



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 27. maj 2002

JOURNAL NR.: 202-01-003-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Ekspeditionstid ved afgivelse af lånetilbud.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 16. maj 2002

SAGSBEHANDLER: Fuldmægtig Steen Berg

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Grit Munk

Jeanette Werner

Jes Zander Brinch

Per Englyst

SAGENS OMSTENDIGHEDER:

Det indklagede realkreditinstitut udarbejdede den 9. november 2001 et lånetilbud til klageren. Lånetilbudet indholder blandt andet følgende nøgletal:

"Tilbud om lån i ejendommen...

På denne side kan De se en sammenfatning af enkelte nøgletal fra lånetilbudets følgende sider. Beregningerne i tilbudet er baseret på dags dato oplysninger og er derfor vejledende.

...(Indklagede)... tilbyder Dem følgende lån:

Manuel tillægslån

30-årigt Obligationslån

Hovedstol	2.042.000,00 kr.	Lånerente	5%
		1. års ydelse før skat	142.059,91 kr.

Vi har beregnet konsekvenserne af omprioriteringen til:

Konsekvensberegning

	1. års ydelse før skat	1. års ydelse efter skat	Obligations- restgæld kr.	Nutidsværdi efter skat kr.
Ændringer				
Merudgift/mindre udgift (-)	-4.717,49	-106,06	351.929,93	44.902,44

Provenuberegning

Provenu efter betaling af terminsydelse på lån, der indfries	210.824,33 kr.
Provenu før betaling af terminsydelse på lån, der indfries	224.268,60 kr.

Endvidere indeholder lånetilbudet følgende oplysninger om lånet:

"...Oplysninger om Manuel tillægslån, Obligationslån 5%, 30 år

Hovedstol	2.042.000,00 kr.
Kursværdi	1.960.932,60 kr.
Obligationskurs	96,03

...

Forudsat prioritetsplan

Nyt lån	Tinglyst beløb
...(Indklagede), Obligationslån	2.042.000,00 kr.

Prioriteter, der skal rykke for nyt lån	Tinglyst beløb
Ejerpantebrev	200.000,00 kr.

Prioriteter der skal indfries	Tinglyst beløb
...(Indklagede)..., Obligationslån	1.729.000,00 kr.

Hvis der er andre lån eller hæftelser, skal de indfries eller rykke for det nye lån..."

Yderligere indeholder lånetilbudet følgende:

"...Oplysninger om prioriteter, der skal indfries

1. ... (Indklagede) ..., Obligationslån, 1.729.000,00 kr., 7%	
Restgæld pr. 01.10.2001	1.690.070,07 til kurs 100
Differencerente fra 09.11.2001 til 01.04.2002	29.966,60 kr.
Indfrielsesgebyr	750,00 kr.
Udgift til indfrielse af lån	1.720.786,67 kr.
Rente fra 01.10.2001 til 09.11.2001	12.537,75 kr.
Bidrag fra 01.10.2001 til 09.11.2001	906,52 kr.
I alt	1.734.230,94 kr.

Som indfrielsesmetode er anvendt straksindfrielse med differencerente på 4,50 % p.a.

Lånet kan opsiges 4 gange om året med et opsigelsesvarsel på 2 måneder. Den næste termin, som De kan opsiges til, er den 01.04.2002. ... (Indklagede) ... skal have modtaget Deres opsigelse senest den 31.01.2002.

Hvis kursen er/kommer under 100, kan det ofte ikke betale sig at opsiges lånet..."

Lånetilbudet blev efter det oplyste - og i henhold til sædvanlige procedurer hos indklagede - sendt elektronisk til en ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for indklagede, med henblik på videresendelse til klageren.

Klageren henvendte sig den 20. november til den autoriserede låneformidler på følgende måde:

"...I forlængelse af vor telefonsamtale dags dato skal jeg hermed skriftligt indbringe en klage over den langsommelige sagsbehandling i forbindelse med ovennævnte lånesag.

Vi modtog med posten i går den 19. november 2001 et lånetilbud dateret den 9. november 2001. Det fremgår således, at sagsbehandlingen fra besøget på vores bopæl til lånetilbud fra ... (indklagede) ... foreligger har været meget tilfredsstillende og uden unødige ophold. Derimod er det meget utilfredsstillende, at der fra lånetilbuddet foreligger den 9. november 2001 til vi modtager det med posten går 10 dage. Det synes, at være unødigt lang ekspeditionstid.

