



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 3. juni 1999

JOURNAL NR: 1998-11-130-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit A/S

KLAGEEMNE: Kurssikring. Rådgiveransvar.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 18. maj 1999

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Ole Just (2 stemmer, jf. nævnsvedtægternes § 13, stk. 1)

Per Englyst

Leif Mogensen



SAGENS OMSTENDIGHEDER:

Klagerne har en ejendom, hvori der indestod 3 lån til det indklagede realkreditinstitut.

Indklagede udarbejdede den 21. august 1998 et lånetilbud til klagerne vedrørende et 30-årigt 5 pct. obligationslån på 863.000 kr. I lånetilbudet var anvendt en tilbudskurs på 93,25. Af lånetilbudet fremgik det, at to af de indestående lån forudsattes indfriet. Efter indfrielse af de to lån til indklagede og afholdelse af samtlige omkostninger var der ud fra de i lånetilbudet anvendte udbetalings- og indfrielseskurser anslået et overskydende provenu på 81.780,88 kr. Af lånetilbudet fremgår endvidere følgende:

"...(Indklagede)... har hermed fornøjelsen at fremsende det ønskede lånetilbud. De originale dokumenter ligger derfor klar til underskrift, hvorfor vi beder Dem ringe og aftale tid for underskrift. Ved mødet bedes De medbringe det originale skøde..."

Ved at tegne en Fastkursaftale hos ...(indklagede)... kan De fastlåse kursen og dermed renten på Deres nye lån...

...(Indklagedes)... tilbudskurs er baseret på den officielle kurs "Alle Handler", kl. 17.00 fratrukket kursskæring på 0,10 kurspoint.

Den oplyste tilbudskurs er foreløbig og fastsættes først endeligt på lånets udbetalingstidspunkt. Ændringer i kursen har indflydelse på de fremtidige ydelser for kontantlån og på provenuet for obligationslån...

Oplysning om gebyrregler fremgår af vores Prisblad, der kan rekvireres..."

Af indklagedes prisblad fremgår det blandt andet, at der for indgåelse af fastkursaftale uden aftale om tinglysningseksposition betales et gebyr på 400 kr.

Klagerne indgik den 21. august 1998 en tinglysningsaftale med indklagede, i henhold til hvilken indklagede skulle forestå tinglysningen af pantebrevet vedrørende det nye lån og med det nye låns provenu indfri to af de indestående lån til indklagede. I tinglysningsaftalen var der afkrydset for, at låneudbetalingen skulle ske straks med garanti fra et med indklagede koncernforbundet pengeinstitut, og at det overskydende provenu skulle fremsendes til klagerne i check. Af tinglysningsaftalen fremgår endvidere følgende:

"...Kurssikring

Vi er gjort bekendt med mulighederne for at kurssikre det tilbudte lån samt de lån, der skal indfries..."

Låneomlægningen blev gennemført den 26. august 1998 ved salg af lånets obligationer til kurs 91,85, hvilket efter afholdelse af



omkostninger og indfrielse af de to ældre lån resulterede i et overskydende provenu på 69.445,56 kr.

Af et telefonnotat, som er udarbejdet af en af indklagedes medarbejdere den 28. august 1998, fremgår følgende:

"...(Den ene af klagerne)... ringer for at få oplyst afr.kurs på nyt lån, den er faldet en del, så deres provenu bliver ca. 12.000,- mindre, det er hun meget utilfreds med. Hun siger at ...(en anden medarbejder hos indklagede)... skulle ha' sagt, at de skulle lave en fastkurs, for så havde de jo gjort det. Men de siger at ...(den anden medarbejder)... hun har sagt at der var mulighed for at fastkurssikre. Jeg har sagt, at vi som rådgivere skal oplyse om de muligheder der findes og hvilke fordele og ulemper der er ved den ene eller den anden løsning - netop som ...(den anden medarbejder)... har gjort. For hvis kursen var steget havde det jo bare været helt i orden! Hun sagde at det kunne hun godt se, men alligevel var hun skuffet, og ville måske sende en klage."

