

Finansklagenemnda Bank

Uttalelse 2016-140

DNB Bank ASA

Utlån

Økning av lånebeløp – for høy rente – sammenslåing av lån

Saken gjelder krav om erstatning for tap klager mener å ha hatt som følge av bankens håndtering av hans lån og opptaket av dette, og som har medført et høyere terminbeløp enn han klarte å betjene. Klager anførte at banken skulle ha slått sammen lånene hans, og at han da ville fått lavere terminbeløp. Klager anførte videre at han på grunn av avtalen banken hadde med hans arbeidsgiver skulle hatt lavere rente. Banken hadde allerede gitt klager kompensasjon for dette, men klager mente denne var uriktig. Endelig anførte klager at banken ikke hadde rett til å sende lånet til inkasso, og at banken aktivt har motarbeidet hans forsøkt på å få rettet opp i forholdene rundt lånet. Samlet sett fant nemnda det vanskelig å tilkjenne erstatning på grunn av manglende sammenslåing av lånene. I spørsmålet om klager hadde betalt for høy rente, kom flertallet til at det ikke var noe galt med utbetalingen som allerede var gjort. Forholdet var da oppgjort. Flertallet fant det ikke dokumentert eller sannsynliggjort at banken hadde motarbeidet klager, og kunne heller ikke se at det var urettmessig av banken å sende lånet til inkasso. Klager fikk ikke medhold. (Dissens 5-2)

I. Saksfremstilling

Klager kontaktet DNB våren 2008, via et låneskjema på bankens internettside. Klager ville oppta lån på kr 2 millioner for å kjøpe en hytte. Fra før hadde klager to boliglån i banken, på til sammen kr 1,6 millioner.

Ved klagers henvendelse ble det automatisk opprettet en kredittsak i banken. På grunn av en misforståelse ved utfyllingen av låneskjemaet, fremgår det av kredittsaksdokumentet at klager ved låneopptaket på kr 2 millioner, skulle innfri den eksisterende gjelden på kr 1,6 millioner. Da det ble oppdaget at dette ikke var riktig, ble det opprettet en ny kredittsak, hvor klager skulle utvide sitt totale låneengasjement med kr 2 millioner. Likviditetsanalysen ble da negativ, og banken frarådet låneopptaket. Lånet ble likevel innvilget på bakgrunn av at klagers ektefelle skulle ut i arbeid med en forventet årsinntekt på kr 300 000. En økning i parets samlede inntekt på kr 150 000 ville gi tilstrekkelig god likviditet for å betjene lånet.

Klagers ektefelle forble uten arbeid, og lånet ble etter hvert for vanskelig å betjene og ble misligholdt.

Saken gjelder krav mot banken på grunnlag av påberopte feil og mangler ved bankens håndtering av låneopptaket, og etterfølgende håndtering av saken. Lånene ble refinansiert i samme bank i oktober 2012. Klage til Finansklagenemnda ble inngitt i november 2014.

Klager anfører i hovedsak at banken i 2008 skulle ha slått sammen klagers to eksisterende boliglån med det nye lånet, ettersom sikkerhet i primærbolig også for hyttekjøpet ville gitt lavere rente, og lavere terminbeløp. Videre anfører klager at han skulle hatt bedre rentebetingelser enn han fikk på

bakgrunn av en avtale banken hadde med hans arbeidsgiver. Klager anfører at terminbeløpet ble 80 % høyere enn det skulle ha vært, fordi banken ikke slo sammen lånene og gav ham riktig rente. Først ved refinansieringen i 2012 oppnådde klager de betingelsene han skulle hatt helt siden låneopptaket i 2008.

Klager anfører at dersom terminbeløpet hadde vært riktig, ville lånet ikke blitt misligholdt og han hadde unngått forsinkelsesrenter og inkassosalær. Han hadde også unngått å måtte oppta forbrukslån for å betjene hyttelånet, han hadde ikke behøvd å selge sin bil og motorsykkel med tap, eller tømme datterens sparekonto. Videre hadde han kunnet benyttet arvede midler på kr 640 000 til sparing istedenfor nedbetaling av lån.

Klager anfører videre at dersom terminbeløpet var riktig ville han kunnet spare omtrent kr 10 000 per måned.

Klagers erstatningskrav mot banken beløper seg til omtrent kr 2,7 millioner totalt.

Klager anfører videre at banken har innrømmet feil, og at det foreligger ansvarsgrunnlag. Klager avviser at kravet er foreldet eller tapt ved passivitet.