Den unødige lange ekspeditionstid for lånetilbuddet har påført os et tab på ca. 50.000 kr. (forskel mellem kurs 96,03 i lånetilbudet og kurs 93,50 den 19. november) svarende til godt 25% af det i lånetilbudet beregnede provenu. Dette er naturligvis meget utilfredsstillende og vanskeligt at acceptere.

Vi hører gerne Deres kommentarer hertil..."

Den 4. december henvendte klageren sig til indklagedes direktion med følgende skrivelse:

"...Jeg retter henvendelse til Dem, idet jeg den 20. november d.å. har sendt en klage til ... (den autoriserede låneformidler) ... vedrørende langsommelig sagsbehandling i forbindelse med ovennævnte lånesag. Kopi af brevet er vedlagt.

Da ... (den autoriserede låneformidler) ... ikke har svaret på mit brev, skal jeg derfor bede Dem om at tage stilling til den fremførte klage.

Jeg ser frem til at høre fra Dem..."

Den autoriserede låneformidler besvarede den 4. december 2001 klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Indledningsvis skal jeg beklage, at jeg grundet sygdom først nu svarer på Deres skrivelse af den 20. november d.å.

Som allerede tilkendegivet under vor telefonsamtale den 20. november d.å. var det min helt klare opfattelse, at det ikke hastede med at modtage et lånetilbud, da De blot ønskede at have et tilbud liggende, idet De godt var klar over, at en omlægning af det nuværende lån ville være forbundet med store differencerenter.

Det er korrekt, at tilbud blev bevilliget fredag den 9. november d.å., og at kursen på dette tidspunkt var 96,03.

Selvom om vi straks havde kontaktet eller sendt lånetilbuddet til Dem, ville lånet først kunne blive udbetale, når efterstående pantkøber havde givet accept om rykning. Dette ville betyde, at lånet tidligst kunne være blevet udbetalt den 13. november d.å., hvor kursen var faldet til 94,41.

Ovennævnte udbetalingsforløb er ikke særlig realistisk, da rykningsaccept normalt varer mindst 2-3 dage. De efterfølgende 2 dage var kurserne som følger: 14/11 = 94,03, 15/11 = 93,80.

Hertil kommer, at differencerenter i perioden fra den 09.11.2001 til den 01-04-2002, jvr. lånetilbuddet, ville have udgjort kr. 29.966,60.

Jeg står naturligvis til rådighed, såfremt De ønsker at blive kontaktet, når kursen måtte have opnået et for Dem acceptabelt niveau og kan i den forbindelse oplyse, at gennemsnitskursen dags dato blev 93,80.

Hvis der måtte være spørgsmål til foranstående eller spørgsmål i øvrigt, står jeg naturligvis til rådighed..."

Den 11. december 2001 besvarede indklagede klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Vi har nu undersøgt sagen og henviser indledningsvis til ...(den autoriserede låneformidlers)... besvarelse af 4. december 2001.

Det lave renteniveau har givet meget stor travlhed hos ...(indklagede)... Dette har desværre medført, at der kan forekomme forlængede ekspeditionstider både hos os og hos vore lokale låneformidlere - ...(indklagedes autoriserede låneformidlere)... - hvilket vi naturligvis beklager.

I Deres tilfælde har der, fra ...(den autoriserede låneformidler)... besigtigede ejendommen, og indtil De modtog lånetilbudet, været en samlet ekspeditionstid på 7-8 arbejdsdage. I den aktuelle situation anser vi ikke dette for urimeligt eller atypisk.

På denne baggrund må vi afvise, at der er forhold, som kan berettige til en kompensation for det skete kursfald.

Vi kan i øvrigt oplyse, at lånetilbudet tager udgangspunkt i den pågældende obligations seneste noterede endelige kurs. Kursen på 96,03 er således den kurs,

der blev noteret om torsdagen. Det ville således aldrig have været muligt at få udbetalt det pågældende lån til denne kurs.

Kopi af nærværende brev er sendt til ...(den autoriserede låneformidler)..."

