID på mobil eller BankID-app, men du blir klar over at din BankID har blitt misbrukt. Slikt misbruk kan for eksempel vise seg som at du får et brev i posten fra en bank du ikke kjenner til, eller ser et ukjent lån i selvangivelsen din.

Når du varsler banken din om svindelen, vil eventuelt tap som oppstår etter varslet bæres av banken. Dette gjelder uavhengig av om tapet har oppstått fordi du har vært veldig uforsiktig eller ikke.¹⁶

Eksempler på ting som gjør at du bør varsle banken:

- Du finner ikke BankID-kodebrikken din
- Du får fakturaer fra banker du ikke kjenner til
- Det står gjeld på selvangivelsen din som du ikke kjenner til
- Du får brev fra Namsfogden eller Forliksrådet om krav du ikke kjenner til

Noen banker har egne rutiner for hvordan varsling skal skje. Sjekk nettsiden til den eller de aktuelle bankene, eller ring for å forhøre deg. Det er lurt å varsle skriftlig eller få skriftlig bekreftelse fra banken på at du har varslet dem.

5.5.2 Hva er «grov uaktsomhet»?

Grov uaktsomhet betyr at du må ha brutt en av pliktene dine (se kapittel 5.5.1) på en særlig uforsiktig måte.

For at dette skal være tilfelle, må din handling eller mangel på handling utgjøre et markert avvik fra vanlig forsvarlig handlemåte, og være sterkt klanderverdig. Du må med andre ord være vesentlig mer å klandre enn hvis du bare hadde vært «vanlig» uforsiktig.¹⁷

For å avgjøre om du har vært grovt uaktsom, foretas det en samlet vurdering av en rekke forhold. Forhold som kan spille inn i vurderingen er for eksempel:

- **Misbruk av BankID kan føre til store tap:** Dersom svindler får tilgang til din BankID og passord, kan skaden bli veldig stor. Svindler kan for eksempel ta opp svært store lån i banker og kjøpe varer i nettbutikker for store summer, i tillegg til å få tilgang til flere offentlige nettsider, som NAV, Altinn og Skatteetaten. Jo større skadepotensial en handling eller mangel på handling

¹⁶ Finansavtaleloven § 3-20 (5).

¹⁷ HR-2004-568-A (32).

har, desto mer forsiktig må man være. Det tilsier at man må passe svært godt på sine BankID-opplysninger.

- **Hvordan du oppbevarte din BankID-informasjon:** Det vil ofte spille en rolle hvordan du har oppbevart din BankID-informasjon – har du passet godt på den, eller delt den med andre? Hvis du har vært slepphendt med BankID-informasjonen, kan dette tale til din ulempe.
- **Om din oppførsel er vanlig:** Ligner din handlemåte på en alminnelig og forstandig persons handlemåte er på det aktuelle området? Uforsiktighet («uaktsomhet») vurderes utfra hvordan andre, vanlige personer ville handlet i den samme situasjonen. Jo «vanligere» din handlemåte er, desto mer skal til for å anse deg som uforsiktig.
- **Om du hadde eller burde hatt mistanke til svindleren:** Hadde du konkrete opplysninger om at svindleren f.eks. hadde spilleproblemer eller hadde stjålet penger av deg tidligere? Dette kunne tilsi at risikoen for svindel var større, og at du burde vært mer forsiktig enn ellers.
- **Om det var enkelt å handle annerledes:** Kunne du lett unngått at noen så passordet ditt eller fikk tak i BankID-kodebrikken din? Hvis dette er tilfelle kan det tale til din ulempe dersom svindler likevel fikk tak i BankID-informasjonen.

Andre momenter kan også spille inn i vurderingen, og det må alltid gjøres en konkret vurdering av hver enkelt sak. Hvis du lurer på om du har vært grovt uaktsom, ta kontakt med ID-juristen.

5.6 Erstatningsgrense 3: Bankens ansvar kan bortfalle (du kan måtte bære hele tapet) hvis du «forsettlig» har brutt pliktene dine

5.6.1 Innledning

For at bankens ansvar skal bortfalle, og du skal måtte bære hele tapet, må to vilkår være oppfylte:

1. Du må ha *brutt en eller flere av dine plikter etter loven* (se kapittel 5.5.1).
2. Du må ha brutt plikten(e) *forsettlig*.

5.6.2 Hva er «forsett»?

For at du skal regnes for å ha handlet forsettlig, må du *for det første* bryte en av pliktene dine med hensikt, altså med viten og vilje om at du bryter plikten idet du

handler eller velger å ikke handle.¹⁸ Det er med andre ord ikke tilstrekkelig at du før eller etter handlingen eller unnlåtelsen skjønner at den innebærer et pliktbrudd. Du må ha vært bevisst på at du bryter en av pliktene dine mens du gjør det, og likevel valgt å bryte den.

