

Stockholms tingsrätt

Kärande

John-Erik Johansson
Dalkärrsleden 1
162 71 Vällingby

Ombud

Konsumentombudsmannen genom processrådet Elin Berner
Box 48
651 02 Karlstad

Svarande

Nordea Bank Abp, filial Sverige
Smålandsgatan 17
105 71 Stockholm

Uppgivna ombud:
Homan Hamzeh och Jessica Didriksson

Saken

Återställande av konto efter obehörig transaktion/skadestånd

Rättens behörighet

10 kap. 1 § rättegångsbalken

Med stöd av bifogad fullmakt, bilaga 16, anmäler sig
Konsumentombudsmannen (KO) som ombud för John-Erik Johansson
(Johansson).

1 Bakgrund och vad ansökan om stämning gäller

Vishing (voice-phishing; kombination av falska telefonsamtal och e-postmeddelanden) är en form av bedrägeri som innebär att en bedragare kontaktar en kontohavare i syfte att lura till sig pengar eller information. Tillvägagångssätten för vishing kan skilja sig åt men gemensamt är att bedragaren utger sig för att representera eller företräda en institution (exempelvis kontohavarens bank), ett företag (till vilket kontohavaren har en upprättad relation) eller en person (som exempelvis utger sig ringa på uppdrag av en till kontohavaren närstående). Genom påhittade, ofta med kontohavarens personliga förhållanden väl överensstämmande, scenarier eller uppgifter förmås kontohavaren av bedragaren att utföra vissa rättshandlingar eller lämna över information. Vishing förekommer i stor omfattning och genererar årligen betydande summor i brottsvinster.¹

I fall där bedragaren förmått kontohavare att lämna ut personliga behörighetsfunktioner kan bedragaren genom tillgång till dessa överföra medel från kontohavarens konto. Under sådana förhållanden har betaltjänstleverantören enligt reglerna i 5 a kap. lag 2010:751 om betaltjänster (betaltjänstlagen) att återställa kontohavarens konto till den ställning det skulle ha haft om transaktionen inte ägt rum.

I fall där bedragare förmått en kontohavare att själv genomföra transaktioner, som leder till ekonomisk skada för densamma, har Allmänna reklamationsnämnden (ARN) gjort bedömningen att kontohavare inte har rätt till ersättning av bankerna enligt reglerna om obehöriga transaktioner i betaltjänstlagen.² Inställningen har förklarats med att i de fall en kontohavare själv har genomfört en transaktion har han eller hon samtyckt till densamma. Under sådana förhållanden är transaktionen, enligt ARNs praxis, behörig och föranleder inte tillämpning av reglerna i 5 a kap betaltjänstlagen.

¹ Polismyndigheten, Nationellt Bedrägericentrum, Lägesbild augusti 2022, s. 10. ([Lägesbild för augusti 2022.pdf](#))

² Se exempelvis ARNs beslut med Änr 2020-16821

I ljuset av vad som ovan framförts om den omfattning i vilken vishing förekommer framstår det för KO som angeläget att fråga om kontohavares möjlighet till ersättning från sin bank, i fall där kontohavare efter påverkan av bedragare själva utfört en transaktion som lett till skada för dem, prövas av rättstillämparen.

Mot denna bakgrund har Johansson beviljats biträde i hans tvist mot Nordea Bank Abp, filial Sverige (Nordea eller banken).

Johansson får därvid framställa följande.

2 Yrkanden

1. Johansson yrkar att tingsrätten ska förplikta Nordea Bank Abp, filial Sverige (Nordea eller banken) att till honom utge ett kapitalbelopp om 100 000 kr, jämte ränta enligt 3 och 6 §§ räntelagen från den 11 januari 2023 till dess att betalning sker.
2. Johansson yrkar i andra hand att tingsrätten ska förplikta Nordea att till honom utge ett kapitalbelopp om 95 000 kr, jämte ränta enligt 4 tredje stycket och 6 §§ räntelagen från den 8 februari 2023 till dess att betalning sker.
3. Johansson yrkar ersättning för sina rättegångskostnader med ett belopp som senare kommer att anges.

3 Grund för talan

Johansson, som är konsument, har den 3 januari 2023 haft medel på ett konto (kontot) hos Nordea, som är betaltjänstleverantör. Vad som avtalats mellan parterna i fråga om villkor för personkonto framgår av bilaga 1. Banken och Johansson har även ingått avtal om användande av applikationen Swish via telefon. Vid avtalets ingående överenskom banken och Johansson om Allmänna villkor för Swish och om Allmänna villkor för Anslutning till Nordea via Internet och telefon (villkoren) bilaga 2 och 3. Banken har genom avtalens ingående fått i uppdrag att förvalta Johanssons

medel på personkonto samt, på Johanssons instruktion, genomföra betalningar och höja beloppsbegränsning på Swish. Banken är, genom vad som avtalats mellan parterna, uppdragstagare i förhållande till Johansson.

Den 3 januari 2023 blev Johansson uppringd av bedragare som genom påhittade uppgifter försatte Johansson i den felaktiga uppfattningen att han blivit utsatt för ID-kapning. Enligt bedragarna hade, till följd av ID-kapningen, 100 000 kr förts över från Johanssons konto. Bedragarna uppgav för Johansson att han, genom att utföra en s.k.

”makuleringstransaktion” till ett av bedragarna anvisat telefonnummer via Swish, kunde stoppa överföringen från att fullbordas och på så sätt undvika att förlora nämnda 100 000 kr. Det av bedragarna anvisade numret gick till en namngiven, men i övrigt för Johansson okänd, mottagare.

