

Hej,

Vad jag vet har Konsumentverkets generaldirektör aldrig tidigare skrivit brev till de högsta cheferna vid Sveriges banker. Nu händer det. Med omtanke om de bankkunder som under de senaste åren har blivit utsatta för hänsynslösa bedrägerier och fått sina konton tömda vill jag förvissa mig om att alla med övergripande ansvar inom bankväsendet känner till Högsta domstolens (HD) dom den 21 juni 2022 i mål T 4623-21. Det är min stora förhoppning att bankerna i kundernas intresse, och med beaktande av det HD uttalar i domen, gör förnyade bedömningar i de fall banken tidigare har låtit kunden bära hela förlusten, som inte sällan har omfattat stora summor som är svåra för enskilda att bära.

Vi åtnjuter alla stora fördelar av digitaliseringen i samhället. Genom den digitala tekniken har vår vardag på väldigt många sätt blivit enklare. Inte minst inom bankväsendet har digitaliseringen fört med sig stora förändringar som i mycket hög grad har förbättrat bankkundernas åtkomst till och möjligheter att själva hantera sin privatekonomi. För kunder som av olika skäl har svårt att ta till sig och använda den nya tekniken har utvecklingen dock fört med sig stora utmaningar. Förutom att tekniken kan vara svår att använda är innebörden av lösenord, bank-id och andra säkerhetsfunktioner svåra att förstå för många.

Som allt annat kan den digitala tekniken användas med både goda och onda syften. Vi ser allt för ofta att bankkundernas digitala åtkomst till sina konton har gjort dem till intressanta måltavlor för kriminella personer. Bedragare påstår sig representera kundens bank och lurar på ett mycket försåtligt sätt till sig de uppgifter som behövs för att kunna tömma kundens konton. Inte sällan är det äldre och andra sårbara konsumenter som drabbas. Enligt uppgifter från polisen uppskattas värdet på bedrägerier av det här och liknande slag till hundratals miljoner kronor årligen.

Bestämmelserna om obehöriga transaktioner i betaltjänstlagen kom till för att skydda konsumenter vid obehöriga uttag. Beskrivningen

ovan är ett exempel på ett obehörigt uttag. Utgångspunkten är att bankerna bär ansvaret vid obehöriga uttag. För att kunden ska bli ansvarig krävs att kunden har brustit i sin skyldighet att skydda sina uppgifter. Det finns tre olika ansvarsnivåer. En kontohavare som har underlåtit att skydda sina uppgifter ansvarar för 400 kr av uttaget medan banken ansvarar för resten. Kontohavare som har agerat grovt oaktsamt svarar för 12 000 kr av uttaget, medan banken ansvarar för resten. Endast om kunden har agerat *särskilt klandervärt* bär denne hela ansvaret för förlusten och banken går skadefri.

Såvitt jag känner till finns det inte många domstolsavgöranden där kontohavarens ansvar vid så kallade kontobedrägerier har prövats. Dock har Allmänna reklamationsnämnden, ARN, prövat åtskilliga fall. Vid dessa avgöranden har ledamöter från både branschen och Konsumentverket deltagit. I många avgöranden har ARN bedömt att kontohavaren har agerat särskilt klandervärt. Kontohavaren har då själv fått stå för hela förlusten, som inte sällan uppgått till flera hundratusen kronor. Det är min uppfattning att ARN har tolkat begreppet ”särskilt klandervärt” alltför vidsträckt och att det konsumentskyddande syftet bakom lagen inte har uppfyllts. I förarbetena till bestämmelserna anges som exempel på ett särskilt klandervärt agerande att kontohavaren har visat ”likgiltighet inför risken”. I de fall jag har tagit del av har konsumentens agerande snarast dikterats av en, måhända aningslös, önskan att skydda sina pengar. Ledamöterna från Konsumentverket har i flertalet av dessa fall anmält skiljaktig mening.

Det är med spänning jag har inväntat HD:s prövning och det var med stor lättnad jag läste avgörandet där HD gör en tolkning till den bedrägeriutsatta kontohavarens fördel. Av HD:s dom framgår bland annat att det krävs mycket mer än att kontohavaren luras att lämna ut sina uppgifter för att nå upp till nivån ”särskilt klandervärt”. Som prejudikatinstans är HD:s bedömningar och uttalanden vägledande för tillämpningen även i andra fall. Jag bifogar domen och hoppas att du läser den.

HD:s dom är självklart lika relevant för bedömningen av kontohavarens ansvar vid redan inträffade bedrägerier som i framtida fall. Det är nu av största vikt att banken gör nya ansvarsbedömningar i de fall där kontohavarens agerande tidigare har bedömts som ”särskilt klandervärt” på ett sätt som kan och bör ifrågasättas utifrån HD:s uttalanden och lagens syfte. En korrekt tillämpning av bestämmelserna med rätt ansvarsfördelning mellan banken och kunderna ligger i både bankens och kundernas intresse.

På Konsumentverket överväger vi nu och förbereder olika former av stöd och insatser, både för att hjälpa konsumenter som har drabbats och för att motverka att fler drabbas. Det är dock inte vi som förfogar över de effektivaste verktygen. Behovet av insatser från vår sida är vidare beroende av vad andra aktörer, inte minst bankerna, gör. Jag är därför mycket intresserad av din syn på detta och hur banken avser att säkerställa att kunderna inte får axla ett ansvar och bära förluster som rätteligen ankommer på banken att bära.

Med vänliga hälsningar och hopp om snart återhörande.

Karlstad den 7 juli 2022

Cecilia Tisell
Generaldirektör Konsumentverket, tillika Konsumentombudsman

Ps. Svenska Bankföreningen, Sparbankernas Riksförbund och Finansbolagens Förening kommer också att tillskrivas om HD:s avgörande och vikten av förnyade bedömningar.