Hvis situasjonen tilsier at det å for eksempel dele BankID-informasjon med andre ikke *fremstår* som et pliktbrudd, har du ikke brutt plikten din forsettlig. Et eksempel:

Du blir oppringt av en svindler som utgir seg fra å være fra banken din, og lurt til å oppgi BankID-passord og engangskoder. Svindler sier at han trenger BankID-informasjonen din for å avverge et svindelangrep. Du gir svindleren BankID-informasjon, og bryter med det plikten om å ikke røpe kode og passord til noen. Fordi du trodde du snakket med banken, og ikke forstod at det var et pliktbrudd å dele kode og passord med banken når den trengte dette for å avverge svindelforsøk, har du ikke handlet forsettlig.¹⁹

For det andre må du ha forstått at pliktbruddet kunne medføre fare for misbruk av BankID. Du må dermed også bevisst ha tilsidesatt bankens interesser – med andre ord ignorert risikoen for tap – for at du skal ha opptrådt forsettlig.

Det skal altså *svært* mye til for at du «forsettlig» har brutt en eller flere av pliktene dine, og dermed må bære hele tapet selv. Hvis du lurer på om du har vært forsettlig, ta kontakt med ID-juristen.

5.7 Lemping av ansvar

Selv om du må bære deler av tapet fordi du grovt uaktsomt har brutt en eller flere av pliktene dine, kan ansvaret ditt likevel reduseres («lempe») etter en rimelighetsvurdering.²⁰

Spørsmålet er da hvem det er mest rimelig at skal bære tapet – deg eller banken. I denne vurderingen vil flere forhold være av betydning, som for eksempel din økonomiske situasjon, hvordan svindelen ble gjennomført og om banken burde skjønt at BankID ble misbrukt.

Hvis du lurer på om ansvaret ditt kan lempes, ta kontakt med ID-juristen.

6. TAP VED IKKE GODKJENTE BETALINGSTRANSAKSJONER

6.1 Innledning

I dette kapittelet ser vi på ansvarsfordelingen mellom deg (svindelofferet) og banken når svindleren har overført penger ut av kontoen din, eller misbrukt BankID- eller

¹⁸ HR-2022-1752-A (50).

¹⁹ Eksempelet er hentet fra HR-2022-1752-A. I dommen kom Høyesterett til at svindelofferet ikke hadde brutt pliktene med forsett.

²⁰ Finansavtaleloven § 3-21.

kortinformasjonen din til å kjøpe varer eller tjenester. Fellesbetegnelsen på slike svindler er «ikke godkjente betalingstransaksjoner».

Finansavtalelovens *hovedregel* er at banken er ansvarlig for tap som følge av betalingstransaksjoner som ikke er godkjente. Det betyr at hvis svindler bruker din BankID eller ditt bankkort til å overføre penger ut av din konto eller gjennomføre betalinger uten at du har sagt at det er greit, er det i utgangspunktet banken som skal bære tapet.

Loven har imidlertid *unntak* som gjør at bankens ansvar kan reduseres, slik at du vil måtte kunne dekke deler eller hele tapet selv. Om bankens ansvar skal reduseres etter disse unntaksreglene avhenger av hvordan du har tatt hånd om din BankID eller bankkort, og hvordan du har handlet når du har forstått at BankID- eller bankkortinformasjon har blitt misbrukt. Hvis du har vært veldig uforsiktig, kan bankens ansvar i visse tilfeller helt eller delvis begrenses. Det avgjørende er hvordan du og banken har opptrådt i forbindelse med ID-svindelen.

I det videre vil vi se på reglene som er bestemmende for ansvarsfordelingen mellom deg og banken. Selv om du skulle kunne holdes ansvarlig for deler av tapet, er det egne regler om redusering av ansvaret ditt – såkalt lemping. Vi vil også se på reglene om dette.

6.2 Utgangspunktet: Banken er ansvarlig for tapet

Utgangspunktet etter loven er at banken er ansvarlig overfor kunden (svindelofferet) for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon.²¹ Banken plikter altså i utgangspunktet å erstatte tapet du har lidt ved at svindler har brukt din BankID eller ditt bankkort til å overføre penger ut av din konto eller gjennomføre betalinger uten at du har sagt at det er greit.

Bankens ansvar kan imidlertid reduseres. Unntaksreglene som bestemmer om, og hvor mye, bankens ansvar skal reduseres, er bygget opp på samme måte som reglene om erstatning ved misbruk av elektronisk signatur presentert i kapittel 5. Det vil si at jo mer uforsiktig du har vært, desto mer ansvar kan du bli pålagt. Hvis du bare har vært litt uforsiktig, skal ikke bankens ansvar reduseres i det hele tatt – da skal du ikke bære noe av tapet.

I det videre vil vi se på lovens erstatningsgrenser ved ikke godkjente betalingstransaksjoner, og hva som skal til for at du kan holdes ansvarlig etter de ulike ansvars grensene.

²¹ Finansavtaleloven § 4-30 (1).

6.3 Erstatningsgrense 1: Bankens ansvar kan begrenses med kr 450 hvis du burde oppdaget misbruket

Hvis svindler har misbrukt din BankID eller ditt bankkort til å gjennomføre overføring av penger ut av konto eller til kjøpe en vare eller tjeneste, kan du måtte dekke en egenandel på kr 450.²² Egenandelen skal imidlertid kun belastes deg hvis du kunne ha oppdaget misbruket av BankID på forhånd, eller har opptrådt «svikaktig».

Ansvar vil være aktuelt der du burde ha forstått at BankID-informasjonen din var kommet på avveie før misbruket skjedde. Dette kan for eksempel være tilfelle der noen lurer BankID-informasjon fra deg og du innser du risikoen for svindel, men lar være å gjøre noe med det.

