



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 27. maj 2002

JOURNAL NR.: 202-01-005-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Ekspeditionstid. Låneudbetaling.

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 fremsendte den 5. oktober 2001 et lånetilbud til klageren. Af følgeskrivelsen fremgår blandt andet følgende:

"...Tak for Deres henvendelse. Efter aftale sender vi tilbud om lån 1.346.000 kr. med en løbetid på 20,00 år.

Vi vedlægger følgende:

- **Lånetilbud** Oplysninger om det nye lån og beregninger.
- **Dokumenter** Pantebrev, Opsigelse, Tinglysningsaftale, Pantebrevspåtegning.
- **LånGuiden** Forrest i LånGuiden finder De en vejledning i, hvordan De kommer videre. De kan også læse om generelle betingelser for lånet og andre forhold, som er vigtige, når De optager et realkreditlån.

...(Indklagede)... tilbyder at hjælpe Dem med at få Deres lån udbetalt. Vi vedlægger derfor en aftale om TinglysningsService, som De skal underskrive. I aftalen står hvilke dokumenter og oplysninger, vi har brug for til ekspeditionerne. Når vi sørger for tinglysning, kan lånet udbetales meget hurtigt. De kan læse nærmere om TinglysningsService i LånGuiden..."

Lånetilbudet indeholdt blandt andet oplysning om, at LånGuiden udgjorde en del af tilbudet. Af den forudsatte prioritetsplan fremgik det, at et indestående lån på 194.895 kr. skulle rykke for det nye lån. Af lånetilbudets "Betingelser for udbetaling af nyt lån" fremgår blandt andet følgende:

TinglysningsService

...(Indklagede)... tilbyder at hjælpe Dem med at få Deres lån udbetalt. Denne service - TinglysningsService - omfatter også, at ...(indklagede)... tinglyser det nye pantebrev, og hvis der er prioriteter, der skal indfries eller rykke for det nye lån, så sørger vi også for det..."

Af den vedlagte LånGuide dateret oktober 2001 fremgår blandt andet følgende om tinglysningservice og låneudbetaling:

Vejledning...

TinglysningsService

...(Indklagede)... sørger gerne, eventuelt via den lokale ...(ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for indklagede)..., for tinglysning af pantebrev og alt andet papirarbejde. Når De vælger ...(indklagedes)... TinglysningsService, går det hele meget nemt og hurtigt. De betaler et mindre gebyr for denne service...

Bemærkninger til Deres lånetilbud...

Forudsat prioritetsplan

Prioritetsplanen viser, hvordan ...(indklagede)... har forudsat, at Deres ejendom prioriteres. De kan se hvilke lån der skal indfries, og hvilke lån det nye lån skal respektere, og hvilke der skal respektere det nye lån.

Kreditor på lån, der skal respektere det nye lån, skal give tilladelse til, at det nye lån kan få den forudsatte plads i prioritetsrækkefølgen (rykning). Hvis De vælger at benytte ...(indklagedes)... tilbud om TinglysningsService, vil ...(indklagede)... anmode kreditor om denne tilladelse...

Betingelser for udbetaling

Af lånetilbudet kan De se hvilket betingelser, der skal være opfyldt, før Deres lån kan blive udbetalt. Gennemgå disse betingelser.

En af de betingelser, der altid skal være opfyldt, inden lånet kan udbetales, er:

- at der foreligger et tinglyst pantebrev uden anmærkninger - **eller**
- at der er stillet en garanti for, at pantebrevet vil blive tinglyst anmærkningsfrit. Benytter De ...(indklagedes)... TinglysningsService, sørger vi for garantien via ...(et med indklagede koncernforbundet pengeinstitut)...

TinglysningsService (gælder kun hvis der er vedlagt "Aftale om TinglysningsService")

**Det er nemt
og hurtigt for Dem**

TinglysningsService er et tilbud fra ...(indklagede)... om, at vi sørger for papirarbejdet i forbindelse med tinglysning og udbetaling af Deres lån. Normalt kan De få Deres lån udbetalt meget hurtigt, når vi håndterer sagen.

