

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Sluttrapport for rettshjelpsprosjektet ID-juristen

Forfattere: Johansen, Silje Kristine Noer, Omland, Lars
Petter og Kjørven, Marte Eidsand

Publiseringsdato: 27. mai 2025

Publisert av: Karnov forlag

Inngår i artikkelsamling: *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon* – ISBN 978-82-93816-31-7

Lenke til hele publikasjonen i Lovdata Pro: <https://lovdata.no/pro/KARNOV/karnov-2022-03>

«vi som har late oss lure av svindlarane, blir aldri ei politisk pressgruppe [...] Vi sit der kvar for oss og skjemmest intenst og vil helst ikkje at andre skal få vite kor dumme vi har vore.»¹



¹ Per Anders Todal, [Usikkert som banken](#), Dag og Tid.

1 Innledning²

ID-juristen er et rettshjelpsprosjekt som har gitt gratis veiledning og juridisk bistand til personer utsatt for eID-svindel, eller som har problemer med å få tilgang til eID på høyeste sikkerhetsnivå. I praksis handler dette om personer som enten ikke får opprettet kundeforhold med banker eller utstedt BankID, eller som er blitt utsatt for ulike former for BankID-misbruk.

Fra rundt 2016 opplevde rettshjelptiltakene Jussbuss³, Juridisk rådgivning for kvinner (JURK)⁴ og Kirkens Bymisjon Gatejuristen⁵ en stor økning i saker om BankID-misbruk og manglende tilgang til banktjenester og BankID. Som følge av at disse sakstypene ikke er omfattet av den offentlige rettshjelpsordningen, var det udekkede rettshjelpsbehovet stort. Den dagjeldende rettstilstanden og bankenes regelpraktisering ledet til vilkårlige resultater, hvor svindelofre i stor grad ble pålagt ansvar som følge av digitale bedragerier. Det var også økende tegn til rettslige og praktiske problemer som følge av digitalt utenforskap i form av manglende tilgang til eID (i hovedsak BankID). Samtidig var kunnskap om problemomfanget i liten grad kjent og sammenfattet.

Dette var bakgrunnen for ideen om å etablere et spesialisert rettshjelptiltak som del av et forskningsprosjekt. ID-juristen ble opprettet som en del av samarbeidsprosjektet Societal Security and Digital Identities (SODI)⁶, finansiert av Norges forskningsråd. SODI-prosjektet har som formål å identifisere og avhjelpe risikoene for digitalt utenforskap og svindel som innføring av systemer for elektronisk identifisering (eID) fører med seg.

² Rapporten er i hovedsak skrevet av Silje Kristine Noer Johansen, prosjektleder for ID-juristen, Lars Petter Omland, tidligere prosjektmedarbeider i ID-juristen, nå stipendiat i SODI-prosjektet og Marte Eidsand Kjørven, professor ved Institutt for privatrett, Universitetet i Oslo og prosjektleder SODI-prosjektet. Øvrige bidragsytere er Petrine Maria Iversen, daglig leder for JURK, Jacob Anker Eide, daglig leder for Jussbuss, Malcolm Langford, professor ved Institutt for offentlig rett, Universitetet i Oslo, leder for arbeidspakke 2 i SODI-prosjektet, Tone Linn Wærstad, professor ved Institutt for privatrett og nestleder i SODI-prosjektet, Vebjørn Wold, stipendiat i SODI-prosjektet, Nathaniel Skar Eide, tidligere prosjektmedarbeider og teamleder i ID-juristen, Berit Aamodt, Forbrukerrådet, Bodil Kristoffersen, Forbrukerrådet og Ina Desiré Haukland og Eline Fjærbu, begge tidligere saksbehandlere i JURK. Rapporten og vedlegg til denne er publisert på SODI-prosjektets hjemmeside: [Rapporter, høringsinnspill mv. - Institutt for privatrett](#). Vedleggene er ikke inntatt her.

De tilknyttede advokatfirmaene har ikke vært involvert i utarbeidelsen av denne rapporten, og innhold og forslag står for forfatternes regning.

³ Jussbuss gir gratis rettshjelp i enkeltsaker innenfor bestemte rettsområder og er drevet av jusstudenter tilknyttet Universitetet i Oslo, [Forsiden - Jussbuss](#).

⁴ JURK gir gratis rettshjelp i enkeltsaker innenfor bestemte rettsområder til alle som identifiserer seg som kvinner, og er drevet av jusstudenter tilknyttet Universitetet i Oslo, [Juridisk rådgivning for kvinner - JURK](#).

⁵ Kirkens Bymisjon Gatejuristen er et lavterskelrettshjelpstilbud som er en del av Kirkens Bymisjons rettighetsarbeid, [Om Gatejuristen - Gatejuristen](#).

⁶ Prosjektnummer 320785, prosjektets norske tittel er *Samfunnssikkerhet og digitale identiteter*.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Sakene som kom inn til rettshjelptiltaket, skulle bidra med empiriske data og bedre forståelse for den rollen jussen spiller på feltet. Samtidig ville man bidra til å dekke et stort udekket rettshjelpsbehov på feltet.

ID-juristen har vært aktiv i perioden august 2021–2024 og har bestått av ansatte og frivillige jusstudenter tilknyttet Kirkens Bymisjon Gatejuristen Oslo, Jussbuss, Juridisk rådgivning for kvinner (JURK) og syv tilknyttede advokatfirmaer.⁷ I tillegg har Forbrukerrådet og Universitetet i Oslo ved CELL: Senter for erfaringsbasert juridisk læring vært involvert.

Sakene som har kommet inn til ID-juristen, gir et unikt innblikk i de problemene overgangen fra fysisk til elektronisk identifisering har skapt, hvem som er rammet, og hvilke konsekvenser det har. Denne rapporten beskriver resultater og erfaringer fra arbeidet som er lagt ned i ID-juristen, samt anbefalinger til lovendringer som etter vårt syn er nødvendige for å sikre en trygg og inkluderende digitalisering av samfunnet.

2 Nærmere om prosjektet og involverte aktører

Kirkens Bymisjon Gatejuristen Oslo har hatt en overordnet og koordinerende rolle i ID-juristen-samarbeidet. Det ble ansatt to jurister på fulltid for å organisere samarbeidet i prosjektet og koordinere den empiriske datainnsamlingen, i tillegg til å jobbe aktivt med saksbehandling og å bistå inn i partnerskapet med de tilknyttede rettshjelptiltakene og øvrige partnere. De to stillingene er finansiert av Norges forskningsråd. Øvrige partnere har bidratt med egeninnsats. I tillegg var det tilknyttet et antall frivillige jusstudenter i 20-prosentstillinger.

Jussbuss' arbeidsgruppe Husleie og svindel (HUS) (tidligere Husleie og gjeld (HOG)) og JURKs arbeidsgruppe Vold, gjeld og fengsel (VOF) består av seks dedikerte saksbehandlere med særlig kompetanse om og ansvar for å behandle saker innenfor de aktuelle rettsområdene.

I tillegg har syv advokatfirmaer vært tilknyttet ID-juristen. Advokatene har bidratt med veiledning, opplæring og sparring med jusstudentene hos rettshjelptiltakene, og har også bistått med rettshjelp i form av forhandlinger og representasjon i domstolene i utvalgte saker. Et advokatteam fra CMS Kluge representerte eksempelvis svindelofferet i den såkalte Olga-svindelsaken ([HR-2022-1752-A](#)).

Forbrukerrådet har også vært partner i ID-juristen. Ansatte i Forbrukerrådets veiledningstjeneste har deltatt ved opplæringsseminarer i regi av prosjektet, og på den måten blitt bedre rustet til å gi veiledning til forbrukere som tar kontakt med

⁷ CMS Kluge, Brækhus, Ræder Bing, Haavind, Dalan, Langseth og Bull & Co.

problemstillinger knyttet til svindel og digitalt utenforskap. Forbrukerrådet var også partshjelper i Olga-saken.

Når vi i denne rapporten viser til resultater og erfaringer fra ID-juristen, gir dette uttrykk for de samlede resultatene og erfaringene som springer ut av sakene som er behandlet av alle tilknyttede samarbeidspartnere, altså Jussbuss, JURK, Kirkens Bymisjon Gatejuristen Oslo avdeling ID-juristen, advokatfirmaene og Forbrukerrådet.⁸

CELL: Senter for erfaringsbasert juridisk læring ved Universitetet i Oslo har hatt ansvar for å koordinere forskning og forskningsformidling i ID-juristen. I forbindelse med prosjektstart ble flere studenter ansatt i CELL i deltidstillinger. Med støtte fra de faglig ansatte ved UiO tok de en ledende rolle i utviklingen av forskningsdesign og koding av alle relevante saker fra rettshjelpiltakene i ID-juristen. Videre gjennomførte de dataanalyser, skrev rapporter og artikler og drev forskningsformidling i nasjonale medier og seminarer.

ID-juristens fokus på et begrenset saksfelt gjorde oss til en «kanarifugl» som raskt oppdaget endringer på feltet, og så hvilke problemstillinger eller trender som til enhver tid var aktuelle. Samarbeidet ga forskerne tilgang til kunnskap i sanntid om dagsaktuelle svindelmetoder og tilhørende rettslige problemstillinger samt hvordan jussen fungerte i praksis. Denne innsikten dannet grunnlag for forskning på rettsvitenskapelige problemstillinger, herunder klarlegging av gjeldende rett og vurdering av om rettsreglene ble praktisert på riktig måte. Forskningskunnskapen kom deretter tilbake til rettshjelpiltakene, som kunne nyttiggjøre seg av den i konkret rettshjelp i form av forhandlinger og saker for Finansklagenemnda og domstolene. På den måten har ID-juristen ikke bare bidratt til å dekke et udekket rettshjelpsbehov og til å samle empiriske data på feltet, vi har også bidratt til rettsutvikling gjennom en rekke prinsipp saker i Finansklagenemnda og en sak for Høyesterett.

3 Nærmere om datainnsamlingen, hovedtall og trender

ID-juristen tok imot sine første saker i januar 2022 og hadde siste saksinntak påsken 2024. Henvendelser etter påske 2024 ble henvist til JURK og Jussbuss, som også tok på seg det videre ansvaret for de «aktive» sakene som gjensto da saksbehandlingen i rettshjelpsklinikken ble avsluttet i august 2024.⁹

⁸ I praksis har de ulike partnerne spisskompetanse på litt ulike områder. JURK har for eksempel særlig kompetanse på å gi bistand til kvinner som er utsatt for svindel av nærstående (økonomisk vold), som gjerne er kombinert med psykisk og/eller fysisk vold.

⁹ Enkelte saker ble også overtatt av samarbeidende advokater.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Det er registrert 532 henvendelser til ID-juristen og de tilknyttede tiltakene i perioden 2022–2024, fordelt på 355 henvendelser til ID-juristen og 167 saker til JURK og Jussbuss. Et fåtall saker har i tillegg kommet direkte inn til de tilknyttede advokatfirmaene.

Forbrukerrådet har i samme periode registrert 61 saker om ID-svindel som er kommet inn til deres veiledningstjeneste. De fleste av disse henvendelsene omhandlet en kombinasjon av phishing og spoofing, men det var også enkelte henvendelser om investeringsbedrageri og misbruk av BankID i nære relasjoner.

For ID-juristen har den klart største sakstypen vært tilfeller av svindel og misbruk av BankID. En overvekt av sakene har omhandlet betalingstransaksjoner i form av misbruk av betalingsinstrument til å gjennomføre betalinger. Antallet lånesvindelsaker – misbruk av elektronisk signatur til inngåelse av låneavtale – har gått noe ned i forhold til antallet slike saker Jussbuss og JURK fikk inn før opprettelse av ID-juristen.

ID-juristen har registrert 42 henvendelser som gjelder manglende tilgang til banktjenester og BankID. Forbrukerrådet har registrert 12 saker i denne gruppen, hvor det er gitt avslag på bakgrunn av manglende eller feil legitimasjon, eller hvor det er utfordringer med språkproblemer. Forbrukerrådet har også fått andre henvendelser tilknyttet BankID, eksempelvis om problemer med fornyelse, farer ved bruk og spørsmål om personvern og om kostnader.

Som en del av forskningsprosjektet er anonymiserte data fra saker behandlet i ID-juristen blitt løpende registrert. En forutsetning for registreringen var at klienten samtykket til registreringen. Ved kontakt og inntak av en sak ble det derfor i hvert tilfelle informert om bakgrunnen for forskningsprosjektet, og klientene ble spurt om de ønsket å samtykke til dette.

Antallet saker som er registrert i Nettskjema, er vesentlig lavere enn det totale antallet henvendelser som er nevnt ovenfor. Det skyldes i hovedsak tre forhold. For det første er det en forutsetning for registrering av saken i Nettskjema at det er gitt rettshjelp av et visst omfang. I tilfeller der personer har bedt om konkret veiledning om et avgrenset spørsmål, har ID-juristen ikke fått et tilstrekkelig innblikk i saksforholdet til at det var mulig å registrere. For det andre har det kommet en rekke henvendelser fra personer som bistår andre. Dette er typisk familie eller andre støttespillere til den som er utsatt for svindel, eller som ikke får tilgang til banktjenester og BankID. For å kunne registrere saken er det en forutsetning at personen det gjelder, samtykker til registrering av data, og dette er ikke mulig når det ikke er personen selv som har kontaktet ID-juristen for hjelp. I slike tilfeller har kontaktpersonen fått råd og veiledning, men saken er ikke blitt registrert i Nettskjema. For det tredje ble nettskjemaene utformet i lys av den kunnskapen man hadde i 2021 om hva slags sakstyper man forventet å få inn. Enkelte saker har derfor ganske enkelt ikke passet inn i skjemaet.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Det er registrert data fra 217 saker innen kategorien ID-svindel i vårt nettskjema. I disse sakene er 44,2 prosent av henvendelsene fra menn og 55,8 prosent fra kvinner. Aldersfordelingen viser at 48,2 prosent av henvendelsene er fra personer mellom 18 og 40 år, og at den tredje største kategorien er de over 70 år. Vi bemerker at dette kan bero på at de yngre er bedre til å søke seg frem til informasjon på nett, og derfor i større grad har oppdaget ID-juristen. Samtidig viser internasjonal forskning at de yngre er like utsatt for svindel på nett som de eldre, noe som kan forklares med at yngre er mer digitale.¹⁰

Det er registrert data fra 25 saker i nettskjemaet som gjelder manglende tilgang til BankID. Av disse sakene kom 60 prosent av henvendelsene fra menn og 40 prosent fra kvinner. Det er i aldersgruppen 19 til 30 år at det har kommet flest henvendelser (40 prosent).

Dataene fra nettskjemaene vil bli analysert nærmere, og resultatene vil bli publisert på et senere tidspunkt.

4 Saker om svindel og BankID-misbruk

4.1 Innledende bemerkninger

Det har vært en eksplosiv vekst i digitale bedragerier de siste årene, og det er forventet at omfanget vil fortsette å øke.¹¹ Ved å arbeide målrettet med ID-svindel har vi hatt muligheten til å observere trender i svindelsaker gjennom prosjektets levetid. Vi ser at svindlerne er tilpasningsdyktige, og at svindelmetodene stadig utvikles og innrettes slik at de til enhver tid rammer forbrukere og systemer der de er svakest.

Grovt sett går digitale svindlere frem på to ulike måter for uberettiget å tilegne seg verdier fra svindelofferet. Den første metoden omhandler misbruk av betalingsinstrument til gjennomføring av betalingstransaksjoner (typisk bruk av betalingskort og betalingsoverføring i nettbank), såkalt transaksjonssvindel. Den andre måten handler om å misbruke svindelofferets digitale identitet til å signere avtaler hvor avtalegjensstanden tilfaller svindleren. Ettersom den typiske avtalen svindlerne inngår, er kredittavtaler, omtales denne svindelformen ofte som lånesvindel, men signeringssvindel kan omhandle alt fra opprettelse av selskaper i svindelofferets navn til inngåelse av kredittkjøpsavtale i nettbutikk.

¹⁰ Malcolm Langford, Amelia Svensson, Amelia and Tone Linn Waerstad, «[Identity Theft](#)», in Mareille Kaufmann and Heidi Lomell, (ed.), *Digital Criminology* (De Gruyter, 2024). («Younger to middle-aged persons (between the ages of 25-54) tend to report more often that they have been victims.»)

¹¹ [Politiets trusselvurdering 2024](#), s. 11 og [Økokrim, Bedrageri – et samfunnsproblem](#), 2023, s. 18.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Historisk har det rettslige rammeverket kun i begrenset grad vernet norske borgere mot økonomiske konsekvenser som følge av digitale bedragerier. Finansavtaleloven 1999¹² hadde regler om fordeling av tap som følge av transaksjonssvindel.

Ansvarsfordelingssystemet for slike «ikke-godkjente» betalingstransaksjoner er i stor grad videreført i ny finansavtalelov, som trådte i kraft første januar 2023.¹³

Utgangspunktet ved ikke-godkjente betalingstransaksjoner er at banken skal dekke tapet, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#) første ledd. For at lovens ansvarsfordelingssystem skal komme til anvendelse, må disposisjonen være gjennomført uten svindelofferets «samtykke», jf. [§ 4-2](#). Å avgjøre hvorvidt gyldig samtykke foreligger, kan by på særlige utfordringer.¹⁴

Finansavtalelovens fordeling av ansvar for tap som følge av ikke-godkjente transaksjoner er gradert. Utgangspunktet er som nevnt at banken skal bære det fulle tapet. Bankens ansvar kan likevel reduseres etter ulike «satser» fastsatt i finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#) andre, tredje og fjerde ledd. For det første svarer svindelofferet en (tilnærmet) objektiv «egenandel» på 450 kroner. For det andre kan bankens ansvar reduseres med inntil 12 000 kroner der svindelofferet har opptrådt «grovt uaktsomt». For det tredje kan bankens ansvar bortfalle fullstendig der kunden forsettlig har misligholdt sine plikter, slik at kunden måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt.

Når det gjelder lånesvindel, var dette frem til ikrafttredelsen av finansavtaleloven 2020¹⁵ ikke regulert særskilt. Finansavtaleloven 1999 hadde ikke regler om ansvarsfordeling som følge av misbrukt elektronisk signatur – tilfeller hvor svindelofferets BankID er misbrukt til for eksempel å signere en kredittavtale, og kredittbeløpet er utbetalt til svindleren. Tap som følge av slike disposisjoner ble avgjort etter alminnelig avtale- og erstatningsrett. I underrettene ble en rekke svindelofre holdt ansvarlige for betydelige beløp som følge av feilaktig anvendelse av erstatningsreglene. Høyesterett korrigerte praksisen i avgjørelse inntatt i [HR-2020-2021-A](#) (Easybank), og i finansavtaleloven 2020 er det inntatt regler som likestiller forbrukervernet for betalingssvindel og lånesvindel. Kort og upresist må banken nå som hovedregel også bære tap som følge av at BankID er misbrukt til å signere kredittavtaler, med fradrag på inntil 12 000 kroner ved grovt uaktsom atferd fra svindelofferet og bortfall av ansvar ved forsett, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 3-20](#).

¹² Lov [25. juni 1999 nr. 46](#) om finansavtaler og finansoppdrag.

¹³ Lov [18. desember 2020 nr. 146](#) om finansavtaler.

¹⁴ Vi kommer tilbake til dette i punkt 4.3.6.

¹⁵ I kraft 01.01.2023

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Tapsfordelingen etter svindel som ikke knytter seg til finansielle tjenester, og som derfor faller utenfor finansavtaleloven, må fremdeles løses med utgangspunkt i alminnelig avtale- og erstatningsrett.

I tillegg til de materielle tapsfordelingsreglene inneholder både ny og gammel finansavtalelov regler om omvendt prosessbyrde, som innebærer at banken skal tilbakeføre beløp kunden melder inn som ikke-godkjente. Hvis banken er av den oppfatning at dens ansvar kan avkortes etter ovennevnte ansvarsfordelingsregler, må den bringe sak for Finansklagenemnda eller domstolene, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-32](#).

Finansavtalelovens tapsfordelingssystem innebærer at tapsfordelingen og prosessbyrden vil kunne variere avhengig av hva slags svindel man er utsatt for. Virkelighetens svindelmetoder passer ikke alltid godt inn i de rettslige kategoriene, og i flere tilfeller vil rettsreglene ikke gi noe klart svar på hvem som må bære tapet. De rettslige uklarhetene som har eksistert på dette rettsområdet, har som regel virket i den svake partens disfavør, ettersom banker og andre aktører har søkt å ivareta egne interesser på bekostning av svindelofferets. En viktig del av ID-juristens arbeid har vært å bidra med rettsavklaring gjennom å bringe saker inn for Finansklagenemnda på vegne av enkeltklienter som har fått virkning utover det konkrete saksforholdet. Som gjennomgangen under vil vise, har det vært av avgjørende betydning å fremprovosere prinsippavgjørelser fra nemnd og domstol for de aller fleste sidene av tapsfordelingsreglene: skillet mellom godkjente og ikke-godkjente transaksjoner, terskelen for grov uaktsomhet og terskelen for forsett. Videre har ID-juristen avdekket systematiske brudd på regelen om omvendt prosessbyrde og tilbakeføringsplikt, som foranlediget inngripen fra offentlige myndigheter.

