Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-1040

21.9.2026

Telia Finance Norge NUF c/o Telia Finance AB

Utlån

Avslagsplikt – kjøp av telefon – lemping – tilbakelevering?

Klager fikk innvilget kontokreditt til kjøp av en telefon. Klager mente søknaden om kontokreditt aldri burde ha blitt innvilget og krevde lemping av låneforpliktelsen, og at han fikk beholde telefonen. Foretaket anførte prinsipalt at kredittvurderingen var faglig forsvarlig, og at klager pliktet å tilbakebetale kreditten. Subsidiært anførte foretaket at gjelden kunne lempes mot tilbakelevering av telefonen. Klager fikk delvis medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 16 790

Saksfremstilling

Klager ble kunde hos innklaget foretak den 24.1.23, da han kjøpte en iPhone 14 Plus finansiert gjennom en kontokreditt.

Den 2.4.25 kjøpte klager en iPhone 16 Pro Max 256 GB. For å finansiere kjøpet søkte han om kreditt hos samme foretak. Foretaket gjennomførte en kredittvurdering for utvidelse av kredittramme basert på policyregler, intern historikk og kredittscore fra Experian.

Kredittvurderingen resulterte i at klager fikk utvidet kredittrammen til kr 25 000, hvorav kr 16 790 ble benyttet til kjøp av telefonen. Valgt nedbetalingsplan var 36 måneder med et månedlig beløp på kr 466,38. Det er opplyst at kontokreditten er en rente- og avgiftsfri delbetaling som kan anvendes for å finansiere produkter som finnes i OneCalls og Mycalls produkttilbud. Kredittrapporten fra Experian viste en betalingsanmerkning fra 9.11.18 som gjaldt en salgspant til Santander Consumer Bank AS på kr 234 690. Ligningsdata viste nettoinntekt for 2021–2023 på henholdsvis kr 145 443, kr 38 527 og kr 87 215. Beregnet bruttoinntekt for 2023 var kr 172 542. Kredittscoren var på 364, og klager ble klassifisert som høy/middels risiko.

Innhentet skattemelding for 2024 viste at klagers inntekt i all hovedsak bestod av AAP fra Nav på kr 246 986 og en samlet gjeld på kr 1 386 638 fordelt på en rekke kreditorer.

Klager sendte inn en klage til foretaket den 24.6.25, hvor han anførte at søknaden om utvidelse av kredittrammen aldri burde ha blitt godkjent. Foretaket avviste at kredittvurderingen ikke hadde vært forsvarlig, men tilbød likevel å slette gjelden mot at klager leverte tilbake telefonen. Samtidig skulle klagers kredittramme settes ned til kr 5 000. Klager aksepterte ikke tilbudet og mente at gjelden måtte strykes samtidig som han hadde rett til å beholde telefonen.

Klager har anført at foretaket hadde avslagsplikt. Foretakets innhentede opplysninger viser at han aldri skulle ha blitt innvilget kreditten, og betalingsforpliktelsen må derfor bortfalle i sin helhet. Det finnes ikke grunnlag for tilbakelevering av telefonen, da brudd på kredittvurderingsplikten bare gir grunnlag for lemping eller bortfall av betalingsforpliktelsen.

Finansforetaket har anført at kredittvurderingen er faglig forsvarlig. Det dreier seg om en kreditt på kr 25 000, uten renter og avgifter, og som kun kan brukes til kjøp i OneCalls og Mycalls produktutvalg. Den gjennomførte kredittvurderingen er under disse omstendigheter i tråd med lovens krav. Klager plikter derfor prinsipalt å tilbakebetale sin gjeld i samsvar med kredittavtalen. Subsidiært anføres at gjelden kan strykes mot tilbakelevering av mobiltelefonen. Det vil anses som støtende om en forbruker kan handle på kreditt og kort tid etter hevde at han ikke er forpliktet til å betale og samtidig få beholde produktet. Atter subsidiært anføres at gjelden i høyden skal lempes med 25 %.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Foretaket kan bare innvilge søknad om kreditt dersom det «på grunnlag av kredittvurderingen er sannsynlig at kunden har tilstrekkelig kredittevne til å oppfylle forpliktelsene på den måten som kreves etter de tilbudte vilkårene», jf. finansavtaleloven § 5-4 første ledd.

Dersom avslagsplikten misligholdes, «kan kundens forpliktelser etter avtalen lempes så langt det er rimelig», jf. finansavtaleloven § 5-5 andre ledd. Avslagsplikten etter § 5-4 må ses i sammenheng med foretakets plikt til å foreta en forsvarlig kredittvurdering, jf. § 5-2. Om frårådningsplikten og forsvarlig kredittvurdering uttalte en samlet nemnd i FinKN 2022-883:

> Plikten til fraråding i § 47 må ses i sammenheng med foretakets plikt til forsvarlig kredittvurdering etter § 46 b. Selv om foretaket ikke har full kjennskap til alle momenter av betydning for låntakerens betjeningsevne, vil en etterfølgende vurdering av plikt til å fraråd avhenge av hva foretaket burde ha skaffet seg av opplysninger i kraft av en forsvarlig kredittvurdering etter § 46 b.

Den nye loven endrer ikke dette, jf. § 5-4 avslagsplikt, jf. § 5-2 kredittvurdering. I forarbeidene, Prop. 92 LS (2019–2020) s. 319, legges det til grunn at terskelen for avslagsplikten vil sammenfalle med den tidligere frarådingsplikten.