Försatt i beskriven villfarelse begärde Johansson, genom signering med Mobilt BankID, en höjning av beloppsbegränsningen på Swish till 100 000 kr. Banken genomförde omgående därefter begärda höjning av Johanssons beloppsbegränsning i Swish. Johansson lämnade sedan en betalningsorder om 100 000 kr i appen Swish till banken. Johansson signerade ordern med sitt Mobila BankID och banken överförde 100 000 kr från Johanssons konto till en Rashidi Moghaddam (transaktionen). Transaktionen kom för Johansson att innebära förmögenhetsminskning motsvarande den överförda summan.

Den 9 januari 2023 reklamerade Johansson transaktionen till Nordea.

3.1.1 Angående Johanssons i första hand framställda yrkande

Johansson har lämnat en betalningsorder till banken och signerat transaktionen genom användning av sitt Mobila BankID. Transaktionen är därmed godkänd av Johansson i den mening som parterna avtalat om i villkoren.

Johansson har godkänt transaktionen, men gjort så i villfarelse såväl om de faktiska omständigheter som förelåg vid tillfället för transaktionen som innebörden (resultatet/effekten) av densamma. Johansson försattes i angiven villfarelse av skickliga bedragare som agerade på ett väl

genomtänkt, och utstuderat ohederligt, tillvägagångssätt. Det fanns ingen anledning för Johansson att fatta misstanke mot bedragarna eller ifrågasätta uppgiften att dessa var företrädare för hans bank eller inkassobolag. Johansson godkände transaktionen i syfte att förhindra ekonomisk förlust. Johansson har således inte haft för avsikt att transaktionen skulle innebära vinning för mottagaren och motsvarande förlust för Johansson. Det godkännande som Johansson lämnat till rättshandlingen svarar således inte mot Johanssons faktiska vilja utan är ett resultat av bedragarnas svikliga förledande.

Under år 2022 hade Johansson använt Swish för överföring om, vid ett och samma tillfälle, maximalt 2 914 kr. Att Johansson den 3 januari 2023 till banken lämnade en betalningsorder om 100 000 kr avvek därför på ett uppenbart sätt från Johanssons kända handlingsmönster. Banken svarar, inom ramen för sin vård- och omsorgsplikt i rollen som Johanssons uppdragstagare, mot högt ställda krav på att identifiera och agera på avvikelser från Johanssons normala handlingsmönster.

Swish-bedrägerier (definition av begreppet i avsnitt 3.2.1) var, såväl vid tidpunkten för transaktionen som i vart fall från den 1 januari 2022, upprepat förekommande (se angående detta påstående avsnitt 3.2.2) såväl mot kontohavare hos Nordea som mot kontohavare i andra banker. Om detta hade banken, eller i vart fall borde banken ha haft, kännedom vid tidpunkten för transaktionen.

Med beaktande av den uppenbara avvikelse från Johanssons normala handlingsmönster i fråga om Swishtransaktioner och förekomsten av Swish-bedrägerier, såväl vid tidpunkten för transaktionen i vart fall från den 1 januari 2022, borde banken ha insett att Johansson blivit svikligen förledd att lämna betalningsordern.

Det sagda innebär att den av Johansson lämnade betalningsordern och efterföljande signering med hans Mobila BankID (rättshandlingen), i enlighet med vad som följer av 3 kap. 30 § lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen) inte ska anses giltig mot honom. Under sådana förhållanden saknas såväl betalningsorder till, som godkännande av, transaktionen varför den får

anses ha genomförts av banken utan att Johansson lämnat sitt samtycke därtill. Banken har således, i enlighet med bestämmelserna i 5 a kap. 1 § betaltjänstlagen, att återställa Johanssons konto till den ställning det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts.

3.1.2 Angående Johanssons i andra hand framställda yrkande

Summan för transaktionen har, med avdrag för 5 000 kr vilket motsvarar det belopp som Johansson haft möjlighet att via Swish överföra utan en föregående höjning av beloppsbegränsningen, möjliggjorts av att banken utan föregående kontroll- eller säkerhetsåtgärder på Johanssons begäran höjt beloppsbegränsningen på Swish (höjningen) till 100 000 kr. Hade höjningen inte genomförts skulle transaktionen inte ha kunnat omfatta en större summa än, motsvarande den ursprungliga beloppsbegränsningen om, 5 000 kr.

Såväl vid tidpunkten för transaktionen, som i vart fall från den 1 januari 2022, förekom Swish-bedrägerier upprepat och ledde till ekonomisk skada för enskilda. Om detta har banken haft kännedom men har trots det, på Johanssons begäran, genomfört höjningen utan att vidta föregående kontroll- eller säkerhetsåtgärder. Nordea har haft faktiska möjligheter att förhindra skadan genom att, innan dess att en höjning av beloppsbegränsningen för Swish tilläts, utföra erforderliga kontroll- och/eller säkerhetsåtgärder.

Nordea har, genom att genomföra höjningen utan föregående kontroll- och/eller säkerhetsåtgärder agerat på ett sätt som strider mot bankens lojalitets- och/eller vårdplikt gentemot Johansson i hans ställning som bankens uppdragsgivare. Banken har därmed inte visat tillräcklig omsorg i sitt uppdrag som syssloman och agerat försumligt. Banken ska således, i enlighet med vad som anges i 18 kap. 4 § handelsbalken (1736:1232), svara för den skada transaktionen inneburit för Johansson.

3.2 Förekomsten av bedrägerier via Swish

3.2.1 Definition

Sådana fall av vishing, där bedragare genom användning av påhittade uppgifter försatt en kontohavare i villfarelse om faktiskt föreliggande omständigheter och därigenom förmått honom eller henne att själv lämna betalningsorder till sin bank om överföring via Swish (och i förekommande fall signera dessa på avtalat sätt), benämns här fortsättningsvis ”Swish-bedrägeri/-er”.