Ansvar vil også være aktuelt der du forstår at BankID-informasjonen din er kommet på avveie, men du opptrer «svikaktig» overfor banken. Dette betyr at du enten med vilje villeder banken, holder tilbake viktige opplysninger eller direkte medvirker til svindelen. Det skal *svært mye* til før man har opptrådt svikaktig, og det er banken som må bevise at du eventuelt har handlet på denne måten.

6.4 Erstatningsgrense 2: Bankens ansvar kan begrenses med inntil kr 12.000 hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine

Hvis du «grovt uaktsomt» har brutt pliktene dine etter loven, og svindler har brukt din BankID- eller kortinformasjon til å gjennomføre overføring av penger ut av konto eller kjøpe en vare eller tjeneste, kan du måtte dekke en egenandel på inntil kr 12 000.²³

I det videre vil vi se på hva som er pliktene dine etter loven, og hva som skal til for at du eventuelt har brutt disse på en «grovt uaktsom» måte. I punkt 6.4.3 vil vi kort omtale ansvarsfordelingen der betalingstransaksjonen er gjennomført *uten* bruk av BankID eller bankkort.

6.4.1 Pliktene dine etter loven

For det første plikter du å bruke BankID i tråd med BankID-avtalen.²⁴ Når du bestiller en BankID-brikke eller BankID på mobil, må du signere en avtale der du aksepterer vilkår for bruk. Det er lurt å *lese avtalen nøye*. Her er eksempler på standardutgaver av de sentrale BankID-avtalevilkårene:

²² Finansavtaleloven § 4-30 (2).

²³ Finansavtaleloven § 4-30 (3).

²⁴ Finansavtaleloven § 4-23 (1).

BankID-vilkår²⁵

BankID-brikken

«BankID-brikken skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden eller Brukeren [deg].»

Vårt eksempel: Hvis du gir brikken til moren din, kan det forstås som at du har *overdratt* brikken til henne. Hvis du legger igjen brikken i huset til en venn, kan det forstås som at du har *overlatt* brikken til vennen din.

Passord

«Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Utsteder [banken] eller husstandsmedlemmer.»

Vårt eksempel: Hvis du skriver ned passordet på en lapp som ligger synlig på stuebordet hjemme, og ektemannen din leser det, kan det forstås som at du har *røpet* passordet til ektemannen din.

Underretning

«Kunden må underrette Utsteder eller Utsteders utpekte [banken eller bankens utpekte medhjelper] **snarest mulig** etter at Kunden eller Brukeren har fått kjennskap til eller mistanke om at PersonBankID og/eller tilhørende passord og personlig kode er kommet bort eller at uvedkommende har fått kjennskap til passord/personlig kode.»

Vårt eksempel: Hvis du blir klar over at noen har tatt opp et lån på kr. 100 000 hos DNB i ditt navn, men likevel venter en uke før du ringer DNB og forteller om svindelen, kan det forstås som at du ikke har underrettet banken **snarest mulig** etter at du fikk kunnskap om svindelen.

For det andre plikter du å ta «alle rimelige forholdsregler» for å beskytte BankID-informasjonen din.²⁶ Dette samsvarer med BankID-avtaleplikten din til å ikke overdra eller overlate BankID-informasjon til andre (se boksen over).

Med rimelige forholdsregler skal man forstå det som er praktisk mulig uten at det utgjør en urimelig stor byrde, eller vil gjøre bruken av BankID upraktisk.²⁷ Hvis du f.eks. har BankID-brikke, må du ha en viss kontroll på denne, og for eksempel unngå

²⁵ Eksemplene er fra FNOs Avtalevilkår for PersonBankID, som brukes av de fleste banker i Norge. NB! Det er ikke sikkert at denne avtalen stemmer med den avtalen du har! Ta kontakt med banken din for riktig avtale.

²⁶ Finansavtaleloven § 4-23 (1).

²⁷ HR-2020-2021-A (98).

at brikken over lengre tid blir liggende på et sted som gjør at den kan misbrukes av andre.²⁸ Eksempler på handlinger du ikke bør gjøre:

- Ikke oppbevar BankID-brikken din åpenlyst og lett tilgjengelig for andre
- Ikke oppgi BankID-passordet ditt til andre
- Følge lenker i SMS eller e-post og taste inn BankID-informasjon i innloggingsportal
- Ikke tast inn BankID-passordet ditt foran ukjente slik at de kan se det

For det tredje plikter du å varsle banken «uten ugrunnet opphold» hvis du oppdager eller mistenker at du har blitt utsatt for ID-svindel.²⁹ Dette samsvarer med BankID-avtaleplikten din til å underrette banken snarest mulig (se over).

Det er viktig at du sier ifra til banken med en gang du oppdager svindelen. Du må varsle uansett hvordan BankID-informasjonen har kommet på avveie. Plikten gjelder også der du fortsatt har BankID-kodebrikken i din besittelse eller tilgang til BankID på mobil eller BankID-app, men du blir klar over at din BankID-informasjon har blitt misbrukt, for eksempel ved at du får regninger i posten fra et kjøp du ikke kjenner til, eller oppdager at kontoen din er tømt for penger.

Når du varsler banken din om svindelen, vil eventuelle tap som oppstår etter varslet bæres av banken. Dette gjelder uavhengig av om tapet har oppstått fordi du har vært veldig uforsiktig eller ikke³⁰.