Normalt må finansforetakene også tilpasse sine interne kredittrutiner i henhold til kravene i forskrift om foretakenes utlånspraksis. FOR-2020-12-09-2648 (utlånsforskriften) er en kodifisering av tidligere utlånspraksis og må anses å gi uttrykk for hva som er en forsvarlig kredittvurdering etter § 5-4. Forskriften oppstiller blant annet i § 5 krav til betjeningsevne og i § 6 krav til gjeldsgrad. Imidlertid fremgår det av § 3 tredje ledd at forskriften ikke gjelder når finansforetak yter usikret kreditt rente- og kostnadsfritt.

I denne saken er kreditten gitt rente- og kostnadsfritt, hvilket innebærer at utlånsforskriften ikke kommer til anvendelse, jf. utlånsforskriften § 3 tredje ledd. Ved vurdering av kredittvurdering og avslagsplikt etter finansavtaleloven § 5-4 første ledd litra d) kan det legges på «rente og avdragsfrie perioder» i de tilbudte vilkår for kreditten. Selv om kreditten er rentefri, er den en gjeld som skal nedbetales i løpet av 36 måneder. Etter nemndas oppfatning vil kravene til betjeningsevne og gjeldsgrad i finansavtaleloven §§ 5-4 og 5-2 gjelde for denne saken. Nemnda viser til at klager har lave og midlertidige inntekter og høy gjeld. Den automatiserte kredittvurdering dokumenterer ikke evne til å oppfylle kreditten, selv med de tilbudte rentevilkår.

På tidspunktet for kredittopptaket levde klager på AAP. Skattemeldingen for 2024 viste at han hadde kr 246 986 i AAP. Arbeidsavklaringspenger er midlertidige ytelser fra Nav med begrenset varighet, og klager kan etter utløpet av AAP ende opp med enten høyere, lavere eller lik inntekt. Skattemeldingen viste videre at klager hadde en total gjeld på kr 1 386 638, hvor en betydelig andel ser ut til å være usikret gjeld. Setter man total gjeld opp mot brutto årsinntekt, overstiger gjelden fem ganger inntekten. Dette er etter nemndas oppfatning en indikasjon på at klager objektivt sett ikke kunne betjene kreditten som derfor står sentralt som ledd i den skjønnsmessige forsvarlighetsvurderingen etter finansavtaleloven § 5-2. Innhentede opplysninger viste i tillegg at

klager hadde en betalingsanmerkning, og at han hadde en kredittscore på 364 med klassifisering høy/middel risiko.

Foretaket har ikke dokumentert at det ble foretatt en reell og individuell vurdering av klagers betalingsevne ut over den automatiserte prosessen som ble gjennomført. Med en kredittscore på 364, lav historisk ligningsinntekt, et inntektsgrunnlag som i all hovedsak består av AAP, betalingsanmerkning og en gjeld på over kr 1,38 millioner, som i all hovedsak stammer fra usikret kreditt, fremstår det for nemnda klart at de «røde flaggene» i kredittrapporten krevde en ytterligere og individuell vurdering av betjeningsevnen. Slik denne saken ligger an, var en automatisert godkjenning derfor ikke tilstrekkelig, jf. finansavtaleloven § 5-4, jf. § 5-2.

Nemnda er etter dette kommet til at foretaket har misligholdt sin avslagsplikt, jf. finansavtaleloven § 5-4.

I situasjoner der kredittyteren har gitt kreditt i strid med kravene i finansavtaleloven § 5-4, kan kundens forpliktelser etter avtalen lempes så langt det er rimelig, jf. finansavtaleloven § 5-5 annet ledd.

I FinKN 2025-387 uttalte nemnda at tilbakelevering av øreproppper kjøpt på kreditt mot sletting av gjelden var et adekvat løsningsforslag som respons på klagerens krav om lemping av kredittforpliktelsen, fordi kreditten var uløselig knyttet til kjøpet av varen.

I nærværende sak har foretaket tilbudt å stryke gjelden og sette kredittrammen ned til kr 5 000 mot at telefonen tilbakeleveres. Gjenværende kredittramme på kr 5 000 knytter seg til restgjeld for et tidligere telefonkjøp i 2023, hvilket innebærer at kreditten som slettes, utelukkende gjelder kjøpet av den nye telefonen.

Etter nemndas oppfatning er dette er et rimelig løsningsforslag som er i tråd med nemndspraksis. Nemnda viser videre til at ordlyden i lempingsbestemmelsen i finansavtaleloven § 5-5 andre ledd åpner for en bred skjønnsmessig vurdering. Nemnda tillegger det også vekt at klager har brukt telefonen i over ett år. Ved en retur vil klager få hele gjelden på kr 16 790 slettet, mens foretaket sitter igjen med en brukt telefon til en markedspris godt under det opprinnelige kjøpsbeløpet. Klager kommer dermed bedre ut av en returløsning enn om han hadde betalt ned kreditten løpende.

Nemnda kan heller ikke se at klager kan få støtte i anførslene om at han ikke har en reell mulighet til å levere telefonen tilbake på grunn av daglige behov. Det gjelder en av de dyreste telefonene i markedet, og en rimeligere modell – som fullt ut dekker kommunikasjonsbehov, BankID og kontakt med offentlige etater – kan anskaffes for en brøkdel av beløpet.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klager plikter å tilbakelevere telefonen mot sletting av gjelden.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Jan Christian Borvik (forbrukerrepresentant).