3.2.2 Förekomsten av Swish-bedrägerier

Såväl vid tidpunkten för transaktionen, som i vart fall från den 1 januari 2022, förekom Swish-bedrägerier upprepat såväl mot kontohavare hos Nordea som mot kontohavare i andra banker. Förekomsten och frekvensen av Swish-bedrägerier var för banken, och/eller borde för banken ha varit, vid angivna tid känt. Att så varit fallet framgår av följande.

Den tidsperiod som görs gällande svarar mot den tid då Johansson anser att åberopad bevisning ger vid handen att banken haft, eller borde ha haft, kännedom om förekomsten och frekvensen av Swish-bedrägerier.

Beslut hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN har under år 2022 meddelat minst 11 beslut i fråga om anmälningar där en kontohavare hos Nordea uppgett sig ha blivit utsatt för Swish-bedrägerier. I dessa fall har Nordea varit motpart i tvisten hos ARN och i denna egenskap fått del av handlingarna i respektive ärende. Banken har därigenom fått kännedom om förekomsten av de i ARN aktuella Swish-bedrägerierna.

ARN har under år 2022 därutöver meddelat minst 15 beslut i fråga om anmälningar där kontohavare hos andra banker uppgett sig ha blivit utsatta för Swish-bedrägerier. Nordea har inom ramen för sitt syslomanuppdrag gentemot Johansson, vari en bevakning av förekomsten av förekommande bedrägerier gentemot andra banker ingår, haft att följa modus för bedrägerier som kontohavare utsatts för.

Ansökningar om KO-biträden

KO har under perioden 20 oktober 2022 till och med årsskiftet 2022/23 mottagit tre ansökningar om KO-biträde där kontohavare blivit utsatt för Swish-bedrägerier. I samtliga av dessa anmälningar har anmälaren varit kontohavare hos Nordea och reklamerat de påtalade transaktionerna till banken. Genom nämnda reklamationer har banken fått kännedom om påtalade Swish-bedrägerier.

Rapportering i media

I media har under år 2022 såväl rapporterats om förekomsten av Swish-bedrägerier som om att polisen varnar för dess förekomst.

Andra bankers agerande

Andra banker har vid tidpunkten för transaktionen uppmärksammat, och genom att sänka beloppsgränsen för vilka belopp kontohavare utan personlig kontakt med banken kunnat höja sina tillfälliga beloppsbegränsningar, agerat på förekomsten av Swish-bedrägerier.

3.3 Ränteyrkandet

Avseende det i första hand framställda yrkandet

Av 5 a kap. 1 § betaltjänstlagen följer att om det genomförts en obehörig transaktion från en kontohavares konto ska kontohavarens betaltjänstleverantör på visst sätt återställa kontot. Återställandet ska ske omedelbart och senast i slutet av den bankdag som inträffar efter det att betaltjänstleverantören fått kännedom om transaktionen.

Johanssons fordran mot banken har således haft en i förväg bestämd förfallodag.

Johansson reklamerade transaktionen till Nordea den 9 januari 2023. Banken har i enlighet med 5 a kap. 1 § betaltjänstlagen haft till och med den 10 januari på sig att återställa Johanssons konto. Eftersom så inte har skett begärs ränta, i enlighet med 3 § räntelagen, från den 11 januari 2023.

Avseende det i andra hand framställda yrkandet

Johansson reklamerade transaktionen till banken den 9 januari 2023 och framställde därvid krav om ersättning. Vid samma datum presenterade Johansson för banken utredning om det sätt på vilket transaktionen gått till. Ränta begärs således, i enlighet med 4 § tredje stycket räntelagen, från den dag som infaller trettio dagar efter Johanssons reklamation till banken.

4 Johanssons i första hand framställda yrkande

4.1 Utveckling av talan

4.1.1 Hur bedrägeriet gick till

Den 3 januari 2023 kl. 14:31 blev Johansson uppringd av en person, vid namn Henrik, som utgav sig företräda "Allektum Inkasso". Henrik uppgav att Johansson hade en obetalad faktura om 18 000 kr avseende köp av en telefon. Fakturan hade enligt Henrik gått till inkasso för indrivning.

Johansson bestred, såväl inköp av telefon, som fakturan varvid Henrik svarade att det då måste fråga vara om ett bedrägeri. Henrik kunde efter viss efterforskning konstatera att någon använt Johanssons namn och uppgifter för att köpa telefonen. Henrik berättade att han, mot bakgrund av vad som framkommit, skulle koppla Johansson till dennes bank (Nordea) i syfte att stoppa inkassokravet och reda ut vad som hänt.

Efter en kort stund "kopplades" Johansson till en person som uppgav sig heta Felix Larsson vid säkerhetsavdelningen på Nordea. Larsson sa sig kunna konstatera att Johansson, den 2 januari 2023, utsatts för en id-kapning och att det därefter utfärdats tre Bank-Id i Johanssons namn. Vidare hade, enligt Larsson, ett belopp om 100 000 kr dragits från Johanssons konto hos Nordea. Larsson ställde frågor om hur Johansson använt sitt bankkort och Swish under den senaste månaden.

Johansson loggade in på sitt bankkonto och kunde då inte se att det påstått överförda beloppet om 100 000 kr skulle saknas honom. Detta förklarade Larsson med att den som kapat Johanssons identitet också hade verktyg för att överföringar av aktuellt slag inte skulle synas. Under den tid som samtalet pågick gjorde Larsson flera påstådda undersökningar i syfte att få fram ett namn på den person som kapat Johanssons konto och fört över pengarna. Till slut "lyckades" Larsson få fram att den person som genomfört den påstådda överföringen hette Rashi Moghaddam och var kund hos Swedbank.

Larsson berättade för Johansson att det för Johansson var möjligt att makulera den överföring som skett och därigenom stoppa överföringens fullbordan samt återfå pengarna. För att göra detta behövde Johansson utföra en "makuleringstransaktion". Efter makuleringstransaktionen skulle beloppet återföras till Johansson nästkommande dag.

