Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-1089

4.11.2025

TF BANK NORGE NUF

Utlån

Refinansieringslån — kredittvurdering — utlånsforskrift — spilleproblemer.

Klager søkte om et refinansieringslån på kr 130 000 den 23.1.25, som skulle brukes til å nedbetale tre kreditter og en gjeld hos Klarna på kr 20 453. Foretaket gjennomførte en kredittvurdering og innvilget lånet som ble utbetalt den 3.2.25. Utbetalingen til Klarna ble gjort direkte til klager på grunn av manglende oppdatert dokumentasjon, og klager skulle selv nedbetale gjelden. Klager benyttet kredittene hos de andre kreditorene igjen, etter innfrielsen, og brukte ca. kr 98 000 av tilgjengelig kreditt. Klager anførte at foretaket hadde brutt utlånsforskriften og Finanstilsynets rundskriv ved å ikke utbetale lånet direkte til Klarna, samt ved å unnlate å avslutte kredittengasjementene hos de øvrige kreditorene. Klager krevde erstatning for det påførte tapet. Foretaket anførte at det var forsvarlig å utbetale beløpet direkte til klager basert på dialog og klagers betalingsevne, og at ansvaret for ikke avsluttede kredittforhold lå hos den enkelte kreditor. Klager fikk delvis medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 98 000

Saksfremstilling

Klager søkte om et refinansieringslån den 23.1.25, på kr 130 000. Lånet skulle brukes til refinansiering av tre kreditter, samt nedbetaling av en gjeld hos Klarna på kr 20 453. Foretaket utførte en kredittvurdering og fastslo at klager hadde en månedlig disponibel inntekt på kr 21 126.

Lånet ble innvilget og utbetalt den 3.2.25. Utbetalingen til Klarna på kr 20 453 ble overført direkte til klager, som selv skulle nedbetale gjelden til Klarna. Dette skyldtes at klager hadde problemer med å få KID- og kontonummeret, og at informasjon om Klarna-kreditten var over 25 dager gammel ved saksbehandlingstidspunktet. For å inkludere en kreditor i en refinansiering kreves oppdatert og bekreftet saldo, men da Klarna ikke hadde oppdatert gjeldsregisteret, og klager heller ikke oversendte gyldig dokumentasjon, ble det avtalt via e-post at klager skulle få kreditten utbetalt til seg selv for innbetaling av gjelden til Klarna. Klager opplyser at han sliter med spillavhengighet, og av de ca. kr 20 000 som skulle til Klarna, ble kun kr 2 604,58 brukt til nedbetaling av gjeld hos Klarna, mens resten ble brukt til spilling.

Når det gjelder de tre andre kreditorene, ble lånet utbetalt direkte til disse. Kredittene ble imidlertid ikke stengt, hvilket førte til at klager åpnet dem igjen og brukte pengene. Klager benyttet ca. kr 98 000 av totalt kr 109 000 i tilgjengelig kreditt hos de andre kreditorene før disse ble stengt.

Det fremgår av kredittavtalen med foretaket at:

> I henhold til Finanstilsynets rundskriv 6/2022, jf. Forskrift om finansforetakenes utlånspraksis (utlånsforskriften), skal lån og kreditter som er innfridd i sin helhet avsluttes. Ved delvis innfrielse må rammer som er frigitt som en følge av refinansiering stenges (dvs. kredittgrenser reduseres) tilsvarende det refinansierte beløpet. Det betyr at vi har en plikt til å påse at lånet/lånene som refinansieres, blir avsluttet. Det samme gjelder for ubenyttede trekkrettigheter på rammelån, herunder kredittkort. Ved signere dette dokumentet, godkjenner du at kreditter som refinansieres av TF Bank hos annen kredittgiver avsluttes i henhold til overnevnte krav.

Foretaket har fremlagt dokumentasjon på at de sendte en anmodning til de andre foretakene om avslutning av kreditten ved innfrielsen.

