

KO har ordet: Vilket ansvar har bankerna?

KO har ordet: 7 december 2023 Så kallade bankbedrägerier är ett växande problem. Många konsumenter drabbas oerhört hårt när de i ett slag förlorar alla sina sparpengar. Därför väljer nu Konsumentombudsmannen, KO, att företräda en privatperson i en tvist mot banken.



Efter en dom i Högsta domstolen, HD, förra sommaren står det klart att bankerna i många fall har tolkat lagen fel då de lagt över ansvaret på de drabbade. HD:s dom har påverkat praxis när det gäller bankernas ansvar vid så kallade obehöriga transaktioner, men frågan om bankernas ansvar är vidare än så.

Har banken gjort tillräckligt?

För att klargöra bankernas ansvar vid bankbedrägerier som drabbar privatpersoner har KO beviljat en person biträde i rättsprocessen mot banken, så kallat KO-biträde. Med KO som biträde har den drabbade personen nu ansökt om stämning mot banken. Frågan som domstolen har att pröva rör i korthet om banken i sin egenskap av avtalspart till den drabbade konsumenten har gjort vad som ankommer på banken för att skydda konsumentens pengar. Närmare bestämt om banken, med vetskap om den eskalerande bedrägerivåg som pågått sedan 2017, borde ha gjort mer för att skydda konsumentens pengar. Det vi ser idag är snarast att bedragarna använder de digitala banktjänster som bankerna tillhandahåller som lätt tillgängliga brottsverktyg och att detta sker år efter år efter år.

Ständigt nya bedrägerimetoder

Förövarna, ofta från kriminella organisationer, hittar ständigt på nya sätt att lura konsumenterna. Än är det "polisen" som ringer, än "din banks säkerhetsavdelning". Kontakterna sker även via sms och mejl, och ibland knackar bedragarna på dörren hemma hos

folk. Syftet är att skärpa, skrämma och stressa upp den kontaktade som ska förmås att lämna över information om bank-id och koder eller föra över pengar enligt bedragarens instruktioner.

Stressad situation påverkar oss

Kanske tänker du att de drabbade är lättlurade och naiva. Professorerna Lars-Olof Johansson och Karl Ask vid Göteborgs universitet har på Konsumentverkets uppdrag tittat närmare på faktorer som styr vårt beteende i en bedrägeri-situation. Deras slutsatser är tydliga: Forskningen visar att vår förmåga att fatta välinformerade beslut försämras i nya, överraskande och stressfyllda situationer. När vi blir osäkra är vi också lätta att påverka. Ibland hanterar vi den osäkerhet vi upplever genom att bli mer tillitsfulla; det är en psykologisk strategi för att hantera stress. Dessutom spelar sådana faktorer som ålder, språkförmåga och IT-vana in. Om vi har respekt för auktoriteter, som exempelvis någon som säger sig vara från polisen eller banken, påverkar det också vår förmåga att hantera en bedrägerisituation.

Mer än information behövs

Johansson och Ask är inte ett dugg förvånade över att människor blir lurade av bedragarna. Utifrån fynden i forskningen kan vi också konstatera att det vore naivt att tro att information till konsumenterna är ett effektivt motmedel mot bedrägerier. Det behövs andra insatser som på ett konkret sätt säkrar konsumenternas pengar från att hamna i bedragarnas fickor. Med den AI-teknik som bankerna tillämpar redan idag för att motverka penningtvättstransaktioner vill jag påstå att det inte finns några ursäkter för bankernas underlåtenhet att med teknikens hjälp identifiera och stoppa transaktioner som kan misstänkas ske under bedragares inflytande. Nu är frågan om domstolen, som lagstiftningens yttersta tolkare, håller med mig.

Cecilia Tisell, Konsumentombudsman