Johansson följde Larssons anvisningar till att höja beloppsbegränsningen i Swish till 100 000 kr. Därefter följde Johansson Larssons instruktioner till att i Swish ange en överföring om 100 000 kr till ett telefonnummer tillhörande Rashi Moghaddam (dvs. samma person som enligt uppgift från Larsson fört över pengar från Johanssons konto och som nu, genom "makuleringstransaktionen" enligt Larsson skulle stoppas från att fullborda överföringen).

Genom signering med Mobilt BankID lämnade Johansson order till banken om att genomföra transaktionen kl. 18.12.

Johansson fick av Larsson information om att en namngiven polis skulle ringa upp Johansson nästkommande dag klockan 10.00. Johansson fick också ett ärendenummer hos Polismyndigheten att uppge vid kontakt med denna. Johansson uppfattade det som att banken skulle anmäla händelsen till polisen. Johansson uppmanades att fram till dess att beloppet återförts till hans konto inte använda Swish. När samtalet därefter avslutades hade det pågått i 3 timmar och 52 minuter.

Johansson anade under samtalet inte oråd och fann ingen anledning att ifrågasätta vad varken Henrik eller Larsson berättade och/eller uppmanade

honom till. Larsson var förtroendeingivande och Johansson fann ingen anledning att misstro hans uppgifter om att han arbetade på Nordea.

Dagen därpå kom Johansson att, via nummerupplysning på nätet, kontrollera det telefonnummer som företrädare från "Allektum inkasso" ringt honom från. Numret visade sig tillhöra en aktör med ett annat namn. Johansson ringde numret och den som svarade berättade för Johansson att han, under de senaste två till tre veckorna, flera gånger blivit uppringd av personer som för honom beskrivit scenarier likt Johanssons. Innehavaren av numret trodde därför att bedragare kapat numret.

Johansson förstod då (den 4 januari 2023) att han blivit utsatt för bedrägeri och ringde till Nordea för att berätta vad som hänt. Nordea blockerade Johanssons Bank-Id och hjälpte honom att skapa ett nytt. Johansson anmälde händelsen till polisen den 4 januari 2023 och reklamerade transaktionen till banken den 9 januari 2023.

Nordea fattade den 13 januari 2023 beslut om att neka Johansson ersättning för transaktionen. Som skäl för Nordeas beslut har banken sammanfattningsvis anfört följande. Johansson har själv signerat/godkänt höjning av tillfällig swishlimit med hans eget Mobila BankID. Enligt allmänna villkor i kontobestämmelserna är en transaktion behörig när han själv godkänner/signerar transaktionen.

Johansson har begärt omprövning hos bankens kundombudsman, som den 24 januari 2023 meddelat att bankens beslut om att inte bevilja Johansson ersättning för den reklamerade transaktionen står fast.

4.1.2 Vad parterna kommit överens om i fråga om genomförande av transaktioner

Av punkten 8 Swish Allmänna villkor följer att

- En betalningstransaktion ska betraktas som godkänd om kunden har lämnat sitt samtycke för genomförandet av Betalningstransaktionen. Om en Betalningsorder lämnats till Banken med Tjänsten med användande av Kundens Mobila BankID

eller annan Säkerhetslösning ska Kunden därmed anses ha samtyckt till att genomföra aktuell/a Betalningstransaktion/-er.”

Av punkten 9 Swish Allmänna villkor följer att

- Banken kan tillämpa vissa gränser för högsta belopp av betalning per gång och/eller tidsperiod. Överskridande av dessa gränser kan medföra att en eller flera Betalningstransaktioner inte kan genomföras. Uppgift om vid var tid tillämplad beloppsbegränsning finns tillgänglig via Internetbanken eller Bankens hemsida www.nordea.se/swish.

På nämnda hemsida fanns vid tidpunkten för transaktionen information om att maxbeloppet för tillfälligt högre beloppsgräns för Swish var 100 000 kr.

4.2 Rättslig reglering

Av 3 kap. 30 § avtalslagen följer att där den, vilken gentemot en rättshandling företagits, framkallat densamma genom svikligt förledande eller ock insett eller bort inse, att den, som företog rättshandlingen, blivit svikligen förledd därtill av annan, vare rättshandlingen icke gällande mot den förledd.

Har den, gent emot vilken rättshandlingen företogs, svikligen uppgivit eller förtegat omständigheter, som kunna antagas vara av betydelse för rättshandlingen, skall han anses hava därigenom framkallat densamma, såframt det ej visas, att det svikliga förfarandet icke inverkat å rättshandlingen.

Av 5 a kap. 1 § lag betaltjänstlagen följer att om det har genomförts en obehörig transaktion från en kontohavares konto, ska kontohavarens betaltjänstleverantör återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts, om inte annat följer av 2–6 §§.

Av 1 kap. 4 § betaltjänstlagen följer att med en obehörig transaktion i nämnda lags mening förstås en transaktion som har genomförts utan

samtycke från kontohavaren eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot.

4.3 Bedömning

4.3.1 Johanssons godkännande av transaktionen svarade inte mot Johanssons faktiska vilja

Johansson har lämnat en betalningsorder till banken och signerat transaktionen med användande av sitt Mobila BankID. Transaktionen är således godkänd i den mening som parterna avtalat om i punkten 8 Swish Allmänna villkor.

Johansson har godkänt transaktionen, men gjort så i villfarelse såväl om de faktiska omständigheter som förelåg vid tillfället för transaktionen som innebörden (resultatet/effekten) av densamma. Johansson försattes i beskriven villfarelse av skickliga bedragare som agerade på ett väl genomtänkt, och utstuderat ohederligt, tillvägagångssätt. Johansson godkände transaktionen i syfte att förhindra ekonomisk förlust. Johansson har således inte haft för avsikt att transaktionen skulle innebära vinning för mottagaren och motsvarande förlust för Johansson.