Eksempler på ting som gjør at du bør varsle banken:

- Du finner ikke BankID-kodebrikken din
- Kontoen din er tømt for penger
- Du får fakturaer for kjøp du ikke kjenner til
- Du får brev fra Namsfogden eller Forliksrådet om krav du ikke kjenner til

Noen banker har egne rutiner for hvordan varsling skal skje. Sjekk nettsiden til den eller de aktuelle bankene, eller ring for å forhøre deg. Det er lurt å varsle skriftlig, eller få skriftlig bekreftelse fra banken på at du har varslet. Ikke nøl med å kontakte ID-juristen for å få hjelp til å varsle.

6.4.2 Hva er «grov uaktsomhet»?

Grov uaktsomhet betyr at du må ha brutt en av pliktene som omtalt under kapittel 6.4.1 på en særdeles uforsiktig måte.

²⁸ HR-2020-2021-A (101).

²⁹ Finansavtaleloven § 4-24 (1).

³⁰ Finansavtaleloven § 4-30 (5).

For at dette skal være tilfelle, må din handling eller mangel på handling utgjøre et markert avvik fra vanlig forsvarlig handlemåte, og være sterkt klanderverdig. Du må med andre ord være vesentlig mer å klandre enn hvis du bare hadde vært «vanlig» uforsiktig.³¹

For å avgjøre om du har vært grovt uaktsom, må det foretas en samlet vurdering av en rekke forhold. Forhold som kan spille inn i vurderingen er for eksempel:

- **Misbruk av BankID kan føre til store tap:** Dersom svindler får tilgang til BankID og passord, kan skaden bli veldig stor. En svindler kan ta opp svært store lån i banker og nettbutikker, i tillegg til å få tilgang til flere offentlige nettsider, som NAV, Altinn og Skatteetaten. At skadepotensialet er stort, tilsier at du må være forsiktig med din BankID.
- **Hvordan du oppbevarte din BankID-informasjon:** Det vil ofte spille en rolle hvordan du har oppbevart BankID-informasjon – har du passet godt på den, eller delt den med andre? Hvis du har vært slepphendt med BankID-informasjonen, kan dette tale til din ulempe.
- **Om din oppførsel er vanlig:** Ligner din handlemåte på en alminnelig og forstandig persons handlemåte er på det aktuelle området? Uforsiktighet («uaktsomhet») vurderes utfra hvordan andre, vanlige personer ville handlet i den samme situasjonen. Jo «vanligere» din handlemåte er, jo mer skal til for å anse deg som uforsiktig.
- **Om du hadde eller burde hatt mistanke til svindleren:** Hadde du konkrete opplysninger om at svindleren for eksempel hadde spilleproblemer eller hadde stjålet penger av deg tidligere? Dette kan tilsi at risikoen for svindel var større, og at du burde vært mer forsiktig enn ellers.
- **Om det var enkelt å handle annerledes:** Kunne du lett unngått at noen så passordet ditt eller fikk tak i BankID-kodebrikken din? Hvis dette er tilfelle kan det tale til din ulempe dersom svindler likevel fikk tak i BankID-informasjonen.

Andre momenter kan også spille inn i vurderingen, og det må alltid gjøres en konkret vurdering av hver enkelt sak. Hvis du lurer på om du har vært grovt uaktsom, ta kontakt med ID-juristen!

³¹ HR-2004-568-A (32).

6.4.3 Hvis betalingstransaksjonen har skjedd uten bruk av BankID eller bankkort

Hvis svindler ikke har brukt din BankID eller bankkort, vil det gjelde andre regler for ditt ansvar. De aller fleste transaksjoner gjennomføres med BankID eller bankkort, så det er veldig sjeldent at disse reglene kommer til anvendelse.

Dersom svindler ikke har brukt BankID eller bankkort, vil du kunne bli holdt ansvarlig for hele tapet dersom to vilkår er oppfylt. Først må du ha brutt en eller flere av dine plikter (se kapittel 6.4.1) og i tillegg må du ha brutt disse pliktene ved grov uaktsomhet (se kapittel 6.4.2).

Hvis begge disse vilkårene er oppfylt, vil du kunne holdes ansvarlig for hele svindelbeløpet.

6.5 Erstatningsgrense 3: Bankens ansvar kan bortfalle (du kan måtte bære hele tapet) hvis du «forsettlig» har brutt pliktene dine

6.5.1 Utgangspunkt

For at bankens ansvar skal bortfalle, og du skal måtte bære hele tapet, må to vilkår være oppfylte:

1. Du må ha *brutt en eller flere av dine plikter etter loven* (se kapittel 6.4.1)
2. Du må ha brutt plikten(e) *forsettlig*

6.5.2 Hva er «forsett»?

For at du skal ha handlet *forsettlig*, må du *for det første* bryte en av pliktene dine med hensikt, altså med viten og vilje om at du bryter plikten når du begår pliktbruddet.³² Det er ikke tilstrekkelig at du før eller etter handlingen eller unlatelsen skjønner at den innebærer et pliktbrudd. Du må med andre ord ha vært bevisst på at du bryter en av pliktene dine mens du gjør det, og likevel valgt å bryte plikten.

