

BANKINSPEKTIONENS OCH FÖRSÄKRINGSINSPEKTIONENS FÖRFATTNINGSSAMLING

BFFS 1991:16

Bankinspektionens allmänna råd angående reklamationer i bankautomatverksamheten;

utfärdade den 10 juni 1991.

Dessa allmänna råd lämnas med stöd av 7 kap 1 § bankrörelselagen (1987:617) för tillämpning i bankernas bankautomatverksamhet. Med stöd av 13 § lagen (1988:606) om finansbolag lämnas råden för motsvarande tillämpning hos finansbolag i de fall bankautomatsystemen upplåtits för bruk av kontohavare hos finansbolag. Bankinspektionens etikuttalande nr 39 i skrivelse 1982-11-22 (dnr 1331/82-R) upphör därmed att gälla.

Reklamationer i bankautomatverksamheten

1. Allmänt om reklamationer

En kontohavares reklamation av fel vid användning av bankautomat (Bankomat eller Minuten) torde typiskt sett avse en invändning mot att banken debiterat kontot för ett uttag i bankautomaten. Två kategorier av sådana reklamationer kan erfarenhetsmässigt urskiljas med utgångspunkt från kontohavarnas invändningar mot debitering av kontot:

- 1) kontohavaren förnekar kännedom om uttaget;
- 2) kontohavaren påstår att ett eget uttagsförsök resulterat i att ett mindre belopp än det debiterade eller inga pengar alls matats ut ur automaten.

Under kategori 1 kan följande typfall beskrivas. Kontohavaren påstår att

- a) obehörig har åtkommit kontokortet genom stöld eller i samband med kontohavarens förlust av kortet på annat sätt,
- b) någon har, obemärkt för kontohavaren, "lånat" kortet och återställt det efter uttaget,
- c) varken kortet eller den personliga koden har varit åtkomliga för någon annan.

I det följande beskrivs de handlingsregler som bank bör tillämpa vid reklamation i ovan nämnda fall.

2. Bankens tekniska utredning m m

Då en kontohavare reklamerar ett fel av här aktuellt slag, ankommer det på den kontoförande banken, oavsett om uttaget gjorts i egen eller annan banks automat, att som en första åtgärd göra en teknisk utredning. Denna bör omfatta granskning av den dokumentation i banken som utgör underlag för reklamerad kontodebitering och som visar bankautomatsystemets funktionssätt vid transaktionstillfället. Till dokumentationen hör bl a automatjournal och behandlingshistorik, rapport angående berörd automats tömning och sedelavstämning. Kontroll bör avse om

- uttagsförloppet varit normalt i tekniskt hänseende

- registrerat kortnummer är identiskt med numret på kontohavarens kontokort (gäller särskilt reklamation

kategori 1)

- använt kontokort har samma s k watermarkkod som kontohavarens kort (gäller reklamation kategori 1)

- kassadifferens eller i automaten "dumpade" sedlar redovisats i automatrapporten (reklamation kategori 2).

Beträffande reklamation kategori 1 kan tilläggas följande. Om kontrollen enligt ovan inte pekar på något som motsäger att transaktionen varit behörig, följer av automatsystemets uppbyggnad även att den personliga kod som knutits till använt kort "knappats in" vid uttaget. Uppgift om koden har endast den person fått som varit behörig att motta kortet. En presumtion kan följaktligen sägas föreligga för att behörig kortinnehavare gjort uttaget. Enligt avtalade villkor om kort användningen har banken därmed formellt haft rätt att debitera det konto som kortet anslutits till.

Av betydelse i bevishänseende vid reklamation enligt kategori 2 är att automatens värdeskåp för sedlar har två olika lås som bör kontrolleras av skilda personer. Upprättad sedelavstämningsrapport bör följaktligen bestyrkas av de två personer som svarar för låskontrollen. Om automatjournalen indikerar att ett uttag fullbordats i normal tid och ordning, ger en uppgift om att kassadifferens eller i automaten "dumpade" sedlar inte förekommit ytterligare stöd för slutsatsen att registrerat belopp utmatats.

Den tekniska utredningen bör genomföras inom en angiven kortare tidsgräns och resultatet bör delges kontohavaren utan dröjsmål.

3. Utredning av omständigheterna i övrigt

Om banken konstaterat att reklamationen inte har sin grund i något tekniskt fel och kontohavaren vidhåller sin reklamation, bör banken i en andra utredningsfas ställa erforderliga kompletterande frågor om kortet och kodens handhavande m m i syfte att få omständigheterna i samband med uttaget så långt möjligt klarlagda. Av

grunderna för inlåningsreglerna i bankrörelselagen följer att banken är skyldig att tillse att utbetalning från konto sker till rätt person.