Banken anfører at klagers oppfatning om at terminbeløpet ble 80 % høyere enn han skulle ha hatt baserer seg på en misforståelse som banken ikke kan lastes for. Klager fylte først ut en lånesøknad på internett, hvor det ble opplyst at han skulle innfri gjeld med kr 1,6 millioner, uten at det ble tatt høyde for at lånebeløpet også måtte økes med tilsvarende. Et terminbeløp i den størrelsen klager har lagt til grunn, forutsetter en rente som var lavere enn styringsrenten på det aktuelle tidspunktet. Klager har ikke sannsynliggjort at banken har bundet seg til dette.

Banken anfører at den har forholdt seg til gjeldende regelverk, og har frarådet låneopptaket. Bankens bestrider at den kan holdes ansvarlig for at klager på tross av dette opptok lånet. Bankens anfører at kravet uansett var foreldet eller tapt ved passivitet da klage ble inngitt til Finansklagenemnda.

Sekretariatet har i brev av 16. april 2015 avgitt vurdering i saken.

II. Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda vil innledningsvis bemerke at frarådingsplikt etter finansavtalel. § 47 ikke er tema i klagen.

Selv om klageren har frafalt dårlig rådgivning ved låneopptaket som grunnlag for klagen, forstår nemnda det slik at det fortsatt er en del av klagegrunnlaget at banken allerede ved låneopptaket skulle ha besørget sammenslåing av det nye lånet med eksisterende lån, med lavere samlede lånekostnader og lavere terminbeløp som konsekvens. Videre forstår nemnda det slik at klagen gjelder bankens opptreden etter at lånet ble tatt opp. Det anføres at banken aktivt har motarbeidet klagerens forsøk på å oppnå de lånebetingelsene han mener å ha hatt krav på. Klageren mener å være påført et økonomisk tap på i alt 2,7 millioner kroner, som banken er erstatningsansvarlig for. Tapet skal være påløpt i perioden fra låneopptak i 2008 til refinansiering i 2012. Tapet består ikke bare av økte lånekostnader, men også av forsinkelsesrenter og inkassosalær, opptak av dyrt forbrukslån, tap ved salg av bil og motorsykkel mv. som følge av at klageren ikke klarte å betjene lånene i banken på grunn av unødvendig høye lånekostnader.

Nemnda vil som en generell kommentar til erstatningskravet bemerke at klageren ikke, ut over en oppstilling som viser angivelige tapsposter, har dokumentert eller sannsynliggjort tap eller årsakssammenheng som kan medføre ansvar for banken. Nemnda finner i den forbindelse grunn til å nevne bankens kommentar om at klagerens krav bygger på en forutsetning om en lånerente under Norges Banks styringsrente. Klageren har ikke tilbakevist dette.

Nemnda ser det slik at en lånekunde må kunne forvente at banken tar initiativ til en gunstigst mulig sammensetning av kundens låneportefølje. Ved nytt låneopptak må banken vurdere om det er grunnlag for å slå sammen flere lån, dersom dette fører til lavere totale lånekostnader for kunden. Klageren forklarer at sammenslåing av lån var tema mellom ham og banken før låneopptaket fant sted i 2008, men at dette likevel ikke ble gjort. Banken opplyser under klagebehandlingen at det ikke er gitt at klageren ville ha fått lavere rente ved en sammenslåing av lånene. Dette skyldes at lån til fritidsbolig ikke gis av bankens kredittselskap, som har den gunstigste lånerenten for boliglån. Lån til bolig og lån til fritidsbolig bør derfor i utgangspunktet holdes atskilt. Nemnda vil for øvrig bemerke at klageren selv kunne ha brakt spørsmålet om sammenslåing på bane ved låneopptaket, siden dette tidligere var blitt diskutert med banken. Nemnda finner det uansett vanskelig å gi klageren medhold i erstatningskrav mot banken for økte lånekostnader som følge av manglende sammenslåing av lån.

Klageren synes å anføre at lånet til kjøp av hytte som ble innvilget i 2008, ikke var i samsvar med et lånetilsagn og et finansieringsbevis han tidligere hadde fått fra banken. Banken mener at den ikke var forpliktet til å gi lån på andre vilkår enn de som lå til grunn for låneopptaket i 2008.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall når det gjelder spørsmålet om banken skulle ha gitt klager bedre lånevilkår i 2008 og konsekvensen av dette.

Flertallet (Trygve Bergsåker, Thomas Christian Poulsen, Henning Jakobsen, Erik Bøhn og Marianne Uppman) kan ikke se at sakens opplysninger gir grunnlag for en konklusjon om at banken hadde forpliktet seg til andre lånevilkår enn de vilkårene klageren fikk ved låneopptaket i 2008.