Klageren rettede på ny den 13. december 2001 henvendelse til indklagede. Af klagerens brev fremgår følgende:

"...Det er naturligvis meget utilfredsstillende, at ...(indklagede)... anser en ekspeditionstid i forbindelse med vores lånesag på 7-8 arbejdsdage for tilfredsstillende. Det anses tilsyneladende for acceptabelt, at der går 7-8 arbejdsdage fra lånetilbud foreligger hos en af ...(indklagedes)... låneformidlere til det fremsendes til kunden.

Jeg undrer mig særligt over Deres anerkendelse af behandlingstiden i lyset af, at ...(indklagedes)... medarbejdere i forbindelse med tidligere modtagne tilbud om låneomlægning netop har fremhævet, at et lånetilbud i forbindelse med låneomlægning kan rekvireres og effektueres samme dag blot ved en telefonopringning til kundecentret. Ved en tillægsbelåning kan det tilsyneladende tage adskillige dage fra lånetilbud foreligger, til det er muligt at hjemtage.

Jeg beklager Deres ukommenterede henvisning til ...(den autoriserede låneformidlers)... skrivelse. Jeg finder den af ...(den autoriserede låneformidler)... anvendte undskyldning om, at ekspeditionstiden under alle omstændigheder ville have været længere end normalt meget utilfredsstillende.

Det er særdeles uheldigt, at ...(den autoriserede låneformidler)... uden nærmere undersøgelse af de faktiske omstændigheder omkring panthæftelser på vores ejendom, anvender en efterstående panthaver som undskyldning for, "at lånet tidligst kunne have været blevet udbetalt den 13. november d.å.". Det må jeg dog samtidig tage som et udtryk for, sagen kunne have været ekspederet den 10. november d.å., da vi i vores konkrete tilfælde selv havde pantebrevet i behold.

Vi kunne således, hvis ...(den autoriserede låneformidler)... havde gjort sig den ulejlighed at poste lånetilbuddet samme dag det forelå have hjemtaget lånet ved opringning til ...(indklagede)... i perioden 10.-12. november d.å. (fredag til søndag) til en kurs, som ikke afviger væsentligt fra 96,03.

Jeg har hverken overfor Dem eller ...(den autoriserede låneformidler)... kritiseret ekspeditionstiden fra ...(den autoriserede låneformidlers)... besigtigelse af vores ejendom til lånetilbud forelå. Jeg har tværtimod anerkendt dette telefonisk overfor ...(den autoriserede låneformidler)... den 20. november d.å.

De forholder Dem i Deres brev ikke til ekspeditionstiden fra lånetilbud foreligger hos ...(den autoriserede låneformidler)... den 9. november til vi modtager det den 19. november. Jeg skal venligst anmode om Deres kommentarer hertil.

Samtidig skal jeg anmode om Deres stillingtagen til ...(den autoriserede låneformidlers)... forklaring om at ekspeditionstiden i forbindelse med hjemtagelse af lånet under alle omstændigheder ville have været forlænget på grund af efterstående panthaver. Dette uden at have undersøgt de nærmere omstændigheder bag denne panthæftelse..."

Indklagede besvarede den 2. januar 2002 klagerens brev på følgende måde:

"...Gennem de seneste måneder har der været usædvanlig stor travlhed hos Realkreditinstitutterne, hvilket også har været omtalt adskillige gange i nyhedsmedierne. I en sådan situation vil ekspeditionstiderne naturligvis være længere end sædvanligt, hvilket vi selvfølgelig beklager.

Med udgangspunkt i den store aktivitet, er det derfor vor opfattelse, at en ekspeditionstid på 7-8 arbejdsdage - fra besigtigelsestidspunktet og til lånetilbudet forelå - må anses som værende fuldt ud acceptabel. I forhold til vore øvrige sager - og i øvrigt også i forhold til vore konkurrenter på realkreditmarkedet - er det vor umiddelbare vurdering, at denne ekspeditionstid rent faktisk har ligget under gennemsnittet.

I travle perioder er ...(indklagede)..., herunder også vore lokale låneformidlere, nødt til at prioritere, i hvilken rækkefølge de enkelte opgaver løses, hvilket kan have den konsekvens, at de enkelte delelementer i en lånesagsbehandling ikke altid kan være optimale. Det at ...(indklagede)... har bevilget et lån, på et givent tidspunkt, er således ikke ensbetydende med, at den pågældende ...(ejendomsmægler)... umiddelbart efter kan videresende lånetilbudet. I den pågældende periode er en del af vore lånetilbud således bevilget udenfor ...(ejendomsmæglernes)... forretningstid.