Tidigare omtalad presumtion för att kontohavaren gjort uttaget, som banken baserat på sin tekniska bevisning, bör med andra ord rimligen brytas om kontohavaren kan göra troligt att han eller hon ändå inte själv genomfört transaktionen.

Hur banken uppfattar kundens trovärdighet blir i utgångsläget självfallet alltid beroende av om kunden är närmare känd av banken eller inte. Avgörande för bedömningen blir dock till sist vad kunden har att berätta om det reklamerade förhållandet.

I typfallet 1 a) har kontohavaren vanligtvis omgående efter upptäckten av förlusten av kontokortet anmält saken till polisen och banken. Vid saldokontroll därefter har kontohavaren funnit att kontot debiterats för ett bankautomatuttag efter förlusten av kortet men innan anmälan därom skett hos banken. Uttaget har av kontohavaren satts i samband med kortförlusten och reklamerats som obehörigt.

Varken i typfallet 1 b) eller 1 c) har kontohavaren anmält förlust av bankkortet. I dessa fall har naturligtvis denne svårare att göra troligt att han eller hon inte känt till att någon annan obehörigt använt kontokortet och koden, särskilt om äkthetskontrollen av använt kort med hjälp av "watermarkkoden" varit positiv. Sannolikt kan kontohavaren inte sällan ha en rimlig förklaring som grundar sig på en misstanke att någon i dennes krets av närstående eller nära bekanta har "lånat" kortet. Det är dock begripligt om kontohavaren avstår från att hos banken uttala en sådan misstanke. Kunden bedyrar ofta att han hela tiden haft kontroll över sitt kort och att koden inte avslöjats för någon. Ibland uppger kunden även att han bevisligen varit på annan plats vid uttagstillfället. Då kunden inte kan bidra med någon förklaring till det inträffade, ställs naturligtvis frågan om trovärdigheten på sin spets.

4. Bevissvårigheterna

Banken torde inte ha något problem att få fram den tekniska dokumentation som erfordras för att visa huruvida automatsystemet fungerat normalt och kontohavarens kort och kod använts vid uttaget. Det är därför skäligt att en teknisk utredning utförs av banken. Kontohavarens svårigheter att styrka ett påstående att obehörig gjort uttaget eller att fel uppstått vid ett uttagsförsök är uppenbara. Av hänsyn härtill är det rimligt att banken inte ställer alltför höga beviskrav på kontohavaren.

5. Bankens ställningstagande

Återföring av reklamerat belopp bör göras omgående i de fall banken vid sitt ställningstagande har funnit reklamationen befogad på ett tekniskt fel eller, efter en bedömning av omständigheterna i övrigt, har godtagit kontohavarens invändningar då frågan gällt om kontokortet använts av behörig eller inte och med andra ord satt tilltro till kontohavarens uppgifter. Banken bör i fall som bedömts vara obehörig kortanvändning inte utnyttja reglerna i kontobestämmelserna om ansvar för skada som åsamkats banken till följd av oaktsam hantering av kort eller kod för "kvittning" av uttagna belopp mot ett, mer eller mindre klart uttalat, skadeståndsanspråk från bankens sida. Om banken, efter att ha återfört reklamerat belopp, vill hävda att banken är berättigad till ersättning för skada, har banken möjlighet att i sedvanlig ordning framställa ett sådant krav. Det bör observeras att banken har bevisbördan i detta fall.

Vid bankens överväganden om ett skadeståndskrav skall framställas bör banken, även om bestämmelserna i 24 § konsumentkreditlagen (1977:981) i fall som berör inlåningskonto inte kan anses direkt tillämpliga, tillämpa bestämmelserna analogt. Därvid bör särskilt uppmärksammas att av bestämmelsen i andra stycket i sagda lagparagraf följer, att för obehörigt uttaget belopp som påförts kontot efter att den kontoförande banken mottagit anmälan att kontohavaren förlorat besittningen till kortet är kontohavaren betalningsskyldig endast om han eller hon förfarit svikligt.

Ansvarsfriheten bör sålunda gälla även i fall då banken gjort bedömningen att kontohavaren varit grovt oaktsam med kortet eller koden.

Om banken vid en samlad bedömning av sin utredning av de tekniska förhållandena och omständigheterna i övrigt tagit ställning för att betalning skett till behörig användare av kontokortet, behöver banken inte återföra reklamerat belopp till kontot. Vid meddelande att banken beslutat avvisa reklamationen bör kontohavaren upplysas om möjligheten att få frågan om betalningsansvar prövad hos allmänna reklamationsnämnden eller hos domstol.

ANDERS SAHLÉN

Harry Karlsson
(Kreditinstitutsavdelningen)