I det følgende skal vi først, i punkt 4.2, redegjøre for de ulike typene av svindel og BankID-misbruk som har kommet inn til ID-juristen. Vi har valgt å dele sakene inn i følgende hovedkategorier:

- betalingstransaksjoner gjennomført av svindler etter at klienten er fralurt sikkerhetsinformasjon gjennom phishing- og vishingangrep
- «sikker konto»-svindel
- investeringssvindel
- lånesvindel
- avtaler om kjøp eller leie inngått i klientens navn
- misbruk av eID i selskapsforhold
- annet

Det er glidende overganger mellom de ulike kategoriene. For eksempel skjer såkalt sikker konto-svindel ved at svindelofferet blir oppringt, og dette er derfor en underkategori av vishing (*voice phishing*, telefonsvindel). Et svindeloffer kan dessuten

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

være utsatt for flere typer av svindel. Kategoriene illustrerer likevel noen hovedtrender innen svindelmetoder, og de ulike formene for rettssikkerhetsutfordringer de reiser.

Deretter skal vi, i punkt 4.3, vise hvordan ID-juristen har bidratt til rettsutvikling og rettssikkerhet på feltet. Her redegjør vi blant annet for prinsippaker vi har ført for Høyesterett og Finansklagenemnda, og for arbeid opp mot tilsynsmyndighetene.

Til slutt, i punkt 4.4, presenterer vi noen utvalgte erfaringer, rettssikkerhetsutfordringer og forslag til løsninger.

4.2 Om de ulike sakstypene

4.2.1 Phishing- og vishingsvindel

En mye anvendt svindelmetode er såkalt *phishing*, hvor svindleren via lenker i e-post, SMS, melding i sosiale medier eller liknende leder svindelofferet til falske nettsider hvor hen avkreves «innlogging» med BankID. Når svindelofferet taster inn brukernavn og passord, videresendes informasjonen til svindleren, og gjør denne i stand til å tappe svindelofferets konto. I begynnelsen av ID-juristens levetid (2021–2022) fikk vi mange henvendelser fra personer som var utsatt for slik phishingsvindel.

Ved denne formen for svindel er transaksjonen (overføringen ut av svindelofferets konto) åpenbart «ikke godkjent», jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#) første ledd. Utgangspunktet er følgelig at banken skal bære tapet og tilbakeføre beløpet «straks» kunden varsler om transaksjonen, jf. [§ 4-32](#). ID-juristen erfarte imidlertid raskt at bankene kategorisk brøt sin lovpålagte tilbakeføringsplikt. Som en følge av dette var vi tvunget til å bruke uforholdsmessig mye tid på å anmode bankene om å oppfylle tilbakeføringsplikten, og deretter eventuelt bringe sak om ansvarsfordeling inn for nemnd eller domstol. Videre var det rettslig uklart hvor grensen for «grovt uaktsom» håndtering av BankID-informasjon gikk ved phishingsvindel. Som vi kommer tilbake til nedenfor i punkt 4.3.5, bidro ID-juristen til en endring av Finansklagenemndas praksis for hva som skal anses som kvalifisert klanderverdig atferd fra svindelofferet ved denne svindelformen.

Sakstypen avtok etter hvert, og fra sommeren 2023 var den nesten bortfalt. Dette betyr imidlertid ikke at svindelmetoden ikke lenger er i bruk; det er nok heller et uttrykk for at det ikke lenger (eller i mindre grad) oppstår tvist om tapsfordelingen. Det er grunn til å tro at dette har sammenheng med arbeidet som ble gjort med tanke på oppfyllelse av tilbakeføringsplikten og en avklaring av grensen for hva som er «grovt uaktsomt», slik at bankene i større grad enn før tar tapet etter klassisk phishingsvindel.

En liknende fremgangsmåte som phishing går ut på at offeret blir oppringt av svindleren, og lurt til å gi fra seg sikkerhetsinformasjon muntlig. Denne metoden går gjerne under navnet *vishing* (*voice phishing*). Vishing er ofte kombinert med såkalt *spoofing*, manipulasjon av telefonnummer, slik at det på svindelofferets mobilskjerm ser ut som

hen ringes av for eksempel banken eller politiet. I tiden før ID-juristens oppstart ble svindelmetoden særlig brukt mot eldre kvinner, og denne særvarianten av telefonsvindel går i Norge derfor også under navnet Olga-svindel. Svindleren utgir seg som regel som bankansatt eller politibetjent, og forteller svindelofferet at vedkommende er i ferd med å bli svindlet. Under påskudd av å skulle hjelpe til med å stanse svindelen forleder svindleren svindelofrene til å oppgi BankID-informasjon.

I Olga-svindeltilfellene var mange banker av den oppfatning at svindelofferet «forsettlig» hadde røpet BankID-informasjon, og dermed måtte bære hele tapet. Bankene vant ikke frem med dette synspunktet i Finansklagenemnda, som i hovedsak kom til at det *ikke* forelå forsettlig pliktbrudd i disse tilfellene. Denne praksisen innfant imidlertid ikke alle berørte banker seg med, og forholdet ble dermed brakt videre inn for de alminnelige domstolene. I den første tingrettsdommen tapte svindelofferet. ID-juristen ved Forbrukerrådet og CMS Kluge tok deretter over saken i 2021, og svindelofferet vant til slutt frem i Høyesterett. Se nærmere om disse tilfellene nedenfor under punkt 4.3.1.

I etterkant av Høyesterettsavgjørelsen forsøkte enkelte banker å begrense dommens rekkevidde blant annet ved å anføre at den kun var relevant der svindleren utga seg for å være bankansatt (som var tilfellet i Olga-svindelsaken). ID-juristen fikk inn enkelte saker der klientene var blitt lurt til å oppgi sikkerhetsinformasjon til svindlere som utga seg for å være for eksempel fra Microsoft. Som følge av bankens tilnærming var det nødvendig å bringe disse sakene inn for Finansklagenemnda, se nærmere om dette i punkt 4.3.4.

4.2.2 «Sikker konto»-svindel

Fra sensommeren 2023 opplevde ID-juristen en kraftig økning i henvendelser om såkalt sikker konto-svindel. I disse tilfellene kontaktes svindelofferet per telefon av personer som utgir seg for å være fra politiet eller banken. Svindleren oppgir at svindelofferet er i ferd med å bli utsatt for svindel (av noen andre), og nå haster det hvis pengene skal reddes! Ofte utnytter svindleren bankenes informasjonskampanjer om at man som kunde aldri må gi fra seg sikkerhetsinformasjon på telefon, ved å understreke at hen aldeles ikke er interessert i svindelofferets BankID-informasjon. Det svindleren derimot foreslår, er at svindelofferet for å avverge angrepet overfører innestående på sine kontoer til en såkalt sikker konto. I noen tilfeller gjennomfører svindelofferet selv overføringen i nettbank, mens hen i andre tilfeller forledes til å godkjenne innkomne forespørsler i sin BankID-app. I atter andre tilfeller tar svindleren kontroll over svindelofferets pc ved hjelp av fjernstyringsprogramvare som for eksempel Anydesk.

En nær beslektet variant av sikker konto-svindel som vi så mye av i en begrenset periode sommeren 2023, gjaldt personer som ble kontaktet av svindlere som utga seg for å være fra banken, politiet eller Økokrim. Svindelofrene ble forledet til å tro at kontoen var under angrep, og at de kunne bidra til å avsløre svindlerne ved å gjennomføre en «falsk»

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

overføring via Vipps. Svindleren forklarte at dette ville bidra til å avsløre svindlerens identitet og/eller sporing av IP-adresse.

Der svindelofferet forledes til selv å gjennomføre betalingene, enten via nettbank eller ved å godkjenne med BankID, er det avgjørende rettslige spørsmålet om svindelofferet har «samtykket» til de aktuelle transaksjonene, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-2](#).

Bankenes standpunkt har hele tiden vært at dersom kunden rent *faktisk* har gjennomført disposisjonen (altså «fysisk» trykket på knappen), så foreligger det rettslig sett et samtykke. ID-juristen er på den annen side av den oppfatning at det må foreligge en form for forståelse hos svindelofferet om innholdet i den disposisjonen det samtykkes til. Dette synet har vunnet frem hos et flertall i Finansklagenemnda, som i en rekke saker har lagt til grunn at samtykke til betalingstransaksjoner ikke foreligger der svindelofferet ikke har noen *betalingshensikt*. Se mer om dette under punkt 4.3.6.

4.2.3 Investeringsvindel, kjærlighetssvindel og andre former for «manipulasjonssvindel»

I 2023–2024 fikk ID-juristen en rekke henvendelser fra personer utsatt for «investeringssvindel». I disse sakene kontaktes svindelofferet av svindlere som tilbyr seg å bistå med «investering» i kryptovaluta for å oppnå stor avkastning. Svindlerne får ofte svindelofferets kontaktinformasjon via falsk annonsering på sosiale medier. På Facebook og Instagram legges det ut «saker» om at Olav Thon eller John Fredriksen skal dele sine innsikter, og ved å klikke inn på saken gis man mulighet til å legge igjen kontaktinformasjon og/eller betale et mindre «inngangsbeløp». En tilhørende variant er der svindelofferet tidligere er utsatt for investeringssvindel, og nå kontaktes av en ny svindler som tilsynelatende skal bistå med å få tilbake de tapte midlene (såkalt *recovery scam*).

Når kontakt er etablert, utsettes svindelofferet for omfattende sosial manipulasjon. Formålet er å få svindelofferet til å gjennomføre betalinger, gi fra seg BankID-informasjon og/eller å få tilgang til nettbank gjennom fjernstyringsprogrammer som for eksempel Anydesk. Overføringene ut av svindelofferets konto gjennomføres deretter enten av svindleren eller ved at svindelofferet manipuleres til å legge inn betalinger i nettbank eller godkjenne overføringer med BankID. På lik linje med sikker konto-tilfellene oppstår det følgelig også i disse tilfellene spørsmål om transaksjonene er «godkjente», jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#) første ledd, jf. [§ 4-2](#).

ID-juristen har også fått inn og behandlet enkelte saker som gjelder kjærlighetssvindel. Her blir offeret typisk kontaktet via meldinger i sosiale medier av personer som utgir seg for å ønske å inngå i en kjærlighetsrelasjon med offeret. Svindleren bruker lang tid på å bygge tillit gjennom kommunikasjon med offeret før den økonomiske svindelen settes i gang. I likhet med i investeringssvindelsakene kan tap oppstå som en følge av at

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

svindleren får tilgang til offerets BankID, og/eller ved at offeret selv gjennomfører betalingene.

For transaksjoner som er «godkjente» i finansavtalelovens forstand, kan det i disse sakstypene oppstå spørsmål om banken likevel må bære hele eller deler av tapet som følge av brudd på bankens generelle omsorgsforpliktelser (profesjonsansvar).

4.2.4 Lånesvindel

I årene før ID-juristens oppstart, særlig i perioden 2017–2020, fikk rettshjelpiltakene JURK og Jussbuss svært mange henvendelser fra personer som var utsatt for omfattende lånesvindel. Svindlerne dro fordel av en utlånspraksis hos norske banker (særlig såkalte forbrukslånsbanker som for eksempel Bank Norwegian) hvor det i svært liten grad ble gjennomført forsvarlige kredittvurderinger. Med svindelofferets BankID kunne svindlerne nærmest på minuttet sende titalls digitale lånesøknader, som ble vurdert og innvilget ut fra uriktig oppgitte opplysninger om svindelofferets inntekt og formue. På kort tid kunne dermed svindelofferet bli satt i milliongjeld. Som nevnt innledningsvis ledet uriktig regelpraktisering hos bankene (kreditorpretendent) og underdomstolene til at svindelofrene ofte ble holdt ansvarlige for store svindelbeløp på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

ID-juristen har hatt langt færre slike saker enn i toppårene 2017–2020. Trolig har dette for det første sammenheng med [HR-2020-2021-A](#) (Easybank), hvor Høyesterett korrigerste uriktig underrettspraksis ved å slå fast at det skal mye til før svindelofferet kan anses å ha opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt der tapet oppstår ved at de skadelidte (bankene), som er profesjonelle aktører, velger å inngå låneavtale om betydelige beløp utelukkende basert på identifikasjon og elektronisk signatur gjennom BankID.

For det andre ble norske finansforetak som tilbyr usikrede kredittprodukter, fra juli 2019 pålagt å rapportere gjeldsopplysninger til gjeldsopplysningsforetak (gjeldsregister).¹⁶ Dette reduserte muligheten til å få innvilget kreditt basert på uriktig informasjon om formuesforhold, ettersom finansforetakenes kredittvurderingsplikt pålegger dem å se hen til tilgjengelig informasjon i gjeldsregistrene forut for kredittutstedelse. For det tredje trådte ny finansavtalelov i kraft 1. januar 2023. Som nevnt under punkt 4.1 omfatter lovens ansvarsfordelingssystem også signeringsmisbrukstilfellene, hvilket innebærer økt forbrukervern ved betydelig å redusere kreditorpretendentenes mulighet til å dekke inn sitt tap ved å avkreve svindelofferet erstatning.¹⁷

¹⁶ Forskrift [28. juni 2019 nr. 939](#) om endring i forskrift om virksomhet etter gjeldsinformasjonsloven (gjeldsinformasjonsforskriften).

¹⁷ Se finansavtaleloven 2020 [kapittel 3 del III](#).

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Finans Norge vedtok også en bransjenorm som inneholdt tiltak for å avverge lånesvindel. Normen fastsatte for eksempel krav om at BankID-innehaveren skal varsles om kredittsøknader, at lån kun skal utbetales til et kontonummer som tilhører lånesøkeren, og at kredittterter skal sjekke gjeldsregisteret både på søknadstidspunktet og på utbetalingstidspunktet.¹⁸

Selv om disse forholdene samlet ser ut til å ha hatt god effekt, er lånesvindel likevel ikke utryddet, og ID-juristen har bistått flere klienter som er utsatt for denne typen svindel. Noen av sakene har en side til arbeidslivskriminalitet eller er et resultat av «bistand» fra andre typer «hjelpere». Det dreier seg ofte om sårbare mennesker med lav systemforståelse, eller det kan være resultat av omfattende sosial manipulasjon over tid, som kan være tilfellet i investeringssvindelsaker. I noen av disse sakene har vi sett eksempler på at svindleren har forsøkt, eller lyktes med, å installere fjernstyringsprogrammer på svindelofferets enheter. Med denne tilgangen forsøkes det å ta kontroll over og å få ut så mye midler fra svindelofferet som mulig, og svindelen omfatter typisk både transaksjoner og lån.

Hovedtyngden av lånesvindelsakene gjelder imidlertid svindel begått av nærstående, typisk ektefelle, samboer eller kjæreste. Vår erfaring er at slike saker er omfattende og komplekse. Det er gjerne stiftet kreditt hos en rekke banker, svindelbeløpet er høyt, og inndrivelsesprosessen kan ha gått langt før svindelofferet i det hele tatt blir oppmerksom på svindelen. Det gjør at mye ressurser må settes inn på det prosessuelle planet før man i det hele tatt kommer til materielle spørsmål om ansvarsfordeling. Oppfriskning av fraværdommer, stansing av tvangsfravikelse og håndtering av pågang fra en rekke inkassoforetak gjør slike saker tidkrevende. Reglene om oppfriskningsadgangen i forliksrådet står her i en særstilling. Den nåværende rettsstillingen innebærer at forliksrådet utgjør en ikke ubetydelig rettssikkerhetstrussel mot norske svindelofre, som i verste fall kan oppleve seg rettskraftig dømt til å tilbakebetale store pengebeløp på beviselig uriktig grunnlag. Se mer om våre anbefalinger til regelendring under punkt 4.4.8.

Ofre som ikke får rettshjelp, står alene i slike infernoer. Dette kommer i tillegg til det faktum at de nettopp er sveket av den personen de kanskje har stått nærmest i livet. Andre ofre er i en samtidig fluktsituasjon, ettersom den økonomiske volden svindelen utgjør, føyer seg inn i allerede pågående psykisk og/eller fysisk vold fra ektefelle eller samlivspartner.¹⁹ I 2022 publiserte SODI-prosjektet en empirisk studie av kjennetegn ved svindelsaker behandlet av Jussbuss, JURK og Kirkens Bymisjon Gatejuristen i perioden 2015–2021.²⁰ Rapporten peker på et tydelig kjønnsperspektiv: I gruppen som var utsatt

¹⁸ Finans Norge, *Bransjenorm – Hvordan forebygge, avdekke og følge opp tilfeller av misbruk av BankID til opptak av usikret kreditt til forbruker*, 2022.

¹⁹ Se JURK, *Økonomisk Vold*, 2017.

²⁰ E.B. Brataas, M.S. Stokke, A. Svensson, *Rapport om misbruk av eID*, Universitetet i Oslo, 2022.

for identitetskrenkelse av en nærstående, var om lag 80 prosent kvinner.²¹

Finansavtaleloven 2020 beskytter ikke kvinner som har gitt fra seg BankID-informasjon mer eller mindre frivillig, eller som under hensyn til bestemte oppfatninger av forpliktelser overfor ektefelle selv har signert låne- eller pantedokumenter. Videre har avtalelovens regler om ugyldighet ved mild tvang fra tredjepart ikke virkning overfor godtroende medkontrahent, og reglene om grov tvang har strenge reklamasjonsfrister som ofte avskjærer ugyldighetsinnsigelser når svindelofferet endelig har kommet seg fri fra sin samlivspartner. Ved eventuell ugyldighet skal i alle tilfeller lånebeløpet restitueres, slik at man i praksis lever på kreditorpretendentens nåde. Denne formen for «skjult» lånesvindel, som gjennomføres i samliv hvor kvinner undertrykkes, utgjør derfor stadig et alvorlig rettssikkerhetsproblem for en svært sårbar samfunnsgruppe. Se nærmere om dette under punkt 4.4.9.

Et avsluttende kjennetegn ved lånesvindelsaker er at kreditorpretendentene (som regel banker eller inkassofinansforetak) er fullstendig inkonsekvante i møte med svindelofrene. ID-juristen har sett eksempler på at saker med likt faktum og lik rettslig argumentasjon imøtegås helt ulikt av ulike kreditorpretendenter. JURK erfarer at kreditorpretendentene sjelden frafaller større krav, mens mindre krav basert på like omstendigheter til tider frafalles. Bankenes og inkassoforetakenes tilnærming gjør det vanskelig å drive hjelp til selvhjelp gjennom veiledning av klienter, og bidrar til at lånesvindelsaker er ressurskrevende å håndtere for de studentdrevne og ideelle rettshjelpiltakene.

4.2.5 Avtaler om kjøp eller leie inngått i klientens navn

Med svindelofferets BankID kan svindleren som nevnt signere andre avtaler enn kredittavtaler. ID-juristen har mottatt flere henvendelser fra personer hvis BankID er blitt misbrukt til å signere avtaler om mobilabonnement, kjøp av telefon eller annen småelektronikk, kjøp av klær, leie av bil mv.

Varekjøpene er ofte gjort via betalingshenstandsløsninger tilbudt av aktører som Klarna AB. Det inngås da en samtidig kjøps- og kredittavtale ved autorisering med BankID, hvoretter Klarna oppfyller betalingsforpliktelsen overfor selgeren og samtidig gir kjøperen (svindleren) betalingshenstand for kjøpesummen. ID-juristen har bistått svindelofre i møte med Klarna, som prinsipalt hevdet at svindelofrene selv hadde inngått kredittavtalen, og subsidiært fremsatte krav om erstatning. En av sakene ble brakt inn for Finansklagenemnda, som under henvisning til at svindelofferet «tastet BankID med annen hensikt enn å bekrefte kjøps- og kredittavtale», konkluderte med at kredittavtalen

²¹ E.B. Brataas, M.S. Stokke, A. Svensson, *Rapport om misbruk av eID*, Universitetet i Oslo, 2022, s. 25.

ikke var bindende. Svindelofferet ble heller ikke funnet erstatningsansvarlig for Klarnas tap.²²

Ved billeiesvindel er svindelofferets profil misbrukt, eller ny profil opprettet, hos en billeie- eller bildelingsaktør (for eksempel Hyre). ID-juristen har erfart at man kan betale for enkeltturer med betalingskort som tilhører andre enn profileieren. Svindlerne henter da ut biler via svindelofferets profil, men betaler med eget (eller andres) betalingskort for selve leien. Det kan være voldsom kjøring som påfører leiebilen skader, og dersom bilen blir hensatt på feil sted, vil det også påløpe kostnader til borttauing mv. Krav som følge av slike forhold rettes mot svindelofferet (profileieren). ID-juristen oppfatter det som særlig urovekkende at dette kan innebære at personer som kanskje ikke har førerrett, har kunnet benytte seg av motorvogn, med den umiddelbare faren dette medfører for øvrige trafikanter.

I denne kategorien har vi også sett bestilling av varer uten bruk av eID. Ofte oppdages ikke dette før klienten mottar faktura for kjøp hen selv ikke har inngått. Klientene er blitt rådet til, eller fått bistand med, å bestride kravene og fortelle at de er utsatt for svindel, og i mange tilfeller har sakene da løst seg.

4.2.6 Misbruk av identitet i selskapsforhold

ID-juristen har også fått flere henvendelser fra personer hvis BankID er misbrukt til å opprette selskaper, og hvor vedkommende er oppført med sentrale roller (styreleder, daglig leder mv.) i de fiktive selskapene. I slike tilfeller bruker svindlerne selskapet til å gjennomføre bedragerier mot offentlige aktører (for eksempel mva.-svindel), ta opp lån og kjøpe varer på kreditt. Det kan også være annen ulovlig aktivitet i foretaket, for eksempel arbeidslivskriminalitet, som utløser økonomiske sanksjoner i form av for eksempel bøter. Offentlige ytelser, kredittbeløp og varer går til svindleren, mens svindelofferet til slutt søkes ansvarliggjort gjennom sin rolle i «selskapet».²³ Der foretaket er et enkeltpersonforetak, har denne svindelformen særlig alvorlige konsekvenser fordi det ikke er noe skille mellom foretakets og innehaverens økonomi og ansvar.

