

# Finansklagenemnda Bank

## Avgjørelse FinKN 2026-506

12.5.2026

**Santander Consumer Bank AS**

### Utlån

Frarådningsplikt — kredittvurdering — betjeningsevne.

Den 8.11.18 inngikk klager et billån med foretaket på kr 229 900 til kjøp av en Hyundai IONIQ 2018, med en nedbetalingstid på ti år og et månedlig terminbeløp på kr 2 374. Klager betalte en egenandel på kr 50 000. Klager anførte at foretaket burde ha frarådet låneopptaket, da han mottok dagpenger og hadde lav inntekt kombinert med høy gjeldsbelastning. Foretaket gjorde gjeldende at kredittvurderingen var forsvarlig, og at klager har betjent lånet uten mislighold i over seks år, noe som viste hans betalingsevne. Videre anførte foretaket at eventuelle innsigelser er bortfalt etter ulovfestede passivitetsregler. Klager fikk delvis medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 229 900

---

### Saksfremstilling

Saken omhandler foretakets frarådningsplikt i forbindelse med en låneavtale inngått av klageren. Den 8.11.18 inngikk klager en låneavtale med foretaket om et billån på kr 229 900 for kjøp av en Hyundai IONIQ 2018. Lånet hadde en nedbetalingstid på ti år med et terminbeløp på kr 2 374, og kredittgiver hadde salgspant i bilen.

Klager betalte en egenandel på kr 50 000. Foretaket har ikke kunnet fremlegge klagers lånesøknad.

Foretaket innhentet kredittvurdering fra Bisnode som baserte sin vurdering på data fra skatteoppgjøret for 2015, 2016 og 2017. Ligningstallene viste klagers bruttoinntekt på kr 375 048 og nettoinntekt på kr 249 467 i 2015, bruttoinntekt på kr 417 734 og nettoinntekt på kr 280 980 i 2016, og bruttoinntekt på kr 395 600 og nettoinntekt på kr 263 382 i 2017.

Foretakets kredittvurdering ble basert på disse tallene, og foretaket har vist til at klager ville ha en disponibel inntekt på kr 11 898 per måned etter utgifter. Da det nye lånet hadde et terminbeløp på kr 2 374, ville han ha en disponibel inntekt på kr 9 524. Videre hadde klager en score på 645 i henhold til foretakets scoringsmodell.

Foretaket har ikke kunnet fremlegge selve kredittvurderingen som ble foretatt på lånetidspunktet, men har gjenskapt den i forbindelse med denne saken. I vurderingen har foretaket lagt til grunn en nettoinntekt per måned på kr 21 948,5, basert på den årlige nettoinntekten fra 2017. Videre har man lagt til grunn SIFO-kostnader på kr 11 618 og

terminbeløp på det nye lånet på kr 2 373. Dette ga et rådighetsbeløp på kr 7 957,5. I vurderingen har foretaket ikke lagt til grunn kostnader til gjeld eller husleie.

Lånet ble betjent regelmessig fra november 2018 frem til april 2025. Deretter ble tre fakturaer stående ubetalt, og foretaket hevet låneavtalen 24.7.25 på grunn av vesentlig mislighold. Hele restlånet ble da forfalt til betaling, og saken ble oversendt til inkasso.

Klager har lagt ved skattemeldingen for 2017 til Finansklagenemnda. I skattemeldingen fremgår det at klager hadde en inntekt på kr 395 596, hvorav kr 283 336 utgjorde sykepenger mens kr 73 656 utgjorde dagpenger. Videre fremgikk det at klager hadde kr 790 895 i gjeld. Han har også fremlagt skattemeldingen for 2018, som ikke var tilgjengelig på lånetidspunktet. Her fremgår det at han hadde en inntekt på kr 332 433, hvorav kr 106 392 stammet fra dagpenger. Videre hadde klager samlet gjeld på kr 1 078 668.

Klager har også fremlagt et estimat på sine gjeldskostnader på lånetidspunktet, som er basert på skattemeldingene for 2017 og 2018, Navs årsoppgave for 2018, årsoppgave fra foretaket han klarte å finne frem og kjente terminbeløp fra de aktuelle lånene. Basert på denne dokumentasjonen har klager lagt til grunn at hans månedlige gjeldskostnader var på ca. kr 11 700.