Det godkännande som Johansson lämnat till rättshandlingen svarar således inte mot Johanssons faktiska vilja utan är ett resultat av bedragarnas svikliga förledande.

4.3.2 Banken borde ha insett att Johansson blivit svikligen förledd att lämna betalningsordern och signera den med sitt Mobila BankID

Johansson installerade och började att använda Swish 2015. Johansson använder vanligtvis Swish för överföringar av mindre summor. Den största överföringen Johanssons använde Swish för under år 2022 var ett belopp om 2 914 kr. Att Johansson den 3 januari 2023 till banken lämnade en betalningsorder om 100 000 kr avvek därför på ett uppenbart sätt från Johanssons kända handlingsmönster.

Inom ramen för sitt syssemannaupdrag har banken en långtgående vård- och omsorgsplikt om Johanssons medel. I en sådan plikt ligger att upptäcka, och reagera på, kontohavares avvikande beteende. Banken borde således ha upptäckt och agerat på det, för Johansson kända beteende, avvikande i att lämna en betalningsorder om 100 000 kr.

Såväl vid tiden för transaktion, som i vart fall från den 1 januari 2022, har (med hänvisning till vad som anförs under avsnitt 3.2 ovan), Swish-bedrägerier varit upprepat förekommande.

Banken borde ha insett att Johansson blivit svikligen förledd att lämna betalningsordern och signera densamma. Detta med beaktande av den frekvens, i vart fall från den 1 januari 2022, vilken Swish-bedrägerier förekommit och det uppenbara sätt på vilket såväl höjningen som betalningsordern om 100 000 kr avvek från Johanssons vedertagna agerande i hans egenskap som kontohavare.

Det sagda innebär att den av Johansson lämnade betalningsordern och efterföljande signering med hans Mobila BankID (rättshandlingen) inte ska anses giltig mot honom. Rättshandlingen är således, i enlighet med bestämmelserna i 3 kap. 30 § avtalslagen, ogiltig.

Under sådana förhållanden saknas såväl betalningsorder avseende, som godkännande av, transaktionen varför den får anses ha genomförts av banken utan att Johansson lämnat sitt samtycke därtill. Det är inte fråga om att Johansson underlåtit att skydda sina personliga behörighetshandlingar eller i övrigt underlåtit att följa de villkor som enligt parternas avtal gäller för användning av vad parterna avtalat i fråga om användning av betalningsinstrument. Banken har därför, i enlighet med bestämmelserna i 5 a kap. 1 § betaltjänstlagen, att återställa Johanssons konto till den ställning det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts. Detta har banken inte gjort och ska därför förpliktas att göra så.

5 Johanssons i andra hand framställda yrkande

5.1 Utveckling av talan

5.1.1 Rättslig reglering

Handelsbalken

18 kap. 1 §

I 18 kap. 1 § handelsbalken regleras den situationen att någon har åtagit sig att göra något på någon annans vägnar. Vad som gäller i den beskrivna situationen uttrycks så att

Tage fullmakt och ligger där sedan hans vårdnad å göra ock redo och besked för det han om händer får.

Av detta följer att uppdragstagaren har en lojalitets-, vårdnads- eller omsorgsplikt (kommenteraren till Juno 18 kap. 1 handelsbalken p. 29, digital version, per den 24 november 2023 samt Svea hovrätts dom av den 1 juni 2022 i mål T 13768–20).

Av praxis följer att ”sysloman” i lagtextens mening får förstås som ”uppdragstagare” (Svea hovrätts dom av den 1 juni 2022 i mål T 13768–20).

18 kap. 4 §

Av 18 kap. 4 § handelsbalken följer att

Haver någon fullmakt att för annan göra och låta, och tager den skada därav, som fullmakt gav, skylle sig själv, som sig ej bättre föresåg. Är ombudsman av försummelse, eller svek, vållande till skadan; plikte då han, som sagt är.

Bestämmelsen anger huvudregeln att huvudmannen själv ska bära den skada han lidit när syslomannen på uppdrag av huvudmannen utfört en

rättshandling och därvid följt huvudmannens instruktioner. Endast i de undantagsfall, där sysslomannen trots efterlevnaden av instruktionerna visat bristande omsorg om huvudmannens intressen eller svikligen utnyttjat sitt uppdrag till skada för huvudmannen, ska sysslomannen svara för den skada som uppkommit (Juno, kommentar 18 kap. 4 § handelsbalken p. 35, digital version, per den 24 november 2023).

European banking authoritys riktlinjer

Av skäl 5.1 i European banking authoritys (EBA) riktlinjer för säkerhetsåtgärder för operativa risker och säkerhetsrisker för betaltjänster enligt direktivet följer att betaltjänstleverantörerna bör ta fram och genomföra processer och funktioner för att kontinuerligt övervaka verksamhetsfunktioner, stödprocesser och informationstillgångar för att detektera avvikande aktiviteter under tillhandahållandet av betaltjänster. Som en del av denna kontinuerliga övervakning bör betaltjänstleverantörerna genomföra lämpliga och effektiva funktioner för att upptäcka fysiska och logiska intrång samt brott mot konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten av informationstillgångar som används för tillhandahållandet av betaltjänster.

5.2 Bedömning

5.2.1 Sysslomannauppdrag

Banken och Johansson har ingått avtal om personkonto, allmänna villkor för användning av bank via Internet och telefon samt allmänna villkor för Swish. Banken har genom avtalens ingående fått i uppdrag att förvalta Johanssons medel på personkonto samt, på Johanssons instruktion, genomföra betalningar och höja beloppsbegränsning på Swish.

Banken är därmed uppdragstagare i förhållande till Johansson, varför bestämmelserna i 18 kap. handelsbalken är tillämpliga på uppdragsförhållandet.