Ved et typisk sagsforløb vil udbetaling af lånet finde sted 5-6 arbejdsdage efter, at vi har modtaget "Aftale om TinglysningsService".

TinglysningsService betyder, at ...(indklagede)...

- Sørger for betaling af tinglysningsafgift og tinglyser Deres pantebrev
- Kan stille garanti for tinglysning af pantebrevet via ...(koncernforbundet pengeinstitut)...
- Udbetaler lånet
- Sørger for eventuel opsigelse og indfrielse af eventuelt eksisterende lån
- Beder eventuelle efterstående panthavere om at rykke for det nye lån (det forudsættes, at panthaverne accepterer at rykke)
- Sørger for, at gamle pantebreve bliver kvitteret og sendt til aflysning
- Sender dokumenter retur til Dem (skøde, kvitterede pantebreve og indfrielseskvitteringer m.v.). På grund af ekspeditionstiden på tinglysningskontorerne kan der

gå op til 8 uger, inden De modtager disse dokumenter, og sagen endeligt er afsluttet.

I aftalen giver De ...(indklagede)... fuldmagt til at foretage de nævnte ekspeditioner...

Af "Aftale om TinglysningsService" kan De se, præcis hvilke dokumenter, vi skal bruge for at tinglyse pantebrevet og udbetale Deres lån...

**Sådan udfyldes
"Aftale om Ting-
lysningsService"**

Ønsker De at benytte TinglysningsService skal De udfylde "Aftale om TinglysningsService". ...Mægleren eller ...(indklagedes)... Kundecenter hjælper gerne med at udfylde aftalen og rådgive om de forskellige spørgsmål, der skal tages stilling til. For selve aftalen gælder i øvrigt de vilkår, som fremgår nedenfor.

I aftalen kan afkrydses, hvordan De ønsker det nye lån udbetalt. Derudover beder vi om enkelte oplysninger, som skal bruges for at behandle sagen.

Der er følgende valgmuligheder:

**Hvornår og hvordan
skal det nye lån
udbetales?**

- **Hurtigst muligt til dagskurs.** Ved dagskurs forstås kursen dagen efter, at låneudbetalingen er igangsat af ...(indklagede)... (Det koncernforbundne pengeinstitut)... stiller garanti for tinglysning af pantebrevet.
- Til dagskurs når **pantebrevet er tinglyst.** Risikoen er her, at kursen kan ændre sig, inden pantebrevet er tinglyst og kommet retur til ...(indklagede)...
- Når **De giver ...(indklagede)... besked.** Send dokumenterne ind til os, så sagen kan blive klar til udbetaling. De kan få lånet udbetalt til efterfølgende dags kurs, når De ringer og beder os om det.
- På aftalt dato for **fastkursaftale.** Enten på baggrund af garanti for tinglyst pantebrev eller på grundlag af tinglyst pantebrev. De kan tegne kursaftale både på det nye lån og på eventuelle lån der skal indfries. Se "Kurssikring".

En forudsætning for at få lånet udbetalt er, at alle betingelser for udbetaling er opfyldt, og at en eventuel efterstående panthaver har givet tilsagn om rykning...

Udbetaling

Hvis De har valgt at benytte TinglysningsService, har De allerede i forbindelse med udfyldelse af "Aftale om TinglysningsService" taget stilling til, hvornår og hvordan lånet skal udbetales. ...(Indklagede)... udbetaler lånet som aftalt...

**Udbetalingsprocedure
og kursfastsættelse**

Når ...(indklagede)... har konstateret, at lånet er klar til udbetaling, igangsættes udbetalingsproceduren. Vi tilstræber, at dette sker samme dag, som anmodningen modtages. Der kan dog være tilfælde, hvor mængden af udbetalingsanmodninger er unormalt stor, og hvor

igangsættelsen af udbetalingsproceduren derfor først kan ske på et senere tidspunkt..."