Krav fra offentlige og private kreditorer sendes typisk i Digipost, som klienten i visse tilfeller ikke engang vet at eksisterer. Derfor går disse kravene gjerne direkte til tvangsinndrivelse, og svindelofferet oppdager ikke forholdet før hen får trekk i lønn eller

²² [FinKN-2023-610](#).

²³ Se nærmere Marte Eidsand Kjørven og Margrethe Buskerud Christoffersen, «Formuerettslige konsekvenser av digitale identitetskrenkelser i selskapsforhold», i *Juss og mangfold. Festskrift til Geir Woxholth 70 år*, Gyldendal, 2023, s. 182–215.

inndratt eventuelle midler på for eksempel BSU-konto eller andre sparekontoer. På det tidspunktet har forvaltningsrettslige frister for klage på vedtaket mv. gått ut for lengst.

Innledningsvis bisto ID-juristen i enkelttilfeller svindelofferet i klagesak mot skattemyndighetene og i andre forhold relatert til slike fiktive selskaper. Disse sakene er svært kompliserte, med mange og ulikeartede krav og kreditorer, og krever kompetanse innenfor et bredt spekter av rettsområder. Vi erfarte at det var vanskelig – tilnærmet umulig – å gi disse svindelofrene tilstrekkelig rettshjelp.

Etter interne vurderinger om kapasitet ble derfor slike saker etter hvert henvist til samarbeidsadvokatfirmaene og rettshjelptiltaket Rettshjelpssentralen, som har tilknyttede advokater med selskapsrettslig kompetanse. Vi er imidlertid kjent med at heller ikke disse alltid kunne gi rettshjelp som førte til noen løsning for klientene i disse sakene.

4.2.7 Annet

Som et «kontaktpunkt» for svindel- og misbrukssaker har det innkommet en rekke forskjelligartede henvendelser til ID-juristen. I tillegg til saker om bruk og misbruk av BankID ble vi kontaktet av en rekke personer som hadde utfordringer som lå i grenselandet til, eller utenfor, vårt saksområde. Disse sakene ble registrert som «utenfor målgruppe». Klientene ble gitt generell veiledning så langt som mulig, og henvist videre til relevante aktører.

En rekke personer kontaktet ID-juristen fordi de mente seg utsatt for ulike former for svindelforsøk, eller hadde kommet i skade for å dele personopplysninger på internett mv. ID-juristen har i slike tilfeller bistått vedkommende med å avklare om de er påført økonomisk tap, og gitt generell veiledning om svindelforebygging.

Videre har mange kontaktet ID-juristen på bakgrunn av det vi har valgt å kalle «digital bekymring». Vi har mottatt henvendelser om generell frykt for digitale systemer, overtakelse av kontoer i sosiale medier, personnummer og identitetspapirer på avveier, bekymring for hacking mv. Vi har gitt veiledning så langt det er mulig, og også forsøkt å «ta ned» stressnivået så langt det har latt seg gjøre. En god del slike henvendelser er også henvist til Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS), som har en veiledningstjeneste for de som har behov for bistand i konkrete saker, samt informative nettsider om hvordan man holder seg trygg på nettet.

En siste gruppe er tilfeller hvor svindleren har forfalsket svindelofferets *fysiske* signatur. Selv om det i disse tilfellene ikke er *elektronisk* ID som er misbrukt, har ID-juristen bistått flere svindelofre som har vært utsatt for denne «eldre» formen for svindel. I disse sakene er det blant annet innhentet vurdering fra skriftgranskere, for å føre bevis for at de aktuelle signaturene ikke samsvarer med svindelofrenes.

4.3 ID-juristens bidrag til rettsutvikling og rettssikkerhet

4.3.1 ID-juristen avdekket systematiske brudd på bankenes tilbakeføringsplikt

Etter finansavtaleloven 1999 § 37 var banker pålagt å tilbakeføre beløp til kunder som varslet om tap som følge av ikke-godkjente transaksjoner. Bankene kunne bare bli fri fra tilbakeføringsplikten hvis kunden skriftlig erkjente ansvar for transaksjonen, eller hvis banken innen fire uker anla søksmål eller brakte saken inn for Finansklagenemnda Bank (FinKN). Banken, som den profesjonelle parten, har med andre ord prosessbyrden hvis den mener kunden skal bære hele eller deler av tapet. I finansavtaleloven 2020 § 4-32 er bankenes tilbakeføringsplikt skjerpet ytterligere ved at tilbakeføring nå skal skje «straks».

Tidligere erfaringer fra rettshjelptiltakene som var en del av ID-juristen (særlig Jussbuss), tydet på at flere finansforetak brøt sine forpliktelser etter finansavtaleloven 1999 § 37. I stedet for å tilbakeføre svindelbeløpet sendte banken brev til svindelofferet hvor den påsto at hen måtte bære hele eller deler av tapet selv. Hvis svindelofferet var uenig, kunne vedkommende klage til banken eller bringe saken inn for Finansklagenemnda. Bankene villedet med andre ord svindelofrene om deres rettigheter i reklamasjonsprosessen.

Da ID-juristen startet opp i januar 2022, fikk vi raskt inn mange saker om svindeltransaksjoner hvor tidligere erfaringer dessverre ble bekreftet: Bankene brøt gjennomgående plikten til å tilbakeføre svindelbeløpet. Vi påpekte dette gjentatte ganger overfor bankene i enkeltsaker hvor vi representerte svindelofre, men ble stort sett møtt med unnfallenhet. På bakgrunn av omfanget av lovbrudd, konkluderte vi med at relevante myndigheter måtte gjøres oppmerksomme på bransjens ulovlige praksis.

I april 2022 sendte vi derfor likelydende brev til Forbrukertilsynet og Finanstilsynet hvor vi varslet om bankenes omfattende lovbrudd.²⁴ Brevet resulterte i at Forbrukertilsynet opprettet tilsynssak, og i juni 2022 sendte tilsynet brev til syv av landets banker hvor det ba om dokumentasjon på hvordan reklamasjonssaker ble håndtert.²⁵ Mens tilsynssaken pågikk, sørget ID-juristen for å holde saken «varm».²⁶

Forbrukertilsynets undersøkelser avdekket mildt sagt sjokkerende forhold. Mange norske banker hadde over lang tid begått systemiske brudd på finansavtaleloven. Som følge av dette sendte Forbrukertilsynet et orienteringsbrev til *samtlige* norske banker, hvor det redegjorde for riktig regelforståelse og fremsatte krav om en omgående

²⁴ ID-juristen, *Finansforetaks brudd på tilbakeføringsplikt etter finansavtaleloven § 37*, 2022.

²⁵ Forbrukertilsynet, *Krav om oversendelse av dokumentasjon - kartlegging av bankenes praktisering av tilbakeføringsplikten ved uautoriserte transaksjoner*, 2022.

²⁶ ID-juristen, *Finansbransjens Mikke Mus-domstoler*, 2022.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

overhaling av bankenes håndtering av svindelsaker.²⁷ Samtidig ble det gjort klart for bankene at dersom Forbrukertilsynet etter årsskiftet 2022/2023 avdekket ytterligere lovbrudd, ville konsekvensen kunne bli overtredelsesgebyr. Forbrukertilsynets brev påkalte interesse fra mediene, og ID-juristen stilte til intervju i VG/e24 for å legge ytterligere press på bankene og informere svindelofre om sine rettigheter.²⁸

Som følge av ID-juristens brev og etterfølgende oppfølging fra Forbrukertilsynet så også bankenes næringsorganisasjon, Finans Norge, seg nødt til å sende ut et rundskriv til sine medlemmer hvor den viste til våre redegjørelser for gjeldende rett.²⁹

Effekten av arbeidet vårt viste seg umiddelbart. Vi opplevde at der vi tidligere måtte utkjempe seige kamper mot bankene *bare for å få dem til å tilbakeføre i tråd med finansavtaleloven*, skjedde tilbakeføring nå i de fleste tilfeller uten at ID-juristen trengte å legge press på bankene. Finansklagenemndas årsrapport fra 2022 bekreftet våre erfaringer: Nemnda kunne melde om en økning i antallet klagesaker om uautoriserte transaksjoner på hele 71,5 prosent sammenliknet med fjoråret.³⁰ Nemnda viste til Forbrukertilsynets oppfølging av bankenes lovbrudd og uttalte at situasjonen var blitt «betydelig bedret» i løpet av 2022.³¹

Ved å bringe Forbrukertilsynet på banen stanset ID-juristen bankenes systematiske brudd på en svært viktig regel for svindelofre. Både ID-juristen og andre aktører som bistår svindelofre, opplevde etterfølgende regelbrudd fra banker, men omfanget av lovbrudd ble etter alle solemerker betydelig redusert. Arbeidet er et eksempel på ID-juristens evne til å påvirke rettsstillingen til *alle* svindelofre, ikke bare våre egne klienter.

4.3.2 Forsinkelsesrenter på tilbakeføringskrav

Samtidig med tilsynssporet beskrevet i foregående punkt argumenterte ID-juristen i Finansklagenemnda for at brudd på tilbakeføringsplikten måtte lede til at banken mistet muligheten til å gjøre gjeldende reduksjon av sitt ansvar for den ikke-godkjente transaksjonen. Nemnda var ikke enige i dette, men en samlet nemnd tok vår subsidiære anførsel til følge: Svindelofferet kunne kreve forsinkelsesrenter på svindelbeløpet fra tilbakeføringsplikten inntrådte. En samlet nemnd uttrykte at

[p]likten til å betale renter eller erstatte rentetap på annen måte må gjelde uavhengig av om banken eller kunden får medhold i hovedspørsmålet. [Finansavtaleloven 1999 § 37]

²⁷ Forbrukertilsynet, *Orientering til bankene - krav til bankenes tilbakeføring av forbrukers tap ved uautoriserte transaksjoner*, 2022.

²⁸ E24, *Jurist om bankenes behandling av svindlete kunder: – Skandaløst*, 2022 (krever innlogging).

²⁹ Finans Norge, rundskriv nr. 10/2022 (ikke digitalt tilgjengelig).

³⁰ Finansklagenemnda, *Årsrapport 2022*, s. 19.

³¹ Finansklagenemnda, *Årsrapport 2022*, s. 19.

tyder på at det er kontoens renter som skal godskrives kunden fra belastningstidspunktet. Nemnda legger dette til grunn. Med sikte på situasjoner hvor banken ikke oppfyller plikten til tilbakeføring, har klageren etter nemndas syn også krav på forsinkelsesrenter. Kontoens renter opphører når forsinkelsesrentene starter. Plikten til å tilbakeføre beløpet inntre senest fire uker etter klagerens skriftlige reklamasjon til banken. Denne fristen må være utgangspunktet for forsinkelsesrenter. Skriftlig reklamasjon fant sted 1.9.21, og forsinkelsesrentene løper fra 29.9.21. Det er opplyst at banken i løpet av klageprosessen har tilbakeført det omtvistede beløpet til klagerens konto, uten at det fremgår når dette ble gjort. Forsinkelsesrenter løper til den dagen beløpet ble godskrevet kontoen.³²

Nemnda har fulgt opp denne linjen i flere avgjørelser. Dette har etter hvert fått en viktig side til den faktiske realiteten at stadig flere svindelofre er utsatt for manipulasjonssvindel, hvor de selv gjennomfører transaksjonen. Banker vil i slike tilfeller gjennomgående legge til grunn at det er tale om en «godkjent» transaksjon, slik at verken ansvarsfordelingsreglene i finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#) eller tilbakeføringsregelen i [§ 4-32](#) kommer til anvendelse (se punkt 4.3.7). Kunden vil da stå i en stilling som likner den som beskrevet i foregående punkt: Man er som svindeloffer henvist til selv å bringe forholdet inn for Finansklagenemnda, og er i tiden frem til saken kommer opp til behandling, henvist til å leve uten de likvide midlene man er frastjålet.

Som et (om enn begrenset) motmiddel har Finansklagenemnda lagt til grunn at banker i slike tilfeller tilbakeholder svindelbeløpet på eget ansvar. Dersom nemnda kommer til at transaksjonen ikke er godkjent, skal banken i tillegg til svindelbeløpet svare forsinkelsesrente fra det tidspunktet den skulle tilbakeført beløpet:

Når kontohaveren etter reglene i [§ 4-30](#) bestrider å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon, følger det av [§ 4-32](#) første ledd at foretaket straks, og senest innen utløpet av den påfølgende virkedagen, skal tilbakeføre beløpet til kontohaverens konto. Etter nemndas praksis gjelder dette som utgangspunkt også når foretaket mener at transaksjonen er godkjent med kontohaverens gyldige samtykke. Unntak fra plikten til tilbakeføring gjelder ifølge andre ledd dersom foretaket har rimelige grunner for mistanke om svik, og bringer saken inn for Finansklagenemnda innen fire uker etter skriftlig innsigelse fra kontohaveren. Svindelen fant sted 4.1.24. Foretaket brakte saken inn for Finansklagenemnda 23.1.24, men har ikke anført noe som kan sannsynliggjøre rimelige grunner for mistanke om svik. Nemnda forstår saken slik at kontohaveren bestred ansvar samme dag som svindelen fant sted. Beløpet skulle ha vært tilbakeført senest 5.1. Foretaket må betale forsinkelsesrenter på det omtvistede beløpet fra 6.1.24.³³

³² [FinKN-2022-1006](#).

³³ [FinKN-2024-695](#).

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Som en følge av denne tilnærmingen må banken i det minste ta høyde for denne ekstra økonomiske risikoen hvis den velger ikke å tilbakeføre beløpet umiddelbart. Ved høye svindelbeløp vil risikoen øke, hvilket vil kunne være til gunst for de svindelofrene som er hardest økonomisk rammet av svindel.

4.3.3 Høyesteretts dom i Olga-svindelsaken

Som nevnt i punkt 4.2.1 var det i 2020, før ID-juristen hadde startet opp, en svindelbølge rettet mot eldre kvinner, gjerne omtalt som Olga-svindel. Spørsmålet i disse sakene var om personer som oppga sikkerhetsinformasjon (passord og engangskoder) til svindlere på telefon, med det hadde brutt plikten til ikke å «røpe» slik informasjon med forsett, jf. finansavtaleloven 1999 § 35. Tapene i disse sakene var ofte høye, gjerne flere hundre tusen kroner. Derfor hadde det avgjørende betydning å avklare grensen mellom grov uaktsomhet, som utløser en egenandel for kunden på 12 000 kroner, og forsett, som innebærer at kunden må bære hele tapet. Som nevnt ble Finansklagenemndas avgjørelser som la til grunn at ofrene ikke hadde brutt pliktene med forsett, ikke godtatt av alle de berørte bankene.

Den første rettsvitenskapelige artikkelen som ble publisert i SODI-prosjektet, gjaldt nettopp forståelsen av forsettvilkåret i gammel og ny finansavtalelov, med utgangspunkt i Olga-svindelsakene.³⁴ Artikkelen ble publisert i *Lov og Rett* høsten 2021. På det tidspunktet hadde den første prinsippavgjørelsen kommet i Glåmdalen tingrett,³⁵ som ga banken medhold. Etter dette tok ID-juristen ved CMS Kluge over saken på pro bono-vilkår. Forbrukerrådet trådte inn som partshjelper. Forbrukeren fikk først medhold i Eidsivating lagmannsrett³⁶ og deretter i Høyesterett ([HR-2022-1752-A](#)).

Høyesterett slo fast at forsettlig pliktbrudd i finansavtalelovens forstand bare foreligger dersom kunden har «vore medviten om pliktbrøtet». Kunden må altså ha forstått og vært bevisst at handlingen utgjør et brudd på pliktene etter avtalen med banken, før det kan sies å foreligge et forsettlig pliktbrudd. Dette er også i samsvar med det Kjørven, Woxholth og Høgberg argumenterte for i ovennevnte artikkel.

Dommen hadde naturligvis stor betydning for alle de som var rammet av denne svindeltypen. Dessuten er det grunn til å tro at dommen også har hatt betydning for hvilke sikkerhetstiltak bankene har iverksatt for å forhindre svindel. I Finanstilsynets Risiko- og sårbarhetsanalyse for 2023 viste tilsynet til at «[h]øyesterettsdommen skjerper ansvaret for bankene, som ser ut til å ha medført et økt fokus på området fra

³⁴ Marte Eidsand Kjørven, Alf Petter Høgberg og Geir Woxholth, «[BankID-opplysninger på avveie – om vilkårene for aktivering av forsettsansvaret etter finansavtaleloven § 35 \(3\) og ny finansavtalelov § 4-30](#)», *Lov og Rett*, Vol. 60, Utg. 6, 2021, s. 335–366.

³⁵ [TGLØM-2020-156504](#).

³⁶ [LE-2021-70115](#).

foretakenes side».³⁷ Året etter uttalte Finanstilsynet at «[s]vindler ved kontooverføringer der svindleren iverksetter betalingen er redusert til tilnærmet null etter at tjenestetilbydere har iverksatt tiltak».³⁸ Som vi kommer tilbake til i punkt 4.3.6, har imidlertid også svindlerne tilpasset seg de nye sikkerhetstiltakene, slik at nye rettsuklarheter har oppstått.

4.3.4 Rekkevidden av Olga-svindeldommen – har det betydning hvem svindleren utgir seg for å være?

I saker som var tilnærmet like Olga-svindeldommen ([HR-2022-1752-A](#)), rettet bankene seg etter resultatet i Høyesterett. ID-juristen erfarte imidlertid at enkelte banker forsøkte å begrense betydningen av dommen, blant annet ved å argumentere for at dersom svindleren utga seg for å være fra en annen aktør enn kundens bankforbindelse, måtte resultatet bli et annet.

ID-juristen bisto en klient som fikk en telefon fra en svindler som utga seg for å være fra Microsoft support. Svindleren hevdet at klienten var blitt utsatt for et hackerangrep, og at umiddelbare tiltak var nødvendige for å forhindre ytterligere skade. Som et resultat ga klienten fra seg betalingskort- og BankID-informasjon. En spesiell omstendighet var at klienten faktisk hadde opplevd problemer med pc-en før telefonsamtalen. Til tross for Høyesterett avgjørelse i [HR-2022-1752-A](#) mente banken at det forelå forsettlig pliktbrudd.

ID-juristen klaget saken inn for Finansklagenemnda, som valgte å behandle saken i full nemnd med fem medlemmer på grunn av sakens prinsipielle betydning.³⁹ Når det gjaldt spørsmålet om forsettlig pliktbrudd, delte nemnda seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet bestående av nemndleder og to representanter fra Forbrukerrådet kom, under henvisning til Høyesteretts dom i Olga-svindelsaken, til at klageren ikke hadde brutt pliktene med forsett, idet banken ikke hadde bevist at klageren «var seg bevisst pliktbruddet etter finansavtaleloven og avtalevilkårene». Vi ble hørt på at det må foretas en vurdering av normbruddet i lys av den konkrete saken og klientens subjektive forhold. I sin begrunnelse la nemnda vekt på at kunden var en utenlandsstudent i Norge, og det kunne ikke anses bevist at hen hadde vært klar over sitt pliktbrudd i kontakten med svindleren. Det er interessant å merke seg at mindretallet, bestående av to representanter fra finansnæringen, unnlot å vise til høyesterettsdommen i sin begrunnelse, og i stedet viste til tidligere praksis fra nemnda.

³⁷ Finanstilsynet, [Risiko- og sårbarhetsanalyse \(ROS\) 2023](#).

³⁸ Finanstilsynet, [Risiko- og sårbarhetsanalyse \(ROS\) 2024](#).

³⁹ [FinKN-2023-4](#).

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Saken illustrerer blant annet at det ikke er en automatikk i at det man tenker er en prinsipiell avklaring i Høyesterett, får den effekten man skulle forvente i det praktiske rettsliv. Det viser også hvor tiltrengt det er at svindelofre til enhver tid har tilgang til rettslig bistand, slik at deres rettigheter ikke innskrenkes uimotsagt.

4.3.5 Grovt uaktsomt å falle for phishingangrep?

Ved tap som følge av ikke-godkjente betalingstransaksjoner som skyldes «grov» uaktsomhet fra svindelofferet, er vedkommende ansvarlig for en egenandel på inntil 12 000 kroner, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-30](#). Fra særlig 2017 og utover begynte Finansklagenemnda å motta en stigende strøm av klager knyttet til phishingsvindel. I en av de første sakene la nemnda til grunn at å forledes av et phishingangrep i utgangspunktet var grovt uaktsomt:

Sakens dokumenter viser at både eposten og den nettsiden klageren ble ledet inn på, var troverdige. Adressen i lenken var, slik den kunne leses av kortholderen på skjermen, identisk med Apples korrekte internettsadresse. Lenken førte likevel ikke dit, men til en falsk side. Nemnda forstår det slik at det var vanskelig eller umulig for kortholderen å se at siden ikke var ekte. Grov uaktsomhet må derfor i tilfelle begrunnes med at hun fulgte en lenke i en epost i stedet for selv aktivt å taste inn adressen. Nemnda mener at med den publisitet som finnes om svindel og med de advarsler som gis mot å la seg svindle på denne måten, må det regnes som grovt uaktsomt å gi kortopplysninger på denne måten, selv om både eposten og nettsiden var svært troverdig.⁴⁰

I senere saker ble dette utgangspunktet myket noe opp, men nemnda hadde likevel en svært streng praktisering av terskelen for grov uaktsomhet. I lys av at både finansavtalelovens forarbeider, [fortalen](#) til betalingstjenestedirektivet⁴¹ (PSD 2, gjennomført i finansavtaleloven 2020) og Høyesterett i [Rt-2004-499](#) legger til grunn at grovt uaktsomt pliktbrudd krever et «markert avvik fra vanlig forsvarlig handlemåte»,⁴² var det vår oppfatning at nemndas praksis ikke var i samsvar med gjeldende rett. Vi bisto i sak for nemnda, hvor vi utfordret tidligere praksis.