**Klageren** har i det vesentlige anført at foretaket skulle ha frarådet lånet, ettersom han på lånetidspunktet mottok dagpenger og hadde lav inntekt kombinert med høy gjeldsbelastning. Klageren viser også til at Bisnode-rapporten viste en lav kredittscore på 37 av 100, noe som burde gitt foretaket en tydelig indikasjon på manglende betalingsevne. Foretaket foretok heller ikke kontroll av det faktiske inntektsforhold for 2018, selv om hoveddelen av inntekten kom fra dagpenger. Skattemeldingen for 2018 viser at han ikke hadde økonomisk evne til å betjene lånet. Videre viser klageren blant annet til sakene FinKN 2017-281, 2022-469 og 2022-204, hvor det er lagt til grunn at langvarige betalinger ikke kan «reparere» en mangelfull eller uforsvarlig kredittvurdering. Når det gjelder foretakets anførsel om at hans egenkapital på kr 50 000 underbygger hans betjeningsevne, kan ikke dette føre frem, ettersom dette beløpet bestod av lånte midler. Dette hadde uansett foretaket verken etterspurt eller kontrollert.

**Foretaket** har i det vesentlige anført at det ble foretatt en forsvarlig kredittvurdering i samsvar med gjeldende regler. Klager opplyste ikke i søknaden at han mottok dagpenger, og foretaket hadde derfor ingen grunn til å mistenke at inntekten ikke stammet fra fast arbeid. Foretaket peker på at klager betalte ned lånet uten mislighold i over seks år, noe som etter deres syn viser at han hadde betalingsevne til å betjene lånet. Videre har foretaket vist til at klager innbetalte en egenandel på bilen for kr 50 000, noe som underbygger at han hadde betjeningsevne. Videre viser foretaket til at eventuelle innsigelser knyttet til låneopptaket fra 2018 har falt bort etter ulovfestede passivitetsregler, ettersom klager ikke tok opp saken før etter mange år med regelmessige betalinger. Klager har betjent lånet i 41 måneder før problemene oppstod. Foretaket mener også at det uansett ikke er rimelig å lempe på kravet, da grunnlaget for klagen bygger på at han selv unnlot å opplyse om vesentlige forhold, som at han gikk på dagpenger på tidspunktet for låneopptaket.

### **Finansklagenemnda Banks begrunnelse**

Nemnda har i denne saken delt seg i et flertall og et mindretall, både når det gjelder spørsmål om lånet skulle ha vært frarådet og i spørsmålet om lemping.

**Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Fanny Helle, bemerker om fraråding:**

Flertallet bemerker innledningsvis at klager ble informert i brev datert 15.10.25 at klage mot inkassoselskapet må rettes mot Finklagenemnda Inkasso.

Banken skal fraråde en forbruker å ta opp kreditt dersom «økonomisk evne eller andre forhold på forbrukerens side tilsier at denne alvorlig bør overveie å avstå fra å ta opp kreditten», jf. finansavtaleloven (1999) § 47 første ledd. Hvis finansforetaket ikke oppfyller frarådingsplikten, følger det av bestemmelsens tredje ledd at låneforpliktelsen kan lempes «for så vidt dette finnes rimelig».

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

Ifølge bankens vurdering av betjeningsevne, skulle klager hatt en disponibel inntekt på kr 9 524 per måned etter utgifter. Banken har imidlertid ikke klart å fremlegge denne kredittvurderingen, eller nærmere kunnet forklare hvordan den har kommet til dette beløpet.

Banken har imidlertid i ettertid konstruert en kredittvurdering hvor man har lagt til grunn at klager ville hatt en disponibel inntekt på kr 7 957,5. I vurderingen er lønnen basert på inntektene som fremgikk fra skatteligningen for 2017, og SIFO-kostnader. I utgangspunktet er dette to faktorer som det er forsvarlig for banken å legge til grunn i sin kredittvurdering. Banken har imidlertid ikke i sin vurdering ikke hensyntatt totale gjeldsutgifter.