Af LånGuidens prisoversigt fremgår det, at gebyret for TinglysningsService, inklusive to eller flere indfrielse/rykninger andrager 1.800 kr.

Klageren fremsendte den 29. oktober 2001 følgende skrivelse til indklagede:

"...Omlægning af lån/tinglysningservice

Kære ...(indklagede)...

Jeg vedlægger 2 stk. pantebreve samt aftale om tinglysningservice (underskrevet) og beder jer forberede lånet MEN AFVENTE UDBETALING AF DET NYE LÅN TIL JEG SÆRSKILT GIVER JEG BESKED HEROM, jeg har dags dato faxet opsigelse af tidligere lån til jer..."

Af den vedlagte og af klageren underskrevne "Aftale om TinglysningsService" fremgik det, at tinglysnings servicen omfattede udbetaling af det nye lån, indfrielse af det indestående lån til indklagede samt tilbagerykning af lånet på 194.895 kr., Klageren havde i afsnittet "Udbetaling af nyt lån" afkrydset for, at hun ønskede lånet udbetalt "Til dagskurs, når jeg/vi særskilt giver ...(indklagede)... besked herom".

Efter det oplyste anmodede indklagede den 6. november 2001 den private panthaver om rykningsaccept.

Lånet blev udbetalt den 20. november 2001 til kursen pr. 16. november 2001 på 99,41. Ved indfrielsen af det gamle lån betalte klageren differencerente på 7.482,91 kr. for perioden 20. november 2001 til 1. januar 2002.

Den 27. november 2001 henvendte klageren sig til indklagedes administrerende direktør, idet hun var utilfreds med forløbet af låneudbetalingen. Af klagerens brev fremgår følgende:

"...I forbindelse med omlægning af lån i min bolig kontakter jeg ...(indklagede)... fredag den 9. November for at få udbetalt det nye lån (jf. lånetilbud) hvilket ifølge ...(indklagede)... medarbejderen ikke kan lade sig gøre fordi man ikke har modtaget betingelser for rykning af pantebrev hos ...(forsikringsselskab)... Jeg bliver tilbudt at kurssikre men det er jeg ikke interesseret i. Jeg ønsker at indfri lånet nu og her idet serien handles til over kurs 100. I øvrigt er kursikring ikke fradragsberettiget, det er differencerenter derimod. Min anmodning bliver ikke imødekommet pga. de manglende informationer fra ...(forsikringsselskabet)... Jeg beder derfor indtrængende ...(indklagede)... medarbejderen rykke ...(forsikringsselskabet)... **omgående** og vende tilbage telefonisk til mig. (Indklagede har været meget svære at kontakte telefonisk!!!).

Torsdag den 15. November har jeg stadig intet hørt og ringer igen til ...(indklagede)... hvor jeg får svaret, at man stadig ikke har modtaget

informationer fra ...(forsikringsselskabet).... Jeg beder om telefonnummeret til ...(forsikringsselskabet).... og ringer selv hvor jeg får oplyst og pr. fax tilsendt kopi af skrivelse fra ...(forsikringsselskabet).... til ...(indklagede).... (sendt med anbefalet post) dateret den onsdag den 7. November. **...(Indklagede).... har altså modtaget de nødvendige oplysninger inden jeg ringer for at ønske lånet udbetalt den 9. November.** Jeg kontakter igen ...(indklagede).... (stadig den 15. November) og medarbejder ... beder mig faxe en kopi af brevet fra ...(forsikringsselskabet)...., hvilket jeg gør. Nu kan lånet udbetales til kurs alle handler fredag den 16. November hvilket svarer til kurs 99,410.