Vi skal dog beklage, at vor lokale låneformidler - ...(den medvirkende ejendomsmægler)... - i den konkrete sag har haft en vis ekspeditionstid på at videreformidle lånetilbudet til Dem.

Endvidere beklager vi selvfølgelig, at ...(den autoriserede låneformidler)... - i sit brev af 4. december ikke har været bekendt med eller opmærksom på, at De åbenbart selv var i besiddelse af det pågældende ejerpantebrev. Vi kender ikke til Deres eventuelle drøftelser herom, ligesom vi ikke er bekendt med baggrunden for ...(den autoriserede låneformidlers)... angiveligt klare opfattelse af, at det ikke hastede med lånetilbudet pga. de store differencerenter. Derfor har vi ikke kunnet kommentere ...(den autoriserede låneformidlers)... svar til Dem.

Men uagtet disse forhold må vi fastholde, at den samlede ekspeditionstid ikke har været kritisabel, idet denne hverken har været unormal eller urimelig lang.

På denne baggrund finder vi derfor ikke grundlag for at holde Dem skadesløs for det skete kursfald..."

Klageren sendte den 7. januar 2002 en e-mail til indklagede med følgende indhold:

"...Jeg er fortsat ked af, at De ikke vil forholde Dem direkte til perioden fra lånetilbud foreligger til lånetilbudet videreformidles til os. De beklager ...(den autoriserede låneformidlers)... ekspeditionstid, så jeg antager, at De anser den for utilfredsstillende.

Ekspeditionstiden synes særlig utilfredsstillende set i lyset af, at "ekspeditionen" blot består i at udskrive lånetilbudet og kuvertere det.

Det er muligt, at lånetilbudet forelå udenfor ...(den autoriserede låneformidlers)... forretningstid torsdag den 9. november 2001, men det burde være muligt at videresende tilbudet fredag den 10. november 2001 således, at vi kunne modtage det med posten lørdag den 11. november 2001. Dette ville have givet os mulighed for at effektuere lånetilbudet ved opringning til ...(indklagedes)... kundecenter lørdag eller søndag (10.-11. november 2001)..."

Klageren indbragte samme dag sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at klageren skal have mulighed for at optage det af lånetilbud af 9. november 2001 omhandlede 5 pct. obligationslån på 2.042.000 kr. principalt til kurs 96,03, subsidiært til kurs 95,68.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at han over for ejendomsmægleren og indklagede har indbragt en klage over en ekspeditionstid på 10 dage fra ejendomsmæglerens modtagelse af lånetilbudet fra indklagede til fremsendelse af lånetilbud til ham. Med andre ord har det taget 10 dage at lægge et lånetilbud i en kuvert og sende den til ham. Forhalingen af sagen har på grund af kursfald kostet ham et væsentligt provenutab. Klagen er afvist af indklagede.

Ejendomsmægleren modtog fra indklagede et lånetilbud den 9. november 2001, hvilket lånetilbud han først modtog mandag den 19. november 2001 (og ikke fredag den 19. november som anført i indklagedes sagsfremstilling). Det har med andre ord taget 10 dage (7-8 arbejdsdage) at udskrive lånetilbudet, lægge det i en kuvert og sende det til ham. En ekspedition, som efter hans opfattelse ikke tager mere end 5 minutter.

Det er dette, hans klage går på. Han forholder sig ikke til den samlede ekspeditionstid, idet den i denne sammenhæng er irrelevant.

Han har følgende bemærkninger til indklagedes udtalelse til Ankenævnet:

Man kan ikke tale om, hvorvidt hans gamle lån var opsagt i tide eller ej. Både han og hans hustru har begge uddannelses- og jobmæssigt baggrunde, som gør, at de udmærket kender mekanismerne i sådanne sager. De var bekendt med, at terminen var passeret, og at de derfor ville komme til at betale store differencerenter. Det er korrekt, at dette blev drøftet med ejendomsmægleren, men de bemærkede også over for ejendomsmægleren, at det på trods af store differencerenter kunne være gunstigt at omlægge deres lån på grund af det høje kursniveau.

