Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-85

27.1.2026

Danske Bank A/S NUF

Utlån

Boliglån feilaktig brakt til førtidig forfall – sletting av lånekonto – erstatning.

Klager var medlåntaker på et boliglån. I 2024 varslet foretaket oppsigelse av lånet, og kravet ble overført til inkasso. Lånekontoen ble stengt. Foretaket erkjente senere at oppsigelsen manglet grunnlag og trakk inkassokravet, renter og salær. Senere oppstod ytterligere mislighold, og foretaket varslet på nytt om førtidig forfall av lånet. Klager anførte hovedsakelig at foretaket som et plaster på såret måtte ettergi kravet. Hun anførte at innbetalinger i perioden lånekontoen var stengt var umulig og at foretaket derfor måtte bære ansvaret for disse betalingene. Foretaket bestred at det var grunnlag for å ettergi kravet. Foretaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 503 756 per 12.9.25

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for at foretaket førtidig brakte lånet til forfall, samt andre forhold knyttet til kundeforholdet.

Klager var medlåntaker på et boliglån på kr 3 510 104. Foretaket har pant i boligen. Låneavtalen ble inngått i 2013 og er senere refinansiert. Lånet ble misligholdt i 2018, men senere brakt á jour. Det ble senere avtalt avdragsfritak frem til 2.10.23.

Ved utløpet av perioden for avdragsfritak ble det søkt om ny slik periode. Søknaden ble avslått.

Den 8.1.24 varslet foretaket om oppsigelse av låneavtalen. Foretaket begrunnet oppsigelsen med at låneforpliktelsen var vesentlig misligholdt. Foretaket slettet rutinemessig lånekontoen terminene ble innbetalt til, og restkravet ble overført til inkasso. Kort tid etter erkjente foretaket at det bare var én ubetalt termin, og at det derfor ikke forelå vesentlig mislighold. Inkassokravet ble trukket, inkassosalæret og forsinkelsesrenter ble frafalt, og klager ble bedt om å se bort fra varslet om oppsigelse.

Foretaket ønsket innbetaling av den ubetalte terminen for å friskmelde lånet. Klager motsatte seg dette med henvisning til foretakets feilaktige oppsigelsesvarsel.

Etter det feilaktige oppsigelsesvarselet betalte klager hhv. kr 26 189 og kr 25 515 den 6.3.24 og 2.5.24. Klager har senere ikke betalt på lånet, som deretter stod i mislighold. Hun anførte for det vesentligste at foretaket, som følge av den feilen foretaket hadde gjort, måtte frafalle kravet på de ubetalte terminene som et «plaster på såret». Saken ble brakt inn for Finansklagenemnda den 3.7.24.

Senere søknad om avdragsfrihet ble avvist med henvisning til at klager skyldte kr 424 184 for perioden februar 2024 til mai 2025.

Den 22.5.25 sendte foretaket nytt varsel om heving av låneavtalen til klager og hennes medlåntaker. Betalingsfrist var 5.7.25. Foretaket krevde låntakerne for restansen på kr 424 184.

Utestående beløp var den 12.9.25 på kr 503 756.

Klager har anført at foretaket må slette avdrag og renter for den perioden saken har blitt feilbehandlet. Det var aldri grunnlag for å sende kravet til inkasso. Hun ble heller ikke varslet om inkassosaken. Fordi innbetalingskontoen ble slettet, var det umulig å betale inn på lånet, og å finne informasjon om hvor mye det gjensto å betale. Hun hadde ikke lenger innsyn i sin egen konto. Foretaket må derfor bære ansvaret for at det ikke lot seg gjøre å betale på lånet i perioden kontoen var avstengt. At foretaket gjør slike feil, må ha konsekvenser.

Klager krever også avdragsfritak som kompensasjon for hele situasjonen. Avslagene på avdragsfrihet er usaklig.

Finansforetaket har anført at det ikke er grunnlag for å kreve deler av lånet frafalt. Manglende betaling/vesentlig mislighold vil medføre oppsigelse av lånet og at restansen bringes til førtidig forfall. Inkassosaken avsluttes ikke før lånet er friskmeldt. Avdragsfritak er ikke aktuelt. Når det gjelder innbetalinger i perioden hvor innbetalingskontoen var stengt, skulle klager ha betalt inn til inkassofirmaet eller til den midlertidige opprettet lånekonto for friskmeldingsbetaling.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Klager krever å få beholde den opprinnelige lånekontoen og gjør gjeldende at kravet tilbakeføres fra inkassoforetaket til hennes lånekonto i foretaket. Foretaket har vist til at det var mulig for henne å betale det forfalte beløp både til inkassoselskapet og direkte til foretaket til en midlertidig lånekonto for friskmeldingsbetaling.

Nemnda kan ikke se at dette gjelder en tvist eller et rettskrav nemnda kan behandle. Det samme gjelder spørsmålet om hvorvidt foretaket må frafalle en del av låneforpliktelsen som «et plaster på såret» som følge av at foretaket gjorde en feil ved å bringe lånet til førtidig forfall. Foretaket trakk kort tid etter kravet om førtidig forfall tilbake og ba klager om å se bort fra oppsigelsen. Foretaket frafalt også inkassosalæret og forsinkelsesrentene og tok lånet tilbake fra inkassoselskapet. Ut over dette foreligger det ingen rettslig forpliktelse for foretaket.

Det neste spørsmålet er om foretaket er forpliktet til å gi klager avdragsfritak på lånet. Foretaket har begrunnet avslag på avdragsfritak med manglende innbetaling på lånet. Nemnda viser til at finansavtaleloven ikke pålegger banken plikt til å inngå avtale med en lånekunde om avdragsfritak.

De andre forholdene klager har påpekt, som foretakets overbringelse av personlig informasjon til klagers forsikringsselskap, manglende signering av låneavtalen, for stort pantekrav, at foretaket ikke har fulgt nedbetalingsplanen, flere tilfeller av desinformasjon og uforklarlige transaksjoner, for høy rente, samt kostnader ved å endre fra fastrente til flytende rent, er etter nemndas oppfatning åpenbart grunnløse og kan ikke føre frem.

Klager kan etter dette ikke gis medhold.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).