Klagerne fremsendte herefter en klage til indklagede over manglende økonomisk rådgivning i forbindelse med låneomlægningen. Af klagen fremgår blandt andet følgende:

"...Vi bliver skriftlig bedt til møde denne dag. Da vi møder op, er papirerne udfærdiget forkert. Der er lavet et 6% lån til os, vi ønskede et 5% lån. Et 5% lån er en økonomisk gevinst for os pga. pinsepakken. Dette fik vi lavet beregninger på hos skattevæsenet. Allerede ved dette undrer det os at i tilbyder os et lån - der bliver alt for dyrt i den sidste ende. Vi henvender os for at få den billigste løsning, og dette ville vi ikke have fået hvis ikke vi havde fået lavet beregningen af skattevæsenet og revisor inden. Det kan ikke være rigtigt."

Klagen det drejer sig om, er at vi ved sagens afslutning af ...(medarbejder hos indklagede)... bliver spurgt om vi vil kurssikre. Vi spørger om det er noget der koster os yderligere, og der bliver oplyst at det drejer sig om 400,00 kr. Vi spørger om der er nogen risiko ved dette og dertil bliver der svaret at det er svært at sige, og intet andet bliver nævnt. Vi bliver enige om at spare de 400,00 kr.

Vores klage over sagsbehandlingen er at i som bankrådgiver ikke har opfyldt jeres forpligtelser overfor os som økonomisk rådgiver. Vi fik intet at vide hvilken risiko økonomisk der er ved ikke at kurssikre. Vi fik intet at vide hvad kurspoint betyder. Vi fik intet af vide om at hvis kursen faldt ville det gå ud over vores kontantudbetaling til os.

Vi tabte 12.000,00 kr. på grund af en total manglende rådgivning.

Vi syntes ikke det er retfærdigt - i må som bank have regler for hvad kunderne har krav på af oplysninger i forbindelse med omlægninger/da det jo er store beløb det drejer sig om.

For os drejede det sig om 70.000,00 kr. vi ønskede at få ud - men der kom kun en check på 60.000,00 kr.

Vi ønsker en ordentlig behandling, og kan kun få denne ved at i erstatter de 12.000,00 kr. - og får taget sagen om overfor jeres sagsbehandler..."



Indklagedes områdechef afviste ved brev af den 24. september 1998 over for klagerne deres påstand om manglende rådgivning vedrørende kurssikring. Af indklagedes svar fremgår blandt andet følgende:

"...Allerførst må jeg beklage, at der til mødet den 21. august 1998 var udarbejdet tilbud på basis af 6%-obligationer og ikke 5%-obligationer som oprindeligt ønsket. Dette blev tilrettet på selve mødet hos os den 21. september 1998. Jeg kan i den forbindelse oplyse Dem, at det helt korrekt er billigere at optage et 5%-lån frem for et 6%-lån i form af lavere ydelse efter skat. Modsat realiseres der et større kurstab ved udbetalingen af et 5%-lån, med risiko for at lide tilsvarende større tab ved en fremtidig indfrielse af lånet. Derfor er det ikke entydigt "dyrere i den sidste ende" at optage et 6%-lån fremfor et 5%-lån.

Deres reelle klage vedrører en påstået manglende rådgivning på mødet den 21. august 1998 i spørgsmålet om at kurssikre Deres lån, herunder oplysninger om gebyr for kurssikring. På mødet blev der indgående drøftet mulighederne for at kurssikre. Der er fra vor medarbejders side ikke oplyst at gebyret for fastkursaftale udgør 400,- idet dette gebyr er indeholdt i vores gebyr for tinglysningsekspedition. Gebyret er derimod opkrævet dem i tidligere omlægningssag.