Saken gjaldt en klient som hadde mottatt en e-post som angivelig var fra Skatteetaten. Avsenderadressen var «yognuhiste@vusra.com». E-posten inneholdt en lenke og

⁴⁰ [FinKN-2017-506](#).

⁴¹ Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv ([Eu](#)) [2015/2366](#) af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked, om ændring af direktiv 2002/65/EF, 2009/110/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 og om ophævelse af direktiv 2007/64/EF.

⁴² For referanse til, og en analyse av, det fulle rettskildebildet, se Admir Habibija, «Tapsfordeling mellom bank og kunde ved misbruk av elektroniske betalingsinstrumenter – når har kunden opptrådt grovt uaktsomt?», i Marte Eidsand Kjørven, Maria Astrup Hjort og Tone Linn Wærstad, red., *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*.

beskjed om at et «dokument» var tilgjengelig i Altinn. Da klienten fulgte lenken, kom hen til en nettside hvor hen måtte logge inn med BankID. Dette resulterte i tømt bankkonto. Partene var enige om at vår klient ikke hadde opptrådt med forsett, og spørsmålet var derfor om hen hadde handlet grovt uaktsomt, slik at bankens ansvar kunne reduseres med 12 000 kroner.

Vi argumenterte for at det ikke uten videre kan slutes at det er grovt uaktsomt å følge lenker mottatt via e-post eller SMS. Selv om klienten kunne bebreides for ikke å ha oppdaget at e-posten ikke var ekte, særlig i lys av at avsenderadressen var lite troverdig, var det etter vårt syn ikke nok til å møte den høye terskelen for «markert avvik fra vanlig forsvarlig handlemåte». Klienten ventet på skatteoppgjøret, og det kan ikke forventes at man husker å sjekke avsenderadressen på alle e-poster. Det er dessuten langt fra uvanlig at både private og offentlige aktører sender ut e-post med lenke til innloggingssider med bruk av BankID, og det kan da ikke være grovt uaktsomt å følge slike lenker.

Nemndas flertall kom til at kunden ikke hadde opptrådt grovt uaktsomt, med følgende begrunnelse:

Kontohaveren forklarer at hun ventet på skattemeldingen, og at e-posten fra Skatteetaten derfor ikke vakte hennes mistanke. Flertallet er enig med foretaket i at teksten i e-posten er formulert lite profesjonelt. Flertallet mener likevel at teksten ikke er så uprofesjonell at den uten videre måtte vekke mistanke. Avsenderadressen for e-posten er lite troverdig for en e-post fra Skatteetaten. Flertallet ser det slik at en mottaker av e-post ikke nødvendigvis henger seg opp i avsenderadressen når e-posten i seg selv ikke fremstår som utroverdig. Foretaket viser også til at det gikk tre uker fra kontohaveren ga fra seg opplysningene til de omtvistede transaksjonene fant sted. Etter flertallets oppfatning bidrar ikke dette tidsforløpet i seg selv til en konklusjon om grov uaktsomhet, så lenge kontohaveren ikke var klar over hennes sikkerhetsopplysninger var kommet uvedkommende i hende. Flertallet nevner i denne forbindelse at kontohaveren etter sin egen forklaring ikke oppfattet den mislykkede innloggingen i Altinn som annet enn at det måtte foreligge en feil.⁴³

Etter vårt syn innebærer denne justeringen i praktiseringen av terskelen for grovt uaktsomt pliktbrudd at nemndas praksis nå er blitt i tråd med både EU-retten, lovgivers intensjoner slik de fremkommer i forarbeidene, og Høyesteretts prejudikat i [Rt-2004 s-499](#).

⁴³ [FinKN-2023-188](#).

4.3.6 Når har kunden «samtykket» til en transaksjon?

Utover høsten 2023 mottok ID-juristen flere og flere henvendelser fra personer utsatt for sikker konto-svindel. Vi forsto raskt at disse sakene reiste spørsmål om grensen mellom «godkjente» og «ikke godkjente» betalingstransaksjoner, og at det var behov for rettsavklaring. Vi hadde på dette tidspunktet opprettet kontakt med en advokatgruppe i HELP forsikring ved navn WebHELP, som bistår personer med svindelforsikring. HELP så samme tendenser som oss, og vi samarbeidet om en grundig utredning av spørsmålet om når en kunde skal anses å ha «samtykket» til en betalingstransaksjon, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 4-2](#). Både vi og HELP sendte deretter flere saker til FinKN med påstand om at transaksjonen *ikke* var «godkjent».

Den første saken Finansklagenemnda avgjorde i dette sakskomplekset, kom våren 2024 og gjaldt en av sakene HELP hadde sendt inn.⁴⁴ På grunn av sakens prinsipielle betydning ble den behandlet i full nemnd med fem medlemmer. Klageren var en eldre kvinne som var blitt oppringt av en person som utga seg for å være fra Kripos, og som forklarte at kriminelle hadde fått tak i hennes BankID, og at hun derfor måtte flytte 400 000 kroner til en «sikker konto». Et flertall bestående av nemndleder og to representanter fra Forbrukerrådet konkluderte med at kvinnen ikke hadde samtykket til transaksjonen i finansavtalelovens forstand. Nemndas flertall uttalte prinsipielt at «ikke enhver bruk av nettbank og BankID som teknisk sett oppfyller avtalte krav til samtykke, og som resulterer i en betalingstransaksjon, er et gyldig samtykke til den transaksjonen som er gjennomført». Kjernen i nemndas argumentasjon er at gyldig samtykke foreligger der kunden *forstår* at det hen gjør, er å overføre penger til en tredjeperson. Flertallet trekker frem at det er dette som skiller sikker konto-sakene fra for eksempel investeringssvindel og kjærlighetssvindel. I de to sistnevnte tilfellene har offeret en *betalingshensikt* som mangler i sikker konto-sakene. Banken måtte på denne bakgrunn dekke kvinnens tap etter hovedregelen i finansavtaleloven [§ 4-30](#).

Avgjørelsen førte i første omgang til at fem saker vi hadde sendt inn til nemnda på vegne av våre klienter, ble avgjort av nemndas sekretariat i favør av klientene, og til at bankene godtok disse og tilbakebetalte til klientene.

Etter hvert endret imidlertid bankene sin tilnærming. De ville ikke lenger godta sekretariatets avgjørelser basert på ovennevnte nemndsavgjørelse. Bankene ba derfor om nemndsbehandling av flere saker, inkludert en av våre saker. Saken gjaldt en klient som ble oppringt av en svindler som utga seg for å være ansatt i klientens bank. Svindleren overtalte klienten til å overføre 315 200 kroner til en «sikkerhetskonto».⁴⁵ I saken argumenterte vi for at transaksjonen ikke var «godkjent» i finansavtalelovens forstand, og at det løp forsinkelsesrenter på beløpet fra tidspunktet klienten hadde

⁴⁴ [FinKN-2024-309](#).

⁴⁵ [FinKN-2024-695](#).

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

varslet (se om dette punkt 4.3.2). Nemndas flertall ga vår klient medhold på begge punkter.

Sikker konto-svindelsakene viste oss med all tydelighet hvor raskt og omfattende en ny type svindel kan oppstå, og utfordringene som oppstår for klienter (og rettshjelpere) når det ikke foreligger avklart praksis på feltet. Sakene likner mye på den svindelmetoden som Høyesterett tok stilling til i Olga-svindelsaken. En liten tilpasning i fremgangsmåten fra svindlernes side førte imidlertid til at spørsmålet om tapsfordeling igjen var helt uavklart. I tillegg medførte endringen i svindelmetode at det også ble uklart om tilbakeføringsplikten med omvendt prosessbyrde, der det er banken som må bringe saken inn for nemnda, fikk anvendelse. Resultatet er dermed at en liten endring i svindelmetodene i praksis fører til vesentlig svekkelse av forbrukervernet i finansavtalelovens regler om betalingssvindel.

Våre klienter kan også oppleve store utfordringer i kommunikasjonen med bankene før de får rettshjelp. Flere av ID-juristens klienter har kommet tilbake etter å ha mottatt veiledning og sendt inn reklamasjon etter mal i vår ID-svindelbrosjyre. Reklamasjonen er kun møtt av et kort svar som sier at svindelofferet har «samtykket» til transaksjonen, og at banken derfor ikke vil tilbakeføre det omtvistede beløpet. Vår erfaring er at det ikke alltid holder å vise til finansavtaleloven [§ 4-32](#), men at klientene (eventuelt med vår hjelp) må vise til Finansklagenemndas *konkrete avgjørelser på dette området* for å få banken til å oppfylle sin tilbakeføringsplikt. Med dette ser vi at prosessbyrden og ansvaret for å bringe tapsfordelingen til avklaring *igjen* legges på svindelofrene.

Det er grunn til å tro at mange svindelofre ikke er i stand til selv å klage inn saken sin til Finansklagenemnda. Videre er det mange som ikke vet at de kan og bør søke rettslig bistand, og som i alle fall ikke har råd til å betale for advokattjenester. Omvendingen av den omvendte prosessbyrden kan derfor lede til at en rekke svindelofre med legitime tilbakeføringskrav ender med selv å bære tapet – i strid med finansavtalelovens ansvarsfordelingssystem.

4.3.7 Transaksjoner med betalingshensikt (for eksempel kjærlighetssvindel)

ID-juristen har representert et knippe klienter som er utsatt for investeringssvindel, kjærlighetssvindel eller liknende typer svindel der klienten har gjennomført betalinger selv, med betalingshensikt, og det dermed er klart at vi er utenfor reglene om «ikke godkjente» betalingstransaksjoner i finansavtaleloven. Vi har da typisk argumentert med at banken er ansvarlig etter profesjonsansvaret for ikke å ha gjort nok for å oppdage og stanse svindeltransaksjonene i henhold til finansavtaleloven [§ 3-49](#), jf. [§ 3-1](#). Det er typisk for disse sakene at ofrene plutselig får et handlingsmønster som skiller seg vesentlig fra det som er vanlig for denne personen; der de vanligvis har et nøysomt pengeforbruk med faste innenlandske betalinger, overfører de plutselig store beløp til

utenlandske mottakere. Det har vært utfordrende å nå frem med anførsler om profesjonsansvar med utgangspunkt i denne typen argumenter.

Avgjørelsen i [FinKN-2023-592](#) er imidlertid et eksempel på at banken måtte dekke tap etter kjærlighetssvindel med grunnlag i brudd på bankens omsorgsplikt. En kvinne hadde overført til sammen ca. 690 000 kroner til svindleren. Finansklagenemnda tok som utgangspunkt at et foretak «kan etter omstendighetene i kraft av den alminnelige omsorgsplikten overfor sine kunder ha plikt til å gripe inn dersom det er indikasjoner på svindel mot en kunde, herunder at kunden kan være utsatt for kjærlighetsbedrageri», og videre at «unnlattelse av å foreta passende skritt for å beskytte kunden mot svindel, kan medføre erstatningsansvar for foretaket». Etter en konkret vurdering kom nemnda til at banken var erstatningsansvarlig overfor kvinnen. Banken valgte ikke å akseptere nemndas avgjørelse. En SODI-tilknyttet advokat fra Bull & co representerte kvinnen i sak for Nord-Troms og Senja tingrett.⁴⁶ Saken endte også i tingretten med medhold til forbrukeren for de spørsmål nemnda hadde behandlet.

4.3.8 Oppfriskning av rettskraftig pådømt svindelgjeld

I lånesvindeltilfeller stifter svindleren rettslige forpliktelser i svindelofferets navn ved å signere kredittavtaler med urettmessig tilegnet BankID. For kreditttakeren vil det fremstå som at det er svindelofferet selv som har søkt om, og fått utbetalt, kredittbeløpet. Når tiden kommer for tilbakebetaling, vil krav om betaling derfor bli sendt til svindelofferet. Ofte har svindleren oppgitt sin kontaklinformasjon i lånesøknad og/eller tatt kontroll over offerets fysiske og digitale postkasse, slik at svindelofferet ikke vil bli oppmerksom på den etter hvert voksende strømmen av e-poster og brev med betalingsoppfordringer, inkassovarsel og/eller innkalling til forliksrådet.

Forliksrådet er det laveste leddet i rettssystemet for sivile saker. Hvis banken eller inkassoforetaket ikke får svar fra «skyldneren» (svindelofferet), vil de i en del tilfeller klage vedkommende inn til forliksrådet. Hvis svindelofferet ikke svarer på klagen, eller unnlater å møte til forliksmøtet, kan forliksrådet avsi fraværdom. Forliksrådet avgjør da saken i tråd med klagerens påstand, med mindre den er «åpenbart» uriktig. Klageren vil derfor som regel alltid vinne slike saker på «walkover».

Risikoen for at saken i slike tilfeller får et uriktig resultat, er svært stor. For å styrke rettssikkerheten ble tvisteloven i 2019 endret slik at det ble mulig å kreve slike dommer gjenåpnet («oppfrisket») ved å henvende seg direkte til forliksrådet. Dette var en betydelig oppgradering av BankID-svindeloferes rettssikkerhet. De slapp nå å gå til tingretten med slike krav, en løsning som er så dyr at den ikke er et reelt alternativ for

⁴⁶ Saksnr. 24-030271TVI-TNTS/TTRM.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

mange. De kunne også få rettshjelp fra rettshjelptiltakene Jussbuss, JURK eller Kirkens Bymisjon Gatejuristen, som i utgangspunktet ikke kan bistå klienter i tingretten.

Som et eksempel på hvor viktig en slik oppfriskningsadgang er for svindelofre, kan vi se for oss følgende: Mari ble for en tid tilbake BankID-svindlet av samboer Erik, som inngikk kredittavtale med Easybank. Erik gjemte unna posten til Mari, slik at hun ikke fikk med seg innkalling til forliksrådet, og deretter fraværdommen hvor hun ble dømt til å tilbakebetale lånet til Easybank. Tre måneder etter fraværdommen tilsto Erik, og viste Mari brevene. Mari begjærte oppfriskning med én gang, og forliksrådet mente at det var rimelig at den uriktige fraværdommen mot Mari ble oppfrisket.

Høyesterett satte imidlertid en stopper for slik oppfriskning i [HR-2022-2469-A](#). I kjennelsen slås det fast at forliksrådet er *helt avskåret* fra å gi oppfriskning to måneder etter fraværdommen. Det skal ikke foretas noen rimelighetsvurdering; det skal kun konstateres om man er innenfor eller utenfor tomånedersfristen. Dette har alvorlige konsekvenser. ID-juristen har på et tidspunkt før avgjørelsen i Høyesterett, på vegne av en klient som var utsatt for svært alvorlig vold og omfattende BankID-svindel fra nærstående, begjært og fått innvilget oppfriskning i forliksrådet over to måneder etter fraværdommen falt. I dag ville denne begjæringen blitt avslått.

Det er fremdeles mulig å kreve oppfriskning i tingretten. På grunn av kostnadene som følger med, er imidlertid denne muligheten forbeholdt personer eller selskaper med solid økonomi. Når forliksrådet etter to måneder automatisk mister muligheten til overprøving av uriktige fraværdommer, brytes en fundamental forutsetning for regelendringen som åpnet for oppfriskning i forliksrådet. Det er (igjen) skapt et tosporet system: Ressurssterke personer kan begjære oppfriskning i tingretten, mens ressursvake vil avskrekkes. De må dermed «leve med» uriktige fraværdommer, som for eksempel innebærer at de må tilbakebetale et lån de ikke selv har tatt opp.

For igjen å sikre en reell oppfriskningsadgang i BankID-svindelsaker kreves det endringer i tvisteloven. ID-juristen har derfor jobbet rettspolitisk ved å henvende seg til og ha møter med politikere fra flere styringspartier. I møte med disse politikerne har ID-juristen redegjort for problemstillingen (som er ukjent for de fleste politikere) og levert konkrete forslag til lovendring. Så langt har ikke påvirkningsarbeidet resultert i lovrevisjonsarbeid. ID-juristen benytter derfor anledningen til igjen å anmode politikere og embetsverk om å igangsette arbeid med å gjennomføre nødvendige endringer i tvisteloven, for å ivareta rettssikkerheten til BankID-svindelofre og andre som rammes av uriktige fraværdommer fra forliksrådet. Se nærmere om dette i punkt 4.4.8.

4.4 Erfaringer, rettssikkerhetsutfordringer og forslag til løsninger

4.4.1 Rettslig vern for svindelofre bør ikke være avhengig av svindleres valg av metode

Vi ser at svindlerne er raske til å ta i bruk ny teknologi og utnytte digitale sårbarheter på måter som lovgiver ikke alltid kan forutse eller ta høyde for. Stadig nye former for svindel betyr at det ikke alltid finnes rettspraksis på området til veiledning. Økningen av svindel med innslag av sosial manipulasjon og endringer i svindelmetodikken betyr at det stadig reises problemstillinger på feltet som det tar tid å få avklart i Finansklagenemnda.

Denne utviklingen stiller krav til fleksible rettsregler, men vi ser at det dessverre fremdeles er sånn at det rettslige vernet kan avhenge av *hvordan* klientene blir svindlet. Det er særlig grensedragningen mellom «godkjente» og «ikke godkjente» betalingstransaksjoner som kan føre til ulikt resultat i saker der det er vanskelig å begrunne en forskjellsbehandling ut fra klanderverdigheten i klientens handlinger.

Selv om Finansklagenemndas praksis om samtykke ligger nær inntil ID-juristens forståelse, og skjermer mange ofre for manipulasjonssvindel med potensielt ruinerende økonomisk ansvar til følge, er det all grunn til å stille spørsmål ved om det er hensiktsmessig med et rettslig skille mellom de tilfellene der svindleren gjennomfører svindeltransaksjonen, og der svindelofferet selv godkjenner transaksjonen som følge av omfattende manipulasjon. I Storbritannia, som inntil Brexit var underlagt det samme EU-rettslige regelverket som er gjennomført i finansavtaleloven 2020, er det nylig vedtatt lovgivning som i stor grad visker ut skillet mellom svindeloverføringer gjennomført av henholdsvis svindleren og svindelofferet.⁴⁷ Ansvarsfordelingen beror på svindelofferets aktsomhet – uavhengig av hvordan de aktuelle svindeldisposisjonene rent faktisk er utført. I forslag til revisjon av EU-rettsakter gjennomført i finansavtaleloven er det tenkt i tilsvarende baner.⁴⁸

ID-juristens synspunkt er at det ikke burde være av avgjørende betydning hvordan svindelen rent faktisk har skjedd. Fra et forbrukersynspunkt er det ikke gitt at det er «mer» klanderverdig selv å overføre penger (for eksempel under ordre fra «politiet») enn å gi fra seg BankID-informasjon til en annen person som deretter misbruker den. Det fremstår fullstendig vilkårlig at man som svindeloffer skal nyte et sterkt vern i det sistnevnte tilfellet, men ikke i det førstnevnte, på grunn av inngangsvilkåret om at betalingstransaksjonen må være «ikke godkjent». ID-juristen oppfordrer derfor norske myndigheter til å arbeide for en tilsvarende regelutvikling som i Storbritannia i de påvirkningskanalene som er åpne for oss i Brüssel. Vi oppfordrer samtidig forbrukerorganisasjoner som Forbrukerrådet og rettshjelpiltak som Jussbuss, JURK og

⁴⁷ PSR, [Our New APP Fraud Reimbursement Protections](#).

⁴⁸ Decision by European Parliament, 1st reading, [Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on payment services in the internal market and amending Regulation \(EU\) No 1093/2010](#). Se foreslått avsnitt 79a.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Kirkens Bymisjon Gatejuristen til å drive påvirkningsarbeid overfor så vel norske som europeiske beslutningstakere på vegne av svindeloffergruppen.

4.4.2 Det offentlige må sørge for rettshjelp og praktisk hjelp til svindelofre

Bistand til håndtering av ID-svindel er ikke dekket av den offentlige rettshjelpsordningen. ID-juristen har vist at det er et betydelig udekket rettshjelpsbehov i slike saker. Enkelte har tilgang til rettshjelp gjennom forsikring, men dette gjelder langt fra alle. Det er ikke alle som har økonomi til å tegne forsikring, eller som overhodet har vurdert behovet. Forsikring kan også komme med relativt betydelige krav til egenandeler, slik at det vil være tilfeller der de minst ressurssterke ikke har råd til å benytte seg av sin egen forsikringsdekning. For de som står uten forsikring, er det eneste reelle alternativet studentdrevne eller ideelle rettshjelptiltak.

Sakene er preget av et svært asymmetrisk styrkeforhold mellom svindeloffer og finansinstitusjon. Som vi har vist i denne rapporten, er svindelsaker videre ofte kompliserte å håndtere, både juridisk og faktisk. Klientene er ofte overrasket over etterspillet av ID-svindel, spesielt når det kommer til omfanget av den juridiske opprydningsjobben som venter, og hvor den virkelige kampen utspiller seg. I mange tilfeller er svindleren ukjent og forsvunnet, politiet har henlagt saken, og den rettslige tvisten om tapsfordelingen står mellom svindelofferet og banken. Vurderingen fokuserer ofte ikke på hva svindleren har gjort, men på hva *svindelofferet* har gjort, eller eventuelt ikke gjort, i forbindelse med svindelen. Man spør med andre ord om hvor mye svindelofferet er å bebreide for å ha «latt seg svindle». Denne tilnærmingen kan være svært belastende for svindelofferet, særlig der det er tale om svindel i nære relasjoner.