Kursen alle handler mandag den 12. November, dvs. første arbejdsdag efter min henvendelse fredag den 9. November **hvor ...(indklagede).... har modtaget information fra ...(forsikringsselskabet).... er 100,03,** og den forskel ned til afregningskurs fredag den 16. November 99,410 modregnet 5 dages differencerente med mere kræver jeg udbetalt snarest muligt og/eller modregnet i kommende termin...."

Indklagedes områdedirektør besvarede den 7. december klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Vi har nu undersøgt sagsforløbet.

Indledningsvis skal vi beklage, at vi, ved Deres telefoniske henvendelser den 9. og 16. november, ikke kunne se, at vi allerede havde modtaget den omtalte rykningsaccept fra ...(forsikringsselskabet)....

Med hensyn til Deres henvendelse den 9. november, fremgår det af vore notater fra den pågældende dag, at De selv besluttede at vente med udbetalingen, og at De selv ville vende tilbage, når De ønskede lånet udbetalt.

På denne baggrund kan vi derfor ikke imødekomme Deres ønske om kursgodtgørelse.

Indklagedes områdedirektør gentog i brev af den 10. december 2001 afvisningen af at yde klageren kursgodtgørelse og gav samtidig klagevejledning.

Samme dag sendte klageren følgende e-mail til indklagede:

"...I opfølgning af dit brev og vores telefonsamtale dags dato skal jeg understrege, at ...(indklagede).... den 9. november 2001 nægtede at udbetale mit lån, idet man hævdede ikke at have modtaget rykningsaccept fra ...(forsikringsselskabet).... Rykningsaccept var modtaget den 9. november, hvilket jeg har bevist og du bekræfter i dit brev.

Jeg besluttede ikke i telefonsamtalen den 9. november at vente med udbetalingen, men afviste tilbud om kurssikring. Jeg er overrasket over, at ...(indklagede).... ikke vil imødekomme mit berettigede krav om kursgodtgørelse og har - som informeret i telefonsamtalen - rettet henvendelse til Berlingske Tidende herom, ligesom jeg vil føre sagen videre i Realkreditinstitutternes Ankenævn..."

Klageren indbragte den 23. januar 2002 sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at yde hende en erstatning, der svarer til forskellen mellem udbetaling af det nye lån til kurs 100,03 pr. den 12. november 2001 og udbetalingskursen på 99,41 pr. den 16. november 2001 - med tillæg af rente fra den 13. november 2001, og indtil betaling sker.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at indklagede fredag den 9. november 2001 nægtede at udbetale hendes nye lån, idet man hævdede ikke at have modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet. Indklagede havde imidlertid allerede modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet den 9. november, hvilket indklagedes direktør bekræfter i sit brev af 10. december.

Indklagedes tilbageholdelse af væsentlig information har kostet hende forskellen mellem udbetaling af lån fra kurs 100 (afregningskurs mandag den 12. november var 100,03) ned til afregningskursen fredag den 16. november på 99,41.

Sagsforløbet har været som følger:

1. Hun fremsendte den 29. oktober 2001 underskrevet "Aftale om TinglysningsService" samt de nødvendige dokumenter til indklagede. I "Aftale om TinglysningsService" gav hun indklagede fuldmagt til at underskrive alle nødvendige dokumenter til at gennemføre omprioriteringen - typisk inden for 5 - 6 dage, jf. nedenfor. Hun afkrydsede for, at lånet skulle udbetales "Til dagskurs, når jeg/vi særskilt giver ...(indklagede)... besked herom".
2. Ifølge indklagedes LånGuide skal indklagedes håndtering af papirarbejdet i forbindelse med udbetaling af lånet finde sted inden for 5-6 arbejdsdage efter modtagelse af "Aftale om TinglysningsService og øvrige nødvendige dokumenter.
3. Først den 6. november 2001 - det vil sige 6 arbejdsdage efter modtagelsen af underskrevet tinglysningsaftale og allerede senere end det typiske sagsbehandlingsforløb for hele tinglysningsaftalen (5-6 dage, jf. LånGuide), anmodede indklagede forsikringsselskabet om rykningsaccept, hvilket er i strid med fristerne i "Aftale om TinglysningsService", en service, som hun har betalt for.