Risikoen for kursfald ved ikke at indgå kursaftale er ligeledes blevet indgående drøftet på mødet den 21. august 1998. Det er oplyst Dem, at kursfald medfører mindre provenu og at kursstigning medfører øget provenu. I en periode op til mødet den 21. august 1998 har kurserne været meget stabile og svagt stigende, hvilket sikkert er baggrunden for at De på mødet fravalgte kursikring med Deres egne ord "Vi tager chancen".

Beklageligvis indtræffer der i dagene mellem den 21. august og til lånets udbetaling (kursfastsættelse den 25. august 1998) et kursfald på 1,40 kurspoint (93,25 til 91,85), grundet uro på kapitalmarkederne som følge af uro i Rusland. Et forhold som ...(indklagede)... ikke har indflydelse på eller mulighed for at forudsige.

Vi må på ovenstående baggrund afvise Deres påstand om manglende rådgivning omkring kurssikring."

Klagerne rettede den 8. oktober 1998 på ny henvendelse til indklagede, idet de ikke var tilfredse med områdechefens besvarelse af deres henvendelse. Af klagerens nye henvendelse fremgår blandt andet følgende:

"...(Områdechefens)... besvarelse om at det ikke er entydigt "dyrere i den sidste ende at optage et 6% lån fremfor et 5% lån, er ikke korrekt.

Selv ved at der bliver realiseret et større kurstab ved udbetaling af et 5% lån, vil kurstab blive dækket ind ved den 1% lavere rente over de næste 30 år pga. pinsepakken. Vores beregninger er delvis lavet af Kommunedatas Skatteberegninger, hvor der er taget højde for pinsepakkens betydning ved dens endelige ikræfttrædelse år 2002.

Vi vil meget gerne se ...(områdechefens)... beregninger ved et 5% lån og 6% lån, hvor der er taget højde for pinsepakken år 2002, at det ikke er entydigt dyrere.



Vores reelle klage, som vi er meget ulykkelige over at være bragt ud i, går på følgende;

Vi ønskede at lægge vores store lån på 792.665,50 kr. om fra et 7% lån til et 5% lån. Vi blev indkaldt til møde hos jer fredag den 21.8.1998, hvor papirerne bla. skulle underskrives. Her opstod der allerede forvirring - da de papirer der var udfærdiget var på 6% lån, dette blev så ændret til det lån på 5% vi ønskede.

Vi blev inden vi skulle underskrive, spurgt om vi ønskede at kurssikre. Jeg spurgte om det var noget der kostede os yderligere penge og ...(indklagedes medarbejder)... regnede på det og sagde, at det drejede sig om ca. 400 kr. I brevet fra ...(områdechefen)..., oplyser han os at gebyret er indeholdt i tinglysningssekspeditionen og der ikke er oplyst os at gebyret udgjorde 400,- kr. Vi er dybt chokeret over en gang løgn han kommer med - hvor skulle vi få fat i sådan et beløb. Jeg har selv i dag ringet til ...(indklagede)... i København og fik oplyst at det er korrekt at det kostede os et gebyr for at kursikre. Gebyret ville have været på ca. 800 kr. men ved at ...(indklagede)... tinglyser ville gebyret kun udgøre det halve.

Både min mand og jeg sad begge overfor ...(indklagedes medarbejder)..., da hun oplyste beløbet. Vi er bare så chokeret over at ...(områdechefen)... direkte beskylder os i hans brev (at vi er fulde af løgn) - vi tænkte over om vi skulle kurssikre og blev enige om at tage chancen. Så det er korrekt at vi sagde vi tager chancen, så sparede vi jo 400,- kr. !!!

- Det klagen går ud på er at vi fik ingen oplysninger fra ...(indklagedes medarbejder)... om hvad risikoen er/betyder ved ikke at kurssikre.

- Vi fik ingen oplysning om at det kunne betyde en mindre kontant udbetaling hvis kursen faldt, og højere hvis den steg.