Johansson gör gällande att banken, genom att utföra höjningen utan föregående kontroll- eller säkerhetsåtgärder, agerat försumligt på ett sätt

som motiverar att banken i enlighet med vad som följer av 18 kap. 4 § handelsbalken ska svara för den skada Johansson orsakats.

5.2.2 Skada och orsakssamband

Genom transaktionen har Johansson undandragits 100 000 kr och lidit ekonomisk skada med motsvarande belopp.

Summan för transaktionen har, med avdrag för 5 000 kr vilket motsvarar det belopp som Johansson haft möjlighet att via Swish överföra utan en föregående höjning av beloppsbegränsningen, möjliggjorts av att banken utan föregående kontroll- och/eller säkerhetsåtgärder på Johanssons begäran genomfört höjningen. Hade höjningen inte genomförts skulle transaktionen inte ha kunnat omfatta en större summa än, motsvarande den ursprungliga beloppsbegränsningen om, 5 000 kr.

5.2.3 Har banken agerat försumligt (oaktsamt)?

5.2.3.1 Utgångspunkt för bedömningen

Vad gäller frågan om banken, genom att utföra höjningen på Johanssons instruktion, agerat oaktsamt får en aktsamhetsbedömning ske. I första hand får man undersöka om det finns någon standard för handlande av den aktuella situationen. En sådan standard kan finnas i författningar eller föreskrifter utfärdade av myndigheter. Även praxis kan ha betydelse. Vidare tas normalt stor hänsyn till vad som är brukligt i den verksamhet där skadan har uppkommit. Om tillräcklig ledning inte ges vid en sådan genomgång får en mer allmän (s.k. fri) bedömning ske för att hitta den aktsamhetsstandard som bör gälla (NJA 2021 s. 1050 p. 7-8 samt Hellner, Radetzki, Skadeståndsrätt, s. 128, digital version, publicerad digitalt 2023, Juno version 12).

I fråga om aktsamhetsstandard för det aktuella handlandet konstaterar Johansson att det redan av sysslomannauppdraget i sig följer en långtgående lojalitetsplikt för huvudmannen i förhållande till sin uppdragstagare. En fullmäktig ska tillvarata huvudmannens intressen och får inte ha någon intressekonflikt med huvudmannen (Ramberg, Christina, SvJT 2017. S. 464, Fullmakten och döden, s. 470). Därtill följer av EBAs

riktlinjer att banken, inom ramen för sin kontinuerliga övervakning, haft att genomföra lämpliga och effektiva funktioner för att upptäcka fysiska och logiska intrång samt brott mot konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten av informationstillgångar som används för tillhandahållandet av betaltjänster.

För det fall domstolen anser att här redovisade aktsamhetsnormer inte kan anses ha den karaktären, att redan det förhållandet att de i ett visst fall inte följts, kan grunda skadeståndsskyldighet får den här påstådda oaktsamheten prövas genom en fri bedömning av den aktsamhetsstandard som bör gälla. I en sådan bedömning får dock ovan redovisade aktsamhetsnormer en central funktion (jfr. NJA 1995 s. 693).

5.2.4 Den fria bedömningen

I den fria bedömningen bildar risken för skada utgångspunkt för bedömningen. Vidare beaktas den sannolika skadans storlek, möjligheterna att förekomma skadan samt den handlandes möjligheter att inse risken för skada. Av dessa faktorer får en helhetsbedömning ske vartefter frågan om ett aktsamt agerande hade krävt ett annat handlande än det som förekommit prövas (NJA 2021 s. 1050 p. 9-10 och 12 samt Hellner, Radetzki, Skadeståndsrätt, s. 128, digital version, publicerad digitalt 2023, Juno version 12).

5.2.4.1 *Risken för skada*

Med hänvisning till vad som anförs i avsnitt 3.2 ovan gör Johansson gällande att såväl vid tidpunkten för transaktionen, som i vart fall från den 1 januari 2022, har Swish-bedrägerier varit upprepat förekommande. Detta, liksom att Swish-bedrägerier lett till skada för kontohavare, har för banken varit känt.

Höjningen har således, sett i ljuset av förekomsten av Swish-bedrägerier vid tidpunkten inneburit en betydande risk för skada, vilket banken haft skäl och möjlighet att inse.

5.2.4.2 *Den sannolika skadans storlek*

Banken har, på Johanssons instruktion, genomfört en höjning av beloppsbegränsningen på Swish till 100 000 kr. Den sannolika skadans storlek får anses motsvara nämnda summa, eftersom skäl saknas att utgå från annat än att bedragare i varje enskilt fall söker maximera sin ”vinst”. Skadan har för Johansson varit betydande.

5.2.4.3 *Bankens möjlighet att förekomma skadan*

Banken har haft såväl förutsättningar som möjlighet att förhindra skadan, genom att vidta kontroll- och/eller säkerhetsåtgärder innan höjningen. Sådana åtgärder kunde exempelvis ha bestått i att en höjning av beloppsbegränsning föregicks av kontakt med telefonbanken eller annan manuell handläggning från bankens sida. Vid en personlig kontakt med banken skulle Johansson ha upplysts om att det inte är möjligt att makulera transaktioner som skett via Swish, på sätt bedragarna uppgett.

I sammanhanget får framhållas att andra banker, vid tidpunkten för transaktionen, såväl uppmärksammat som agerat på risken för Swish-bedrägerier. I syfte att minska risken för bedrägerier hade vid nämnda tidpunkt både Länsförsäkringar Bank AB (Länsförsäkringar) och Skandinaviska Enskilda Banken (SEB) sänkt den summa med vilken kontohavare, genom signering med Mobilt BankID, kunde höja sin tillfälliga beloppsbegränsning på Swish till 15 000 kr respektive 10 000 kr. Kontohavare hos dessa banker, som velat höja beloppsgränsen utöver dessa summor, har vid tidpunkten för transaktionen behövt etablera en personlig kontakt med banken via telefon för att beställa en tillfälligt, överstigande nämnda summor, högre beloppsgräns.

