



ETISK RÅD

AVGJØRELSE I SAK NR. 2010/4

Klager: X

Innklaget: Netfonds Bank ASA
Stenersgate 2
0184 OSLO

Saken gjelder:

Klager mener at Netfonds Bank ASA (Netfonds) ikke foretok nødvendig kvalitetssikring av den dokumentasjonen som ble sendt inn i forbindelse med etableringen av kundeforholdet. Klager gjør gjeldende at kundekontrollen burde ha avdekket at kunden ikke hadde anledning til å handle aksjer eller disponere over de oppgitte kontoer.

Etisk Råd er satt med følgende medlemmer:

Geir Woxholth (Prof. dr. juris) (leder)
Asbjørn Wangerud
Tom Kristoffersen
Randi Nordstrøm

I

Klagen er rettet mot den kundekontrollen verdipapirforetaket gjorde i forbindelse med etableringen av kundeforholdet. Klager mener at Netfonds Bank ASA (Netfonds) ikke foretok nødvendig kvalitetssikring av den dokumentasjonen som ble sendt inn, og gjør gjeldende at verdipapirforetakets kontroll burde ha avdekket at kunden ikke hadde anledning til å handle aksjer eller disponere over de oppgitte kontoer.

II

Klagers anførsler:

Klager er mor og hjelpeverge til kunden (heretter kalt kunden) som har Down Syndrom og derfor ikke selv har disposisjonsrett over egne midler.

I julen 2009 kom kundens bror (heretter kalt kundens bror/broren) over klager sin legitimasjon. Broren hentet ut papirer fra Netfonds Bank sin hjemmeside og fikk kunden til å skrive under på relevante papirer. Klager viser til at kunden skrev under noe han ikke forsto konsekvensene av. Broren til kunden tok kopi av kundens legitimasjon og sendte dette sammen med papirer til Netfonds. Deretter fikk broren overført kr. 604 000 av kundens penger. Klager viser til at man av kundens legitimasjon med bilde kan se at kunden har Down Syndrom. Videre viser klager til at relevante papirer ble underskrevet med store bokstaver fordi kunden ikke kan skrive på vanlig måte. Klager viser til at broren til kunden ble forundret over at Netfonds godkjente kundeforholdet, og gjør gjeldende at Netfonds burde ha forstått at kunden ikke selv kunne disponere over midlene eller etablere kundeforhold i Netfonds.

Netfonds ble senere gjort oppmerksom på hva som var skjedd og stengte ned kontoen. Klager viser til at dette ble gjort uten at verken klager som hjelpeverge eller kunden ble kontaktet. Tapet for handlene ble over kr. 37 000 på kort tid. Klager mener at Netfonds Bank er ansvarlig for tapet da de aldri skulle ha godkjent kundeforholdet og gjennomført handler på kundens vegne.

Klager har vist til følgende:

1. Legitimasjon med bilde viser at personen har Down Syndrom.
2. Underskrift med store trykte bokstaver.
3. På de innsendte papirer underskriver kunden med store bokstaver.
4. Netfonds stengte kundens konto og avsluttet kundeforholdet da foretaket ble gjort oppmerksom på at noe var feil uten at hjelpevergen ble kontaktet i forkant av nedstengningen. Hjelpevergen var ikke kjent med at kundens bror hadde forledet kunden til å handle aksjer gjennom Netfonds.
5. Netfonds kontaktet heller ikke kunden i forkant av avslutningen av kundeforholdet fordi Netfonds Bank ikke så det hensiktsmessig på grunn av kundens situasjon.

Det er gjort forsøk på å få Netfonds til å dekke tapet uten resultat. Klager viser til at Netfonds mener de ikke har noe ansvar siden legitimasjonen er korrekt. Klager mener at Netfonds burde foretatt nærmere undersøkelser/kvalitetssikring på bakgrunn av kopi av innsendt legitimasjon med bilde samt underskrift på innsendte papirer.

III

Innklagedes anførsler:

Netfonds viser til at kundens bror registrerte kundeforholdet på vegne av broren vel vitende om at kundens verge ikke hadde godkjent dette. Broren fikk kunden til å underskrive på alle registreringspapirene som måtte underskrives for å etablere kundeforholdet. Kundens bror har innrømmet forholdet på telefon.

Netfonds mottok registreringspapirer med kundens signatur, vedlagt kopi av legitimasjon den 29. desember 2009. Registrering skjer av kunden på Netfonds' nettside ved valg av brukernavn og passord. Videre må kunden oppgi en gyldig bankkonto, fødselsnummer og telefonnummer. Disse opplysningene var korrekt utfylt. Det er deretter registrert betalingsoppdrag, det vil si at oppgitte bankkonto er belastet med henholdsvis kr. 532 000 den 30. desember 2009 og kr. 72 000 den 4. januar 2010. Begge betalingsoppdragene ble gjennomført i samsvar med betalingsoppdragene og kundens bror har deretter handlet aksjer på kundens vegne uten nødvendig fullmakt.