Omfattende lånesvindel og saker der offeret ufrivillig er blitt innsatt som stråperson i selskaper, står i en særstilling på grunn av sakenes kompleksitet både faktisk og rettslig. Bare det å skaffe oversikt over saksforholdet, krav, motparter og hvor man er i inndrivelsesprosessen, er komplisert og tidkrevende. I visse saker er det kun inndrivelsen som foretas av en annen kreditor, mens opprinnelig kreditor fortsatt eier kravet.

Svindelsakene er dessuten ofte tidssensitive, og svindelofferet er prisgitt å kunne hevde sin rett i tide. Det er i denne sammenhengen også verdt å påpeke at de digitaliseringsprosessene som gjør slik svindel mulig, er innført for at både offentlige aktører og næringslivet skal spare penger. Heldigitaliserte låneprosesser, inkludert det offentlig-private samarbeidet om såkalt samtykkebasert lånesøknad, innebærer store ressursbesparelser for finansnæringen. Brønnøysundregistrene har gjennomført digitaliseringsprosesser for å gjøre det enklere for næringslivet. Når myndighetene på denne måten tilrettelegger for et system som medfører stor risiko for tilfeldige

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

enkeltmennesker, må det også ta ansvar for å bistå de som rammes av den risikoen som følger med.

Uten juridisk bistand er det fare for at svindelofferet urettmessig holdes økonomisk ansvarlig med potensielt ruinerende konsekvenser. Både offentlige aktører, banker og inkassoforetak setter i gang inndrivelsesprosesser dersom svindelkravene ikke gjøres opp. Dette kan resultere i fraværdommer, utleggstrekk i lønn og ytelser og begjæringer om tvangssalg av bolig – også i tilfeller der kravene mangler rettslig grunnlag. Står man i slike prosesser uten noen form for rettslig bistand, øker sannsynligheten for rettstap eksponentielt. Dette kan ha konsekvenser ikke bare for det umiddelbare svindelofferet, men også for vedkommendes familie, inkludert barn.

Selv i saker hvor ID-svindelen er en del av et større voldsbilde, er det sjelden at offentlige ordninger utløser gratis rettshjelp i de privatrettslige tvistene som oppstår med kreditorene. Sivile saker om økonomisk vold i nære relasjoner er ikke omfattet av rettshjelpsordningen, jf. lov [13. juni 1980 nr. 35](#) om fri rettshjelp (rettshjelploven) §§ [11](#) og [16](#). Bistandsadvokat kan på det offentliges bekostning oppnevnes i straffesaker om mishandling og alvorlig familievold, men ordningen omfatter ikke bistand i den *sivile* delen av saken, som handler om å få håndtert urettmessige krav fra banker og andre som følge av den økonomiske volden de er utsatt for i tillegg til den fysiske. Dette fører til at svært få har mulighet til å prøve saken sin for domstolene.

I generell anbefaling nr. 33 fremhever Kvinnediskrimineringskomiteen, som er FNs kvinnekonvensjons overvåkningskomité, at staten plikter å lage et system for rettshjelp som er tilgjengelig og svarer til kvinnenenes behov.⁴⁹ GREVIO, som er overvåkningskomiteen til Istanbulkonvensjonen⁵⁰, understreker at staten skal sikre ressurser til rettshjelp for effektivt å forhindre og forfølge vold som utføres gjennom digitale midler.⁵¹ Vernet mot vold beskyttes ikke på en tilstrekkelig måte dersom bare enkelte sider av volden dekkes av fri rettshjelp.⁵²

Da det ble vedtatt regler med et forsterket forbrukervern mot lånesvindel, antok man at rettshjelpsbehovet ville bli mindre. Dette var en del av begrunnelsen for at Rettshjelpsutvalget i sin utredning fra 2020 ikke gikk inn for å prioritere saker om ID-misbruk i fremtidens rettshjelpslov.⁵³ Våre erfaringer tilsier imidlertid at

⁴⁹ [General recommendation No. 33 on women's access to justice](#), CEDAW/C/GC/33, 2015 [avsnitt 37](#).

⁵⁰ [Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og familievold](#) (Istanbulkonvensjonen).

⁵¹ GREVIO, [General Recommendation No. 1 on the digital dimension of violence against women](#), GREVIO (2021), [avsnitt 57 c](#).

⁵² Se nærmere Kari Kiperberg Werenskjold, [BankID-svindel i nære relasjoner. Spørsmålet om avtalebinding i lys av det menneskerettslege vernet mot økonomisk vald](#), masteroppgave, Universitetet i Oslo, 2020 s. 13–15 og s. 45.

⁵³ Se [NOU 2020: 5 s. 163](#).

finansavtaleloven 2020 og nyere avklaringer i rettspraksis dessverre ikke har løst alle problemer. Vi ser at det stadig reises nye og kompliserte faktiske og rettslige problemstillinger. Svindlerne er fleksible og tilpasningsdyktige, de tar raskt i bruk ny teknologi og utnytter stadig nye sårbarheter. Offentlig rettshjelp vil kunne gi bedre og raskere rettsutvikling, sikre rettsvern i saker av stor velferdsmessig betydning og gi svindelofrene en *fighting chance* i møte med vesentlig mer ressurssterke motparter.

Vi mener at manglende offentlig rettshjelp knyttet til håndtering av tap som følge av en type kriminalitet som av stadig flere beskrives som et alvorlig samfunnsproblem, utgjør et uholdbart rettssikkerhetsproblem. De tilknyttede rettshjelpiltakene Jussbuss og JURK har over tid jobbet aktivt med å få saker om ID-svindel inn i den offentlige rettshjelpsordningen – gjennom politikermøter, påvirkningsarbeid og ved å løfte utfordringen i mediene.⁵⁴ Alle de tre rettshjelpiltakene som er del av ID-juristen-samarbeidet, inngår også i Rettshjelpsalliansen, som jobber med å endre rettshjelpsordningen, og vil løfte at ID-svindel er et område som bør inn i loven.

ID-juristen mener at tiden for å basere rettslig bistand til ofre for digital svindel på frivillighet bør være over. Selv om den juridiske hjelpen de studentdrevne og ideelle rettshjelpiltakene gir, er uvurderlig, og i mange tilfeller utgjør forskjellen på om klienten får realisert sin rett eller ikke, kommer de til kort når saken må finne sin løsning på et høyere nivå i rettsapparatet.

I forlengelsen av dette er det verdt å merke seg at særlig kompliserte saker kan bli avvist fra gratis behandling hos Finansklagenemnda nettopp på grunn av sakens kompleksitet. ID-juristen har ved minst seks anledninger bistått i saker for Finansklagenemnda hvor resultatet er at saken blir avvist. Et eksempel er avvinningsavgjørelsen inntatt i [FinKN-2024-3](#).⁵⁵ Her hadde en eldre mann tapt over 700 000 kroner. Saken ble avvist fordi nemndas skriftlige saksbehandling ikke var egnet til prøving. Konsekvensen kan bli at svindelofferet er henvist til en langt mer kostbar og risikofylt rettslig prosess for domstolene.⁵⁶

ID-juristen mener derfor bestemt at bistand til håndtering av utfall av eID-misbruk hører hjemme i den offentlige rettshjelpsordningen, og må utløse en rett til fritt rettsråd og fri sakførsel.

⁵⁴ Se f.eks. JURK i DN, [Kvinner fanges i ekskjærestens gjeld og får ikke advokathjelp](#), 2023.

⁵⁵ Et annet eksempel er [FinKN-2024-28](#). Denne saken ble overført til HELP forsikring.

⁵⁶ Denne konkrete saken ble forlikt med hjelp fra ID-juristen slik at prøving for domstolene ikke ble nødvendig.

4.4.3 Behov for en gjennomgang av systemet for tilsyn og sanksjoner

For å sikre fullverdig forbrukerbeskyttelse er det avgjørende at relevante tilsynsmyndigheter holder forbrukerstandens rettigheter i hevd. Bransjeomspennende og sektorspesifikke tilsyn vil kunne avdekke forhold som ellers ikke ville blitt brakt inn for domstolene av enkeltforbrukere. Videre vil høy frekvens av stedlige tilsyn og bruk av sanksjonsmuligheter i relevant sektorlovgivning avlaste enkeltforbrukere, som ellers selv ville måtte holdt den aktuelle rettigheten ved hevd, og sikre rettighetshåndhevelse utover enkeltsaker.

Som beskrevet i punkt 4.3.1 avdekket ID-juristen i 2022 systematiske brudd på finansavtalelovens regler om tilbakeføringsplikt. ID-juristen vil fremheve som positivt Forbrukertilsynets raske saksbehandling og deres klart utformede orientering til bankene om tilbakeføring av forbrukerkunders tap ved ikke godkjente betalingstransaksjoner. Det er likevel et tankekors at såpass alvorlige og omfattende brudd på forbrukerlovregler ikke fikk annen konsekvens enn at bankene ble anmodet om å følge finansavtaleloven. Forbrukertilsynet har heller ikke fulgt opp med etterfølgende tilsyn, til tross for at både ID-juristen og andre aktører, som HELP Forsikring, opplever at det stadig er flere banker som synder mot finansavtaleloven 2020s regler om tilbakeføringsplikt.⁵⁷ Etter ID-juristens oppfatning må i alle tilfeller slike fortsatte lovbrudd utløse økonomiske sanksjoner fra offentlige myndigheter. I motsatt tilfelle vil man kunne risikere at mindre seriøse markedsaktører spekulerer i å bryte så vel prosessuelle som materielle forbrukervernregler. Dette vil åpenbart ha negative konsekvenser for forbrukerkundene, men også kunne utgjøre et urimelig konkurransefortrinn på bekostning av seriøse bankforetak.

Finansnæringen er jevnt over opptatt av å påse at *forbrukeres* pliktbrudd får privatrettslige konsekvenser. Samtidig ser vi at bankenes pliktbrudd overfor forbrukerne svært sjelden får økonomiske konsekvenser som står i et avskrekkende forhold til den konsekvensen pliktbruddet har hatt for forbrukeren. Hvis brudd på tilbakeførings-, tilbakebetalings- eller kontraheringsplikt ikke får noen form for bransjeomspennende konsekvenser, er det – basert på bankenes fremferd frem til nå – all grunn til å tro at de vil opptre slik at de beskytter seg selv mot risiko og tap på bekostning av forbrukerkunder og deres (egentlige) materielle forbrukervern.

Da er det viktig at offentlige myndigheter utgjør en faktisk motvekt. ID-juristen har forståelse for at Forbrukertilsynet, i tillegg til å følge opp finansavtaleloven, har en rekke andre forpliktelser. Det er videre Barne- og familiedepartementet som gjennom tildelingsbrev har siste ordet for hvilke prioriteringer som skal foretas. Men hvis det er slik at man av ressursmessige årsaker må nedprioritere oppfølging av finansavtaleloven, er dette en utvikling ID-juristen sterkt vil advare mot. Vi minner om at loven er

⁵⁷ [Norske banker bryter fortsatt loven](#), DN og [Banker svikter svindelofre](#), DN.

bestemmende for rettsforholdet mellom parter med svært ulikt styrkeforhold i avtaleforhold som for den minst ressurssterke parten kan utgjøre den største økonomiske forpliktelsen de noensinne påtar seg. Videre regulerer den ansvarsfordeling for tap som kan beløpe seg i millionklassen, og det kan argumenteres for at den direkte regulerer adgangen bankene har til i praksis å utvise norske borgere fra digital samfunnsdeltakelse ved å nekte utstedelse av BankID.⁵⁸ Etter vårt syn tilsier disse forholdene at tilsynsaktiviteten kontinuerlig bør være høy, og at oppfølging av finansavtaleloven bør prioriteres av Forbrukertilsynet.

Det er i denne forbindelse verdt å nevne at også Finanstilsynet har tilsynskompetanse, jf. finansavtaleloven 2020 [§ 3-55](#) femte ledd. ID-juristen har ikke bestemte meninger om hvordan tilsynsmyndigheten rent konkret fordeles mellom Forbrukertilsynet og Finanstilsynet, og henviser her til de synspunkter tilsynsmyndighetene selv nylig har fremmet i forbindelse med revisjon av finanstilsynsloven.⁵⁹

Vi vil imidlertid understreke at dersom den ene tilsynsmyndigheten skulle måtte nedprioritere sin oppfølging, burde dette søkes avhjulpet ved at den andre øker sin tilstedeværelse, slik at fullverdig forbrukervern på finansområdet ivaretas. ID-juristen minner om at det i finanstilsynsloven [§ 3](#) første ledd er nedfelt at det er blant Finanstilsynets hovedoppgaver å se til at foretakene under tilsyn i sin virksomhet ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter. Dette innebærer etter vårt syn at ansvar for oppfølging av finansavtaleloven ikke kan «skyves over» på Forbrukertilsynet i sin helhet – særlig ikke dersom denne tilsynsmyndigheten av budsjett- eller prioriteringsårsaker ikke er i stand til å ivareta et fullverdig tilsyn.

4.4.4 Enkeltbankers håndtering av svindelsaker bør være åpen og tilgjengelig informasjon

Basert på ID-juristens erfaringer synes det å være visse forskjeller blant norske banker både med hensyn til hvor gode de er til å stanse visse typer svindel, og i hvilken grad de tilbakebetaler kundenes tap når svindel skjer. Det følger av forskrift om systemer for betalingstjenester [§ 2](#) fjerde ledd at betalingstjenestetilbydere minst årlig skal rapportere statistikk om svindel knyttet til betalingstjenestene til Finanstilsynet på den måten tilsynet angir. Finanstilsynet har fastsatt at «alle transaksjoner som har vært initiert som ledd i svindel, men som enten er stoppet manuelt, av systemer eller på annen måte», skal rapporteres.⁶⁰ Det skal som hovedregel også rapporteres hvem som bærer tapet

⁵⁸ Se mindretallets bemerkninger i [FinKN-2023-708](#).

⁵⁹ Se Finanstilsynet, *Forbrukernes Posisjon i Finansmarkedene*, 2024.

⁶⁰ Se [veiledningssiden](#).

som følge av svindelen, og tapets størrelse.⁶¹ Vi mener at disse tallene bør offentliggjøres, slik at bankenes evne til å forebygge og håndtere svindelsaker til det beste for kundene blir forhold bankene må konkurrere på.

I Storbritannia gjøres svindelhåndteringsstatistikk tilgjengelig for alle via tilsynsmyndighetene. De 14 største finansforetakene som tilbyr betalingstjenester, blir målt på både i hvilken grad de evner å stanse såkalte *authorised push payments* (manipulasjonssvindel), og hvor stor andel av tapene de tilbakebetaler til kundene. De siste tilgjengelige tallene er fra 2023, og viser at det er store forskjeller: Mens enkelte banker tilbakebetaler ca. 88 prosent av tapene til kundene sine, ligger andre helt nede på 9 prosent.⁶² Kun én nordisk aktør står på listen: Danske Bank. De havner til gjengjeld nest nederst, med en tilbakebetalingsrate på skarve 13 prosent av kundenes tap.

Så lenge tall fra norske banker ikke er offentlig tilgjengelige, er det for norske forbrukere flaks og uflaks som avgjør om man har kundeforhold hos en bank som tar svindelforebyggende arbeid på alvor, og hvordan man som kunde blir behandlet dersom svindeluhellet først er ute. Dette burde i stedet gjøres til et konkurransefortrinn.

4.4.5 Krav til saksbehandlingstid, gjennomgang av system for betalingsanmerkninger mv.

En stor del av ID-juristens arbeid på vegne av klientene har vært av praktisk art. I svindelsaker skal banker og kreditorpretendenter kontaktes og varsles om svindelen, holdes løpende underrettet om utviklingen i en eventuell straffesak mot svindleren, og det må kommuniseres om krav, motkrav, påstander og tilsvær. De fleste norske banker har bygget ned sine telefoniske kundebehandlingstilbud, og søker i stedet å basere seg på kommunikasjon via chatboter eller andre meldingstjenester som kan kreve innlogging i nettbanken. Disse tjenestene er fullstendig uegnet til å motta og håndtere varsler om svindel.

Ved henvendelse over telefon er man som regel henvist til lange ventetider. Når man endelig når frem til en kundemedarbeider, har vedkommende sjelden tilstrekkelig kunnskap om svindelsbekjempelse eller digital utestengelse, eller juridisk kompetanse. I de bankene som har egne medarbeidere som arbeider med svindel, er slike avdelinger ofte ikke helgebemannet, slik at et fredagssvindelloffer må vente hele helgen på å få bistand og tilgang til informasjon som kan være svært tidssensitiv. Tilsvarende mangel på mulighet til å kommunisere med kvalifiserte medarbeidere eksisterer der inndrivelse er overtatt av, eller kravet er overdratt til, inkassoforetak.

⁶¹ Tapet skal rapporteres i norske kroner (NOK), se [Rapportering av svindelstatistikk til Finanstilsynet](#) (Veiledning) punkt 3.3.

⁶² Se Payment System Regulator, [APP fraud performance data](#).

ID-juristen mener at det må etableres egne «svindelordninger» hos banker og inkassoforetak med dedikerte medarbeidere som er tilgjengelige syv dager i uken. Når kunder utsettes for svindel, må de kunne kontakte banken for å få svar og bistand innen rimelig tid av medarbeidere som har faglig kompetanse til å håndtere svindelsaker. Svindelofferet bør så langt det er mulig, tilegnes en bestemt medarbeider, som følger vedkommendes sak frem til løsning eller eventuell tvistebehandling.⁶³ ID-juristen oppfordrer relevante tilsynsmyndigheter til å utarbeide rundskriv om forsvarlig kunnskapsnivå hos bankmedarbeidere og organisering av svindelhåndtering forankret i finansavtaleloven 2020 [§ 3-1](#).

ID-juristen opplever videre at bankene (kreditorpretendentene) i kompliserte lånesvindelsaker ofte bruker svært lang tid på interne vurderinger av om de vil holde svindelofferet ansvarlig for hele eller deler av tapet (kredittbeløpet). Vi har erfart at det også er store forskjeller mellom ulike foretak når det gjelder hvor lang tid det tar å få svar på henvendelser om dette, hvor det i verste fall kan gå så lang tid som et halvt år. Det er heller ikke uvanlig at vi må purre gjentatte ganger før vi får svar. I en del tilfeller stilles sakene etter anmodning i bero i påvente av etterforskning og eventuell straffeforfølgning av svindleren. Det kan derfor ta flere år før en sak blir endelig avgjort ved dom, forlik eller at svindelofferet aksepterer at hen er ansvarlig. Den lange ventetiden er svært belastende for klientene.

Det utgjør for det første en psykisk påkjenning å leve med en uavklart rettslig posisjon som potensielt innebærer enorme økonomiske konsekvenser. For det andre vil man så lenge situasjonen er uavklart, ikke ha tilgang til gjeldsordning eller på andre måter kunne legge saken bak seg og komme seg videre i livet. For det tredje godtar de færreste av bankene som aksepterer berostillelse av kravet i påvente av strafferettslig forfølgning, at det ikke skal løpe renter under berostillelsen. Ettersom «kravet» ofte er forbrukskreditt, vil rentesatsen i mange tilfeller være over 20 prosent, slik at det under berostillelse vil kunne øke betydelig. Svindelofferet må derfor godta at beløpet hen eventuelt blir holdt ansvarlig for når alt er avklart, kan ha est ut under en ventetid hvis lengde vedkommende ikke har hatt noen innflytelse over. Svindelofferet må dessuten ofte samtidig leve med betalingsanmerkninger samt at svindelgjelden fremgår i gjeldsregisteret under deres navn mens de venter på den strafferettslige avklaringen. Dette kan gjøre det vanskelig eller umulig å kjøpe eller leie bolig, eller for den saks skyld å inngå «enkle» avtaler om for eksempel mobilabonnement eller kredittkjøp av klær på nettet.

Også i transaksjonssvindelsakene kan svindelofferet ende opp i en uavklart økonomisk posisjon, selv etter at svindelbeløpet er tilbakeført av banken i tråd med finansavtalelovens tilbakeføringsregel. ID-juristen har i flere tilfeller sett at banker, etter

⁶³ Se til inspirasjon Finans Norge, [Bransjenorm om hvordan forebygge, avdekke og følge opp tilfeller av misbruk av BankID til opptak av usikret kreditt til forbrukere](#), punkt 9.2. ID-juristens inntrykk er at bransjenormen ikke har ledet til nødvendig atferdsendring hos bankene.

å ha tilbakeført svindelbeløpet, har brukt *over ett år* på å gi svindelofferet en endelig avklaring på om de kommer til å bringe forholdet inn for Finansklagenemnda med påstand om at svindelofferet skal bære hele eller deler av tapet. Dette skaper en unødvendig utrygghet for svindelofferet og begrenser i betydelig grad vedkommendes livsutfoldelse ved at det tilbakeførte beløpet ikke kan benyttes uten frykt for at det en dag vil søkes tilbakekrevd.

ID-juristen mener det bør utredes tiltak som reduserer muligheten for at svindelfre settes i «limbo» mens kreditorpretendenter og banker foretar interne vurderinger, og som avlaster konsekvensene av ventetiden mens politi, påtalemyndighet og domstol søker å oppnå domfellelse av svindler. Vi mener for det første at antatt skyldner (svindeloffer) overfor kreditorpretendent må kunne *kreve* berostillelse, herunder av renter, der politiet mener at det er skjellig grunn til mistanke om at grunnlaget for det pretenderte kravet er svindeldisposisjoner. Det er ingen grunn til at den ventetiden som oppstår som følge av straffeforfølgelse av svindleren, skal kunne gi kreditorpretendenten renteinntekter ved et eventuelt etterfølgende privatrettslig oppgjør. Videre mener vi at slike krav, som er bestridt av svindelofferet, ikke bør fremgå under dennes navn i gjeldsregistrene. Der slike krav av ulike årsaker har ledet til betalingsanmerkninger, for eksempel fordi svindelofferet ikke har visst om kravet, må anmerkningen kunne kreves slettet med henvisning til at bakgrunnen for kravet er en svindeldisposisjon. Når det gjelder bankenes interne vurdering av hvorvidt et tilbakeført beløp skal bringes inn for Finansklagenemnda eller domstolene, mener vi at det bør innføres en preklusiv frist i finansavtaleloven som avskjærer muligheten til å tilbakekreve hele eller deler av beløpet etter en angitt tidsperiode, for eksempel seks uker.