Det kan särskilt noteras att Länsförsäkringar meddelade sina kunder här påtalad ändring av beloppsbegränsningarna för Swish den 12 december 2022, dvs. drygt tre veckor före transaktionen. Ändringen motiverades enligt Länsförsäkringar av ”arbetet med att skydda kontohavarnas tillgångar och minska risken för bedrägerier.” I tidsmässigt samband med tidpunkten för transaktionen hade alltså en annan bank funnit risken för Swish-bedrägerier så akut att en justering av de kontroll- och

säkerhetsåtgärder som föregår en tillfällig höjning av beloppsbegränsningen på Swish ansetts nödgad att genomföra.

5.2.4.4 *Helhetsbedömning*

Banken har, inom ramen för sitt sysslomannauppdrag, haft att iaktta den omsorgs- och vårdplikt som följer av allmänna grundsatser om sysslomannaskap. Däri ligger en omsorg om uppdragsgivarens medel. Banken har därtill haft att iaktta EBAs riktlinjer av vilka det följer att banken haft att, inom ramen för sin kontinuerliga övervakning, genomföra lämpliga och effektiva funktioner för att upptäcka fysiska och logiska intrång samt brott mot konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten av informationstillgångar som används för tillhandahållandet av betaltjänster. Eftersom transaktionen kunnat genomföras har banken inte på ett nog effektivt sätt genomfört lämpliga funktioner för att upptäcka det intrång Johanssons utsatts för genom bedrägeriet.

Såväl vid tidpunkten för transaktionen, som i vart fall från den 1 januari 2022, har det såväl för Nordea som för banker i allmänhet varit känt, och uppenbart funnits anledning att agera för att förhindra att kontohavare drabbas av skada till följd av, förekomsten av Swish-bedrägerier. Trots det har Nordea inte agerat för att söka förhindra den i målet påtalade skadan.

Vid en helhetsbedömning är det Johanssons mening att banken, genom att genomföra höjningen utan föregående kontroll- och/eller säkerhetsåtgärder, har agerat med sådan försumlighet att banken ska svara för den skada Johansson har drabbats av genom transaktionen (med avdrag för de 5 000 kr som beloppsbegränsningen avsåg innan höjningen).

6 Bevisning

6.1 Skriftlig bevisning

1. Villkor för personkonto hos Nordea, bilaga 1.
Till styrkande av a).

2. Allmänna villkor för Swish, bilaga 2.
Till styrkande av a).
3. Allmänna villkor för Anslutning till Nordea via telefon och internet, bilaga 3.
Till styrkande av a).
4. Skärmdump av kontoutdrag från Johanssons konto hos Nordea, bilaga 4.
Till styrkande av: a) och g).
5. Skärmdump från Johanssons telefon, appen Swish, avseende transaktionshistoriken för den 3 januari 2023, utvisande att 100 000 kr överförts från Johanssons konto via Swish till en Rashidi Moghaddam, bilaga 5.
Till styrkande av: c), f) och g).
6. Skärmdump av Johanssons telefon avseende samtalshistorik den 3 januari 2023, utvisande att Johansson samma dag mottog ett samtal (från bedragarna) samt att samtalet pågick under 3 h 52 min, bilaga 6.
Till styrkande av: c), d) och i).
7. 11 beslut från ARN meddelade 2022 avseende Swish bedrägerier, eller bedrägerier som helt eller delvis möjliggjorts av att kontohavaren höjt sin tillfälliga beloppsbegränsning på Swish, där Nordea var anmälarens motpart, bilaga 7 a-k.
Till styrkande av: n) och o).
8. 15 beslut från ARN meddelade 2022 avseende Swish bedrägerier där andra banker än Nordea varit motpart, bilaga 8 a-o.
Till styrkande av: n) och o).
9. Tre ansökningar om KO-biträden som KO mottagit 2022, där kontohavare hos Nordea utsatts för Swish-bedrägerier, bilaga 9 a-c.
Till styrkande av: n) och o).

10. Skärmdokument från Länsförsäkringars hemsida, artikel publicerad 12/12 2022 av vilken det framgår att Länsförsäkringar sänker beloppsbegränsningen för Swish och att kunder hos Länsförsäkringar efter nämnda datum måste ringa Telefonbanken för att höja beloppsbegränsningen på Swish till över 15 000 kr, bilaga 10.
Till styrkande av: m), n), o) och p).
11. Skärmdokument från Skandinaviska Enskilda Bankens (SEB) hemsida, artikel från 29 augusti 2018, av vilken det framgår att SEB för att stärka säkerheten och skydda kunderna mot bedrägerier inför en ny rutin som innebär att kunderna måste ringa SEB för att höja den tillfälliga beloppsgränsen i Swish över 10 000 kr, bilaga 11.
Till styrkande av m), n), o) och p).
12. Johanssons Swish-historik för år 2022 utvisande att han i tiden innan transaktionen enbart använt Swish för betalningar om summor mellan 1 kr och 2 914 kr, bilaga 12.
Till styrkande av: l) och m).
13. Skärmdokument från Nordeas hemsida där det framgår att den som är över 18 år och ansluter sig till Swish automatisk får beloppsgränsen 5 000 kr per betalning och att kontohavaren själv kan justera beloppsgränserna i nätbanken eller appen. Samt att, maxbeloppet för tillfälligt högre beloppsgräns är 100 000 kr, bilaga 13.
Till styrkande av: q) och r).
14. Skärmdokument från Expressen.se av artikel publicerad den 16 februari 2022, av vilken det framgår att polisen uttalat att en våg av anmälningar om snarlika telefonbedrägerier inkommit till polisen den senaste tiden- fall där bedragarna fått äldre i Mellansverige att swisha pengar genom att påstå sig komma från ett inkassoföretag, bilaga 14.
Till styrkande av: m), n) och o).
15. Skärmdokument från nyheter24.se av artikel publicerad den 19 juli 2022, av vilken det framgår att polisen i Huddinge varnat för

bedrägeriförsök genom bland annat appen Swish under juli månad (2022), bilaga 15.