Han havde rekvireret besøg, idet han ønskede et lånetilbud og ikke med henblik på diskussion med ejendomsmægleren af, hvorvidt han ønskede at hjemtage lån eller ej. Han havde således blot

rekvireret en vurdering af sit hus, idet det var nødvendigt for at kunne opnå tillægsbelåning, og ikke rådgivning om, hvorvidt han skulle hjemtage lån eller ej.

Han har over for ejendomsmægleren ikke udtalt sig om sagens hast, hverken i den ene eller anden retning. Vurderingen af hans hastværk er således alene foretaget af ejendomsmægleren, hvilket ikke synes tilfredsstillende. Han oplyste over for ejendomsmægleren, at han påtænkte at bygge til sit hus, og at han ønskede at udnytte det gunstige kursniveau til at optage størst mulig tillægsbelåning inden for den vurdering, som kunne foretages af den nuværende bolig.

Da han indbragte sin klage over for mægleren ved brev den 20. november 2001, var der for det første ingen reaktion, førend han bragte sin klage videre til indklagedes direktion ved brev den 4. december 2001.

For det andet fremførte mægleren i sit svar på hans klage en undskyldning om, at ekspeditionstiden alligevel havde været længere end normalt, idet en efterstående pantøver skulle give accept af rykning, hvorved "lånet tidligst kunne være blevet udbetalt den 13. november", jf. brev fra mægleren dateret 4. december 2001. Mægleren kunne ved forespørgsel hos ham have fået oplyst, at han havde pantebrevet i behold og således kunne have præsenteret det øjeblikkeligt på ejendomsmæglerens kontor. Han tolker ejendomsmæglerens svar således, at han kunne have ekspederet lånet den 10. december 2002, da det efterstående pant ingen hindring udgjorde.

Der er efter hans opfattelse ikke tale om, at sagen er ekspederet uden unødigt ophold, når det har taget 7-8 arbejdsdag at udskrive, kuvertere og sende et lånetilbud til ham. Hvis en mægler foretager prioritering af lånesager, må mægler sikre sig, at det sker på et tilstrækkeligt og oplyst grundlag, hvilket ejendomsmægleren synes at erkende, idet der tilsyneladende ledes efter en undskyldning, når et efterstående pant anvendes som forklaring på forsinkelsen, uden at det er undersøgt med kunden, hvad der ligger bag.

Til støtte for sin påstand gør han gældende, at det synes rimeligt, at tilbudet var postet den 9. november 2001, hvorved han kunne have effektueret lånetilbudet ved opringing til indklagede den 10. november 2001.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klageren primo november 2001 henvendte sig vedrørende omlægning af realkreditlån i hans ejendom. I

forbindelse med henvendelsen drøftede ejendomsmægleren og klageren problemet med, at det gamle lån ikke var blevet opsagt i tide, hvorfor en omlægning på daværende tidspunkt ville medføre betydelige differencerenter.

Man blev dog enige om at hjemtage et lånetilbud i tilfælde af, at klageren i den mellemliggende periode alligevel måtte finde det gunstigt at omlægge sit lån.

På baggrund af låneansøgning fra klageren afgav indklagede fredag den 9. november 2001 lånetilbud om optagelse af et 5 pct. obligationslån med en løbetid på 30 år. Kursen i lånetilbudet var baseret på den senest noterede endelige kurs, det vil sige kursen pr. 8. november 2001 (96,03). Kursen den 9. november 2001 var 95,68.

I henhold til sædvanlige procedurer sendte indklagede lånetilbudet elektronisk til mægleren, hvor det blev registreret i systemet som klar til videre ekspedition.

I midten af den følgende uge rettede klageren telefonisk henvendelse til mægleren og spurgte, om lånetilbudet var kommet frem. Mægleren oplyste, at lånetilbudet var lavet, men grundet et voldsomt arbejdspress som følge af den daværende konverteringsbølge endnu ikke var fremsendt til klageren.

Lånetilbudet blev herefter fremsendt til klageren torsdag den 18. november 2001 og modtaget fredag den 19. november 2001. Kursen den 19. november var 93,51.

Klageren kontaktede mægleren telefonisk den 20. november 2001 og klagede over den efter klagerens opfattelse langsommelige sagsbehandling. Henvendelsen blev fulgt op af et brev samme dag.

I den følgende periode korresponderede klageren med såvel mægleren som indklagede vedrørende sagen.

