Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-356

27.3.2026

Storebrand Bank ASA

Utlån

Mangelfull rådgiving? – rådgivers feilberegninger av rentekostnader forut for avtaleinngåelse – avtaletolkning – ugyldig viljeserklæring? – erstatning.

Klager kontaktet foretaket for refinansiering av eksisterende boliglån fordi klager hadde kjøpt ny bolig og hadde et mellomfinansieringsbehov inntil eksisterende bolig var solgt. Foretakets finansrådgiver anbefalte rammelån for å redusere kostnadene i mellomfinansieringsperioden. Klager mottok i den forbindelse en e-post fra finansrådgiver hvor det ble beskrevet rentevilkår for to rammelån og et mellomfinansieringslån i mellomfinansieringsperioden. I samme e-post anslo finansrådgiver hvor mye klager skulle betale i månedlige rentekostnader. Finansrådgivers anslag av månedlige rentekostnader viste seg å være langt mindre enn de reelle månedlige rentekostnadene som påløp etter avtaleinngåelsen. Klager krevde differansen dekket. Foretaket avslo klagers krav. Klageren fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 43 000

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning på bakgrunn av foretakets rådgiving ved innvilgelse av lån og kjøp av bolig.

Den 15.10.24 kontaktet klager foretaket angående refinansiering av eksisterende boliglån ettersom hun hadde kjøpt ny bolig og hadde et mellomfinansieringsbehov inntil eksisterende bolig var solgt. Samme dag sendte foretakets finansrådgiver en e-post til klager hvor foretakets mellomfinansieringstilbud ble oppsummert. I e-posten anbefalte finansrådgiver at lånene struktureres slik at rentekonstandene blir lavest mulig i mellomfinansieringsperioden, herunder ved å etablere rammelån som kan benyttes for å redusere størrelsen på mellomfinansieringslånet som har en høyere rente. Rådgiver beskrev deretter rentevilkårene for to rammelån på henholdsvis kr 4,8 millioner og kr 7,3 millioner – begge med en nominell rente på 5,49 %. Rådgiver anga også rentevilkårene for et mellomfinansieringslån på kr 3 050 000 med nominell rente på 5,60 %. På bakgrunn av dette anslo rådgiver en månedlig rentekostnad for klager på ca. kr 46 600.

Den 5.11.24 signerte klager på avtale om rammelån pålydende kr 4,8 millioner. Vilkårene var slik som forespeilet i mellomfinansieringstilbudet av 15.10.24. Dagen etter ble klagers eksisterende lån innfridd.

Den 25.11.24 signerte klager på avtale om rammelån pålydende kr 7,3 millioner, samt en avtale om mellomfinansiering på kr 3 050 000. Begge låneavtalene inneholdt samme vilkår som forespeilet i mellomfinansieringstilbudet av 15.10.24.

I januar 2025 oppdaget klager at rentekostnadene var høyere enn det som ble forespeilet i tilbudet av 15.10.24. I e-post av 16.1.25 viste klager til at rentekostnadene for januar utgjorde ca. kr 64 000 og stilte spørsmål om avviket mellom dette beløpet og kostnadene klager ble

forespeilet i e-post av 15.10.24. Den 24.1.24 svarte finansrådgiveren at en kollega ville gi en forklaring på dette, da det falt utenfor hans fagfelt.

Nærmere undersøkelser avdekket at rådgiver hadde lagt til grunn uriktig beløp for rammelånet på kr 4,8 millioner ved beregningen av rentekostnader. Renteberegningen forutsatte at kun kr 1,4 millioner av den totale rammen på kr 4,8 millioner var benyttet. I realiteten var imidlertid rammelånet trukket helt opp for å redusere størrelsen på mellomfinansieringslånet. Finansrådgiver presiserte samtidig at lånetilbudet av 15.10.24 ellers var korrekt angående størrelsen på lånene og rentevilkårene. Rådgiver forklarte videre at utnyttelsen av rammelånet hadde resultert i en månedlig besparelse for klager på kr 135 pr. måned.

Foretaket tilbød deretter tilbakeføring av påløpte administrasjonsgebyrer på kr 8 900. Klager avviste dette, med krav om erstatning for differansen mellom forespeilede og faktiske påløpte rentekostnader; totalt kr 43 000 over 2,5 måneder.