Till styrkande av: m), n) och o).

Muntlig bevisning

1. Förhör med John-Erik Johansson, adress som ovan.
Johansson ska höras om sina kontakter med bedragarna, hur bedragarna agerade och vilka uppgifter de lämnat, transaktionen och omständigheterna hänförliga till denna, på vilket sätt och varför Johansson motiverades till transaktionen och hur den genomfördes. Vidare om hur och varför Johansson insåg att han blivit lurad samt om hans ageranden efter transaktionen.

Till styrkande av: b), c), d), e), f), h), i), j), k), l) och m).

Angående förekomsten av ett sysslomannauppdrag

Till styrkande av att

- a) Banken genom avtalens ingående fått i uppdrag att förvalta Johanssons medel på personkonto samt, på Johanssons instruktion, genomföra betalningar och höja beloppsbegränsning på Swish och att banken genom vad som avtalats mellan parterna är uppdragstagare i förhållande till Johansson.

Angående transaktionen

Till styrkande av att

- b) Johansson vid tidpunkten för transaktionen var kontohavare i Nordea,
- c) Johansson den 3 januari 2023 via telefon kontaktades av bedragare som genom lämnande av oriktiga uppgifter försatte Johansson i den felaktiga uppfattningen att

- han blivit utsatt för ID-kapning,
 - det till följd av nämnda ID-kapning, förts över 100 000 kr från Johanssons konto i Nordea,
 - han, genom att utföra en s.k. "makuleringstransaktion" till ett av bedragarna anvisat telefonnummer via Swish, kunde stoppa överföringen från att fullbordas och på så sätt undvika att förlora 100 000 kr,
 - samt till styrkande av att det av bedragarna anvisade numret gick till en namngiven, men i övrigt för Johansson okänd, mottagare,
- d) att samtalet som avses i c) ovan pågick i 3 h 52 minuter,
- e) Johansson på bedragarnas anvisning och uppmaning den 3 januari 2023
- begärde att banken skulle höjda hans beloppsbegränsning på Swish till 100 000 kr,
 - lämnade betalningsorder till banken avseende en överföring om 100 000 kr till en Rashidi Moghaddam samt signerade nämnda överföring med sitt Mobila Bank-ID,
- f) Johanssons agerade enligt e) ovan vidtogs i villfarelse såväl om de faktiska omständigheter som förelåg som innebörden (resultatet/effekten) av densamma, samt att Johansson först den 4 januari 2023 förstod att han blivit lurad till att genomföra transaktionen,
- g) Banken, den 3 januari 2023, omgående efter Johanssons begäran enligt e) ovan
- höjde Johanssons beloppsbegränsningen på Swish till 100 000 kr och
 - genomförde en överföring om 100 000 kr från Johanssons konto till en Rashidi Moghaddam,
- h) Johansson genom transaktionen undandrog 100 000 kr vilket för honom inneburit motsvarande förmögenhetsminskning (dvs.

Johansson har inte fått ersättning eller kompensation för det undandragna beloppet),

- i) Johansson inte hade anledning till att fatta misstanke mot bedragarna eller förstod att dessa inte var verkliga företrädare för hans bank eller inkassobolag,
- j) Johansson inte haft för avsikt att transaktionen skulle innebära vinning för mottagaren och motsvarande förlust för Johansson och att Johanssons godkännande av transaktionen, genom signering med Mobilt BankID, inte svarade mot Johanssons faktiska vilja,
- k) Johansson reklamerade transaktionen till Nordea den 9 januari 2023,
- l) Johansson under år 2022
 - använt Swish för överföring om, vid ett och samma tillfälle, maximalt 2 914 kr och att
 - den av Johansson begärda höjningen och/eller den av honom lämnade betalningsordern om 100 000 kr samma datum avvek från Johanssons kända betalningsmönster och agerande vilket banken borde ha uppmärksammat,
- m) Nordea borde ha insett att Johansson blivit svikligen förledd att lämna betalningsordern.

Angående förekomsten av Swish-bedrägerier och bankens kännedom om nämnda förekomst

Till styrkande av att

- n) Swish-bedrägerier, såväl vid tidpunkten för transaktionen som i vart fall från den 1 januari 2022, var upprepat förekommande såväl mot kontohavare hos Nordea som mot kontohavare i andra banker, samt att nämnda bedrägerier lett till ekonomisk skada för enskilda,

- o) Nordea haft och/eller borde haft kännedom om vad som sägs i n) ovan, såväl vid tidpunkten för transaktionen som i vart fall från den 1 januari 2022,
- p) andra banker, i tiden innan dess att transaktionen ägde rum, funnit anledning att vidta säkerhetsåtgärder för att minska risken för Swish-bedrägerier.

Angående orsakssambandet mellan Johanssons höjning av beloppsgränsen på Swish och den påtalade skadan

Till styrkande av att

- q) den för Johansson gällande beloppsbegränsningen i Swish innan dess att han begärde höjning av densamma den 3 januari 2023 var 5 000 kr,
- r) den omständigheten att banken, efter Johanssons begäran om höjning av beloppsbegränsningen i Swish till 100 000 kr den 3 januari 2023, genomförde höjningen var en nödvändig förutsättning för transaktionens genomförande till en del om 95 000 kr.

7 Övrigt

Originalfullmakt bifogas och önskas i retur, bilaga 16.



Elin Berner
Processråd



Kristofer Johannesson
Biträdande konsumentombudsman