Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-742

26.6.2026

SpareBank 1 Østfold Akershus

Utlån

Rentetap — innfrielse av lån — avtale — bevisbyrde.

Klager kontaktet finansforetaket over telefon med hensikt om å innfri boliglånet sitt. Det er uenighet om hva som ble avtalt under telefonsamtalen. I etterkant av telefonsamtalen ble ikke lånet innfridd, og det har løpt som normalt frem til det ble avsluttet i sin helhet den 9.10.25, da klager oppdaget feilen. Klager anførte at det ble avtalt at lånet skulle innfris ved innbetaling til brukskontoen sin, og at finansforetaket deretter skulle avsluttet lånet. På bakgrunn av finansforetakets feil, led han et rentetap på kr 38 419. Finansforetaket anførte at det ble avtalt at klager selv skulle avslutte lånet ved innbetaling direkte til lånekontoen eller via nettbankfunksjonen for ekstra innbetaling på boliglån. Finansforetaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 38 419

Saksfremstilling

Saken omhandler ansvar for rentetap knyttet til innfrielse av boliglån. Den 26.2.24 kontaktet klager finansforetaket via telefon med formål om å innfri sitt boliglån.

Det er uenighet mellom partene angående hva som ble avtalt. Ifølge klager ble det avtalt at lånet skulle innfris ved at han innbetalte kr 513 546 til sin brukskonto Pluss. I finansforetakets logg fremgår det at klager i telefonsamtalen fikk opplyst om saldoen inkludert renter, og at han selv skulle innbetale lånet via nettbank:

> Kunden ønsker saldo inkl. renter. Fått opplyst pr 04.03.24. Han innbetaler selv via nettbank

Den 1.3.24 gjorde klager et innskudd på kr 513 546 til sin brukskonto. Boliglånet ble dermed ikke nedbetalt og har løpt som normalt frem til det ble avsluttet i sin helhet den 9.10.25.

I perioden fra mars 2024 til oktober 2025 har klager mottatt månedlige kontoutskrifter hvor finansforetaket opplyser om månedlige belastninger og en årsoppgave for 2024 hvor det omtvistede lånet fremgikk.

Klageren har i det vesentlige anført at han har lidt et rentetap på kr 38 419 som følge av at finansforetaket ikke innfridde lånet hans, slik som avtalt. I telefonsamtalen ble det avtalt at lånet skulle innfris ved innbetaling til kontonummeret for brukskontoen. Klageren har forklart at han som nordlending stadig opplever å bli misforstått på bakgrunn av sin dialekt, og at det er mulig dette har skjedd i det aktuelle tilfellet.

Foretaket har i det vesentlige anført at det ble avtalt i telefonsamtalen den 26.2.25 at klageren selv skulle avslutte lånet ved å utføre innbetaling til lånet gjennom betaling direkte til låne-/kontonummer eller gjennom funksjonen «Gjør en ekstra innbetaling på boliglånet». Videre har klageren mottatt månedlige kontoutskrifter og årsoppgave for 2024 i den aktuelle perioden, og finansforetaket har derfor oppfylt sine forpliktelser etter finansavtaleloven § 4-19.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om det ble avtalt i telefonsamtalen mellom klageren og finansforetaket at innfrielse skulle skje ved at klageren betalte inn beløpet til sin brukskonto. Foretaket mener at klageren ble gjort oppmerksom på at innfrielse skjer ved innbetaling til lånekontoen eller ved bruk av funksjonen ekstra avdrag i nettbanken. Bankens logg fra samtalen sier at kunden skulle innbetale selv via nettbank. Loggen utelukker ikke at innbetalingen i nettbanken skulle gå via klagerens egen konto. Den naturlige forståelsen er likevel at klageren skulle foreta innbetaling til lånekontoen, eventuelt ved funksjonen ekstra avdrag.

Når innfrielsen av lånet ble avtalt per telefon, er det mulig at prosedyren ble oppfattet annerledes enn den var ment. Det er også mulig at foretakets medarbeider kan ha uttrykt seg uklart. Den tvilen som eventuelt måtte være til stede om hva som ble sagt og avtalt, må i et tilfelle som dette gå ut over klageren, som krever erstatning for feil som hevdes å være gjort av finansforetaket. Nemnda kan ikke konkludere med erstatningsansvar utelukkende ut fra klagerens forklaring om hva som ble sagt muntlig om innfrielsen.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Finansforetaket gis medhold.

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