Hvis situasjonen tilsier at det å f.eks. dele BankID med andre ikke *fremstår* som et pliktbrudd, har du ikke brutt plikten din forsettlig. Et eksempel:

Du blir oppringt av en svindler som utgir seg fra å være fra banken din, og lurt til å oppgi BankID-passord og engangskoder ved at svindler sier at han trenger BankID-informasjonen din for å avverge et svindelangrep. Du gir svindleren BankID-informasjon, og bryter med det plikten om å ikke røpe kode og passord til noen. Fordi du trodde du snakket med banken, og ikke visste at det var et pliktbrudd å dele kode og passord med banken når den trengte dette for å avverge svindelforsøk, har du ikke handlet forsettlig.³³

³² HR-2022-1752-A (50).

³³ Eksempelet er hentet fra HR-2022-1752-A. I dommen kom Høyesterett til at svindelofferet ikke hadde brutt pliktene med forsett.

For det andre må du ha forstått at pliktbruddet kunne medføre fare for misbruk av BankID. Du må dermed også bevisst ha tilsidesatt bankens interesser – med andre ord ignorert risikoen for tap – for at du skal ha opptrådt forsettlig.

Det skal altså *svært* mye til for at du «forsettlig» har brutt en eller flere av pliktene dine, og dermed må bære hele tapet selv. Hvis du lurer på om du har vært grovt uaktsom, ta kontakt med ID-juristen.

6.7 Lemping av ansvar

Selv om du må bære deler av tapet fordi du grovt uaktsomt har brutt en eller flere av pliktene dine, kan ansvaret ditt likevel reduseres («lempes») etter en rimelighetsvurdering.³⁴

Spørsmålet er da hvem det er mest rimelig at skal bære tapet – deg eller banken. I denne vurderingen vil forhold som din økonomiske situasjon, hvordan svindelen ble gjennomført og om banken burde skjönt at din BankID ble misbrukt være av betydning. Hvis du lurer på om ansvaret ditt kan lempes, ta kontakt med ID-juristen.

7. BANKENES TILBAKEBETALINGSPLIKT VED UAUTHORISERTE BETALINGSTRANSAKSJONER

7.1 Hvis noen har overført penger ut av konto – krev tilbakeføring fra banken!

Hovedregelen når noen har misbrukt din BankID til å overføre penger ut av kontoen din, eller misbrukt BankID- eller kortinformasjon til å gjennomføre betalinger, er at *banken* skal bære tapet.³⁵

Selv om det finnes unntak fra denne hovedregelen, og du kan bli holdt ansvarlig for deler av eller hele tapet hvis du har opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig, skal banken *tilbakeføre hele beløpet* som er svindlet ut av kontoen din innen én dag etter at du har varslet banken om svindelen.³⁶ Hvis banken mener at du skal bære deler av eller hele tapet må den bringe saken inn for Finansklagenemnda Bank eller domstolene, men pengene skal stå på din konto mens en eventuell sak avgjøres.

7.2 Gi beskjed til banken om at du krever pengene tilbake!

Når du varsler banken om at du er utsatt for svindel, er det viktig at du samtidig gir beskjed om at du krever at banken *tilbakefører* – erstatter – beløpet som stod på kontoen, med tillegg av renter. Det er viktig å gi beskjed til banken med en gang du blir klar over svindelen! Kunder som opplever at svindler har overført penger ut av

³⁴ Finansavtaleloven § 4-31.

³⁵ Se kapittel 6.

³⁶ Finansavtaleloven § 4-32 (1).

konto skal nemlig varsle banken *uten ugrunnet opphold*. Det vil si så snart som mulig.

Det gjelder også en *absolutt frist* på 13 måneder til å kreve pengene tilbake. Hvis du ikke sier fra til banken innen denne fristen, vil du kunne miste tilbakeføringskravet – selv om du først oppdaget svindelen etter at fristen var løpt ut.

Når du forteller at overføringen ut av konto ikke er gjort av deg, og krever pengene tilbake, *skal* banken erstatte *hele* beløpet. Banken er i utgangspunktet *pliktig* etter loven til å tilbakebetale svindelbeløpet innen neste virkedag.

7.3 Bankenes «reklamasjonsskjemaer»

Bankene vil ofte be deg fylle ut og sende inn et eget «reklamasjonsskjema». Du har ingen plikt til å fylle ut skjemaet, men det kan være hensiktsmessig å følge bankens rutine.

Hvis du skal fylle ut reklamasjonsskjema, anbefaler vi at du gir en kortfattet og objektiv fremstilling av hva som har skjedd, og unngår subjektive formuleringer (f.eks. «jeg burde ikke ha ...», «jeg skulle nok ikke ...» osv.). Ofte ønsker bankene en kopi av politianmeldelsen. Du har ikke noen plikt til å legge ved denne kopien. Vår anbefaling er imidlertid at du legger ved kopi av bekreftelse på anmeldt forhold som du får av politiet.

ID-juristen har en mal til et kort skriv du kan legge ved slike skjema, se kapittel 9.3. Du kan legge skrivet ved utfylt reklamasjonsskjema fra banken, eller sende skrivet alene.

7.4 Ett unntak: Banken kan bringe saken inn for nemnd eller domstol

Banken har kun ett alternativ til å tilbakeføre svindelbeløpet til kontoen din innen neste virkedag.