Flertallet forstår det slik at banken likevel et stykke på vei ser at klageren i kraft av en avtale mellom banken og klagerens arbeidsgiver kunne ha fått noe bedre betingelser på lånet enn de han fikk ved låneopptaket i 2008. Banken har i 2013 kompensert klageren med et beløp på 34.800 kroner for dette, men presiserer at kompensasjonen er gitt uten rettslig plikt. Klageren synes å mene at bankens beregning av kompensasjonen er uriktig da den har tatt hensyn til skattefradraget ved beregningen av tapet. Flertallet kan for sin del ikke se at bankens beregning av klagerens tap er uriktig.

Det er vanskelig for flertallet å finne avgjørende holdepunkter for klagerens anførsel om at banken etter låneopptaket har motarbeidet hans forsøk på å oppnå bedre lånebetingelser. Flertallet kan ikke ha noen oppfatning om hvorvidt vanskelig kommunikasjon skyldes bankens medarbeidere eller klageren selv. Det er ikke dokumentert eller sannsynliggjort noen motarbeiding av klageren som kan begrunne et erstatningskrav mot banken.

Flertallet vil nevne at heller ikke klagerens anførsler knyttet til en inkassosak er av en slik karakter at de kan gi grunnlag for en konklusjon om urettmessig opptreden fra bankens side. Klageren forklarer for øvrig at inkassosaken hadde sin bakgrunn i at han selv hadde holdt tilbake en betalingstermin for å tvinge banken til å ta standpunkt til hans krav.

Flertallet har etter dette ikke funnet grunnlag for erstatningskrav mot banken. Det er ikke nødvendig å gå inn på spørsmål om tap av krav ved foreldelse eller passivitet.

Mindretallet (Ingebjørg Kiil og Ane Køber Opstad) har en annen oppfatning enn flertallet når det gjelder spørsmålet om klager skulle ha hatt lavere rente i henhold til "Avinor-avtalen" og konsekvensene av dette.

Nemnda har fått fremlagt kopi av kredittsaken til klageren og hans kone. Her har saksbehandleren i banken skrevet: "Han er ansatt i Avinor, BFA-vilkår". Dette er skrevet 16. mai 2008. I tilsagn om trapperentelån av samme dato står det under "Spesielt for lån til ansatte i Avinor" at "(l)ånet er innvilget med favorabel rente". Etter låneopptaket i juni 2008 påpekte klager flere ganger at han ikke hadde fått rentebetingelser i samsvar med Avinor-avtalen. I e-post datert 6. februar 2013 fra banken til klager tilbys klager kompensasjon for at klager ved låneopptaket ikke fikk rentebetingelser under Avinor-avtalen. Banken har under behandlingen av saken i nemnda anført at klager ikke hadde rett på rentebetingelsene under Avinor-avtalen fordi han ikke oppfylte vilkårene for det. Banken har imidlertid ikke begrunnet dette nærmere. Slik mindretallet vurderer dokumentene fremlagt i saken er det sannsynliggjort at klager skulle ha hatt rentebetingelser i henhold til Avinor-avtalen og at han ikke har fått det.

Hvorvidt klager kan kreve at banken tilbakebetaler det klager har betalt for mye beror etter læren om *condictio indebiti* (tilbakesøking) på en konkret rimelighetsvurdering. Etter nemndas praksis skal det tungtveiende grunner til for at tilbakebetaling ikke skal kunne finne sted, jf. BKN-1995-72.

Det taler i bankens favør at det er gått noe tid før klager påpekte feilen til banken. På den annen side kan feilen føres tilbake til banken. Det taler i favør av klager. Forskjellen i partenes profesjonalitet trekker i samme retning. Mindretallet mener at det samlet sett er flere hensyn som taler for tilbakebetaling enn imot.

Mindretallet mener banken må betale tilbake til klager det klager har betalt for mye i renter (med fradrag fra kr 34800 som banken allerede har betalt til klager). Banken kan ikke gjøre fradrag i tilbakebetalingen for skattefordelen klager fikk ved å betale mer renter enn han skulle ha betalt.

Etter stemmegivning avga nemnda uttalelse i overensstemmelse med flertallets vurdering.

III. Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis ikke medhold.

Oslo, den 14.04.2016

Ved behandlingen deltok;

Trygve Bergsåker (nemndsleder), Thomas Christian Poulsen, Henning Jakobsen, Erik Bøhn, Marianne Uppman, Ane Køber Opstad, Ingebjørg Kiil