Den 11. januar 2010 ble Netfonds oppringt av en annen bror av kunden (bror 2). Bror 2 forteller at kunden har Down Syndrom og ikke er i stand til å forstå eller utføre disposisjonene selv. Videre redegjør bror 2 for brorens disposisjoner på vegne av kunden uten nødvendig fullmakt. Ved oppringing til telefonnummeret som er registrert på kunden, er det kundens bror som svarer. Kundens bror innrømmer å ha foretatt registrering, innhentet signatur og bekreftet kopi av legitimasjon uten nødvendig fullmakt eller godkjennelse. Kundens bror innrømmer videre at han har logget seg inn og foretatt betalingsoppdrag og handel på kundens vegne uten nødvendig fullmakt/tillatelse. Motivet broren oppga var å gi kunden høyere avkastning enn bank.

Ettersom kundens bror ikke har status som verge eller har annen disposisjonsrett over kundens midler, stengte Netfonds kontoen og solgte ut aksjene for å unngå ytterligere uautorisert tap. Tapet er på kr. 37 392, men kunne vært betydelig høyere dersom Netfonds hadde ventet til neste dag eller senere slik broren ba Netfonds om.

I brev til kundens mor og hjelpeverge den 13. januar 2010 skrev Netfonds at de ville utbetale saldo kr. 566 607,33 den 15. januar 2010. Netfonds har etter at forholdet ble oppdaget vært i kontakt med Overformynderiet, som anbefalte den løsningen Netfonds fulgte knyttet til å stenge kontoen og selge innestående aksjer.

Netfonds anser seg ikke forpliktet til å dekke det tapet kundens bror har påført kunden, men har anbefalt at familien rydder opp internt ved at kundens bror dekker det tapet han urettmessig har påført sin bror.

IV

Etisk Råd bemerker:

Det ble inngitt klage ved brev 21. januar 2010. Netfonds har levert tilsvaret til klagen på e-post 3. mars 2010. I tillegg til dette er partene gitt anledning til å kommentere hverandres anførsler i samsvar med behandlingsreglene for Etisk Råd § 3-3 tredje ledd. Rådet har også gjennomgått lydopptak av telefonsamtale mellom kundens bror og Netfonds 11. og 12. januar 2010.

Utgangspunktet for Rådets vurdering er at kundens bror urettmessig har opprettet kundeforhold i brorens navn og deretter gjennomført handler i sin brors navn. Det er på det rene at kundens bror i forbindelse med etableringen av kundeforholdet oversendte bekreftet kopi av kundens legitimasjon, oversendte kundens bankkonto og fikk kunden til å signere alle nødvendige papirer i forkant av at verdipapirkonto ble åpnet og broren begynte å handle aksjer på nett på brorens vegne. Kundens bror involverte ikke kundens verge på noen måte. Det som blir Rådets vurdering i denne saken er således hvilken rettslig betydning dette uomstridte faktum skal ha for verdipapirforetaket og de disposisjoner som ble foretatt på kundens vegne.

I forbindelse med etableringen av et kundeforhold, må kunden blant annet gjøre seg kjent med og akseptere verdipapirforetakets forretningsvilkår. Forretningsvilkårene regulerer således avtaleforholdet mellom kunden og verdipapirforetaket. I dette tilfellet kom avtaleforholdet i stand ved at kundens bror utnyttet det faktum at kunden selv ikke var i stand til å forstå hva han skrev under på samt at han for øvrig ikke hadde anledning til å inngå forpliktende avtaler. Verdipapirforetaket er således av kundens bror forledet til å inngå en gjensidig forpliktende avtale. Det er Rådets vurdering at kundens bror på denne måten bevisst fremkaller en villfarelse på verdipapirforetakets side. Kundens verge har i sin klage i ettertid gjort gjeldende at denne villfarelsen burde verdipapirforetaket selv ha avverget ved å foreta en tilstrekkelig kvalitetssikring av den dokumentasjonen som kundens bror hadde innlevert. Vurdert i forhold til innsendt dokumentasjon finner ikke Rådet tilstrekkelige holdepunkter for at Netfonds burde ha skjønnet at kunden ikke kunne inngå forpliktende avtale med foretaket eller at det var noen andre som opptrådte på vegne av kunden. Rådet finner det ikke nødvendig å ta konkret stilling til hvorvidt Netfonds kunde kontroll var tilstrekkelig, idet Rådet finner at avtaleforholdet mellom kunden og verdipapirforetaket uansett må anses ugyldig.

Det faktum at avtaleforholdet mellom Netfonds og kunden må anses ugyldig, innebærer at partene må stilles som om avtalen ikke var inngått. Til tross for at avtaleforholdet mellom partene må anses ugyldig, har ikke Klagerådet funnet tilstrekkelige holdepunkter for at Netfonds har opptrådt i strid med de etiske normene i denne saken. Rådet finner grunn til å nevne at handlingene til kundens bror ligger nært opp til gjerningsbeskrivelsen i straffelovens bestemmelser om bedrageri, og at Netfonds på bakgrunn av brorens handlinger muligens vil ha et erstatningskrav mot kundens bror for eventuelle tap som følge av at kundeforholdet må kanselleres.

Etisk Råd har etter dette fattet følgende vedtak:
Avtalegrunnlaget for kundeforholdet anses ugyldig.

Oslo, 30. november 2010