Klageren har gjort gældende, at han grundet sagsbehandlingstiden har lidt et væsentligt tab, da kurserne faldt i perioden.

Indklagede har afvist at dække klagerens kurstab med henvisning til, at en sagsbehandlingstid på 7-8 arbejdsdage fra besigtigelsestidspunktet, og til lånetilbud foreligger, ikke ses at være usædvanlig lang tid.

Anbringender

Indledningsvis skal indklagede beklage, at et kursfald har medført en fordyrelse for klageren, men afviser samtidig, at den konstaterede fordyrelse kan bebrejdes indklagede.

Indklagede gør således gældende, at sagen er blevet ekspederet uden unødigt ophold og tilmed relativt hurtigt set i lyset af den daværende konverteringsbølge.

I henhold til de etiske retningslinjer bør instituttet give besked, såfremt en låneansøgning ikke kan besvares inden for en frist på 14 dage. I nærværende sag er der tale om 7-8 arbejdsdage.

Det ses heller ikke at kunne lægges mægleren til last, at han på det pågældende tidspunkt har set sig nødsaget til at prioritere de indkomne sager på en sådan måde, at lånetilbudet ikke blev videresendt samme dag.

Hertil kommer, at den forventning klageren øjensynlig har haft til en hurtig sagsbehandlingstid ikke var kendelig for mægleren. Tværtimod havde man netop drøftet, at en låneomlægning på daværende tidspunkt ville medføre ikke uvæsentlige differencerenter for klageren.

Uanset om det havde været en "hastesag", fastholdes det dog, at sagsbehandlingstiden på det pågældende tidspunkt ikke har været urimelig.

Det bemærkes, at ejendomsmæglerne håndterer en stor del af indklagedes lånesager og derfor i lighed med realkreditinstitutterne var belastet af det store antal sager, som konverteringsbølgen medførte.

Yderligere bemærkes det, at klageren i sin tabsopgørelse tager udgangspunkt i kursen torsdag den 8. november 2001. Idet tilbudet først er fremsendt til mægleren den 9. november 2001, og idet dette meget vel kan være sket uden for mæglerens åbningstid, ville klageren formentlig tidligst kunne have modtaget lånetilbudet mandag eller tirsdag i den efterfølgende uge.

Afslutningsvist bemærkes det, at lånetilbudet, som det fremgår af ovenstående, blev modtaget om fredagen og altså ikke om torsdagen som anført af klageren.

Under hensyn til ovenstående finder indklagede, at klageren selv må bære risikoen for det passerede kursfald.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Kursen "Alle handler" på obligationerne for det tilbudte lån var i henhold til Månedsrapport fra Københavns Fondsbørs noteret som følger på udvalgte datoer i november 2001:

Dato:	Kurs:
08.11.2001	96,03
09.11.2001	95,68
12.11.2001	94,93
13.11.2001	94,41
14.11.2001	94,03
15.11.2001	93,80
16.11.2001	93,54
19.11.2001	93,51
20.11.2001	93,90
21.11.2001	93,83

Retningslinier om etik i realkreditinstitutter indeholder blandt andet følgende bestemmelse:

"...4.2. Lånetilbud

Ved modtagelsen af en låneanmodning skal realkreditinstituttet efter behov oplyse, hvor lang tid der må påregnes at gå, før et eventuelt lånetilbud foreligger.

Kommentar

Det er vigtigt, at låneansøger hurtigt får besked, om en låneanmodning kan imødekommes. Hvis realkreditinstituttet ved modtagelsen af låneanmodningen skønner, at der ikke kan gives besked til låneansøgeren inden to uger, skal låneansøgeren straks have besked herom..."

Indklagede har på anmodning fra Nævnssekretariatet den 8. maj 2002 telefonisk oplyst, at lånetilbudet er udløbet den 25. marts 2002, og at klageren ikke på nuværende tidspunkt har opsagt det gamle lån til indfrielse.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Selv om Nævnet finder det kritisabelt, at ejendomsmægleren var 10 dage om at udskrive og fremsende lånetilbudet til klageren, finder Nævnet ikke, at en samlet ekspeditionstid på ca. 3 uger for afgivelse af lånetilbud i sig selv kan betragtes for ansvarspådragende for indklagede. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFkredit A/S, frifindes.



Hugo Wendler Pedersen
Formand

/



Susanne Nielsen
Sekretariatschef