4. Forsikringsselskabet afsendte rykningsaccept med anbefalet post til indklagede den 7. november 2001.
5. Hun fulgte kurserne og instruerede i overensstemmelse med tinglysningsaftalen fredag den 9. november 2001 indklagede om at udbetales lånet (effektivt fra mandag den 12. november 2001), hvilket indklagede nægtede, idet "man ikke kunne se allerede at have modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet". Indklagede har i brev af 7. december 2001 bekræftet at have modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet inden hendes henvendelse den 9. november 2001, hvorfor hun fastholder, at indklagede den 9. november afgav urigtige oplysninger til hende.
6. Hun afviste fredag den 9. november indklagedes tilbud om køb af kurssikring. Det produkt hos indklagede indgik ikke i hendes konverteringsovervejelser, hvilket hendes efterfølgende handel bekræfter.
7. Hun blev i sagsforløbet på intet tidspunkt mundtligt eller skriftligt gjort opmærksom på forlænget sagsbehandling eller nye frister for sagsbehandling som følge af det af indklagede anførte "voldsomme arbejdspress".
8. Ved sin henvendelse den 9. november instruerede hun indklagede om omgående at kontakte forsikringsselskabet (hvilket er en væsentlig del af tinglysningsaftalen, som hun betaler for) og derefter at kontakte hende samme dag. Hun hørte efterfølgende intet fra indklagede.
9. Hun henvendte sig igen til indklagede torsdag den 15. november. Indklagede hævdede **igen** ikke at have modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet. Indklagede har i brev af 7. december 2001 bekræftet at have modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet inden hendes henvendelse den 9. november 2001, hvorfor hun fastholder, at indklagede både den 9. november og den 15. november afgav urigtige oplysninger til hende. Indklagedes advokat anfører over for Ankenævnet, at "denne registrering først kunne ske nogle dage senere end ... den 9. november", hvorfor der er fejl i indklagedes udtalelse til Ankenævnet, og hvorfor hun fastholder, at indklagede den 9. og den 15. november afgav urigtige oplysninger til hende, og at hendes udtalelser den 9. november til indklagede er foretaget på baggrund af misvisende/løgnagtige udtalelser fra indklagede, som senere er blevet modbevist af indklagede selv!
10. På eget initiativ tog hun torsdag den 15. november efterfølgende kontakt til forsikringsselskabet, og hun modtog

omgående per telefax kopi af rykningsaccepten, som var afsendt med anbefalet post til indklagede den 7. november.

11. Hun kontaktede igen (stadig den 15. november) indklagede, hvor medarbejderen, som hun havde talt med ca. 30 minutter forinden, bad hende faxe kopi af rykningsaccepten fra forsikringsselskabet grundet - som han udtalte det: "Jeg ringede også til forsikringsselskabet, men de smed røret på - de er trætte af os"!
12. Hun fulgte dagspressen i november 2001 (og i øvrigt) og modtog på intet tidspunkt varsling (i pressen eller pr. brev) vedrørende atypiske sagsbehandlingsforløb i forbindelse med hendes omkonvertering/tinglysningsaftale med indklagede.
13. **Med hendes ekstraordinære indsats og langt overskredet tidsfristen i "Aftale om TinglysningsService"** kunne lånet udbetales den 16. november 2001.
14. Hun betalte typisk gebyr 1.800 kr. for indklagedes TinglysningsService.

