

Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-428

21.4.2026

Santander Consumer Bank AS

Utlån

Brudd på betalingsformidlingsforbudet – spillavhengighet – omsorgsplikt – foreldelse.

Klager utførte flere transaksjoner til spillselskaper i 2014. Da klager kontaktet banken og opplyste om sin spillavhengighet, ba banken ham om å klippe kortet og sende en skriftlig klage. Klager klagde til Finansklagenemnda i 2016, og nemnda ba klager om først å kontakte banken, eventuelt deretter fremlegge ytterligere dokumentasjon. Klager klagde på nytt til Finansklagenemnda i 2024. Banken anførte at et eventuelt krav var foreldet. Klager krevde at klagen skulle realitetsbehandles. Banken fikk medhold.

Saksfremstilling

Saken gjelder flere belastninger med klagers kredittkort til ulike spillekontoer som Entropay, Neteller og Ecopayz i 2014.

Transaksjonene han klager på er foretatt i 2014. Klager opplyser at han var spilleavhengig, og at han opplyste om dette til foretaket i midten av 2014. Foretaket kom med forslag til løsning som blant annet var å klippe kredittkortet. Klager anså at forslaget om å klippe kortet var en dårlig anbefaling av foretaket. Han anså at foretaket måtte foreta seg noe mer. Så sent som i oktober 2015 var klager igjen i kontakt med foretaket på grunn av sin spillavhengighet.

Klager klagde til Finansklagenemnda i 2016. Finansklagenemnda ba ham i første omgang om å fremme kravet direkte til foretaket og dersom ikke saken løste seg rette en ny henvendelse til Finansklagenemnda. I så tilfellet måtte klager presisere nærmere hva han ville oppnå med klagen, samt oversende kopi av relevant korrespondanse mellom ham og foretaket.

Klager klagde på nytt til Finansklagenemnda i november 2024.

Klager krever at klagen realitetsbehandles. Til tross for at banken i 2014 var kjent med at midlene ble brukt til pengespill, og at klager hadde en alvorlig spilldiagnose, lot den være å iverksette forsvarlige tiltak som sperring av kortet og avslutning av kredittkortavtalen. Dette er brudd på bankens omsorgsplikt.

Anbefalingen om å klippe kortet og sende oppsigelsen per post, til tross for at avtalen var inngått digitalt, var en uforsvarlig løsning, da pengene på kredittkortet lett kunne overføres fra nettbanken til kredittkortet. Det var derfor avgjørende å få en digital sperring og avslutning av hele kredittkortavtalen.

Finansklagenemnda sitt vedtak i 2016 har ikke oppgitt noe klagefrist eller dokumentasjonsfrist. Fordi Finansklagenemnda opplyste at tvisten om bankens krav om håndskrevet oppsigelse ikke er av rettslig karakter, var det ikke noe mulighet for klager å oppnå noe mer med klage til Finansklagenemnda.

Det er urimelig av banken å påberope seg foreldelse når den selv har bidratt til at saken ikke ble løst i tide. Det er også urimelig at Finansklagenemnda har konkludert med foreldelse når den selv har bidratt til at saken ble avvist tidligere.

Finansforetaket har anført at et eventuelt krav er foreldet. Foretaket erkjenner uansett ikke ansvar for belastningene.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Klageren mener at finansforetaket er erstatningsansvarlig for klagerens tap på pengespill betalt med kredittkort i 2014. Det er forbudt for finansforetak å formidle betalinger til spillere uten norsk tillatelse. Formidlingsforbudet var i 2014 hjemlet i forskrift FOR-2010-02-19-184 om forbud mot betalingsformidling for pengespill som ikke har norsk tillatelse.

Erstatningsansvar for banker overfor kunder foreldes tre år etter at kravet tidligst kunne ha vært gjort gjeldende, jf. foreldelsesloven §§ 2 og 3. Foreldelsesfristen avbrytes ved klage til Finansklagenemnda, jf. § 16.

Klageren sendte en klage til Finansklagenemnda 25.5.16. Han opplyste i klagen at han i 2014 hadde fortalt foretaket om sin spilleavhengighet, og at han ønsket å avvikle kredittkortet og betale skyldig saldo. Foretaket skal ha bedt ham klippe kortet i stykker og sende oppsigelse av kortet i posten. Han klaget i 2016 til Finansklagenemnda på dette svaret fra banken og opplyser i klagen til nemnda at han beholdt kortet og fortsatte med pengespill. Han mener at banken i 2014 burde ha sperret kortet digitalt. Klagen til nemnda i 2016 inneholdt ikke krav om erstatning.

Finansklagenemnda svarte den 6.6.16 at nemnda bare kan behandle tvister av rettslig karakter, og at klagen derfor ikke kunne tas til behandling. Nemnda ba klageren fremme krav mot banken og klage på nytt til Finansklagenemnda hvis kravet ikke førte frem.

Klageren fremmet ny klage til nemnda 6.11.24. Heller ikke denne klagen inneholder noe rettslig krav mot finansforetaket. Senere er det avklart at klageren mener å ha rett til erstatning for sine tap i 2014.

Finansklagenemnda bemerker at eventuelle erstatningskrav for pengespill i 2014 var foreldet ved klagen i 2024. Det er ikke nødvendig for nemnda å gå inn på spørsmålet om klageren ellers ville kunne kreve erstatning av finansforetaket.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Finansforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Eirinn Landgren (forbrukerrepresentant).