Klageren har i det vesentlige anført at foretaket har brutt utlånsforskriften og Finanstilsynets rundskriv 6/2022, ettersom refinansieringslånet som skulle gå til nedbetaling av gjelden til Klarna, ikke ble utbetalt direkte til Klarna. Videre har foretaket, i strid med kredittavtalen og rundskrivet, ikke avsluttet kredittforholdene til de tre andre kreditorene i tide etter at gjelden ble innfridd. Foretaket er dermed ansvarlig for det tapet som svikten i saksbehandlingen har påført klageren.

Foretaket har i det vesentlige anført at foretaket ikke har foretatt noen saksbehandlingsfeil. Det var forsvarlig med direkte utbetaling for innfrielse av Klarna-kontoen, basert på dialogen med klager, manglende dokumentasjon og klagers gode betalingsevne. En ny runde med gjeldsbrev og signering kunne ha ført til vesentlig forsinkelse, og i verste fall stanset hele refinansieringen. Den avtalte løsningen mellom klager og foretaket ivaretok formålet bak Finanstilsynets rundskriv 6/2022 pkt. 6, som skal sikre at midlene faktisk går til nedbetaling av gjeld, ikke til annet forbruk. Uansett vil det ikke foreligge en årsakssammenheng mellom foretakets handling og klagerens økonomiske tap, ettersom det er klagerens egne disposisjoner – i strid med avtalen og formålet – som førte til det økonomiske tapet.

Når det gjelder den andre gjelden som ble refinansiert, har foretaket sendt melding til de tre kreditorene med en anmodning om at deres kredittforhold skulle avsluttes. Det fremgår også av Finanstilsynets rundskriv 6/2022 at foretakets plikt er å innhente bekreftelse fra klager om at innfridde konti/kreditter skal avsluttes, hvilket var ivaretatt gjennom kredittavtalen som klager signerte. Dersom dette ikke er fulgt opp, ligger ansvaret hos den enkelte kreditor. Uansett bryter misbruket årsakskjeden mellom foretakets eventuelle pliktforsømmelse og klagers økonomiske tap. At klager i strid med formålet med refinansieringen og eget beste gjenbrukte kreditten, må anses som hovedårsaken til det tapet som oppstod. Klagers egen atferd er altså den dominerende medvirkende årsak.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har i denne saken delt seg i et flertall og et mindretall, både når det gjelder utbetalingen direkte til klager og betalingen til de tre andre kreditorene.

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Kristoffer Sørlie, bemerker om utbetalingen direkte til klager:

I kredittavtalen med foretaket heter det:

> I henhold til Finanstilsynets rundskriv 6/2022, jf. Forskrift om finansforetakenes utlånspraksis (utlånsforskriften), skal lån og kreditter som er innfridd i sin helhet avsluttes. Ved delvis innfrielse må rammer som er frigitt som en følge av refinansiering stenges (dvs. kredittgrenser reduseres) tilsvarende det refinansierte beløpet. Det betyr at vi har en plikt til å påse at lånet/lånene som refinansieres, blir avsluttet. Det samme gjelder for ubenyttede trekkrettigheter på rammelån, herunder kredittkort. Ved signere dette dokumentet, godkjenner du at kreditter som refinansieres av TF Bank hos annen kredittgiver avsluttes i henhold til overnevnte krav.

Finanstilsynets rundskriv RFT-2022-6 inneholder kommentarer til Forskrift om finansforetakenes utlånspraksis FOR-2020-12-09-2648 (utlånsforskriften). I pkt. 6 med kommentarer til utlånsforskriften § 10 og § 14 om refinansiering fremgår det:

> Finansforetak som yter lån til refinansiering, skal utbetale lånet til kreditor(ene) og ikke til låntaker. Finansforetaket har også plikt til å innhente bekreftelse fra kunden om at innfridde konti og rammekreditter i andre finansforetak skal avsluttes.

Dette rundskrivet er erstattet av RFT-2024-4 som har overskriften «Praksis for lån til forbrukere». Avsnittet som er gjengitt fra de Rundskrivet fra 2022 er uendret.