Nemndas flertall kan – på grunnlag av den fremlagte dokumentasjonen – ikke se at banken innhentet opplysninger om klagers gjeld. Banken har ikke lenger lånesøknaden, slik at det ikke er mulig å ettergå hvilke opplysninger klager selv ga i lånesøknaden. Basert på «Debt Ratio», som er fremlagt, skal klager ifølge banken ha oppgitt at han ikke hadde gjeld. Uavhengig av hva det ble opplyst om, tilsier en forsvarlig kredittvurdering at banken skulle innhentet skattemeldingen for 2017 for å få oversikt over klagers gjeld, ettersom banken ikke hadde noen annen dokumentasjon til å kontrollere gjeldsopplysningene, jf. blant annet FinKN 2017-281 og 2022-883. Dette gjelder etter nemndas oppfatning selv om Finanstilsynets rundskriv 5/2017, som det er vist til i FinKN 2022-883, ikke kommer til anvendelse i saken her, fordi lånet er sikret med salgspant, jf. rundskrivet avsnitt 4, pkt. 1. Rundskrivet er erstattet av utlånsforskriften 2021 som på tilsvarende måte gjelder usikrede forbrukslån, jf. FOR-2020-12-09-2648 § 2.

Av skattemeldingen for 2017 fremgikk at klager hadde kr 790 895 i gjeld, noe som innebærer gjeldskostnader skulle inngått i kredittvurderingen. Ved innhenting av skattemeldingen ville banken også fått informasjon om at store deler av klagers inntekt besto av sykepenger og dagpenger, noe som tilsa at klager ville ha uklare inntektsutsikter.

Klager har fremlagt et estimat som tilsier at han betalte om lag kr 11 700 i gjeldskostnader på lånetidspunktet. De lån og kreditter som inngår i dette estimatet, er basert på skattemeldingen

for 2017. Beregningen er imidlertid basert på gjeldens størrelse slik den fremkommer i skattemeldingen for 2018, som var høyere enn i 2017. Skattemeldingen for 2018 var ikke tilgjengelig på lånetidspunktet, og tallene som fremgår der, kan derfor ikke tillegges vekt. Gjeldsregisteret var for øvrig ikke opprettet på dette tidspunktet.

Banken kunne derfor basert sin kredittvurdering på at klagers gjeldskostnader var noe lavere enn kr 11 700. Nemndas flertall kan imidlertid vanskelig se at gjeldskostnadene ville vært lavere enn klagers disponible inntekt på kr 7 957,50. Klagers betjeningsevne ville dermed vært negativ. Etter flertallets oppfatning må banken bære risikoen for at beregningene er uklare, ettersom banken ikke har kunnet dokumentere at det ble foretatt en forsvarlig kredittvurdering på utlånstidspunktet, jf. FinKN 2025-568.

Det er forholdene på lånetidspunktet som er avgjørende. Bankens anførsel om at klager har klart å nedbetale lånet i en lang periode uten problemer, kan derfor ikke føre frem.

Flertallet er etter dette komme til at en forsvarlig kredittvurdering ville ha vist at klager hadde negativ betjeningsevne. Lånet skulle derfor vært frarådet, jf. finansavtaleloven § 47 første ledd.

**Nemndas mindretall, Tom Slungaard, bemerket:**

Mindretallet mener det er vanskelig å ta stilling til om lånet skulle vært frarådet, da det er 7,5 år siden låneopptaket fant sted. Mindretallet finner grunn til å påpeke at lånet ble betjent uten mislighold i de første seks årene av lånets løpetid. Det er imidlertid av underordnet betydning om lånet skulle vært frarådet, da mindretallet mener at det uansett ikke er grunnlag for lemping.

**Når det gjelder spørsmålet om lemping, har nemnda delt seg i tre fraksjoner:**

**Nemndleder, Kristin Normann, bemerket:**

Brudd på frarådingsplikten innebærer etter § 47 tredje ledd at låneforpliktelsen kan lempes for så vidt det finnes rimelig. Det fremgår av ordlyden at avgjørelsen beror på et skjønn, og forholdene på begge sider må tillegges vekt ved vurderingen.

Selv om flertallets konklusjon er at foretakets kredittvurdering ikke var forsvarlig, må det – slik nemndleder ser det – tillegges vekt at kravene til forsvarlig kredittvurdering er blitt betydelig skjerpet sammenlignet med det som gjaldt da lånet ble innvilget i 2018. Som nevnt kommer Finanstilsynets rundskriv RFT-2017-5 heller ikke til anvendelse, fordi lånet er sikret med salgspant. Etter nemndleders oppfatning har det også betydning at lånet er benyttet til kjøp av et formuesgode som kan realiseres.

