

Till
VD XXXX
XXXXXX

Kopia: Bankföreningen
Kopia: Finansmarknadsminister
Niklas Wykman

7 december 2022

Tillämpa ny HD-praxis för tidigare ärenden om bedrägerier

Vi är som skriver under detta är Sveriges Konsumenters styrelse med flera, som sammantaget representerar stora grupper av konsumenter. Skälet att vi vidtar det ovanliga steget att skriva till bankens högsta ledning är att detta är en mycket viktig, ibland livsavgörande, fråga för många av våra medlemmar.

Det gäller de hänsynslösa bedrägerier som många bankkunder drabbats av de senare åren och som i många fall tömt deras konton. Inte sällan har den enskilde kontohavaren själv fått bära hela förlusten, vilket kan handla om ett helt livs besparingar. Undersökningen "Svenskarna och internet" för 2022 visar på många oroväckande tendenser senaste åren. Var 25:e person (4 procent) av dem födda på 20- och 30-talet har råkat ut för att obehöriga bett dem om koder från deras bankdosa. Totalt har 6 av 10 internetanvändare har blivit utsatta för bedrägeriförsök på nätet under det senaste året. Statistik från BRÅ och NOA visar också på alarmerande omfattningar av bedrägerierna.

I juni i år kom ett avgörande från Högsta domstolen (mål T 4623-21) som innebär en delvis ny praxis jämfört med tidigare. HD tydliggör att det krävs mer än ARN:s hittillsvarande praxis, för att en kontohavare ska anses ha agerat särskilt klandervärt. Och att därmed bankens ansvar upphör och den enskilde själv får bära hela förlusten.


Liksom Sveriges Konsumenter och flera medlemsorganisationer tidigare uttalat i media, som Konsumentombudsman/Generaldirektör Cecilia Tisell gjort nyligen (DN Debatt 27/11) och Expressens ledarsida 28/11 uttalat **uppmanar vi Er att även pröva och reglera tidigare fall**. Det handlar alltså om att göra nya ansvarsbedömningar där bedrägeridrabbade kunder själva fått stå för hela förlusten. HD:s avgörande är självklart lika relevant för bedömningen av kundens ansvar vid redan inträffade bedrägerier som i framtida fall.

Detta handlar om rättvisa mellan olika utsatta och drabbade människor och liksom också förtroende för bankerna. Även om det finns ett individuellt ansvar handlar detta om mycket skickliga bedragare och det måste finnas en rimlighet i hur förberedda, misstänksamma och kunniga alldeles vanliga människor ska vara. Ni har inte lyckats skapa system som stoppar dessa bedrägerier, därför ligger ansvaret i hög grad på Er.

Det måste finnas system som hjälper kunden att förstå vad som händer under ett bedrägeriförsök. Det kan handla om en spärr eller någon form av tvåstegskoll för bankkunden. På så sätt har man möjlighet att ångra sig. Någon form av kontrollfråga: "Stämmer det verkligen...?" skulle vara en hjälp för många som fortfarande känner sig osäkra i den digitala världen. Något som också skulle kunna övervägas vore att inte ha möjlighet att vara inne på sitt konto från två olika enheter samtidigt, eller logga ner ett nytt bank-id på annan enhet samtidigt som man med hjälp av bank-id är inloggad på annan enhet.

Vi utgår från att Ni kan och vill fatta ett snabbt och självständigt beslut att dra igång en strukturerad omprövningsprocess i samtliga fall där det är relevant. Och naturligtvis därtill att se till att kunskapen om det aktuella rättsläget sprids inom organisationen och branschen.

Med vänlig hälsning



Marie Linder,

ordförande, på uppdrag av

Sveriges Konsumenter och Sveriges Konsumenters styrelse bestående av representanter för Hyresgästföreningen, LO, PRO, SPF Seniorerna, Funktionsrätt Sverige, SIOS, 1,6-miljonerklubben, ABF, Resenärerna och därtill medlemsorganisationen SKPF.