Hvis banken ikke vil tilbakebetale svindelbeløpet fordi den mener du har opptrådt «svikaktig», kan den bringe saken inn for Finansklagenemnda Bank, eller domstolene.³⁷ Det er i så fall nemnden eller domstolen som i så fall skal bestemme om banken skal tilbakeføre beløpet eller ikke. Banken kan ikke avgjøre dette selv.

Banken har kun *fire uker* til å bestemme seg for om den vil bringe saken inn for nemnd eller domstol, og påstå at den ikke skal tilbakebetale svindelbeløpet fordi du skal ha handlet svikaktig. Hvis banken klager deg inn til Finansklagenemnda, og du *ikke* har handlet svikaktig, må banken betale forsinkelsesrenter til deg for svindelbeløpet helt fra den dagen det skulle ha vært tilbakeført.

Finansklagenemnda er helt gratis, og du vil ikke kunne bli ansvarlig for noen av bankens sakskostnader. Nemnda vil avgjøre om banken skal erstatte tapet eller ikke.

³⁷ Finansavtaleloven § 4-32 (2).

Hvis banken klager inn saken, vil nemnda be deg om skriftlig forklaring av hva som har skjedd, og at du sender inn eventuelle dokumenter som kan kaste lys over svindelen. Basert på informasjonen og dokumentasjonen sendt inn av deg og banken, vil nemnda avgjøre ansvarsfordelingen for tapet som har oppstått som følge av svindelen.

Ta kontakt med ID-juristen hvis du ønsker hjelp i en klagesak i Finansklagenemnda.

7.5 Bankene har tidligere brutt tilbakeføringsplikten

Flere banker har over lengre tid brutt tilbakeføringsplikten. Kunder har ofte blitt møtt med egne «vedtak» fra banken, som har latt være å tilbakeføre hele beløpet *uten* å bringe saken til nemnda. Dette er ulovlig.

Hvis banken har brutt tilbakeføringsplikten, kan du kontakte ID-juristen. Hvis du varslet banken med en gang du ble klar over svindelen, og banken brøt loven, kan du fortsatt ha et tilbakeføringskrav mot banken selv om det har gått lang tid.

8. INNDRIVELSESPROSESSEN

8.1 Innledning

Hvis noen vil tvinge deg til å betale penger, er det flere steg de må foreta seg. Dette kalles «inndrivelsesprosessen».

Hvis du er uenig i at du skylder penger, er det viktig at du gjør den som krever penger av deg oppmerksom på at du ikke skylder pengene.

Hvis svindler har misbrukt din BankID eller ditt bankkort til å kjøpe ting på kreditt, eller ta opp lån i ditt navn, vil banken eller kreditttiteren tro at det er du som har gjort det. Banken eller kreditttiteren vil først henvende seg til deg ved å sende deg en faktura for tilbakebetaling av kreditten. Hvis ikke dette fører til noen respons fra deg, vil saken overføres til inkasso og deretter tvangsinnrives.

Under har vi noen korte forklaringer av de ulike aktørene og stegene i inndrivelsesprosessen, og hva du bør gjøre underveis.

8.2 Du mottar regning fra en kreditttiter

Hvis du mottar en regning for et lån, en kredittstiftelse eller et kredittkjøp du ikke kjenner til, må du si fra til kreditttiter om ID-svindelen med en gang!

Samtidig med at du varsler om svindel, er det lurt å be kreditttiter om «berostillelse» – at kravet settes på pause – mens du får oversikt over svindelen.

Kreditttiter vil ofte be deg om å politianmelde ID-svindelen. Du anmelder saken ved å møte opp fysisk på din nærmeste politistasjon. Når du skal melde saken er det lurt at du tar med deg alt du har av dokumenter som er relevante for saken.

Etter at du har anmeldt forholdet, vil du motta en bekreftelse på anmeldelsen fra politiet. Denne bekreftelsen kan du gi til kredittysteren som krever penger fra deg.

Når kravet er berostilt, skjer det ikke noe videre inndrivelse. Det betyr at du får tid til å skaffe deg oversikt over ID-svindelen uten pågang fra kredittysterne som krever penger.

8.3 Du mottar regning eller purring fra inkassoselskap

Hvis du mottar et inkassovarsel for et lån, en kredittstiftelse eller et kredittkjøp du ikke kjenner til, må du si fra til inkassoselskapet om ID-svindelen med en gang!

Inkassoselskaper driver inn ubetalte regninger for kreditorer. Hvis du ikke betaler regning fra kredittyster innen forfallsdato, og heller ikke gir beskjed om svindelen, kan kredittyster sende purring og inkassovarsel. Etter at fristen i inkassovarselet er utløpt, kan fakturaen sendes til inkassoselskapet for innkreving.

Hvis du får brev fra inkassoselskap er det viktig at du gir beskjed til inkassoselskapet om at du er uenig i kravet. Da har inkassoselskapet ikke lov til å drive inn kravet.

Hvis du ikke gir beskjed til inkassoselskapet om at du er uenig i kravet, kan inkassoselskapet sende kravet videre til Namsfogden. Namsfogden kan da drive inn kravet med tvang.

8.4 Du mottar brev fra Namsfogden

Hvis du mottar et brev fra Namsfogden om krav som stammer fra et lån, en kredittstiftelse eller et kredittkjøp du ikke kjenner til, må du si ifra til Namsfogden om ID-svindelen med en gang!

