

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2025-434

6.5.2025

SpareBank 1 Nordmøre

Innskudd

Rentenivå – muntlig avtale om rente – retting av feiltastet rente.

Klager har opplyst at hun om høsten 2023 inngikk en avtale med foretaket om at hun skulle få en rente på 4,9 % på sin sparekonto. Foretaket bestred at det var inngått en slik avtale. Klager så om høsten 2023 at renten på kontoen hennes var steget til 5,1 %. I februar 2024 oppdaget klager at renten var sett ned uten at hun hadde fått noen varsling om dette. Foretaket opplyste at klager ved en intern tastefeil av saksbehandler hadde fått godskrevet en for høy rente på kontoen. Dette ble rettet til avtalt rente etter internkontroll medio første kvartal 2024. Foretaket lot klager beholde de ekstra rentekronene for perioden renten var høyere enn avtalt. Klager krevde en rentesats på 5,1 %. Foretaket bestred dette. Foretaket fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om foretaket har overholdt sine plikter i fastsettelse av renter for klagers innskuddskonto.

Klager har opplyst at hun forhandlet innskuddsrente på sin sparekonto i foretaket i løpet av sommeren og høsten 2023. Hun har forklart at mannen hennes hadde kontakt med en kunderådgiver over telefon for å informere om at klager og mannen ville bytte til et annet foretak dersom foretaket ikke ville tilby dem en innskuddsrente på 4,9 %. Klager har opplyst at hun og mannen fikk en muntlig tilbakemelding fra foretaket om at de skulle få innskuddsrente på 4,9 %. De fikk ikke skriftlig bekreftelse på dette. Foretaket bestrider at det ble inngått avtale om rente på 4,9 %.

Senere om høsten så klager at renten på kontoen hennes var steget til 5,1 %. Hun reagerte ikke på dette og trodde renten var satt opp da foretaket ville beholde henne som kunde. I februar 2024 oppdaget klager at renten var satt ned til 4,35 % uten at hun hadde fått noen varsling om dette. Renten ble deretter endret til 4,6 %, beregnet fra 1.1.24.

Foretaket har opplyst at klager den 4.9.23 mottok varsel om renteendring til 4,35 % gjeldende fra 24.10.23. Den 12.10.23 mottok klager varsel om renteendring til 4,60% gjeldende fra 28.11.23. Foretaket har opplyst at renteendringene ble varslet via klagers avtalte dokument-/postkanal, som er nettbanken.

Foretaket har opplyst at klager fra 28.11.23 til 31.12.23 ved en intern tastefeil av saksbehandler fikk godskrevet en rentesats på 5,10 % rente på kontoen. Dette ble rettet til avtalt rente etter internkontroll medio første kvartal 2024. Kontoen har hatt rentesats 4,60 % siden 1.1.24. Foretaket har opplyst at foretaket valgte å la klager beholde de ekstra rentekronene for perioden 28.11.23 til 31.12.23, ettersom renter for perioden alt var godskrevet konto og skattemessig innrapportert.

Foretaket har oversendt Avtale om elektronisk regningsbetaling – Nettbank – Del E av kontoavtalen. Det følger av pkt. 5 at:

Banken vil sende informasjon som gjelder kontohavers innskudd og betalingstjenester, for eksempel bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats, kostnader mv., til kontohavers digitale bank.

Foretaket har oversendt del C av kontoavtalen. Det følger av pkt. 9 at:

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at banken har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen

Det følger av del C av kontoavtalens pkt. 30 at:

Endring som ikke er til kontohavers skade, kan settes i verk straks.

Klager krever å få rentesats 5,1 % fra 1.1.24 og inntil videre. Foretaket har satt ned innskuddsrenten uten å sende klager varsel. Klager hadde også en muntlig avtale om rente på 4,9 %. Klager hadde byttet bank om hun hadde fått varsel om at renten ble endret. Klager klarer ikke å finne brevene om renteendring. Disse bør ligge lett tilgjengelig i foretakets system.

Finansforetaket bestrider klagers krav om rentesats på 5,1 %. Det finnes ikke spor av en muntlig avtale om rente på 4,9 % i foretakets systemer. Det er ikke gjort noen endring av avtalte vilkår til klagers ugunst som krever varsel med to måneders varslingsfrist etter finansavtaleloven og kontoavtalen. Kontoen ble feilaktig godskrevet med for mye renter grunnet intern tastefeil av saksbehandler. Renten ble korrigert til den tidligere varslede rentesatsen, som klager alt hadde mottatt varslings om i brev av 12.10.23. Godskrevet rentebeløp har foretaket av den grunn latt klager beholde. Klager har fått bedre rente enn hva avtalte betingelser tilsier, og klager har dermed tjent på feilen. Foretaket har ikke gjort noe som kan eller bør kompenseres for.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i denne saken.