Klager har anført at foretaket må erstatte differansen i rentekostnadene. Rådgivingen har vært mangelfull, feilaktig og villedende. Klager hadde full tiltro til finansrådgiverens beregninger og råd, og låneavtalene er inngått basert på innholdet i e-posten datert 15.10.24. Det stilles spørsmål til foretakets anførsler om at ikke angitte rentekostnader kan legges til grunn for avtalen, da det er dette kunden er interessert i å vite. Klager kjenner ikke til mellomfinansiering, og viser til at ved tidligere salg av bolig har man ikke hatt dette behovet. Klager kan heller ikke se at utdanning, lønn og jobb i privat sektor er relevant for vurderingen, og stiller spørsmål ved om utfallet av saken hadde vært annerledes om klager hadde et annet utdanningsnivå, lavere lønn og jobb i offentlig sektor. Videre kan ikke klagers aktsomhetsplikt strekke seg lenger enn foretakets aktsomhetsplikt som profesjonell part. Det er urimelig å forvente at klager skulle oppdage feilen i renteberegningene når foretakets profesjonelle finansrådgiver heller ikke så feilen.

Foretaket har anført at det ikke erstatningspliktig for differansen. Det har erkjent at estimerte rentekostnader fremstilt av finansrådgiver ikke bygget på riktige forutsetninger for ett av lånene. Likevel var opplysningene om rentevilkår før avtaleinngåelse korrekte for samtlige lån, og de samme vilkårene fremgikk av låneavtalene. Det er rentevilkårene og lånebeløpene i de signerte avtalene som danner grunnlag for hva som er avtalt mellom partene, og de påløpte kostnadene er i tråd med det som er avtalt. Å legge det forespeilede kronebeløpet til grunn fremfor den avtalte prosentvise renten, vil stride med boliglånsdirektivet og forbrukerkredittdirektivet. Kronebeløpet er dermed ikke et tolkningsalternativ når det skal fastslås hva som er avtalt mellom partene. FinKN 2025-809 kan ikke tillegges vekt, da saken omhandlet en leasingavtale.

Klager har heller ikke lidt et økonomisk tap, da hun har blitt trukket i tråd med låneavtalen. Struktureringen av lånene har i tråd med foretakets anbefaling resultert i månedlig besparelse for klager. Klager mottok foretakets beste vilkår for mellomfinansiering. Klager har ikke dokumentert bedre lånevilkår hos andre finansforetak som ville resultert i større besparelser.

Videre hadde ikke rådgiveren grunn til å forstå at utregningen var feil. Han hadde ikke innsyn i de konkurrerende tilbudene klager fikk. Klager stod selv nærmest å vurdere disse opp mot hverandre. Klager burde ha forstått at de forespeilede utregningene var feil, gitt aktuelle lånebeløp, estimert rentekostnad og avvik fra tilsvarende mellomfinansieringsordninger hos andre foretak. Foretaket er dermed ikke bundet av disposisjonen. Klager hadde alle forutsetninger til å forstå utregningen av renter ved mellomfinansiering. Videre vil det å gi klager den forespeilede rentekostnaden medføre usaklig forskjellsbehandling av foretakets øvrige kunder.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Saken gjelder rentekostnader ved mellomfinansiering i en periode på omtrent 2,5 måneder. Klageren fikk før låneavtalene ble inngått, oppgitt korrekt rentefot for de forskjellige lånene. Foretakets opplysning om månedlig betaling i kroner var derimot ikke korrekt. Feilen skyldes at foretaket tok utgangspunkt i lavere trekk på ett av rammelånene enn det som var nødvendig for at finansieringsbehovet kunne oppfylles. Foretaket har erkjent at feilen ligger på deres side, og har som kompensasjon refundert klageren samlet etableringsgebyr på kr 8 900.

Spørsmålet i saken er om klageren kan kreve at månedlig betaling på kredittene begrenses til det beløpet klageren fikk oppgitt på forhånd. Oppgitt beløp var ca. kr 46 600. Klageren har betalt ca. kr 63 000 i måneden. Klageren opplyser å ha betalt samlet ca.kr 160 000 i perioden. Ut fra foretakets opplysning på forhånd skulle beløpet ha vært ca.kr 117 000. Differansen utgjør ca.kr 43 000.

Klageren forklarer at foretakets finansieringstilbud ble valgt i konkurranse med tilbud fra andre långivere. Finansforetaket viser til at oppgitt rentefot på lånene er korrekt, og at klageren burde ha forstått at oppgitt kronebeløp var for lavt og ikke kunne stemme.

Nemnda ser det, under noe tvil, slik at oppgitte månedskostnader for den samlede finansieringspakken er en del av avtalegrunnlaget mellom partene. Oppgitt kronebeløp fremstår som en viktigere beslutningsfaktor ved kortvarig mellomfinansiering enn oppgitt rentefot. Nemnda kan ikke legge til grunn at klageren burde ha forstått at beløpet var feil, med den virkning at opplysningen ikke er avtalerettslig bindende for foretaket i medhold av avtaleloven § 32 første ledd, eventuelt § 33 eller ulovfestede regler om uriktige forutsetninger og lojalitet mellom avtaleparter. Klagerens overbetaling i perioden utgjør kr 43 000. Beløpet på kr 8 900 som klageren allerede har fått refundert, kommer til fradrag i klagerens krav.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Eirinn Landgren (forbrukerrepresentant).