

Frågan om ett godkännande, som lämnas under påverkan av en psykisk störning eller demenssjukdom, ska anses ge uttryck för ett samtycke i den mening som avses i lagen (2010:751) om betaltjänster.

Beslut 2024-12-29; 2023-24464

ELK begärde ersättning med 43 468 kr 40 öre.

I sin anmälan till nämnden uppgav *ELK* följande. Hon blev kontaktad av en person som utgav sig för att vara från Kronofogdemyndigheten och som på det sättet förmådde henne att genomföra en transaktion om ungefär 80 000 kr. Detta skedde i december 2022.

Banken har återbetalat en viss del av beloppet men inte det belopp som kravet omfattar.

Hon led vid tidpunkten av psykisk ohälsa som kulminerade i en akut sjukhusinläggning med tvång i slutet av 2023. Den psykiska ohälsan pågick när hon utsattes för bedrägeriet och det bidrog sannolikt till hennes beteende.

Banken motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav banken följande. Av bankens utredning framgår att den aktuella transaktionen är signerad med *ELK*:s befintliga bank-id, som skapades i december 2020. Inget nytt bank-id skapades under händelseförloppet. Transaktionen är inte obehörig.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

Rättsliga utgångspunkter

I lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen) finns regler om obehöriga transaktioner. Om en obehörig transaktion har ägt rum, ska banken enligt huvudregeln återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts och därmed stå för den förlust som den obehöriga transaktionen har medfört för kontohavaren (se 5 a kap. 1 §).

Ett villkor för att reglerna ska tillämpas är alltså att transaktionen kan anses vara obehörig. Detta förutsätter att transaktionen har genomförts utan kontohavarens samtycke (se 1 kap. 4 §). Regleringen ger emellertid inte något direkt svar på frågan om vilka förutsättningar som ska vara uppfyllda för att ett samtycke ska anses föreligga.

Nämnden har i tidigare fall uttalat att en transaktion som utgångspunkt ska anses vara obehörig, om någon annan har utfört den. Nämnden har samtidigt ansett att en transaktion inte ska anses vara obehörig, om kontohavaren själv har godkänt den i den form som har avtalats och bedömt att detta gäller oavsett om kontohavaren har lurats till godkännandet eller haft en felaktig uppfattning om transaktionens innebörd (se nämndens beslut den 12 maj 2020 i ärendena 2019-08258, 2019-11253 och 2019-14354).

Samtidigt måste beaktas att ett samtycke är en slags viljeförklaring och att det finns fall där det som kontohavaren ger till känna, exempelvis genom att använda ett betalningsinstrument, inte rimligen kan tillräknas hans eller hennes handlande. Det finns således situationer där ett samtycke i den mening som avses i betaltjänstlagen inte kan anses föreligga, även om kontohavaren rent faktiskt har godkänt transaktionen i den form som har avtalats. Nämnden har därför ansett att något samtycke i regel inte kan anses föreligga när kontohavaren tvingas lämna ett godkännande genom våld eller hot om våld (se nämndens beslut den 13 december 2023 i ärende 2022-13993). Vid den bedömningen gjorde nämnden en jämförelse med bland annat 28 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på

förmögenhetsrättens område. Även om bestämmelsen inte var direkt tillämplig, framgår av den att viljeyttringar på förmögenhetsrättens område endast under speciella förhållanden kan ges verkan när yttringen inte motsvaras av någon egentlig vilja.

På liknande sätt förhåller det sig med rättshandlingar som företas under påverkan av en psykisk störning (jfr lagen, 1924:323, om verkan av avtal, som slutits under påverkan av en psykisk störning). En psykisk störning kan ta sig skilda uttryck och påverka insiktsförmågan olika mycket. Det kan hända att en kontohavare, som lämnar ett godkännande under påverkan av en psykisk störning, alls inte har förutsättningar att förstå att ett godkännande lämnas eller att godkännandet avser en betalningstransaktion. I sådana fall kan det inte gärna sägas att godkännandet ger uttryck för kontohavarens samtycke i den mening som avses i 1 kap. 4 § betaltjänstlagen.

Det är kontohavaren som ska bevisa att transaktionen är obehörig men det räcker att detta görs antagligt.

Bedömningen i detta fall

Av handlingarna framgår att den aktuella transaktionen är ett kortköp, som godkändes med ELK:s befintliga mobila bank-id. Det är således klarlagt att ELK själv godkände transaktionen. Detta talar också för att ELK har samtyckt till att transaktionen skulle genomföras.

I ärendet har ett läkarintyg getts in, av vilket det framgår att ELK har diagnosticerats med en lindrig kognitiv störning vid Alzheimers sjukdom efter en utredning som påbörjades den 15 december 2023. Vidare framgår att hennes kognitiva svårigheter var av sådan natur att de kan innebära en nedsatt förmåga att hantera situationer med krav på välfungerande exekutiv kapacitet, så som bedrägeriförsök.

Nämnden konstaterar att ELK fick diagnosen närmare ett år efter den aktuella händelsen. Av intyget framgår att Alzheimers sjukdom fortskrider långsamt och att de kognitiva svårigheterna oftast föregår diagnossättningen med flera år. Det framgår även att det inte säkert kan sägas i vilken utsträckning ELK var påverkad av sjukdomen i samband med händelsen.

Enligt nämndens mening är utredningen inte tillräcklig för slutsatsen att ELK på grund av sitt psykiska tillstånd saknade förutsättningar att förstå att hon godkände transaktionen. Hon har därmed inte gjort antagligt att transaktionen genomfördes utan hennes samtycke. Transaktionen är således inte obehörig i den mening som avses i betaltjänstlagen och ELK:s krav ska därför avslås.