

Begäran om omprövning av tidigare beslut gällande bedrägeri (obehörig transaktion)

Instruktion

Om du tidigare blivit nekad ersättning för ett bankbedrägeri (en obehörig transaktion) kan du höra av dig till banken på nytt och begära en omprövning. Använd gärna den här brevmallen. Fyll i den text som saknas. Skicka sedan brevet till banken. Du kan posta det eller mejla det, men spara en kopia själv.

Ärende

Jag har blivit utsatt för ett bedrägeri och vill att banken ersätter mig för det belopp som jag har förlorat samt ränta på beloppet.

Den 21 juni 2022 kom en vägledande dom från Högsta domstolen (HD) gällande obehöriga transaktioner (NJA 2022 s. 522). Av domen framgår att en konsument endast ska bedömas som särskilt klandervärd om konsumenten var medveten om, det vill säga faktiskt insåg, att det fanns en risk för en obehörig transaktion men ändå agerade enligt uppmaning från bedragaren. Mot bakgrund av HD:s dom vill jag nu att mitt ärende omprövas av banken eftersom jag tidigare bedömdes ha agerat särskilt klandervärd även fast jag inte varit medveten om eller insåg att det fanns en risk för en obehörig transaktion.

Personuppgifter

Namn

Personnummer (ÅRÅRMMDD-XXXX)

Datum för bedrägeriet (ÅRÅRMMDD)

Vid bedrägeriet förlorade jag (beloppet i kronor)

Jag begär ersättning med hela beloppet med tillägg för ränta enligt 3 och 6 §§ räntelagen (1975:635) från den dag som banken fick kännedom om den obehöriga transaktionen. Jag grundar mitt krav på det jag skrivit ovan och hänvisar till den redovisning av rättsläget som följer nedan.

Händelseförlopp

- Beskriv vad personen sa.
- Beskriv hur du uppfattade personen.
- Beskriv hur du upplevde situationen, vad du tänkte och vilka känslor du kände.
- Beskriv vad du sa och gjorde och varför du gjorde det.
- Beskriv när du upptäckte att du hade blivit av med pengar och vad du gjorde då.
- Beskriv om det är något övrigt du vill lyfta fram, till exempel försvagat hälsotillstånd, språksvårigheter eller ovana vid datorer.

Den blev jag kontaktad av en person som sa att han/hon ringde från:

Rättsläget

Här följer en redovisning av rättsläget från Konsumentverket. Skicka med texten i brevet till din bank utan ändringar.

Det kan inledningsvis konstateras att det inte finns några formkrav för att reklamera en obehörig transaktion. Av prop. 2009:10/122 s. 20 framgår att det bör vara tillräckligt att kontohavaren lämnar en så kallad neutral reklamation. Det innebär att kontohavaren inte behöver ange vilket eller vilka anspråk på ersättning han eller hon har för avsikt att framställa på grund av den obehöriga transaktionen. Något krav på att reklamationen ska ske i viss form bör inte ställas. Reklamationen bör alltså kunna göras såväl skriftligen som muntligen.

Av 5 a kap. 1 § lag (2010:751) om betaltjänster (BtjL) framgår att om en obehörig transaktion genomförts från kontohavarens konto ska dennes betaltjänstleverantör återställa kontot till den ställning det skulle ha haft om transaktionen inte hade ägt rum.

Av 5 a kap. 2 § BtjL framgår att om obehöriga transaktioner kunnat genomföras till följd av att kontohavaren inte skyddat en personlig behörighetsfunktion ansvarar kontohavaren för beloppet, dock högst 400 kronor.

Om obehöriga transaktioner kunnat genomföras på grund av att kontohavaren åsidosatt en skyldighet enligt 5 kap. 6 § BtjL genom grov oaktsamhet ansvarar en kontohavare som är konsument för 12 000 kronor av beloppet. Om kontohavaren handlat särskild klandervärt får denne stå för hela beloppet, se 5 a kap. 3 § BtjL.

För att kontohavaren ska anses ha brutit mot en förpliktelse genom grov oaktsamhet ska handlandet innebära ett markant avsteg från aktsamhetsnormen. Det är fråga om fall då kontohavaren kan anses ha varit obetänksam i en sådan grad att denne inte är ursäktad. För att avgöra om kontohavaren orsakat en obehörig transaktion genom grov oaktsamhet får en samlad bedömning göras utifrån den miljö och situation som kontohavaren befunnit sig i. Även kontohavarens möjlighet att skydda sig mot en obehörig transaktion får tillmätas betydelse vid bedömningen. Vidare ska det beaktas om kontohavaren är konsument. Dessutom kan personliga omständigheter, så som kontohavarens ålder, ha betydelse för bedömningen, se prop. 2009/10:122 s. 27 f.

För att kontohavaren ska anses ha agerat särskilt klandervärt ska denne ha agerat så klandervärt i förhållande till betaltjänstleverantören att det skulle vara stötande om den senare skulle behöva stå för någon del av beloppet. Vidare framgår det att det närmast ska röra sig om fall då kontohavaren genom sitt handlande får anses ha varit likgiltig inför risken för obehöriga transaktioner, se prop. 2009/10:122 s. 29.

Av Högsta domstolens (HD) dom NJA 2022 s. 522 framgår att ett särskilt klandervärt agerande kräver något mer än en grov oaktsamhet. Ett särskilt klandervärt agerande föreligger endast om konsumenten var medveten om, det vill säga faktiskt insåg, att det fanns en risk för en obehörig transaktion men ändå agerade enligt bedragarens uppmaning. HD uttalade också att det vid denna bedömning ska tas särskild hänsyn till vem som konsumenten uppfattade att denne lämnade ut den personliga behörighetsfunktionen till. HD konstaterade dessutom att det är betaltjänstleverantören som har bevisbördan för att en konsument har handlat särskilt klandervärt.

HD fastslog vidare att bedömningen av om en konsument har agerat särskilt klandervärt i princip ska göras objektiverat, det vill säga utifrån hur en konsument av motsvarande slag i samma situation typiskt sett skulle ha agerat. I detta avseende kan det, som förarbetena anger, fästas särskilt vikt vid faktorer som bland annat den miljö och situation som konsumenten befann sig i samt konsumentens möjlighet att skydda sig mot en obehörig transaktion. Konsumentens ålder och erfarenhet kan också ha betydelse för bedömningen. Utöver detta fastslog HD att hänsyn också bör tas till hur förslaget bedrägeriet har varit och till vad konsumenten förstått eller borde ha förstått beträffande de uppgifter som lämnades till bedragaren och de möjliga konsekvenserna av att de lämnades ut.