Hun er ikke enig i det af indklagede beskrevne hændelsesforløb. Og hun tager afstand fra, at indklagede over for Nævnet fremsætter modstridende oplysninger i forhold til de udtalelser, hun har modtaget fra indklagedes områdedirektør. Hun må bede indklagedes advokat sætte sig ind i sagen - eller holde sig fra den:

Indklagedes advokat anfører over for Realkreditankenævnet, at "Den 9. november henvendte klageren sig om udbetaling. Indklagede meddelte, at indklagede ikke havde registreret modtagelsen af førnævnte rykningsaccept. Efterfølgende viste det sig imidlertid, at indklagede samme dag havde modtaget forsikringsselskabets rykningsaccept. Denne registrering kunne dog først ske nogle dage senere på grund af det voldsomme arbejdspress..."

Vedrørende hendes henvendelser den 9. og 15. november 2001 har indklagede for længst bekræftet, at indklagede ikke kunne se, at indklagede allerede havde modtaget rykningsaccept fra forsikringsselskabet. Der er således ikke sket "registrering nogle dage efter", ligesom indklagedes advokat har uret i, at rykningsaccept er modtaget den 9. november. Forsikringsselskabet afsendte med anbefalet post rykningsaccept inden for 24 timer af indklagedes anmodning (accept afsendt fra forsikringsselskabet den 7. november 2001).

Anbringender:

- Hun vil ikke rejse krav om timehonorar for det arbejde, hun har udført for indklagede den 15. november 2001.
- Indklagedes regler for sagsbehandling, jf. Aftale om TinglysningsService, er blevet væsentligt overskredet af indklagede.
- Hun har på intet tidspunkt modtaget information vedrørende forlænget sagsbehandling.
- Indklagede tilbageholder 2 gange (den 9. og 15. november 2001) væsentlig information vedrørende modtagelse af rykningsaccept, hvorfor hendes udtalelser over for indklagede er irrelevante og opstår på baggrund af misinformation/løgn fra indklagede.
- Hun ringede den 9. november 2001 og bemyndigede indklagede til at udbetale hendes lån, jf. LånGuiden.
- Indklagede nægtede den 9. november og ved første henvendelse den 15. november 2001 at udbetale hendes lån på trods af, at hun havde opfyldt alle betingelser i forbindelse med låneomlægningen.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at indklagede den 5. oktober 2001 fremsendte et lånetilbud til klageren vedrørende et 20-årigt 6 pct. obligationslån.

Den 29. oktober 2001 fremsendte klageren de nødvendige dokumenter til indklagede med anmodning om at afvente udbetaling, indtil klageren gav særskilt besked herom.

Den 6. november 2001 anmodede indklagede pengeinstituttet om rykning, hvilken accept var en forudsætning for udbetalingen af indklagedes lån.

Den 9. november 2001 henvendte klageren sig med anmodning om udbetaling. Indklagede meddelte, at indklagede ikke havde registreret modtagelsen af førnævnte rykningsaccept. Efterfølgende viste det sig imidlertid, at indklagede samme dag havde modtaget forsikringsselskabets rykningsaccept. Denne registrering kunne dog først ske nogle dage senere på grund af det voldsomme arbejdspress i forbindelse med efterårets konverteringsbølge og de heraf følgende store mængder af breve, telefaxer og telefonopkald i

perioden. På baggrund heraf meddelte klageren, at hun ville prøve at ringe igen mandag den 12. november 2001 eller senere med anmodning om udbetaling. Klageren blev tilbudt at kurssikre lånet, men ønskede ikke dette.

Klageren ringede igen den følgende torsdag (den 15. november 2001). Hun oplyste, at hun havde talt med forsikringsselskabet, som havde sendt rykningsaccepten en uge i forvejen. Da indklagede endnu ikke havde registreret modtagelsen, blev det aftalt, at klageren skulle telefaxe accepten til indklagede, og at lånet ville blive udbetalt til gennemsnitskursen den følgende dag.

Den 20. november 2001 blev lånet udbetalt til kursen pr. 16 november 2001.