Namsfogden er en del av politiet, og inndriver krav med tvang. For å drive inn krav kan Namsfogden ta «beslag» i for eksempel boligen din, bilen din, lønnen din eller penger du har i banken. Det betyr at de kan ta tingene dine med tvang.

Før Namsfogden kan ta beslag i noe som tilhører deg, må det avholdes en «utleggsforretning». I utleggsforretningen avgjør Namsfogden om og hvordan pengene du skylder skal tvangsinnføres. Namsfogden sender brev med varsel om dette, og gir deg en frist for å komme med «innvendinger» mot kravet. Det betyr at du kan forklare hvorfor du mener du ikke skal betale. Hvis Namsfogden er enig i at du ikke skal betale, vil ikke kredittyster kunne tvangsinnføre kravet uten å ta saken til domstolene. Det er derfor veldig viktig at du svarer innen fristen!

Hvis det gjennomføres utleggsforretning uten at du svarer, kan Namsfogden for eksempel tvangselge bilen din, huset ditt eller ta beslag i lønnen din og penger du har i banken. Det er derfor veldig viktig at du gir beskjed til Namsfogden om svindelen, og svarer på alle spørsmål Namsfogden stiller deg!

8.5 Du mottar brev fra forliksrådet

Hvis du mottar et brev fra forliksrådet om krav som stammer fra et lån, en kredittstiftelse eller et kredittkjøp du ikke kjenner til må du si fra til forliksrådet om ID-svindelen med en gang!

Forliksrådet er en slags domstol som kan bestemme om du må betale til kredittyter eller ikke. Hvis forliksrådet kommer til at du skal betale, kan dommen brukes til å drive inn kravet med tvang av Namsfogden.

Forliksrådet kaller inn til møte for behandling av saken. Du har som hovedregel plikt til å møte. Det går helt fint å ta med seg venner eller familie som støtte.

Hvis du ikke møter opp, kan forliksrådet avsi fraværdom. Det er en dom som sier at du må betale det kredittyter krever. Det er derfor viktig at du møter opp i forliksrådet til riktig tid! Hvis du ikke kan møte fordi du f.eks. har blitt syk **må** du gi beskjed til forliksrådet.

Dommer av forliksrådet kan «ankes» ved å bringe saken inn for tingretten innen én måned. Hvis det er avsagt fraværdom mot deg fordi du ikke møtte opp, kan du kreve oppfrisking, altså en ny behandling av saken. Fristen for å kreve oppfrisking er én måned. Hvis du har fått fraværdom mot deg er det viktig at du krever oppfrisking!

9. NYTTIGE MALER

9.1 Forespørsel om berostillelse av krav som følge av svindel

Dette er et forslag til et skriv du kan sende til banken for å opplyse om at du er utsatt for svindel, og spørre dem om de kan sette innkreving av gjelden på pause (i «bero»). Da kan du unngå at banken sender kravet til inkasso eller videre inndrivelse, der flere kostnader kan påløpe.

Det kan være lurt å stille noen spørsmål om hvordan svindler har tatt opp gjelden. Vi har derfor lagt inn forslag til spørsmål til bankene.

Vi anbefaler å sende dette skrivet til alle bankene hvor svindler har tatt opp gjeld i ditt navn. Vi anbefaler også at du legger ved all informasjon som kan vise bankene at du faktisk har blitt svindlet, for eksempel politianmeldelse av svindler og andre dokumenter som kan vise at det ikke er du som har tatt opp gjelden.

Ditt navn

.....

Din adresse

Kreditors navn

Kreditors postadresse

Sted: Dato:

Hei,

Jeg har blitt utsatt for svindel. Svindler har ved å misbruke min identitet stiftet kreditt hos dere. (*Fortell hvordan du tror dette har skjedd, enten via bank-ID og personlig passord, ved stjålet/mistet betalingskort eller lignende*). Jeg har anmeldt forholdet, og saken er under etterforskning, se vedlagte anmeldelse. Jeg vedkjenner meg ikke ansvar for gjeld svindler har stiftet i mitt navn.

Jeg ber om at saken settes i bero til politiet har etterforsket saken, og jeg har fått orientert meg om omfanget av svindelen, jf. Finans Norges bransjenorm om misbruk av BankID til opptak av usikret kreditt til forbruker pkt. 9.6. Jeg ber også om å få opplysninger om hvordan lånet har blitt tatt opp, jf. Finans Norges bransjenorm pkt. 9.4. Jeg ber dere svare på følgende spørsmål:

1. Hvordan er gjelden blitt stiftet? Er det inngått en låneavtale i mitt navn, eller er det utstedt kredittkort som deretter har blitt anvendt av svindler? Er det brukt BankID, og er det oppgitt passord til BankID? Når ble kreditten stiftet? Eksisterer det et gjeldsbrev?
2. Jeg ber om å få tilsendt lånesøknaden, samt kopi av kredittvurderingen som er foretatt
3. Til hvilken konto er lånebeløpet utbetalt? Har svindler opprettet en konto i banken i mitt navn, for så å overføre pengene til seg selv, eller har banken overført lånebeløpet direkte til svindlers konto?
4. Hvem forvalter kravet/kravene nå? Drives kravet/kravene inn av inkassoselskap? Er det begjært utlegg? Har dere klaget meg inn for forliksrådet? Finnes det noen forliksrådsdommer i saken?