4.4.6 Finansavtalelovens varslingsregler

Finansavtaleloven pålegger svindelofferet en varslingsplikt ved misbruk, for å gjøre bankens ansvar gjeldende. Det er to frister som må overholdes. Den relative reklamasjonsfristen pålegger kunden å varsle «uten ugrunnet opphold» etter at hen fikk *faktisk* kjennskap til misbruket, og den absolutte reklamasjonsfristen innebærer at varselet ikke kan inngis senere enn 13 måneder etter at misbruket fant sted (belastningstidspunktet).⁶⁴ For ikke-godkjente transaksjoner reguleres pliktene av finansavtaleloven 2020 [§ 4-24](#). For lån- og kredittsvindel følger tilsvarende regler av [§ 3-19](#). Konsekvensen av fristoversittelse er at svindelofferet ikke kan påberope seg tapsfordelingsreglene i finansavtaleloven, og fristoversittelse kan derfor føre til store tap.

ID-juristen har erfart at reklamasjonsfristene innebærer en høyst reell trussel mot svindelfre, som kan lede til alvorlige rettstap. De gir et uforholdsmessig vern til finansinstitusjonene på bekostning av svindelfre – særlig personer utsatt for

⁶⁴ Finansavtaleloven [§ 4-24](#) annet ledd

lånesvindel i nære relasjoner. Vi mener at bankenes behov for innrettelse ikke bør veie tyngre enn svindelofrenes rettssikkerhet, og at svindelofre som er utsatt for svindlere som har skjult sine spor, ikke bør ha dårligere rettsvern enn andre svindelofre. Særlig den absolutte fristen på 13 måneder er problematisk. I tilfeller der en ektefelle har tatt kontroll over den andres BankID og bankkonto, kan svindelofferet for eksempel ikke bli oppmerksom på svindelen før en separasjonsprosess som innledes lenge etter utløpet av fristen.

For *betalingstransaksjoner* følger fristen av det fullharmoniserende EU-direktivet om betalingstjenester ([PSD 2](#)), og norsk lovgiver kan derfor ikke velge å ha en lengre frist. Her må norske myndigheter eventuelt søke å påvirke EU-lovgiver i den pågående direktivrevisjonen. Regelen som gjelder for *lånesvindel*, er imidlertid særnorsk, og bør etter vårt syn endres. Fristen gir et uforholdsmessig sterkt vern for finansinstitusjonene på bekostning av svindelofre. I denne forbindelsen viser vi til innstillingen til finansavtaleloven 2020, hvor komiteens flertall blant annet uttalte at finansavtaleloven 2020 [§ 3-19](#) tredje ledd burde fjernes, da det ville «virke urimelig at forbrukere skal tape sine krav mot en finansinstitusjon, hvis de ikke har oppdaget at de er svindlet». Flertallet uttalte videre at en 13-månedersfrist ville kreve «en meget sterk begrunnelse, og flertallet kan ikke se at denne er gitt. Flertallet kan heller ikke komme på andre begrunnelser som kan forsvare en så streng regel som beskytter finansinstitusjonene mot krav fra forbrukere».⁶⁵ Etter ID-juristens syn er disse uttalelsene like treffende i dag som de var da, og underbygger behovet for revisjon av reklamasjonsfristene ved lånesvindel.

4.4 7 Svindelofferets mulighet til å hevde sin rett i lånesvindelsaker avhenger av politiets prioriteringer og utfall av en eventuell straffesak

De fleste som utsettes for ID-svindel, anmelder forholdet til politiet. Mange av sakene blir imidlertid henlagt, også der gjerningspersonen er kjent. De siste fem årene har politiet i snitt henlagt 62 prosent av saker om økonomisk kriminalitet.⁶⁶ ID-juristen har fra flere svindelofre hørt at politiet allerede ved levering av anmeldelse informerer om at forholdet ikke vil bli fulgt opp, og det er langt fra uvanlig at svindelofre opplever at brev med varsel om henleggelse dukker opp bare dager etter besøket på politistasjonen.

For et svindeloffer vil det i praksis ha stor betydning hvorvidt og hvordan politiet følger opp en anmeldelse. For det første vil etterforskningen kunne kaste lys over hva som

⁶⁵ [Innst. 104 L \(2020–2021\)](#) Innstilling fra justiskomiteen om Lov om finansavtaler (Finansavtaleloven), s. [23–24](#).

⁶⁶ Økokrim, [Trusselvurdering for 2024](#), s. 8. Av de ferdig etterforskede lovbruddene i 2023 ble 7,2 prosent (21 500 lovbrudd) henlagt på grunn av manglende saksbehandlingskapasitet alene. Av disse var godt over halvparten tyverier eller bedragerier, se Statistisk Sentralbyrå, [Høyeste antallet henleggelse på ti år](#), 2024.

faktisk har skjedd. Dersom politiets etterforskning peker i retning av at det har skjedd straffbart bedrageri og/eller identitetskrenkelse, vil svindelofferet få en vesentlig bedre posisjon bevismessig. I saker som ikke blir etterforsket, er vår erfaring at bankene ofte betviler offerets historie om at hen faktisk er utsatt for en straffbar handling. Svindelofferet har ofte ikke tilgang til andre bevis enn sin egen forklaring om at hen ikke har gjennomført disposisjonen eller signert selv. Dette har blant annet sammenheng med hvordan personvernreglene er forstått. Personvernemndas sak [PVN-2019-08](#) omhandler et tilfelle der en person var utsatt for misbruk av identitet og personnummer til inngåelse av et mobilabonnement. Offeret ønsket innsyn i samtalelogg for å sjekke om mobilnummeret hadde hatt kontakt med finansinstitusjoner. Personvernemnda avviste innsynsbegjæringen fordi opplysningene

ikke er personopplysninger om A, men personopplysninger om den som har opprettet mobilabonnementet. GDPR [artikkel 15](#) gir da heller ikke A rett til innsyn. Det er politiet som i et slikt tilfelle vil kunne be om utlevering av opplysninger. Når politiet ikke har funnet grunn til å etterforske ytterligere, kan ikke A velge å tre inn i den rollen.

Som følge av nemndas avgjørelse vil svindelofre være avhengige av politiets etterforskning for å bringe relevante bevis på bordet. Vi vil i denne forbindelse kort bemerke at European Data Protection Board (EDPB) i januar 2022 ga klart uttrykk for at svindelofre har rett til innsyn i tilfeller som dette, slik at personvernemndas avgjørelse ikke kan anses å gi uttrykk for gjeldende rett.⁶⁷ Fordi norske aktører har en tendens til ikke å tolke EØS-retten på selvstendig grunnlag, men forholde seg til det norske avgjørelsesorganer har bestemt, hjelper imidlertid ikke nødvendigvis dette. Datatilsynet bør derfor komme med en avklaring på hva som er norske tilsynsmyndigheters oppfatning.

For det andre vil en eventuell straffedom mot svindleren ofte lede til at kreditorpretendenter frafaller krav mot svindelofferet, ettersom det er bevist utover enhver rimelig tvil at den gjeldsstiftende disposisjonen er utført av en annen. Enkelte aktører har også vist seg villige til å frafalle kravet allerede der det er igangsatt etterforskning, da slike påtaleskritt underbygger svindelofferets forklaring om at hen ikke har stiftet kreditten eller gjennomført kjøpet.

Selv i saker hvor politiet etterforsker og tar ut tiltale mot gjerningspersonen, kan det likevel gjenstå fallgruver for svindelofferet. I større lånesvindelsaker er det tidkrevende å innhente og systematisere krav. Særlig ressurskrevende er dette der det har medgått en viss tid fra svindelen skjedde, til den ble oppdaget, og ulike krav er overdratt til andre banker og/eller inkassoforetak. Det vil videre gå lang tid fra anmeldelse til rettssak, og i hele denne perioden vil svindelofferet måtte holde alle kreditorer oppdatert om

⁶⁷ EDPB (European Data Protection Board), [Guidelines 01/2022 on data subject rights - Right of access](#), (18. januar 2022).

prosessen. Kravshaverne er på sin side langt mindre villige til å holde svindelofferet oppdatert, slik at man ikke så rent sjelden opplever inkassopågang fra ny kreditor som har fått seg overdratt et krav som etter avtale med forhenværende kravshaver var stilt i bero. For mange svindelofre er det fullstendig urealistisk å håndtere dette på egen hånd – både fordi det krever omfattende tidsbruk og kompetanse, og fordi svindelofferet er dypt emosjonelt preget av svindelen hen er utsatt for. Med mindre svindelofferet kan betale for hjelp, er de prisgitt bistand fra nærstående, forsikringsselskap eller rettshjelpiltakene.

Påtalemyndighetens interne vurderinger kan videre ha stor privatrettslig betydning for svindelofre. For det første kan domfellelse av svindleren for et konkret krav bety forskjellen på om en gitt kreditorpretendent frafaller eller fortsetter inndrivelse overfor svindelofferet. I praksis har vi opplevd at det overveiende flertallet av kreditorpretendenter ikke skiller mellom strafferettslig og privatrettslig beviskrav i svindelsaker; at det ikke i straffesaken er bevist *utover enhver rimelig tvil* at svindleren har inngått kredittavtalen, er ikke det samme som at det i en sivil sak om avtale- eller erstatningsansvar for kreditten er *sannsynlighetsovervekt* for at gjelden har et svindelopphav. Dersom svindleren frikjennes for et bestemt krav, eller påtalemyndigheten av ulike årsaker ikke inkluderer kravet i tiltalebeslutningen, behandles dette imidlertid av mange kreditorpretendenter som en klar indikasjon på at det er stiftet av svindelofferet. Denne logiske beviskravkortslutningen leder til gjenopptakelse av pågang overfor svindelofferet, som nå i tillegg til å bevise sin uskyld må forklare inkassoforetak, namsmyndigheter og andre involverte forskjellen på beviskrav i henholdsvis straffesaker og sivile saker. For det andre vil det kunne ha betydning om svindleren dømmes til å tilbakebetale overfor *kredittgiveren*, eller til å svare erstatning overfor svindelofferet. Der det foreligger en dom som fastsetter erstatningsansvar overfor kredittgiveren, vil svindelofferet i en forhandlingssituasjon ha et motargument mot at vedkommende bank eller inkassoforetak i ettertid også retter krav mot svindelofferet.

Politiets og påtalemyndighetenes oppfølging av anmeldelse over digitale bedragerier har stor betydning for svindelofre, og vil kunne lette byrden i møte med kreditorpretendenter. Selv der man oppnår straffedom mot svindleren, vil det imidlertid kunne gjenstå betydelig praktisk og rettslig arbeid før ansvarsfordelingen mellom kreditorpretendentene og svindelofferet er endelig avgjort. ID-juristen oppfordrer for det første påtalemyndigheten til å øke sin kompetanse om de privatrettslige sidene av digitale bedragerier, slik at man gjennom den strafferettslige oppfølgingen i større grad søker å ivareta fornærmedes privatrettslige interesser. Vi viser også her til punkt 4.4.2 og det som der er nevnt om begrensningene i bistandsadvokatordningen vedrørende privatrettslig oppfølging av svindelsaker.

For det andre anmoder ID-juristen bankenes interesseorganisasjon, Finans Norge, til å endre sin bransjenorm om svindel, slik at den for deres medlemmer *påbyr* frafallelse av krav mot svindelofferet der det foreligger straffedom mot svindleren.⁶⁸ Videre vil vi overfor banker, inkassoforetak og namsmyndigheter understreke at inndrivelse av krav som er bestridt under henvisning til at det er stiftet av en svindler, ikke bør skje der det er *sannsynlighetsovervekt* for at innsigelsen er reell. ID-juristen understreker i denne forbindelse at det er straffbart å levere falsk anmeldelse, slik at det i tilfeller der svindelofferet over tid har fastholdt en plausibel forklaring om svindel, og i tillegg anmeldt forholdet til politiet, er liten grunn til å legge til grunn at det angitte hendelsesforløpet er oppspinn.

4.4.8 Adgang til oppfriskning av fraværdommer i forliksrådet

Som nevnt i punkt 4.3.8 kunne fraværdommer fra forliksrådet frem til 2019 bare angripes ved søksmål til tingretten («oppfriskning»). Selv om innklagede ikke var gjort kjent med forliksklagen, og dette ikke skyldtes forhold på hans side, kunne ikke saken behandles på nytt i forliksrådet. Den som hadde fått fraværdom mot seg i forliksrådet, måtte ta ut stevning for tingretten for å få avgjørelsen overprøvd. Dette er vesentlig dyrere enn saksbehandling ved forliksrådet, i form av både økt rettsgebyr, utgifter til advokat og risiko for motpartens advokatutgifter. Rettshjelpiltakene var også forhindret fra å bistå klienter i tingrettene, slik at gratis rettslig bistand i praksis var umulig å oppdrive.

For å styrke rettssikkerheten ble tvisteloven i 2019 endret ved at oppfriskning nå kunne kreves i forliksrådet. Etter det nye systemet fikk man en ubetinget rett til oppfriskning innen én måned etter fraværdom. Var man for sent ute til denne fristen, kunne man be om oppfriskning av fristen («fristoppfriskning»), jf. [§ 6-14](#) fjerde ledd tredje setning. Forliksrådet foretok da en rimelighetsvurdering, hvor det så på hvor lang tid det hadde gått siden fraværdommen, hvor viktig saken var, om den dømte kunne klandres for ikke å ha møtt opp, hvor sterkt det ville ramme den andre parten at oppfriskning ble innvilget, mv. Dette ga forliksrådet fleksibilitet og mulighet til å sørge for oppfriskning der det var rimelig – som for eksempel i svindelsakene.

Høyesterett satte imidlertid som nevnt en stopper for dette i [HR-2022-2469-A](#). Når forliksrådet nå etter to måneder automatisk mister muligheten til overprøving av uriktige fraværdommer, brytes en fundamental forutsetning for regelendringen som åpnet for oppfriskning i forliksrådet. Det er (igjen) skapt et tosporet system: Ressurssterke personer kan begjære oppfriskning i tingretten, mens ressursvake vil avskrekkes. De må

⁶⁸ Se Finans Norge, *Bransjenorm om hvordan forebygge, avdekke og følge opp tilfeller av misbruk av BankID til opptak av usikret kreditt til forbrukere*, punkt 10.2. Etter någjeldende bestemmelse skal bankene «som hovedregel» ikke forfølge slike krav.

dermed «leve med» uriktige fraværdommer. Man kunne tenkt seg at dette ikke var så nøye. En fraværdom kan da ikke få rettskraftvirkning overfor et svindeloffer som ikke er kjent med verken innkallingen eller dommen? Jo, det kan den. En fraværdom blir ikke en nullitet med mindre det foreligger feil fra forliksrådet. Eksempelvis vil ofre for ID-svindel i nære relasjoner i utgangspunktet ikke kunne påberope nullitet.⁶⁹ De vil kunne ha hatt gyldig fravær, men dette hjelper ikke når fristen for å begjære oppfriskning er ute.

Nullitet løser uansett ikke andre tilfeller hvor fraværdommen er riktig «forkynt», men den dømte av ulike årsaker ikke har rukket å reagere innen tomånedersfristen. Dette kan for eksempel være fordi vedkommende tenkte det var nytteløst etter å ha fått høre av banken eller inkassoselskapet at hen selv må bære tapet, eller fordi hen ikke forstår at hen kan ha motkrav eller innsigelser bygget på forbrukerrettslovgivning. Etter EØS-retten er det klare krav om at slike rettigheter skal reises av domstolen av eget tiltak, noe som i liten grad etterleves i forliksrådene.⁷⁰ Å gjenåpne mulighet til oppfriskning utover den nå rigide fristen vil være et steg på veien til å etterleve våre EØS-rettslige forpliktelser.

Konsekvensen av Høyesteretts kjennelse er en svekkelse av rettssikkerheten. Dette rammer aller fremst de minst bemidlede, og i særdeleshet ofre for eID-svindel. For igjen å oppnå formålet om en senket terskel for oppfriskning av fraværdommer i forliksrådet mener ID-juristen at tvisteloven må endres, slik at formålet om utvidet oppfriskningsadgang i forliksrådet igjen realiseres. Vi har formidlet dette budskapet til flere justispolitikere på Stortinget, samtidig som vi har levert skriftlig endringsforslag. ID-juristen mener at forliksrådet må ha mulighet til å innvilge oppfriskning også der det har gått en stund fra dommen falt, dersom rimelighetshensyn tilsier det. Rettsteknisk kan dette for eksempel gjøres ved å innta et nytt fjerde punktum i tvisteloven [§ 6-14](#) fjerde ledd hvor det presiseres at fristen i [§ 16-13](#) andre ledd ikke gjelder.

4.4.9 Svindel som springer ut av tvang og press – behov for revisjon av avtaleloven

For rettshjelptiltaket JURK er bistand til kvinner utsatt for vold et kjerneområde. De siste årene har JURK sett en økning i saker om økonomisk vold. Økonomisk vold innebærer at noen kontrollerer en annen persons økonomi uten deres samtykke, for eksempel ved å frata dem tilgang til egne midler eller tvinge dem til å ta opp lån. Et kjennetegn ved

⁶⁹ Se [HR-2014-646-U](#), hvor Høyesteretts ankeutvalg stadfester nullitetsvirkninger der «en part ikke er lovlig innkalt og heller ikke på annen måte har fått vite om saken» (vår utheving). Det er ikke mulig å påberope nullitetsvirkninger der innkallingen er lovlig forkynt, se [LB-2019-48662](#) og [LB-2019-177806 \(HR-2020-732-U\)](#).

⁷⁰ Se nærmere i Vebjørn Wold og Lars Petter Halvorsen Omland, «[I rimelighetens navn – Finansforetakenes betalingssekksmål mot forbrukere og EØS-forbrukerrettens prosessuelle side](#)», i Anders Løvlie, Axel Hodnefeldt og Kristine-Petrine Sollid Olthuis, red., *Festskrift – Jussbuss 50 år*, 2023, Jussbuss, s. 68–89.

sakene er at økonomisk vold er en del av et større voldsbilde, der utøveren er en nærstående.⁷¹

Europarådets konvensjon om forebygging og bekjempelse av vold mot kvinner og familievold ([Istanbulkonvensjonen](#)) forplikter Norge til å gjøre lovgivningstiltak for å forebygge og bekjempe økonomisk vold.⁷² JURK erfarer at personer som er påført gjeld som følge av økonomisk vold, mangler rettslig beskyttelse. Avtaleloven § 28 beskytter de som signerer en avtale under frykt for eget eller andres liv, mot forpliktelsene avtalen stifter. Lovens utforming tar imidlertid ikke høyde for digitalisering eller den økte forståelsen av dynamikken i voldelige relasjoner, og gir derfor ikke tilstrekkelig beskyttelse til voldsutsatte.⁷³

Avtalelovens voldsbegrep dekker i utgangspunktet kun fysisk maktanvendelse, og i tillegg må volden og tvangen være grov.⁷⁴ For at en trussel kan omfattes av bestemmelsen, må den fremkalle begrunnet frykt for noens liv eller helbred.⁷⁵ Så lenge medkontrahenten (for eksempel utlånsbanken) var i aktsom god tro, stilles det dessuten et krav om at den utsatte må varsle «uten ugrundet opphold» etter at tvangen har opphørt. I en digital kontekst hevder bankene som regel at de var i god tro om forholdene rundt låneopptaket – hvordan skulle de kunne avdekke hva som lå bak den digitale lånesøknaden? Videre er reklamasjonsfristen ukjent og lite tilgjengelig for svindelofre, og det tar som regel uansett lang tid før de klarer å orientere seg etter å ha brutt ut av en voldelig relasjon. Dette fører til at mange blir sittende med gjeldsforpliktelser de ikke selv har stiftet, fordi de ikke reklamerer tidsnok – i henhold til en arkaisk avtalelovgivning.

På bakgrunn av dette har JURK tatt til orde for å innføre en egen bestemmelse i avtaleloven om ugyldighet på grunn av tvang eller svik i nære relasjoner, inspirert av straffelovens bestemmelse om mishandling i nære relasjoner. Hele ID-juristen stiller seg helhjertet bak forslaget, og vil rette en tydelig oppfordring til myndighetene om å sette i gang et lovarbeid som vil kunne bidra til at vi oppfyller våre forpliktelser om å forebygge og bekjempe vold mot kvinner, familievold og ruinerende gjeldsforpliktelser som følge av ID-svindel.

⁷¹ Se også [SODI-rapport 1/2022](#), s. 25. Rapporten viser at ID-misbruk oftest utøves av en nærstående. Rundt 80 prosent av de som er utsatt for identitetskrenkelse av en nærstående, var kvinner.

⁷² [Istanbulkonvensjonens](#) artikkel 2 nr. 1 jf. artikkel 3 bokstav b og artikkel 12.

⁷³ Se Amanda Marie Foss og Tone Linn Wærstad, «Avtaleloven § 28 i lys av et moderne voldsbegrep» (under publisering i festskrift til Juridisk rådgivning for kvinner, 2025) og Kari Kiperberg Werenskjold, [BankID-svindel i nære relasjoner. Spørsmålet om avtalebinding i lys av det menneskerettslege vernet mot økonomisk vald](#), masteroppgave, Universitetet i Oslo, 2020.