Finansklagenemnda Banks flertallet, Trygve Bergsåker og Monica Ervik, bemerker:

Det finnes ingen skriftlig dokumentasjon som viser noen avtale om 4,9 % rente inngått høsten 2023. Klageren mener at avtalen ble inngått muntlig. Foretaket mener at dette ikke stemmer og viser til at det ikke finnes noen logg eller annen intern dokumentasjon som støtter klagerens forklaring om inngått avtale. Flertallet kan for sin del ikke utelukke at det kan ha blitt gitt muntlig tilsagn om 4,9 % rente, eller at det kan ha oppstått en misforståelse mellom klageren og foretakets medarbeider. Flertallet kan likevel ikke på grunnlag av klagerens forklaring alene konkludere med at avtale ble inngått muntlig.

Klageren forklarer at hun i november 2023 oppdaget at kontoen var merket med 5,1 % rente og oppfattet dette slik at foretaket hadde strukket seg lenger enn det som var avtalt. Flertallet finner det vanskelig å tillegge angivelsen av 5,1 % på kontoen bevismessig betydning for spørsmålet om foretaket hadde akseptert klagerens ønske eller krav om 4,9 %.

Foretaket forklarer at opplysningen om 5,1 % rente skyldtes feiltasting. Klageren mener at angivelsen av 5,1 % rente uansett er bindende for foretaket, i den forstand at nedjustering må følge reglene renteendring til skade for kunden i finansavtaleloven § 3-13 andre og tredje ledd. Justering til skade for kunden krever to måneders varsel og skal begrunnes. Flertallet vil bemerke at disse reglene gjelder endring av avtale til skade for kunden. Selv om klageren kan ha bygget seg opp en forventning om 5,1 % rente, finner flertallet det vanskelig å legge til grunn at det forelå en avtale om dette. Flertallet mener at reglene i § 3-13 ikke kommer til anvendelse. Flertallet vil likevel bemerke at foretaket burde ha opplyst klageren om feilen og nedjusteringen senest

samtidig med at renten ble endret.

Klageren kan etter dette ikke gis medhold i klagen.

Nemndas mindretall, Kristoffer Sørлие, har kommet til et annet resultat og bemerker:

Mindretallet har funnet saken vanskelig, da det vises til påstått muntlige forhandlinger, hvor det skal ha blitt inngått avtale om ny rentesats på 4,9 %. Selv om det ikke er fremlagt noen skriftlig dokumentasjon på at en slik avtale skal ha blitt inngått, har mindretallet likevel under noe tvil kommet til at det er sannsynlighetsovervekt for at det ble avtalt en oppjustering av renten.

Mindretallet viser for det første til at foretaket har bekreftet at det ble gjort en korrigering av renten – omtalt som feiltastning – som kun fikk virkning for klageren og hennes mann.

Mindretallet kan vanskelig se at det skulle være grunnlag for å gjøre manuelle korrigeringer av renten til klageren og hennes mann, hvis det ikke var en forutgående dialog som førte til en enighet om å justere renten særskilt for de to kundene.

For det andre viser mindretallet til e-posten fra klagerens mann til kunderådgiveren datert 5.12.23 hvor det vises til forutgående samtale: «... Sist vi snakket sammen skulle renten på innskudd til min kone ... justeres til det jeg har på samme kontotype. Håper du kan ordne det. ...» Det fremgår også av e-posttråden at det beviselig var en forutgående kontakt mellom klagerens mann og kunderådgiveren vedrørende uttak fra plasseringskonto. Foretaket har fått særskilt oppfordring om å redegjøre nærmere for kontakten med klagerens mann, og har til det svart at det ikke er logget kundekontakt vedrørende renteforhandlinger, og at kunderådgiveren ikke kan huske å ha lovet kundene noen avvikende rentesats. Dersom kunderådgiveren var av den oppfatning at et slikt løfte ikke ble gitt, er det etter mindretallets syn å forvente av en profesjonell aktør at en slik påstand tilbakevises skriftlig i den allerede etablerte e-postutvekslingen.

Det er tvil om hva som var bakgrunnen for at renten ble endret manuelt. Da foretaket som profesjonell aktør ikke har tilbakevist påstanden fra klagerens mann, må bevistvilen etter mindretallets syn gå ut over foretaket. Særlig når det kort tid i forkant faktisk ble foretatt en justering av renten.

Mindretallet er derfor av den oppfatning at nedjustering av renten til skade for kunden må følge reglene i finansavtaleloven § 3-13 andre og tredje ledd.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Monica Ervik (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørлие (forbrukerrepresentant).