Jeg viser til Finans Norges Bransjenorm punkt 9.2 og ber om å få oppgitt hvem som er min kontaktperson / mitt kontaktpunkt for videre bistand.

Med vennlig hilsen,

Ditt navn

9.2 Forslag til forespørsel om frafall av krav som følge av ID-svindel

Dette er et forslag til et skriv hvor du ber om at banken sletter gjelden svindler har tatt opp i ditt navn. Vi anbefaler at du sender dette skriftlig, slik at du får skriftlig bekreftelse fra banken hvis den sletter kravet.

Vi gjør oppmerksom på at det ikke er lett å få banken til å slette kravet. Selv om banken forstår at du er utsatt for svindel, vil den likevel kunne mene at du må betale erstatning. Dette er som regel fordi bankene mener at personer som utsettes for svindel kunne gjort mer for å forhindre svindelen.

Ditt navn

Sted: Dato:

.....

Din adresse

Kreditors navn

Kreditors postadresse

Hei,

Jeg har blitt utsatt for omfattende ID-svindel. Svindler har ved å misbruke min identitet tatt opp kreditt hos dere. *(Fortell hvordan du tror dette har skjedd, f.eks. stjålet/tapt BankID, stjålet/tapt bankkort eller lignende)*. Jeg har anmeldt forholdet, og saken er under etterforskning, se vedlagte anmeldelse.

Denne oversikten viser det totale omfanget av svindelen: *(Fortell om hvilke andre banker som har krav mot deg nå. Du kan for eksempel lage en tabell med banker og lånesum i hver sin kolonne ved hjelp av Excel-skjemaet som heter «gjeldsoversikt», eller legge ved en utskrift av oversikt fra gjeldsregisteret (www.gjeldsregisteret.com eller www.norskgjeld.no).*

Kredittavtalen er ikke inngått av meg, og jeg er derfor ikke ansvarlig for dette beløpet. Jeg anmoder derfor at kravet frafalles i sin helhet.

(Hvis du ønsker, kan du også opplyse kort om din økonomiske situasjon. For eksempel kan du opplyse om at du ikke har, og vil heller ikke senere få, mulighet til å betale tilbake all den gjelden som er stiftet i ditt navn, dersom dette er tilfelle).

Med vennlig hilsen,

Ditt navn

9.3 Forslag til vedlegg til reklamasjonsskjema (tilbakeføringskrav)

Dette er et forslag til et skriv du kan legge ved reklamasjonsskjema, eller sende alene til banken, for å opplyse om at svindler har overført penger ut av kontoen din og at du krever at banken tilbakefører beløpet.

Banken har plikt til å tilbakeføre det beløpet du oppgir, og kan bare bli fritatt denne plikten dersom de bringer saken inn for Finansklagenemnda Bank eller forliksrådet innen fire uker.

Ditt navn

Sted: _____ Dato:

Din adresse

Bankens navn

Bankens postadresse

Hei,

Jeg har blitt utsatt for svindel. Svindler har ved å misbruke mitt betalingsinstrument overført penger ut av min konto med kontonummer: _____. Det er snakk om følgende transaksjoner: *(dersom du vet hvilke transaksjoner det er snakk om, skriv en liste her)*.

Svindelen skjedde ved at: *(Hvis du vet noe om hvordan svindelen har skjedd kan du kort forklare det her. Skriv kun det du vet – det er ikke nødvendig å spekulere. Skriv kortfattet, og kun om hva som faktisk har skjedd. Det er ikke nødvendig å skrive noe om hva du evt. kunne gjort annerledes, hvilke følelser du har om svindelen eller liknende)*.

Jeg krever at *(Bankens navn)* tilbakefører svindelbeløpet, jf. finansavtaleloven § 4-32 første ledd. Jeg minner om at *(Bankens navn)* skal overføre beløpet innen påfølgende virkedag, og at den kun kan bli fri denne forpliktelsen ved å innen fire uker anlegge søksmål eller bringe sak inn for Finansklagenemnda Bank hvor det gjøres gjeldende svik, jf. § 4-32 annet ledd.

Med hilsen,

Ditt navn

10. NYTTIGE TELEFONNUMRE

Aktører	Telefonnummer
Politiet (som i tillegg kan gi telefonnummer om Forliksrådet og Namsmannen der du bor)	02800
Finansklagenemnda Bank	23 13 19 60
Forliksrådet i Oslo	21 01 47 00
Namsfogden i Oslo	21 01 47 00



ID-juristen

Skippergata 23, 0154 Oslo

Kontaktinformasjon, ID-juristen:

ID-juristen v. Gatejuristen nås på telefon 22 40 50 70, eller post@idjuristen.no.
Telefontid og fysisk saksmottak (for nye saker) er mandag-torsdag kl. 10-15.

Jussbuss nås på telefon 22 84 29 00, eller via digitalt saksmottak på sin nettside <https://foreninger.uio.no/jussbuss/>. Telefontid og fysisk saksmottak (for nye saker) er mandag kl. 17-20 og tirsdag kl. 10-15.

JURK nås på telefon 22 84 29 50, eller via digitalt saksmottak sin nettside <https://foreninger.uio.no/jurk/>. Telefontid og fysisk saksmottak (for nye saker) er mandag kl. 12-15 og onsdag kl. 17-20.