Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-985

11.9.2026

Bank Norwegian, En filial av NOBA Bank Group AB (publ.)

Utlån

Refinansieringslån – kredittramme – spillavhengighet – markedsføring via e-post – lemping?

Klager fikk innvilget flere lån og et kredittkort. Enkelte av lånene var markedsført som «refinansieringslån» til klager via e-post. Klager, som led av spillavhengighet, anførte at foretaket ikke skulle ha innvilget noe av kreditten. Det var klare indikasjoner på spillavhengighet, og klagers betjeningsevne var ikke forsvarlig. Klager anførte også at markedsføringen rundt «refinansieringslån» var misvisende. Foretaket fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: ca. kr 1 000 000

Saksfremstilling

Saken gjelder lemping av kredittgjeld.

Foretaket innvilget i perioden 2014–2020 flere lånesøknader fra klager. Det er lånene gitt etter 2020 som er klaget på.

Den 22.2.21 tilbød foretaket klager lån på kr 600 000 via e-post. I søknadsdetaljene var det fylt inn kr 600 000 som «*refinansieringsbeløp».* Lånet ble omtalt som et «*refinansieringslån»* med nedbetalingstid på 10 år. Etableringsgebyret var på kr 950, og terminomkostningene på kr 30. Terminbeløpet var kr 7 611. På lånetidspunktet var nominell rente 8.99 % og effektiv rente 9.48 %. Videre fremgikk det at refinansieringstilbudet forutsatte at lånet «*utelukkende skal benyttes til å refinansiere gjeld»*.

Lånebeløpet på kr 600 000 innfridde ifølge foretaket den allerede eksisterende gjelden.

I mars 2021 tilbød foretaket klager et nytt lån på kr 268 218. Kr 285 000 var oppgitt som *«refinansieringsbeløp»*, og kr 268 218 var «*valgt opplåningsbeløp»*. I e-post til klager den 10.3.21 opplyste foretaket:

> Opplåningsbeløpet har nå blitt utbetalt til kontonummer du har oppgitt. Det tar normalt en til to virkedager før beløpet er tilgjengelig på din konto.

Den 23.3.21 tilbød foretaket klager lån på kr 248 000 via e-post. Kr 248 000 stod som «*refinansieringsbeløp»* og «*valgt opplåningsbeløp»*. Videre fremgikk:

> Oppgi betalingsinformasjon. Her angir du til hvilken konto lånet skal utbetales til, eller hvilke lån du ønsker at vi skal innfri. Dette gjør du enkelt på Min side.

Den 17.4.21 fikk klager et kredittkort fra foretaket med kredittgrense på kr 90 000. Nominell rente var 20.49 %, og effektiv rente var 23.1 %.

Klager har dokumentert en overføring til hans konto på kr 40 000 datert 19.4.21. Oppført avsender var foretaket.

Den 3.8.21 søkte klager om lån på kr 100 000. Foretaket tilbød klager lån på kr 35 000. Av klagers skattemelding for 2020 fremgikk brutto årslønn på kr 915 604. Klager hadde kr 2 160 045 i gjeld, hvorav kr 319 510 var registrert hos Statens Lånekasse, og hhv. kr 974 425, kr 461 537 og kr 249 758 var registrert hos andre finansforetak. I skattemelding fra 2021 fremgikk brutto årsinntekt på kr 1 302 465 og gjeld på kr 2 672 035. Klager har dokumentert utskrift fra gjeldsregisteret datert 20.9.21 hvor det fremgikk rammekreditt på kr 142 422,66, hvorav kr 90 000 var rammekreditt hos foretaket. Det var også registrert kr 1 306 787.11 i nedbetalingslån, hvorav kr 592 052.65 var utlånt av foretaket. Klager fikk lånet på kr 35 000 utbetalt direkte til hans konto 3.8.21.

I 2022 ble klagers kredittkort sperret. Etter ny kredittsjekk gjenåpnet foretaket kredittkortet for bruk den 18.2.22 med kredittgrense på kr 1 000. Kortet ble avsluttet 23.5.23.

Klager har fremlagt vurdering fra Blå Kors datert 13.11.18, hvor klager ble henvist til fastlege grunnet «*mangeårig avhengighet til spill»*. Klager har fremlagt kontoutskrifter for tidsperioden 22.2.21–15.12.22, samt for en annen kredittkonto for perioden 19.4.21–15.6.22. Klager har også lagt frem kontoutskrift for konto hos annet finansforetak for perioden 31.7.21–31.8.21, 30.12.19–29.1.20, 28.1.21–26.2.21, 31.3.21–27.4.21, 3.5.21–26.5.21, 5.6.21–31.6.21, 1.7.21–30.7.21 og 1.9.21–28.9.21.

Klager har anført at hans gjeld hos foretaket må slettes, jf. finansavtaleloven § 5-4. Kreditten og forbrukslånene fra foretaket har vært for høyt. Foretaket reagerte ikke på tegn til klagers spillavhengighet og den eskalerende gjeldsspiralen.

Tross klagers inntekt, var han tungt belånt med dyr forbruksgjeld. Kombinert med spillavhengigheten var den reelle betjeningsgraden ikke til stede. Det var uansvarlig av foretaket å innvilge lån på kr 600 000 i denne situasjonen. Dette bekreftes av betalingsmisligholdet ett år senere. Lånetilbudet ble markedsført som et refinansieringslån utelukkende for refinansiering av gjeld, men ble utbetalt til klager.