⁷⁴ Karnov Lovkommentarer [note 4](#) og [note 1](#) til avtaleloven § 28.

⁷⁵ Karnov Lovkommentarer [note 5](#) til avtaleloven § 28.

4.4.10 Vern for svindelofre som er utsatt for identitetsmisbruk i selskapsforhold

Som beskrevet i punkt 4.4.10 har ID-juristen fått inn et knippe saker som gjelder misbruk av identitet i selskapsforhold. Som nevnt var disse sakene så omfattende og komplekse at ID-juristen ikke hadde tilstrekkelig kapasitet og kompetanse til å bistå ofrene og løse de alvorlige problemene disse menneskene står i. Det er svært viktig at det settes i gang tiltak som i størst mulig grad avverger denne typen svindel. Dette handler blant annet om å gjøre tillitsbaserte offentlige ordninger og registre, herunder Brønnøysundregistrene, litt mindre tillitsbaserte.

Det er imidlertid neppe mulig å avverge denne typen svindel fullstendig. Derfor er det viktig at det finnes et særlig hjelpetilbud for denne gruppen. Et særlig problem er at ofre for denne typen svindel typisk ikke beskyttes av forbrukervernregler fordi svindelen skjer i selskapsforhold. Offentlige aktører må ha på plass retningslinjer og systemer for å unngå at statlige organer holder ofre for alvorlig kriminalitet økonomisk ansvarlige for de kriminelle handlingene de er utsatt for. Det vises for øvrig til kronikk skrevet av Marte Eidsand Kjørven i Dagens Næringsliv: «Staten ofrer enkeltmennesker på digitaliseringens alter».⁷⁶

5 Manglende tilgang til grunnleggende banktjenester og BankID

5.1 Om sakene

Manglende tilgang til BankID medfører digitalt utenforskap med alvorlige konsekvenser. Enda verre er det for de som heller ikke får tilgang til bankkonto, betalingskort og nettbank. Uten tilgang til slike grunnleggende betalingstjenester er det vanskelig å motta lønn eller offentlige stønader, og å få betalt løpende utgifter, som for eksempel husleie. En av ID-juristens klienter ble for eksempel nesten kastet ut av sin leiebolig som følge av at hen ikke fikk betalt husleien ved betalingsoverføring. Personer som ikke har tilgang til betalingstjenester, er avhengige av for eksempel venners eller familiemedlemmers konto for å motta lønn og gjennomføre digitale betalinger.

Bankene opererer i praksis med et krav om man må ha et kundeforhold med andre tjenester for å tilby BankID.⁷⁷ Det betyr at de som blir nektet grunnleggende banktjenester, heller ikke får BankID. ID-juristen har derfor bistått i saker om både

⁷⁶ [Staten ofrer enkeltmennesker på digitaliseringens alter](#), DN.

⁷⁷ Dette fremkommer av standardvilkårene i «[Avtale om BankID](#)» punkt 2, https://www.dnb.no/portalfront/nedlast/no/privat/avtaler-vilkaar/terms_and_conditions_for_bankid-dnb_no.pdf.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

tilgang til grunnleggende banktjenester og tilgang til BankID. Det totale antallet saker er ca. 40, hvorav 25 er registrert i Nettskjema.

Finansavtaleloven [§ 4-1](#) oppstiller en kontraheringsplikt for tilbydere av betalingstjenester. Slike tjenester kan bare nektes dersom banken har «saklig grunn». Det er et omdiskutert spørsmål om bestemmelsen også gjelder direkte for BankID, eventuelt om det gjelder en tilsvarende regel på ulovfestet grunnlag. Som vi kommer tilbake til i neste punkt, har flere banker argumentert med at det overhodet ikke foreligger noen kontraheringsplikt for BankID, og at det gjelder full kontraktsfrihet for bankene når det gjelder hvem de vil utstede BankID til.

Det kan være ulike årsaker til at en bank nekter å inngå avtale om grunnleggende banktjenester og BankID. I flere saker har klientene kun fått muntlig og ubegrunnet avslag. Der avslaget er begrunnet, er det ofte under generell henvisning til plikter om kundetiltak etter hvitvaskingsregelverket, eller at personen ikke har et ID-bevis som oppfyller lovbestemte krav. Vitenskapelig assistent i SODI-prosjektet Erle Katrine Sivertsen har i artikkelen «Kontraheringsplikt for tilbydere av eID – særlig om forholdet mellom kontraheringsplikt og diskrimineringsvernet» analysert hvilke av de typiske begrunnelsene bankene gir for avslag som innebærer brudd på kontraheringsplikten.⁷⁸ Det vises til denne artikkelen for en nærmere redegjørelse for de relevante rettsreglene.

De fleste av sakene som har kommet inn til ID-juristen, gjelder utenlandske personer som ikke får tilgang til grunnleggende banktjenester og/eller BankID fordi de ikke har ID-bevis som oppfyller bankenes krav. Bankenes plikt til å innhente «gyldig legitimasjon» følger av hvitvaskingsloven [§ 12](#) andre ledd og utfylles i hvitvaskingsforskriften [§ 4-3](#). Reglene utfylles igjen av Finanstilsynets veileder til hvitvaskingsloven i rundskriv [RFT-2022-4](#).⁷⁹ Finanstilsynet legger til grunn at det for visse sårbare kundegrupper, som utenlandske statsborgere uten gyldig legitimasjon, kan være tilstrekkelig med andre former for identitetsbekreftende dokumentasjon for å oppfylle bankenes pålagte plikter til kundetiltak.

Vårt inntrykk er at det er store variasjoner i hvilken dokumentasjon bankene etterspør som gyldig legitimasjon for å opprette grunnleggende banktjenester. Rapporten «[Utlendingers tilgang til banktjenester](#)», skrevet av tre studenter tilknyttet Jussbuss og SODI-prosjektet, undersøker årsakene til at utlendinger ikke får tilgang til grunnleggende banktjenester og BankID, og omfanget av problemet.⁸⁰ Rapporten konkluderer med at

⁷⁸ Erle Katrine Sivertsen, «Kontraheringsplikt for tilbydere av eID – særlig om forholdet mellom kontraheringsplikt og diskrimineringsvernet», i Marte Eidsand Kjørven, Maria Astrup Hjort og Tone Linn Wærstad, red, *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*.

⁷⁹ Finanstilsynets veileder til hvitvaskingsloven, [rundskriv 4/2022](#).

⁸⁰ Lisa Dyrud, Lise Stefanussen og Sveinung Liland Hartveit, «[Utlendingers tilgang til banktjenester En undersøkelse av utlendingers tilgang til grunnleggende banktjenester og BankID, betydningen av](#)

problemet dels knytter seg til regelverket, dels til bankenes regelpraktisering. Vi har erfart at klienter har fått avslag på grunnleggende banktjenester på grunn av manglende oppholdskort, selv når det fremlegges tilleggskommunikasjon som spesifisert i rundskriv [RFT-2022-4](#). Det bemerkes at det ligger i sakens natur at asylsøkere som ikke har fått avgjort sin asylsøknad, ikke vil ha oppholdskort. Finanstilsynet uttaler videre i rundskrivet punkt 4.3.1.9 at det ikke er i strid med bankenes forpliktelser etter hvitvaskingsregelverket å tilby denne kundegruppen grunnleggende banktjenester på bakgrunn av annen angitt identifikasjon.

Sakene som er kommet inn til ID-juristen, gjelder i hovedsak personer som har bodd lenge i Norge og aldri har hatt slik tilgang. I tillegg har noen av klientene mistet tilgang til betalingstjenester og BankID som følge av krav om relegitimering. Årsakene til at de ikke har klart å relegitimere seg, kan for eksempel være helseutfordringer som gjør oppmøte for bestilling av for eksempel nytt pass utfordrende. Lav digital kompetanse eller systemforståelse kan også medføre store praktiske utfordringer i forbindelse med relegitimering.

En av ID-juristens klienter mistet tilgang til BankID på grunn av språkvansker. Klienten hadde BankID, men ble bedt om å legitimere seg på nytt. Klienten var EØS-borger og hadde pass. Den informasjonen vi fikk, var at saksbehandleren i banken syntes det var vanskelig å forstå vedkommende, og hen fikk derfor avslag.

Når det gjelder personer som får avslag på søknad om grunnleggende banktjenester eller BankID under henvisning til at de mangler nødvendig ID-bevis, er det to alternative veier for å løse dette for klientene. For det første kan klientene få hjelp til å søke om, eller klage på avslag på søknad om, såkalt reisebevis for flyktninger. Et slikt ID-bevis er et alternativ til pass og er gyldig legitimasjon etter hvitvaskingsregelverket. Villkårene for å få reisebevis for flyktninger følger av utlendingsloven med tilhørende forskrift. I tilfeller der utlendingen har ID-bevis som oppfyller de lovfestede kravene, kan bankens avslag påklages med henvisning til kontraheringsplikten. ID-juristen har brakt to slike saker inn for Finansklagenemnda, jf. nærmere om dette i neste punkt.

En gruppe som ofte opplever avslag på BankID, er fysisk og psykisk utviklingshemmede og andre som trenger hjelp til bruken av BankID. ID-juristen har kun fått inn én sak fra denne gruppen. At det ikke har kommet flere saker, kan ha sammenheng med at disse personene søker hjelp andre steder, for eksempel hos Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU). NFU har blant annet sendt flere klager på vegne av sine medlemmer til Diskrimineringsnemnda.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Vi har fått inn et par saker som gjelder sperring av BankID som følge av såkalt antesipert mislighold. Dette gjelder typisk personer som er utsatt for svindel, og hvor banken mener vedkommende utsetter både seg selv og banken for risiko for ytterligere tap. Bankens sperring av BankID i slike saker har grunnlag i BankID-avtalen punkt 5.2, som sier at banken kan sperre BankID på eget initiativ dersom banken har «rimelig grunn til å tro at ... du ikke vil klare å overholde denne avtalen».

Generelt har det kommet langt færre henvendelser knyttet til manglende tilgang til BankID enn til svindel. Det skyldes nok først og fremst at det er vesentlig færre som opplever ikke å få tilgang til, eller å få sperret, BankID, enn som opplever svindel. Det kan også hende at denne siden av ID-juristens virksomhet har vært mindre kjent, og dessuten at gruppen som ikke får tilgang til BankID, i større grad enn gruppen som utsettes for svindel, kan ha vanskeligheter med å finne frem til steder for å få hjelp.

5.2 ID-juristens bidrag til rettsutvikling og rettssikkerhet

Som nevnt har flere banker argumentert for at det overhodet ikke foreligger noen kontraheringsplikt – verken lovfestet eller ulovfestet – for BankID. Bankenes synspunkt har vært at det gjelder full avtalefrihet, og at ethvert avslag på BankID derfor er saklig og lovlig. For å bidra til avklaring av dette spørsmålet har vi brakt to saker inn for Finansklagenemnda Bank.

Argumenter for at det påhviler bankene en kontraheringsplikt for BankID, ble først fremsatt i sak [FinKN-2023-708](#). Her bisto ID-juristen, med samarbeidsadvokatene i Brækhus, i sak om tilgang til eID for en person som var flyktning fra Irak, og som ikke hadde pass eller nasjonalt ID-kort. Klienten hadde i utgangspunktet tilgang til grunnleggende banktjenester i form av innskuddskonto, betalingskort og brikke til innlogging i nettbanken, og avtale om BankID.

I saken ble klientens (totale) kundeforhold brakt til opphør som følge av relegitimering. Banken krevde at klienten fremla pass, førerkort eller nasjonalt ID-kort for å videreføre kundeforholdet. ID-juristen bisto med å klage på oppsigelsen, og etter dialog med banken fikk klienten igjen tilgang til grunnleggende banktjenester. Spørsmålet for Finansklagenemnda var dermed begrenset til om banken også var underlagt en kontraheringsplikt for BankID.

For Finansklagenemnda ble det prinsipielt argumentert for at banken hadde plikt til å utstede BankID etter finansavtaleloven (1999) [§ 14](#) (nå finansavtaleloven 2020 [§ 4-1](#)). Dette ble begrunnet med at ettersom BankID er et betalingsinstrument når det brukes til å gjennomføre betalinger, må BankID også være en «betalingstjeneste» som er omfattet av finansavtalelovens regel om kontraheringsplikt. Subsidiært ble det argumentert for at

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

det i alle tilfelle forelå en *ulovfestet* kontraheringsplikt for BankID med tilsvarende krav til saklig grunn for nektelse.

Finansklagenemndas flertall konkluderte med at det er «grunnlag for tvil om hvorvidt, og eventuelt under hvilke omstendigheter, avtale om BankID er omfattet av» finansavtalelovens regel om kontraheringsplikt for betalingstjenester. Etter nemndas syn var imidlertid dette uansett ikke avgjørende, ettersom det ble lagt til grunn at det gjelder en tilsvarende ulovfestet regel om kontraheringsplikt som innebærer at en forespørsel om BankID bare kan avvises dersom det foreligger «saklig grunn». Mindretallet la til grunn at BankID er omfattet av den lovbestemte kontraheringsplikten. I den konkrete vurderingen fant både flertallet og mindretallet at banken hadde saklig grunn til ikke å utstede BankID på grunn av kundens mangel på «gyldig identitetsbevis» etter lov om elektroniske tillitstjenester og selvdeklarasjonsforskriften [§ 19](#).

Selv om klienten ikke fikk medhold i saken, er uttalelsen til nemnda viktig, idet den slår fast at det gjelder en kontraheringsplikt som innebærer krav til saklig grunn for avslag.

I [FinKN-2023-868](#) bisto ID-juristen i sak hvor en afghansk statsborger med oppholdstillatelse i Norge ble nektet BankID. Klienten hadde gyldig afghansk pass, men banken godtok ikke dette som tilstrekkelig legitimasjon. Vi bisto med å klage til banken på avslaget. Avslaget ble opprettholdt av banken, begrunnet blant annet med bankens interne retningslinjer og krav til legitimasjon for å utstede BankID. Banken krevde at gyldig legitimasjon måtte bestå av et pass som var maskinlesbart – at det inneholdt en såkalt RFID-brikke. Banken avviste for øvrig også prinsipielt sett at det forelå noen form for kontraheringsplikt for BankID, og at praksisen med å avvise kunder med denne typen pass var begrunnet i saklige og objektive kontrollhensyn.

For Finansklagenemnda argumenterte vi for det første for at nektelse av BankID krever saklig grunn, altså at det foreligger en partiell kontraheringsplikt. Vi fremholdt at dersom nemnda er enig i at det foreligger et krav om saklig grunn for å nekte utstedelse av BankID, så foreligger det ikke saklig grunn i dette tilfellet. Vårt syn er at saklig grunn for nektelse ikke kan begrunnes i bankenes egne regler og vilkår, når disse er strengere enn det som følger av lovgivers krav til sikkerhet. Vi argumenterte også for at denne praksisen kan anses som indirekte diskriminering, da den vil legge en uforholdsmessig hindring for utenlandske statsborgere fra land som utsteder pass uten RFID-brikke.

Saken ble fremlagt direkte for Finansklagenemnda Bank, og det ble enstemmig konkludert med at klienten fikk medhold. Flertallet begrunnet avgjørelsen på følgende måte:

Foretaket begrunner avslaget med at klageren ikke kan legge frem legitimasjon i form av pass med RFID-brikke. Flertallet vil bemerke at det offentligrettslige regelverket om utstedelse av eID på høyt nivå, der BankID hører til, ikke stiller krav om pass med slik brikke (selvdeklarasjonsforskriften [§ 19](#)). Selv om man kan ha forståelse for foretakets

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

henvisning til det store ansvaret som følger med utstedelse av BankID, finner flertallet at interne rutiner som i sin alminnelighet har strengere krav for utstedelse av BankID enn det offentligrettslige regelverket, ikke kan gi saklig grunn for rutinemessig avslag på søknad om BankID.

Denne saken er også prinsipielt viktig for innehavere av pass som ikke er maskinlesbart. Uttalelsen gir dessuten støtte for at heller ikke andre interne praksiser hos bankene kan godtas dersom de innebærer strengere krav enn det som følger av «det offentligrettslige regelverket» for utstedelse av BankID. Dette innebærer for eksempel at bankene ikke kan stille krav om norsk fødselsnummer for å få innvilget BankID ettersom selvdeklarasjonsforskriften [§ 18](#) slår fast at d-nummer er tilstrekkelig.

ID-juristen har også gjort andre tiltak for å bidra til større rettssikkerhet knyttet til tilgangen til grunnleggende banktjenester og BankID, herunder har vi tatt opp flere problemstillinger med Finans Norge.

Et konkret problem gjelder klienter som ikke har oppholdskort. Her har sakene som har kommet inn til ID-juristen, avdekket at mange får avslag på søknad om grunnleggende banktjenester under henvisning til nettopp fravær av slikt oppholdskort. Dette til tross for at Finanstilsynet i sin veileder til hvitvaskingsloven konkret viser til at oppholdskort ikke er et vilkår etter hvitvaskingsloven for å opprette kundeforhold, jf. ovenfor om dette.

ID-juristen og Norsk organisasjon for flyktninger og asylsøkere (NOAS) sendte i november 2022 i fellesskap en henvendelse til Finans Norge hvor denne problemstillingen ble løftet særskilt.⁸¹ Finans Norge svarte at de tidligere det året hadde sendt en henvendelse til bankene vedrørende kontraheringsplikt for grunnleggende banktjenester for flyktninger og asylsøkere, og om Finanstilsynets veileder, samt at de hadde utarbeidet en veiledning til bankene om legitimasjonskontroll og tilgang til banktjenester for utlendinger med oppholdstillatelse. Dette ble gjort i sammenheng med en økning i antallet flyktninger fra Ukraina. Finans Norge hadde også nylig delt informasjon med sine medlemmer om kontraheringsplikten.

Finans Norge opplyste også om at de tok kontakt med den aktuelle banken, og de redegjorde deretter for bankens praksis og tilbud til flyktninger og asylsøkere. Finans Norge tilbød også å ta et møte med oss for å gi innsikt i praksis, utveksle erfaringer og diskutere problemstillinger knyttet til dette.

Noe senere ble vi kontaktet på nytt fra Finans Norge, som informerte om at finansiell inkludering av flyktninger og asylsøkere var en av de høyest prioriterte områdene våren 2023. De etterspurte flere konkrete eksempler på hvilken type hindre våre klienter møtte i saker om tilgang på grunnleggende banktjenester, for å kunne jobbe videre med dette.

⁸¹ Brevet er inntatt som vedlegg til denne rapporten.

Som et svar på dette sendte vi et brev om våre erfaringer i april 2023.⁸² I brevet tok vi opp tre problemstillinger:

For det første viste vi til at mangel på skriftlighet og transparens i søknadsprosessen er et problem. Personer som får muntlig og/eller ubegrunnet avslag på søknad om grunnleggende banktjenester, vil ha store problemer med å følge opp saken sin. Uten et begrunnet – og helst skriftlig – svar er det vanskelig å vurdere om banken har saklig grunn til ikke å inngå avtale.

For det andre pekte vi på at mange banker stiller strengere krav til legitimasjon for å tilby grunnleggende banktjenester enn det som er kravene etter hvitvaskingsregelverket og tilhørende rundskriv fra Finanstilsynet.

For det tredje viste vi til at dialogen med foretakene i saker om tilgang til grunnleggende banktjenester er preget av å være tidkrevende og til dels utfordrende. Det er vanskelig å få kontakt med relevante interne avdelinger, og få utfyllende redegjørelser for bankenes vurderinger.

Vi opplevde at Finans Norge både var interessert i våre innspill og tok dem på alvor. Vi fikk tilbagemelding om at de hadde lagt planer både på kort og lengre sikt om hvordan de skulle følge opp dette, og oppfordret oss til å sende inn tips dersom vi kom over mer. ID-juristen har ikke hatt et tilstrekkelig antall saker på dette området til å kunne vurdere om tiltakene har hatt effekt.

5.3 Erfaringer, rettssikkerhetsutfordringer og forslag til løsninger

5.3.1 Innledende bemerkninger

Manglende tilgang til grunnleggende banktjenester og BankID utgjør et svært inngripende hinder for likeverdig deltakelse i samfunnet. Det er derfor svært viktig med et robust regelverk som på en effektiv måte sikrer tilgang til disse tjenestene. Vår erfaring er at gjeldende regelverk i liten grad ivaretar rettssikkerheten. Problemet knytter seg dels til reglene som sådan, dels til håndhevingen av dem.

5.3.2 Retten til grunnleggende betalingstjenester: behov for gjennomgang av regelverket og effektivt tilsyn og kontroll

Direktiv [2014/92/EU](#) (betalingskontodirektivet, PAD) har til formål å sikre grunnleggende betalingstjenester til alle borgere i EU/EØS. Det følger av artikkel 16 at medlemsstatene har en plikt til å sikre at grunnleggende betalingstjenester er tilgjengelige for «alle» med lovlig opphold. Det spesifiseres at dette inkluderer forbrukere uten en fast adresse,

⁸² Brevet er inntatt som vedlegg til denne rapporten.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

asylsøkere og forbrukere som ikke har fått oppholdstillatelse, men som ikke kan utvises av faktiske eller rettslige grunner. Det skal ikke gjøres vanskelig for forbrukerne å benytte seg av denne rettigheten. Direktivet krever videre at forbrukeren «straks» skal få en «skriftlig» begrunnelse for et eventuelt avslag. Et slikt avslag skal også inneholde veiledning om at forbrukeren kan kontakte tilsynsmyndighetene og eventuelt klage til tvisteløsningsorgan.⁸³ Direktivet inneholder også krav til effektive sanksjoner.