Det er på det rene at lånet som skulle benyttes til refinansiering av lånet til Klarna, ble utbetalt direkte til klager. Nemndas flertall har oppfattet det slik at foretaket anfører at den ikke var forpliktet til å utbetale dette til Klarna, ettersom det var enighet mellom partene om at det utbetalte beløpet skulle gå til Klarna ettersom denne gjelden ikke inngikk i refinansieringen, noe foretaket hevder var forsvarlig fordi klageren hadde god betjeningsevne. Etter flertallets oppfatning kan denne anførselen ikke føre frem, da det er klart at formålet med lånet var innfrielse av gjelden til Klarna. Etter flertallets syn dreide det seg derfor om refinansiering, som ifølge rundskrivene fra Finanstilsynet skal utbetales direkte til kreditor.

I FinKN 2024-708 har nemnda lagt til grunn at foretaket kan holdes erstatningsansvarlig for utbetaling direkte til klager der foretaket er klar over at låntakeren har spilleproblemer. I saken var foretaket ikke klar over eller burde vært klar over klagers spilleproblemer på lånetidspunktet.

I FinKN 2025-389 har nemnda lagt til grunn at foretaket kan holdes erstatningsansvarlig i form av at refinansieringslån helt eller delvis kan lempes grunnet økt gjeldsbelastning dersom lånet er utbetalt direkte til klageren i strid med rundskrivet. Dette gjelder selv om klager ikke er spilleavhengig, men har benyttet pengene til et annet formål. Ordningen med at refinansieringslånet skal utbetales direkte til kreditor, skal nettopp forhindre slike situasjoner. der klager ikke oppfyller forpliktelsen til å benytte det utbetalte beløpet til dette. Etter flertallets oppfatning gir rundskrivet uttrykk for et rimelig forsiktighetstiltak som bør respekteres av hensyn til lånekunder som ønsker lån til refinansiering. I den saken ble lånet lempet med 25 % etter en skjønnsmessig vurdering, jf. skadeserstatningsloven § 5-2.

Flertallet er kommet til samme løsning i saken her. Her må det ved erstatningsberegningen sees bort fra kr 2 604,58 klager har bekreftet ble benyttet til nedbetaling av gjelden til Klarna. Klager er ikke påført tap tilsvarende denne summen. Det ble utbetalt kr 20 453 til klager. Med fradrag

av kr 2 604,58 gjenstår kr 17 848,42 som utgjør klagers tap. Foretaket skal erstatte 25 % av dette beløpet.

Nemndas mindretall, Tom Slungaard, bemerker:

Mindretallet mener det ikke er grunnlag for å holde foretaket erstatningsansvarlig. Refinansieringslånet var på kr 130 000, og av dette ble en liten del (kr 20 453) utbetalt til klager, slik at han selv kunne innfri sin gjeld hos Klarna i en situasjon der Klarnas passivitet hindret foretaket i å gjennomføre en direkte innfrielse. Utbetalingen skjedde iht. avtale med klageren og overstyrer dermed det som følger av foretakets egen beskrivelse av refinansieringsprosessen i låneavtalen. Selv om foretakets situasjonstilpassede fremgangsmåte isolert sett innebar et mindre avvik fra en veileder, var dette avviket rasjonelt begrunnet, da det muliggjorde at de tre øvrige finansforetakene kunne bli refinansiert som forutsatt uten at det måtte innhentes nye lånedokumenter via en helt ny låneprosess. Tapet skyldes ikke at foretaket har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt, men at klager valgte å gjøre noe annet enn det han hadde avtalt med foretaket.

Erstatning i form av gjeldsettergivelse er for øvrig ikke en naturlig konsekvens av et eventuelt brudd på Finanstilsynets veileder. Denne veilederen inneholder hverken generelle sanksjonsbestemmelser eller noen konkret anvisning på gjeldsettergivelse. Veilederen er gitt med hjemmel i utlånsforskriften, som igjen er gitt med hjemmel i finansforetaksloven. Brudd på utlånsforskriften er primært et forhold mellom foretaket og myndighetene, og slike brudd fører i utgangspunktet ikke til at kunden blir tilstått rettigheter.