Klager har blant annet vist til at det ville ha fremkommet av en forsvarlig kredittvurdering at han mottok sykepenger og dagpenger, og at hans fremtidige inntekter dermed var usikre. Dersom klager mente at dette var relevant for foretakets kredittvurdering, burde han etter nemndleders oppfatning selv ha opplyst om dette.

Nemndleder er etter en samlet vurdering kommet til at lånet passende kan lempes med 25 %.

**Nemndmedlem, Fanny Helle, bemerket:**

Nemndmedlem Fanny Helle mener lempingen kan settes til 50 % av den opprinnelige lånesummen.

Etter § 47 tredje ledd kan forbrukerens forpliktelser lempes så vidt dette «finnes rimelig». I denne saken er det på det rene at foretaket ikke foretok en forsvarlig kredittvurdering på utlånstidspunktet. Banken avdekket dermed ikke at klager hadde negativ betjeningsevne, og innvilget et lån på kr 229 900 for kjøp av en bil. Nemndmedlem Helle mener det ikke kan få betydning i rimelighetsvurderingen at kravene til forsvarlig kredittvurdering er skjerpet i dag sammenlignet med det som gjaldt da lånet ble innvilget i 2018. Lånet skulle fortsatt vært frarådet etter de kravene som gjaldt på dette tidspunktet. At klager kjøpte et formuesgode som kan realiseres, må etter nemndmedlem Helles syn ha begrenset betydning. Slik saken er opplyst for nemnda er det ikke kjent om klager sitter igjen med et formuesgode av verdi.

Lånesøknaden er ikke fremlagt for nemnda, og det er dermed ikke dokumentert hvilke opplysninger klager faktisk ga i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det er etter nemndmedlem Helles syn ikke sannsynliggjort at klager holdt tilbake opplysninger, eller på annen måte kan bebreides for at lånet ble innvilget. Etter nemndmedlem Helles syn foreligger det ikke forhold på klagers side som taler for at lemping ikke er rimelig.

Nemndmedlem Helles bemerker at det ved brudd på plikten til kredittvurdering etter § 46 b og forbrukerkredittdirektivet artikkel 8, må tas i betraktning at sanksjonene skal være effektive, forholdsmessige og avskrekkende, jf. artikkel 23. I lys av dette mener nemndmedlem Helle etter en helhetsvurdering at lempingen kan settes til 50 % av den opprinnelige lånesummen.

#### **Nemndmedlem, Tom Slungaard, bemerker om lemping:**

For det tilfellet at lånet skulle vært frarådet, åpner (den daværende) finansavtaleloven for å lempe forbrukerens forpliktelser «for så vidt dette finnes rimelig». I denne saken viser klageren til at banken ikke avdekket at hans inntekt hovedsakelig stammet fra dagpenger og ikke fra regulær lønnsinntekt. Klageren har også anført at egenkapitalen (kr 50 000) som ble benyttet ved bilkjøpet var lånte midler, noe banken ikke ble informert om.

I likhet med nemndleder legger nemndmedlem Slungaard til grunn at klageren var nærmest til å opplyse om disse forholdene hvis han mener de hadde betydning for bankens kredittvurdering; herunder for bankens etterlevelse av frarådingsplikten. Når han i stedet holdt disse opplysningene tilbake, og på den måten forledet banken til både å innvilge lånet og å unnlate å fraråde låneopptaket, mener nemndmedlem Slungaard at det uansett ikke er rimelig å lempe noen del av klagers forpliktelser som følge av et eventuelt brudd på frarådingsplikten.

#### **Oppsummering og konklusjon:**

Nemndas konklusjon blir etter dette – i samsvar med flertallets konklusjon – at foretaket har brutt frarådningssplikten. Når det gjelder lempingssspørsmålet, er det ikke flertall for én løsning. Det følger av saksbehandlingsreglene for Finansklagenemnda pkt. 13 at leder har dobbeltstemme ved stemmelikhet. Lånet skal etter dette lempes med 25 % i samsvar med nemndleders konklusjon.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

#### **Finansklagenemnda Banks konklusjon**

Klager gis delvis medhold.

*Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Fanny Helle (forbrukerrepresentant).*