Videre burde foretaket ha fanget opp klagers spillavhengighet. Avhengigheten har påvirket klager i årevis. Nesten all forbruksgjeld gikk til å dekke tap på nettcasinoer. Klagers gjentatte søknader om refinansiering og stadige opplåninger er et klassisk tegn på spillavhengighet. I stedet for å utøve sin omsorgs- og fraråddningsplikt fortsatte foretak å innvilge lån og tilby kreditt.

I sin klage på sekretariatets vurdering har klager presisert at det ikke var hans ansvar alene hvordan refinansieringsmidlene ble disponert. Dette bekreftet foretaket i e-post 10.3.21, men likevel utbetalte de to lån til hans konto. Videre ble kredittrammen på kr 90 000 innvilget ved refinansiering hos annet finansforetak, og dagen etter åpnet foretaket nøyaktig samme kredittramme på nytt. Dette motvirket formålet med refinansiering og bidro til uforsvarlig gjeldsgrad. Ellers må foretaket bære ansvaret for aggressiv markedsføring av kreditt etter gjentatte kreditthenvendelser fra klager over kort tid. Foretaket kunne ikke kalle det «refinansiering» da det la til rette for økt forbruk.

Foretaket har anført at det ikke er grunnlag for lemping av klagers gjeld. Det ble foretatt kredittvurderinger basert på tilgjengelig informasjon og innsendt dokumentasjon, alt i tråd med interne retningslinjer, tidligere finansavtalelovs §§ 47, 53 og 54, samt gjeldende utlånsforskrift.

Foretaket hadde ikke mulighet til å avdekke eller vurdere klagers spillavhengighet. Det forelå ingen opplysninger om – eller indikasjoner på – spillavhengighet, psykisk sårbarhet eller annen økonomisk risiko ut over det som fremgår av søknad og kredittvurdering. Basert på de tilgjengelige opplysningene på søknadstidspunktene måtte foretaket gå ut ifra at klager kunne betjene lånene. Likviditetsberegninger viste at klagers økonomi var tilstrekkelig til å betjene lånene.

Foretaket har videre vist til at lånene gitt etter 2020 i hovedsak har vært refinansieringslån som har samlet klagers lån og kreditt i ett lån med bedre betingelser. Klager har fått lavere månedlige kostnader og forbedret økonomisk situasjon. Dette er i tråd med god bankpraksis og formålet med refinansiering. Finansavtaleloven § 5-4 kommer ikke til anvendelse. Lånesøknadene ble innvilget på korrekt grunnlag, og det var ikke mulig å identifisere spillavhengighet.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Flere av refinansieringslånene ble i sin helhet utbetalt til kreditor til innfrielse av eksisterende gjeld. Disse lånene har ikke økt klagerens gjeldsbyrde. Det gjelder lånet på kr 600 000 med utbetaling 22.2.21, lånet på kr 268 218 med utbetaling 10.3.21 og lånet på kr 248 000 med utbetaling 23.3.21. Lånet på kr 35 000 med utbetaling 3.8.21 ble utbetalt til klagerens egen konto. Også kredittkortet med ramme kr 90 000 som klageren fikk 17.4.21, var til klagerens egen disposisjon.

Utlånsforskriften som trådte i kraft 1.1.21, har i § 14 andre og mer lempelige regler for innvilgelse av lån til refinansiering enn de alminnelige reglene i forskriften. Nemnda legger til grunn at de lånene som ble utbetalt direkte til kreditorene, oppfylte kravene i forskriften, og at det ikke var grunn til å fraråde disse låneopptakene etter finansavtaleloven av 1999 § 47.

Klageren viser til et beløp på kr 40 000 som ble overført til hans egen konto. Nemnda bemerker at dette beløpet er trekk på kreditten som klageren hadde gjennom kredittkortet, ikke en egen kreditt som skulle ha vært utbetalt til kreditor til innfrielse av gjeld.

Både kredittkortet med ramme kr 90 000 og lånet på kr 35 000 lå innenfor fem ganger klagerens årlige bruttoinntekt, jf. utlånsforskriften § 6. Også øvrige regler i utlånsforskriften var oppfylt. Det var ikke grunn til å fraråde noen av disse kredittene etter § 47.

Det er i saken ingen holdepunkter for at finansforetaket var kjent med klagerens spilleproblemer da kredittene ble innvilget. Flere kredittsøknader med kort mellomrom kunne indikere anstrengt likviditet, men ga i seg selv ikke grunnlag for å mistenke alvorlig spilleavhengighet. Det var ikke i strid med foretakets alminnelige omsorgsplikt overfor klageren å innvilge noen av kredittene.

Klageren opplyser at klagen gjelder kreditter fra og med året 2020. Et lån på kr 100 000 som ble utbetalt 7.5.20, gikk delvis til refinansiering med direkte utbetaling til kreditor, mens resten ble utbetalt til klagerens egen konto. Lånet ble i sin helhet innfridd 24.9.20. Eventuelle krav mot foretaket knyttet til dette lånet, var foreldet ved klagen til Finansklagenemnda 17.6.25, jf. foreldelsesloven §§ 2 og 3 nr. 1 om tre års foreldelsesfrist fra det tidspunkt klageren kunne ha krevd oppfyllelse av eventuelle krav. Nemnda går ikke nærmere inn på dette lånet.

Klageren kan ikke gis medhold i full eller delvis fritakelse for ansvar for noen av kredittene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Finansforetaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Tom Slungaard (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).