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Tom Slungaard, bemerker om foretaket har opptrådt erstatningsbetingende ved ikke å forsikre seg om at kreditten hos de andre kreditorene ble avsluttet:

Foretaket har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt anmodning til de andre foretakene om avslutning av kreditten ved innfrielse.

Som det fremgår av avsnitt 6 i begge rundskrivene, har foretaket bare «plikt til å innhente bekreftelse fra kunden om at innfridde konti og rammekreditter i andre finansforetak skal avsluttes». Finanstilsynet har dermed ikke pålagt finansforetakene en ytterligere plikt til å innhente bekreftelse fra de andre foretakene refinansieringslånet utbetales til. Flertallet kan ikke se at foretaket er pålagt en aktiv kontrollplikt som innebærer at foretaket skal «forsikre seg om» eller «påse» at kreditten faktisk blir avsluttet. Flertallet kan heller ikke se hvordan en slik plikt skal kunne utformes og praktiseres. En avslutning av kreditten i andre finansforetak må gjennomføres av disse. Verken rundskrivene eller kredittavtalen i saken her gir noen nærmere anvisning på dette.

Flertallet er på denne bakgrunn kommet til at foretaket ikke kan holdes erstatningsansvarlig for gjelden til de tre andre kredittforetakene.

Nemndas mindretall, Kristoffer Sørlie, bemerker:

I kredittavtalen har foretaket «en plikt til å påse at lånet/lånene som refinansieres, blir avsluttet». Det er naturlig å forstå dette som at foretaket har påtatt seg en aktiv kontrollplikt for å sørge for at kreditten faktisk blir avsluttet. Det er etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig å

kun sende en anmodning til de andre finansforetakene om avslutning av lånene, uten å få en bekreftelse fra foretakene om at kreditten var stengt. Denne forpliktelsen går lenger enn foretakets ansvar etter Finanstilsynets rundskriv 6/2022 krever. Dersom foretaket med denne formuleringen har forsøkt å formidle foretakets ansvar etter gjeldende rundskriv, hvor foretaket kun har en «plikt til å innhente bekreftelse fra kunden om at innfridde konti og rammekreditter i andre finansforetak skal avsluttes», har de i beste fall formulert seg uklart. I alle tilfeller rammes en eventuell uklarhet dermed av avtaleloven § 37 første ledd nr. 3. Denne bestemmelsen fastslår at ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår, skal vilkåret tolkes til fordel for forbrukeren. Etter EU-domstolens praksis er det avgjørende hva som kan forventes av en «almindelig oplyst, rimelig opmærksom og velunderrettet gennemsnitsforbruger», jf. sak C-142/13 Matei avsnitt 75. Det er ikke synbart for den alminnelige opplyste gjennomsnittsforbrukeren at kontrollplikten foretaket selv har pålagt seg ikke harmonerer med foretakets ansvar etter rundskrivet. Det er heller ikke synbart for gjennomsnittsforbrukeren at det kan være praktiske vanskeligheter for foretaket å utøve en slik plikt. Forbrukeren har etter mindretallets syn derimot fått en forventing om at det er foretaket som skal påse at kreditten som refinansieres, faktisk blir avsluttet. Forbrukeren har derfor ingen grunn til å selv sørge for å avslutte kreditten i andre finansforetak, slik ordningen i rundskriv 6/2022 legger opp til.

Foretaket har etter mindretallets syn opptrådt erstatningsbetingende, ved å unnlate å følge sin egen selvpålagte kontrollplikt i avtalevilkårene. I utgangspunktet er foretaket erstatningsansvarlig for det økonomiske tapet på ca. kr 98 000 som klageren har lidt. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å lempe ansvaret med 50 % som følge av klagerens egne handlinger.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).