- Godt nok foregik sagsbehandlingen sent fredag eftermiddag, vi gik derfra kl. 15.50 og talte på vej hjemaf om hvor virkede hun træt, at det tydeligt var en sag der bare skulle overstås.

Fejlen er helt og holdent jeres, selvfølgelig kan vi alle fejle vi er kun mennesker, men vi mistede ca. 12.000,00 kr. på grund af manglende rådgivning.

Vi håber på et ærligt svar fra jer og at i vil refundere os vores tab vi har haft i forbindelse med jeres manglende bankrådgivning..."

En af indklagedes underdirektører fremsendte den 21. oktober 1998 følgende svar til klagerne:

"Tak for Deres brev af den 8. oktober 1998. Jeg må indledningsvis beklage, at der ved Deres låneoptagelse er indtruffet et kursfald i perioden mellem tilbudsdato og hjemtagelsesdato - et forhold som ...(indklagede)... ikke har indflydelse på.

På baggrund af Deres klage om manglende rådgivning om kurssikring har jeg talt med de medarbejdere, som har været involveret i Deres sag. Det er vores klare opfattelse, at der på mødet den 21. august 1998 er sket fyldestgørende rådgivning om betydningen af kurssikring, som det er beskrevet i ...(områdechefens)... brev af 24. september 1998, og jeg har intet yderligere at tilføje hertil.



Jeg beklager den forvirring, der åbenbart er opstået omkring fastkursaftalegebyret, som De fremfører i Deres brev. Især fordi vores medarbejder, som har betjent Dem på mødet den 21. august 1998, er meget rutineret på dette område, og jeg skal hermed bekræfte, at det korrekte gebyr for fastkursaftale er 400 kr., henholdsvis 0 kr. såfremt ...(indklagede)... forestår tinglysning, som det er tilfældet i Deres sag. De oplysninger De har modtaget fra "en af vore medarbejdere i København" må bero på en misforståelse.

På baggrund af min gennemgang af sagen, må jeg fastholde at ...(indklagede)... har rådgivet Dem om eventuel indgåelse af fastkursaftale, dog skal jeg samtidig beklage de forviklinger der er opstået som følge af misforståelserne omkring fastkursaftalegebyret..."

Klagerne indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at yde dem en erstatning på 12.000 kr.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klagerne anfører, at de ingen oplysninger om kurssikring fik i forbindelse med omlægning af lån. Det kostede dem et tab på 12.000 kr., at de ikke kurssikrede.

De finder ikke, at det kan ikke være rigtigt, at indklagedes medarbejder fylder dem med løgn, og at lederen af lokalkontoret fastholder, at de har fået alle oplysninger.

De modtog ikke oplysninger eller rådgivning om kurssikring.

De sad der begge en sen fredag eftermiddag, hvor sagsbehandleren virkede træt og uoplagt. Det var bare en sag, der skulle overstås i en fart. De fik intet af vide om konsekvenserne ved ikke at kurssikre.

Med at ville tage chancen mente de chancen for at spare gebyr. At de bare kunne have kurssikret, uden at det havde kostet dem gebyr, anede de ikke. Det hele drejede sig for dem om at spare gebyr og få deres provenu udbetalt så hurtigt som muligt. De manglede pengene og lod derfor indkalgede tinglyse, for at de kunne få a conto beløb udbetalt. De stod og skulle betale materialer og arbejds løn til en ombygning. Havde de kendt risikoen ved ikke at kurssikre, som de står i deres situation,



kunne de da aldrig drømme om ikke at få kurssikret lånet. De var ved at falde om, da de hørte i TV-avisen, at de personer, der ikke havde kurssikret, havde tabt mange penge. De ringede straks fra mobilen til indklagede for at høre, hvad det betød. De fik at vide, at "uha, det ser ikke godt ud", og fik efter en udregning at vide, at de havde tabt 12.000 kr., og blev trøstet med, at de var ikke alene, der var rigtig mange andre, der netop ikke havde kurssikret.