Norsk lovgiver har lagt til grunn at direktivets regler om rett til grunnleggende betalingstjenester er gjennomført i finansavtaleloven [§ 4-1](#), som slår fast at tilbyderer ikke kan avslå å yte betalingstjenester med mindre det foreligger «saklig grunn». Av femte ledd følger det at forespørsel om betalingskonto skal avgjøres innen ti virkedager etter at betalingstjenesteyteren har mottatt «nødvendige opplysninger» fra kunden, og for øvrig vises det til at reglene i [§ 3-53](#) gjelder. Denne bestemmelsen oppstiller i tredje ledd følgende forpliktelse: «Når tjenesteyteren avslår en forespørsel om en finansiell ytelse, skal kunden eller annen avtalepart umiddelbart informeres i et skriftlig dokument om avslaget og begrunnelsen for avslaget. ... I dokumentet skal det opplyses om klageadgang og om muligheten for tvisteløsning» i Finansklagenemnda.

I mars 2021 skrev Kirkens Bymisjon et brev til Finanstilsynet.⁸⁴ I brevet beskrives det hvordan finansnæringen ikke oppfylte dagjeldende regler om kontraheringsplikt i finansavtaleloven 1999 [§ 14](#), og det uttrykkes bekymring for at de innskjerpede reglene i betalingskontodirektivet ikke ble gjennomført på en måte som vil oppfylle formålet. Kirkens Bymisjon skriver at de erfarer at «svært mange får avslag uten saklig grunn, og vi har ved flere anledninger ikke fått innsyn i hvilken ‘saklig grunn’ som» begrunner avslaget. Det pekes blant annet på at finansinstitusjonene krever at nye kunder må oppgi adresse for å få opprettet kundeforhold, og at det ikke er mulig for bostedsløse.

Kirkens Bymisjon skriver videre:

Høsten 2020 vedtok Stortinget ny Finansavtalelov, der de privatrettslige delene av blant annet betalingskontodirektivet ([2014/92/EU](#)) ble gjennomført. Betalingskontodirektivet slår tydelig fast at banker ikke skal diskriminere forbrukere på bakgrunn av deres nasjonalitet, samt at landene skal sikre at forbrukere med lovlig opphold i EU/EØS har rett til å få en bankkonto med grunnleggende tjenester. I direktivet presiseres det at dette også gjelder forbrukere uten en fast bostedsadresse, asylsøkere og ureturnerbare migranter. I den vedtatte Finansavtaleloven er imidlertid ikke ordlyden like tydelig på forbrukeres rett til å opprette konto. I lovens kapittel 4. «Kontoavtaler og betalingstjenester», slås det igjen fast at banker ikke kan avslå noen å opprette en bankkonto uten saklig grunn, men samtidig opprettholdes det at

⁸³ Artikkel 16 nr. 7.

⁸⁴ Brev fra Kirkens Bymisjon til Finanstilsynet, Vedrørende opprettelse av bankkonto for EØS-borgere og utenlandske arbeidstakere i Norge, 3.3.2021.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

«Betalingsgjensidigheten kan kreve at kunden innhenter opplysninger om kunden selv som er nødvendige for å inngå avtale.». Vi er bekymret for at denne ordlyden legger opp til en videreføring av dagens praksis med at banker selv kan avgjøre hva de anser som «nødvendig» informasjon, og dermed opprettholde dagens forskjellsbehandling.

Tre og et halvt år senere kan vi trygt slå fast at Kirkens Bymisjons bekymring var velbegrunnet. ID-juristens erfaring er at mange fremdeles har problemer med å få tilgang til grunnleggende banktjenester, og at avslag ikke gis på den måten finansavtaleloven fastsetter. I noen tilfeller opplyser klienten at hen ikke har fått svar på sin søknad, i mange tilfeller gis avslag muntlig og uten begrunnelse.

Finans Norge opplyser på sin hjemmeside at for å bli kunde i en bank i Norge må du «kunne oppgi bostedsadresse».⁸⁵ Dette er altså direkte i strid med betalingskontodirektivet, som eksplisitt sier at banker ikke kan forskjellsbehandle kunder basert på om de har bostedsadresse eller ikke. Dette er nettopp for å unngå diskriminering av bostedsløse.

Betalingskontodirektivet krever dessuten at medlemsstatene har effektive sanksjoner på plass. I Finanstilsynets svar på brevet fra Kirkens Bymisjon gjør de det imidlertid klart at de anser nektet tilgang til banktjenester som et «privatrettslig forhold som må påklages av den berørte part».⁸⁶

Vi kan på denne bakgrunn ikke se at Norge oppfyller sine forpliktelser etter betalingskontodirektivet, og anbefaler at lovgiver tar en ny runde for å sikre at direktivets formål og rettigheter faktisk blir gjennomført. I tillegg bør tilsynsmyndighetene sørge for å ta en runde på de mest åpenbare lovbruddene, som at bostedsløse nektes grunnleggende betalingstjenester, og at avslag er ubegrunnede og muntlige.

5.3.3 Behov for lovregulering av vilkårene for å ha BankID samt prosessen knyttet til utstedelse og sperring

Også når det gjelder søknader om BankID, er det ID-juristens erfaring at det er et utpreget problem at bankenes praksis vedrørende hva som kreves for å få utstedt BankID, er varierende og tidvis vilkårlig. Også slike søknader avslås ofte muntlig og uten en begrunnelse. Det er noe uklart om kontraheringsplikten etter finansavtaleloven [§ 4-1](#) og pliktene i finansavtaleloven [§ 3-53](#) tredje ledd, med krav til skriftlig begrunnelse for avslag på søknad om «finansiell ytelse», får anvendelse på søknad om BankID.

ID-juristen har argumentert for at kontraheringsplikten i finansavtaleloven [§ 4-1](#) om betalingstjenester også får anvendelse for BankID. Retten til grunnleggende

⁸⁵ [Slik blir du bankkunde i Norge](#).

⁸⁶ Brev fra Finanstilsynet til Kirkens Bymisjon 28.4.2021 med referanse 21/2793.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

betalingstjenester inkluderer tjenester som gjør det mulig å gjennomføre transaksjoner på nett. BankID er et betalingsinstrument når det brukes til å gjennomføre betalinger, og er i mange tilfeller nødvendig å ha for å kunne handle på nett.

I Finland har lovgiver inkludert «elektroniska identifiseringstjänster» i regelen som oppstiller en rett til grunnleggende betalingstjenester. Konkret heter det i [kreditinstitutslagen 15 kap 6 §](#) at bankene har en plikt til «på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt tillhandahålla betalkonton, betaltjänster och elektroniska identifiseringstjänster». I forarbeidene er dette utdypet på følgende måte:

Det får inte vara alltför svårt eller betungande att använda ett betalkonto med grundläggande funktioner och tillhörande tjänster eller elektroniska identifiseringstjänster. Exempelvis personer med funktionsnedsättning och äldre personer bör kunna använda ett konto med grundläggande funktioner och tillhörande tjänster samt elektroniska identifiseringstjänster, inklusive stark elektronisk autentisering. Inlåningsbankerna ska, för att förverkliga denna rätt, vid behov anpassa sina tjänster och säkerställa att de fungerar också med hjälpmedel. Beroende på kundens behov kan lämpliga anpassningsformer vara bl.a. tillhandahållande av handlingar med punktskrift, elektroniska koder, fingeravtrycksidentifisering eller tillåtelse att anlita en personlig assistent.⁸⁷

Finsk lovgiver plasserer dermed ansvaret der det bør være: Bankene må utvikle løsninger som alle har tilgang til og kan bruke. Dette står i sterk kontrast til den norske praksisen, der det er menneskene som må tilpasse seg teknologien, med den konsekvensen at man blir utestengt hvis man ikke får det til. Vi vil også fremheve de finske forarbeidenes henvisning til at et tilretteleggingstiltak er å tillate bistand fra en personlig assistent. I Norge fører behovet for slik bistand i praksis til at man blir utstengt.

Konsekvensen av den norske praksisen, der mennesker må bevise at de håndterer teknologien uten hjelp, er dypt problematisk. Det innebærer at eldre, personer med utviklingshemming osv. blir kalt inn til «eksamen» i banken. Der sitter det ansatte med kompetanse og utdanning innen finans og skal vurdere funksjonsnivået til personer med funksjonsnedsettelse.⁸⁸ Dette «systemet» er uverdigg, uforsvarlig og diskriminerende, og kan ikke fortsette.

I tillegg til en klar regulering av kontraheringsplikten for BankID og hva som utgjør saklige grunner for avslag, må det på plass et effektivt sanksjonssystem. Både Finansklagenemnda og Diskrimineringsnemnda har kommet med avgjørelser som innebærer at utestengelse av utlendinger med ID-dokumenter som oppfyller kravene i

⁸⁷ Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av kreditinstitutslagen och till vissa lagar som har samband med den, [RP 123/2016 rd, 1 \(eduskunta.fi\)](#), s. 33.

⁸⁸ Praksisen er beskrevet i flere kronikker: [Mamma føler seg umyndiggjort og hjelpeløs. Banken fratok henne BankID](#), Aftenposten og [Jeg har BankID – altså er jeg](#), Dagsavisen.

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

hvitvaskingsregelverket, ikke er tillatt, da det innebærer brudd på kontraheringsplikten og diskrimineringsforbudet.⁸⁹ Vår erfaring er imidlertid at disse uttalelsene ikke nødvendigvis fører til endret praksis hos bankene.

I 2020 kom Diskrimineringsnemnda til at det utgjorde ulovlig diskriminering å nekte BankID til en svensk statsborger med norsk d-nummer ettersom reglene for eID ikke er til hinder for utstedelse basert på d-nummer.⁹⁰ Som beskrevet ovenfor slo Finansklagenemnda fast i [FinKN-2023-868](#) at det ikke utgjør saklig grunn for kontraheringsnektelse at søkeren har et pass uten RFID-brikke. Uttalelsen ble avsagt i slutten av november 2023.

Til tross for disse avgjørelsene er det ID-juristens erfaring at bankenes praksis med å nekte BankID på grunnlag av d-nummer og/eller at søkeren har et pass uten RFID-brikke, har fortsatt. Illustrerende i så måte er en mediesak fra NRK fra mai 2024 om en kvinne fra Tsjekkia med norsk samboer, som ikke fikk BankID.⁹¹ Banken uttalte til kvinnen og NRK at den ikke utstedte BankID til personer med d-nummer og heller ikke til personer med et pass uten RFID-brikke. Etter å ha fått NRKs søkelys på seg, uttalte banken at den ville endre praksis vedrørende d-nummer, men uttalte samtidig eksplisitt at forutsetningen for utstedelse av BankID til utlendinger med d-nummer er at de har «gyldig pass med lesbar RFID-brikke».

På denne bakgrunnen er det helt nødvendig ikke bare å lovregulere klare vilkår for når en bank kan nekte å utstede BankID, men også å sørge for et sanksjonssystem som gir insentiver til å overholde pliktene.

5.3.4 Behov for gjennomgang av regler om når et dokument anses «mottatt»: Forholdet mellom sperret BankID og viktige meldinger som havner i Digipost eller eBoks

ID-juristen har erfart at det er mange praktiske problemer knyttet til meldinger, fakturaer, brev, vedtak osv. som sendes til mottakeren via Digipost eller eBoks for personer som får sperret BankID på grunn av svindel, mistanke om svindel, at de ikke relegitimerer seg etter forespørsel fra banken, etc. Problemet når dette skjer, er at klienten mister muligheten til å lese meldingene som sendes i Digipost. Fakturaer som kommer i Digipost, blir ikke betalt, inkassovarsel, som også sendes i Digipost, kan ikke leses, osv. Meldinger som ikke blir åpnet i Digipost, blir heller ikke ettersendt som fysisk post.

⁸⁹ [DIN-2019-439](#) og [FinKN-2023-868](#).

⁹⁰ [DIN-2019-439](#).

⁹¹ [Brukte tre år på hjelpe samboeren å få BankID: – Staten må ta over](#), NRK Vestland

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

Særlige rettssikkerhetsutfordringer oppstår for innkallinger til Forliksrådet som sendes digitalt uten at mottakeren får det med seg. I verste fall kan dette medføre at det blir avsagt en fraværdsdom med store økonomiske konsekvenser.

Vi anbefaler en gjennomgang av reglene og systemet for digitalt førstevalg, regler om hva som skal til for at en melding anses «mottatt» i ulike rettslige sammenhenger, og sperring av BankID og annen eID.

6 Øvrige aktiviteter, formidling, intern organisering mv.

6.1 Nettside med sjekkliste, brevmaler, informasjonsvideoer mm.⁹²

Rettshjelpsprosjektet var uten navn ved oppstart, men dette ble løst gjennom en engasjert konkurranse i sosiale medier. Da navnet ID-juristen var besluttet, ble domener kjøpt opp, e-postkontoer @idjuristen.no og nettside ble etablert, og det ble lagt planer for utvikling av innhold og synliggjøring av ID-juristen.

En studentgruppe tilknyttet CELL ved Det juridiske fakultet ved Universitetet i Oslo utviklet en prototype på en nettside. Ved oppstart av ID-juristen videreutviklet den samme studentgruppen nettsiden, og utformet en visuell profil, logo, struktur for innholdet og enkle informasjonsvideoer for å informere om ID-svindel og for å gi en enkel og informativ oppskrift på hva man bør gjøre dersom uhellet er ute.

Nettsiden var et sentralt kontaktpunkt for å få hjelp og informasjon hvis man er utsatt for ID-svindel eller ikke får tilgang til eID. Her finnes informasjon om prosjektet og kontaktinformasjon ved behov for rettshjelp. Et annet sentralt formål var å utvikle en kunnskapsbase med praktiske råd og tips for å gi folk hjelp og informasjon. Det var også et mål å gi saksbehandlerne samlet informasjon om saksområdet som et verktøy for effektiv saksbehandling.

Materialet som ble utviklet og tilgjengeliggjort på nettsiden, var alt fra anbefalinger om helt konkrete steg til noe mer dyptpløyende redegjørelser for juss og praksis innenfor fagområdet. Deler av nettsiden ble også oversatt til engelsk for å kunne bistå en bredere målgruppe.

Konkret er følgende materiale publisert på nettsiden:

Det ble utviklet en sjekkliste for de som er, eller mistenker at de er, utsatt for ID-svindel.⁹³ Ved å følge denne vil man for det første bidra til å stanse videre svindelaktivitet, og for det andre vil man ta steg for å skaffe seg oversikt over omfanget. Sjekklisten ble også

⁹² <https://www.id-juristen.no/>

⁹³ <https://www.id-juristen.no/sjekkliste/>

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

aktiv brukt i saksbehandlingen. Ved inntak av sak er dette punkter vi avklarer om klientene har gjennomført, eller gir råd om å gjennomføre.

Nettsiden inneholder også annen nyttig informasjon:

- Ofte stilte spørsmål: Vi utviklet en oversikt over «ofte stilte spørsmål om ID-svindel» med konkrete råd og tips om hvordan man oppdager svindel, hva man bør gjøre, og også informasjon om rettshjelpsprosjektet.
- Brevmaler: Det ble utviklet et knippe brevmalere som svindelofre kan benytte for å kontakte kreditorer på de enkelte stegene i inndrivelsesprosessen, for eksempel for å be om bero eller for å anmode om frafall av krav. Disse er også tatt inn i svindelbrosjyren.
- Hva gjør jeg hvis ...: Det ble også laget enkle og oversiktlige råd om fremgangsmåte for håndtering av saken dersom det er forsvunnet penger ut av konto, eller det urettmessig er stiftet gjeld i personens navn.
- Rettighetsinformasjon om tilgang til BankID og til grunnleggende banktjenester: Det ble utviklet generell informasjon om eID på høyeste sikkerhetsnivå og om tilgang til grunnleggende banktjenester. Her er det også publisert enkel og oversiktlig informasjon om de kravene som kan stilles, eller som ikke kan stilles, for å gi personer tilgang til grunnleggende banktjenester eller til eID på høyeste sikkerhetsnivå (BankID).
- Informasjonsvideoer: Det ble utviklet enkle og informative videoer som forklarer temaet ID-svindel og hvilke steg man bør følge dersom uhellet er ute.

6.2 Svindelbrosjyren – en håndbok for svindelofre

I forbindelse med ikrafttreddelsen av finansavtaleloven 2020 1. januar 2023 utarbeidet ID-juristen en oppdatert versjon av Jussbuss' svindelbrosjyre. Brosjyren tar for seg de relevante rettsreglene som regulerer utfallet av BankID-svindel, og inneholder praktiske råd om svindelhåndtering og tvangsinndrivelse. I tillegg inneholder den utkast til brevmalere og kontaktinformasjon til rettshjelpiltakene og andre relevante aktører.

Svindelbrosjyren er et lettfattelig oppslagsverk ment som et hjelpemiddel for de som er utsatt for ID-svindel, eller for de som bistår personer som er utsatt for dette. I tillegg til å være et oppslagsverk for svindelofre blir brosjyren også hyppig brukt som et verktøy i rettshjelpiltakenes saksbehandling og bidrar dermed til mer effektiv rettshjelp.

Brosjyren er publisert på ID-juristens nettside og er også tilgjengelig på nettsidene til Jussbuss og JURK. Med hjelp fra Forbrukerrådet ble den videre oversatt til engelsk for å nå en bredere målgruppe, og det er i tillegg trykket opp papirkopier som distribueres og benyttes av Jussbuss og JURK, både i deres daglige virke og i deres oppsøkende arbeid i hele Norge.

6.3 Nærmere om den praktiske organiseringen av arbeidet i ID-juristen

Prosjektets mål var i fellesskap å utarbeide rutiner og metoder for på en mest mulig effektiv og strømlinjeformet måte å håndtere disse sakene. Saker innenfor dette rettsområdet kan være krevende både faktisk og juridisk, og det var ønskelig å utvikle en metode hvor sakbehandlingsressursene i størst mulig grad gikk med til det som var juridisk utfordrende, og i mest mulig grad var effektive og standardiserte der hvor det var mulig.

Modellen i de studentdrevne rettshjelptiltakene innebærer at det er en jevn utskiftning av saksbehandlere. Tiltakene har en praksis på kompetanseoverføring og overlapp som sikrer at kunnskap overføres og i størst mulig grad beholdes, og dette var også et fokusområde hos ID-juristen. Organiseringen med ansatte jurister hadde til formål å skape en stabilitet i prosjektet.

Felles opplæringsseminarer: I tett samarbeid med SODI-prosjektet ved UiO ble det arrangert jevnlig lukkede opplæringsseminarer for saksbehandlerne hos rettshjelptiltakene, tilknyttede advokater og ansatte i Forbrukerrådets veiledningstjeneste. Tilknyttede akademikere, advokater og andre relevante eksterne aktører sto for innholdet i seminarene. I tillegg til å være en arena for opplæring var det også en arena for å møte deltakere på tvers i SODI-prosjektet og i ID-juristen.

Målet var både tidlig å gi saksbehandlerne en innføring i jussen og problemstillingene, men også å bygge kultur og fellesskap mellom saksbehandlere i forskjellige tiltak, som nå også jobbet i et felles prosjekt. Det ble også utarbeidet rutinedokumenter for arbeid og samarbeid i prosjektet samt for registrering av data til forskningsprosjektet.

Sparringslunsjer: Det ble arrangert månedlige såkalte sparringslunsjer for saksbehandlerne. Dette var et fast møtepunkt hvor vi i fellesskap kunne drøfte utfordrende saker og dele erfaringer. Ofte ble nylig retts- eller nemndspraksis lagt frem for å sikre at alle var oppdatert på denne. Det var også en arena for å møtes og dele erfaringer og kunnskap som kunne komme til nytte for resten av gruppen. Møtepunktet ble også brukt til annet faglig påfyll. Også her ble det gitt bistand fra akademikerne tilknyttet SODI-prosjektet.

Fordelingsmøter: Sakene kom i hovedsak inn via ID-juristens kontaktpunkter. Vi hadde ukentlige fordelingsmøter for å fordele innkommende saker. Dette var også en arena for å sparre om pågående saker.

Kultur i prosjektet: ID-juristen etablerte faste kontaktpunkter for å lære og for å møtes. Det var viktig at møtepunktene ikke ble begrenset til dette, og at saksbehandlere resten av tiden jobbet i sine respektive «tuer». Det ble derfor tidlig lagt stor vekt på å bygge en kultur med en lav terskel for sparring. Juristene i ID-juristen hadde åpen dør, og det ble

Kjørven, Marte Eidsand, Hjort, Maria Astrup og Wærstad, Tone Linn (red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon*. 1. utg., Oslo: Karnov, 2025.

jevnlig oppfordret til å komme for å diskutere stort og smått i sakene, for å sikre både et faktisk og løpende samarbeid og kompetansefellesskap.

Seminarer: ID-juristen tok også del i en rekke større faglige seminarer og symposier. Som eksempel kan nevnes seminaret Det digitale pengesamfunnet i regi av Universitetet i Bergen, som samlet praktikere og rettsforskere fra en rekke steder for å utveksle erfaringer og kunnskap. IDentitet-konferansene arrangeres årlig i samarbeid mellom SODI-prosjektet, NorSIS og Skatteetaten. Her samles academia, offentlig sektor og næringsliv for å gå dypere inn i utfordringer knyttet til digitale identiteter og samfunnets økende digitalisering.

ID-juristens deltakelse på disse hadde to formål: å gi våre saksbehandlere oppdatert kunnskap på feltet og innsikt fra en rekke aktører, i tillegg til den delen av vårt oppdrag som besto i å løfte frem våre førstehåndserfaringer og innsikter for det øvrige fagmiljøet.

ID-juristen presenterte også våre funn og erfaringer på seminaret Coerced Debt, Identity Theft, and Financial Exploitation ved Rutgers Law School i Newark i USA.