Indklagede oplyste dem om, at chancen/risikoen ved ikke at kurssikre var, at de ligeså godt kunne have tjent 12.000 kr., og så var det jo bare i orden. Ønsket om ikke at kurssikre beroede ikke på et bevidst og velovervejet valg. De sad der og var i syv sind. Indklagede har ikke rådgivet dem om konsekvensen ved ikke at kurssikre. De havde og har så hårdt brug for pengene, så hvis de havde kendt konsekvensen, havde de aldrig sparet dette sølle gebyr.

Det kan undre dem, at indklagedes sagsbehandler under telefonsamtalen den 28. august 1998 oplyste, at de ikke var de eneste, der havde tabt mange penge ved ikke at kurssikre. Det fik dem til at tænke på, hvilken rådgivning alle de mange andre har fået. Er der mange andre i samme situation som dem? Det kunne være interessant at vide, om indklagedes lokalkontor giver en god og korrekt oplysning. Det er da mærkeligt, at de som trøst fik at vide, at de ikke var de eneste, der tabte mange penge. Hvad er det for noget?

Indklagede anfører over for Ankenævnet, at de skriftligt har erklæret at være gjort opmærksom på muligheden for kurssikring. Da de havde skrevet under på lånepapirerne, er det korrekt, at de selv fik kopi af alt dette, men da var der skrevet under og ingen rådgivning om "konsekvens" ved ikke at kurssikre givet til dem inden underskrifterne. Indklagede må da have pligt til at rådgive og vejlede dem, inden der underskrives. Når først de har underskrevet, er der jo ingen vej tilbage. Desuden blev indholdet af papirerne ikke gennemgået på mødet. Det kunne de læse om, når de kom hjem eller fik tid. De blev i hvert fald ikke opfordret til at gennemgå alle de udleverede papirer. Kun den første side om lånets løbetid og renten.

Derefter skulle de underskrive og bare ud af døren. Som sagt var det en sen eftermiddag op til weekenden, og de gik derfra ca. 15.45 og var de sidste kunder.

Rent menneskeligt er det, der har gjort dem mest kede af det, at de føler, at de er blevet behandlet så urimeligt dårligt. De er blevet fyldt med løgn. De er selv ærlige mennesker og har begge



meget ansvarsfulde jobs. De er meget chokerede over behandlingen og har ikke tænkt sig at vedblive med at være indklagedes kunder.

De ved godt, at de er svagt stående i denne sag mod indklagede. Det er påstand mod påstand. Det eneste, de har, er, at de var to personer med fuldstændig samme opfattelse, og det skal frem.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede fastslår, at sagen drejer sig om om, hvorvidt indklagedes rådgivning vedrørende kurssikring har været mangelfuld.

Indklagede oplyser, at klagerne i sommeren 1995 optog et kontantlån på 445.000 kr. hos indklagede. Indklagede forestod de tinglysningsmæssige ekspeditioner. I forbindelse med denne långivning indgik klagerne en fastkursaftale. Gebyret herfor var 400 kr.

Efterfølgende blev der i 1996 optaget et tillægslån på 105.000 kr. uden fastkursaftale, hvor klagerne selv forestod tinglysningen, og i 1997 konverteredes alle realkreditlånene i ejendommen igen uden fastkursaftale, men med tinglysningsaftale. I den forbindelse opnåedes en lille kursgevinst på 0,10 point.

I 1998 ønskede klagerne på ny en konvertering, hvorfor indklagede fremsendte lånetilbud på 6 pct. til klagerne den 18. august 1998. På det efterfølgende møde den 21. august 1998, hvor hele familien var til stede, drøftes spørgsmålet om kurssikring. Indklagedes medarbejder oplyste som sædvanen er, at et kursfald ville betyde et mindre provenu og en kursstigning et større provenu på lånet. Klagerne gav udtryk for at have fulgt kurserne på daværende tidspunkt, herunder at have konstateret, at disse i tiden op til mødet havde været jævnt stigende. Dette bekræftede indklagedes medarbejder. På baggrund heraf fravalgte klagerne muligheden for kurssikring med ordene: "Vi tager chancen".

Det er ikke korrekt som oplyst af klagerne, at indklagedes medarbejder på mødet oplyste, at prisen for at foretage kurssikring er 400 kr. Kurssikring er gratis, når der er indgået aftale med indklagede om tinglysning. Det er selvfølgelig heller ikke korrekt, at klagernes motivation for at fravælge kurssikring var ønsket om at spare 400 kr. Det kan derimod være korrekt, at klagerne hos en vilkårlig medarbejder hos indklagede har fået oplyst beløbet 400 kr., uden at den pågældende medarbejder samtidig har fået oplyst, at klagerne har indgået en tinglys-

ningsaftale. Klagerne har tidligere selv forestået tinglysning af lån og er i den forbindelse blevet opkrævet 400 kr. af indklagede, da klagerne samtidig dengang ønskede at låse kursen fast. Klagerne kan derfor have forvekslet situationen fra tidligere med nærværende låneomlægning.

Klagerne ringede den 28. august 1998 til indklagede med forespørgsel om afregningskursen. Indklagede henviser til telefonnotat af samme dag herom.

Som følge af, at kursen på det omhandlede lån faldt i perioden fra mødet mellem klagerne og indklagede (den 21. august 1998 - kurs 93,25) til lånets udbetaling (den 24. august 1998 - kurs 91,85), opnåede klagerne et mindre provenu ved låneomlægningen.

Indklagede finder anledning til at fremhæve, at spørgsmålet om kurssikring har været drøftet i såvel 1995, 1996 som 1998. I en af sagerne mellem klagerne og indklagede har klagerne indgået fastkursaftale, mens klagerne ved de to andre lejligheder har fravalgt kurssikring.

Til støtte for den nedlagte påstand om frifindelse gøres det gældende,

- at klagerne af indklagede har modtaget grundig og tilstrækkelig rådgivning om kurssikring,
- at dette bestyrkes af, at klagerne i tinglysningsaftalen med indklagede skriftligt erklærer at være gjort opmærksom på muligheden for kurssikring,
- at dette endvidere bestyrkes af, at klagerne forud for mødet den 21. august 1998 havde fulgt kurserne, og at ordvalget: "Vi tager chancen" forudsætter kendskab til netop hvilken chance, der tages,
- at ønsket om alene at spare 400 kr. ikke naturligt kan opfattes som en chance,
- at ønsket om ikke at kurssikre beroede på et bevidst og velovervejset fravalg fra klagerens side,
- at klagerne alene bærer risikoen herfor.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Det fremgår af indklagedes lånetilbud, at der kan tegnes fastkursaftale, hvorved kursen og dermed renten på det nye lån kan fastlåses. Det fremgår endvidere af lånetilbudet, hvilke konsekvenser der er forbundet med en kursændring i forhold til den kurs, der anvendes i lånetilbudet. Det fremgår således, at



ændringer i kurser har indflydelse på de fremtidige ydelser for kontantlån og på provenuet for obligationslån.

Klagerne har den 21. august 1998 underskrevet en tinglysningsaftale, hvoraf det fremgår, at de er gjort bekendt med mulighederne for at kurssikre det tilbudte lån samt de lån, der skal indfries.

Nævnet finder med henvisning hertil, at indklagede på forsvarlig måde har rådgivet klagerne om mulighederne for kurssikring og virkningen heraf. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det alene er indklagedes opgave som realkreditinstitut at rådgive om kurssikring m.v., men at afgørelsen af, om kurssikring skal eller ikke skal foretages, træffes af låntageren. Nævnet kan derfor ikke give klagerne medhold i klagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Nykredit A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen


Susanne Nielsen