Den 27. november 2001 skrev klageren til indklagede med anmodning om at godtgøre differencen mellem kursen den 12. november 2001 (100,03) og afregningskursen den 16. november 2001 (99,41).

Indklagede har efterfølgende afvist at godtgøre kursdifferencen med henvisning til, at klageren oplyste, at hun selv ville vende tilbage, når lånet skulle udbetales, og at hun i stedet kunne have valgt at kurssikre lånet, hvilket blev afvist.

Indklagede kan konstatere, at der ikke er uenighed om hændelsesforløbet. Indklagede skal for en ordens skyld understrege, at det på intet tidspunkt er bestridt, at rykningsaccepten er modtaget i indklagedes post den 9. november 2001. Brevet blev blot ikke registreret i sagen. Indklagede må samtidig afvise, at der bevidst er afgivet urigtige oplysninger til klageren, og at man således skulle have tilbageholdt væsentlig information. Som nævnt var rykningsaccepten, grundet de store mængder post, endnu ikke registreret modtaget den 9. november 2001, hvilket blev oplyst til klageren. Da klageren på ny henvendte sig den 15. november 2001, blev sagen løst ved, at klageren telefaxede rykningsaccepten. Lånet blev udbetalt straks herefter. Det understreges, at uanset om indklagede havde registeret rykningsaccepten på sagen i perioden 9. november til 15. november 2001, ville lånet først kunne være blevet udbetalt efter en fornyet henvendelse fra klageren, da klageren specifikt havde instrueret indklagede herom.

Det bemærkes, at der i indklagedes LånGuide står, at ved et typisk sagsforløb vil udbetaling af lånet finde sted 5-6 arbejdsdage efter Aftale om TinglysningsService er modtaget. Perioden var på alle måder atypisk, grundet konverteringsbølgen og den deraf følgende mængde ekspeditioner. Det må antages, at klageren var bekendt med, at der var konverteringsbølge i den pågældende periode, da dette dagligt var omtalt i dagspressen.

Anbringender

Indklagede beklager, at et kursfald har medført en fordyrelse for klageren, men afviser samtidig, at den konstaterede fordyrelse af lånet i forhold til tidspunktet for klagerens første anmodning om udbetaling kan bebrejdes indklagede.

Indklagede tilstræber at gennemføre udbetalinger, således at proceduren igangsættes omgående på anmodning herom, og at kursen vil kunne fastsættes den følgende dag. Der kan dog være tilfælde, hvor mængden af sager er så stor, og hvor udbetalingsproceduren derfor først kan sættes i gang på et senere tidspunkt.

På det pågældende tidspunkt var mængden af sager så omfattende, at det var nødvendigt at behandle sagerne og indgående korrespondance i den rækkefølge, som det blev modtaget. Set i lyset af den store mængde sager, finder indklagede, at sagen er ekspederet uden unødigt ophold. Det kan oplyses, at indklagede i den pågældende periode dagligt foretog ca. 350 udbetalinger, modtog minimum 1200 til 1500 breve, 300-400 telefaxer og ca. 3500 telefonopkald. Det er ca. 3 - 4 gange flere ekspeditioner end normalt.

Det bemærkes afslutningsvis, at rykningsaccepten er datostemplet hos indklagede den 9. november 2001, det vil sige samme dag, som klageren henvendte sig. Under samtalen meddelte klageren specifikt, at lånet ikke skulle udbetales, før hun henvendte sig igen. Uanset om rykningsaccepten således måtte være registreret på sagen om mandagen den 12. november 2001 eller om tirsdagen den 13. november 2001, ville indklagede ikke have haft klagerens bemyndigelse til at igangsætte udbetalingsproceduren.

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

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Ifølge Månedsoversigten fra Københavns Fondsbørs er obligationerne for det nye lån noteret som følger på udvalgte datoer i november 2001:

Dato:	Kurs:
09.11.01	100,24
12.11.01	100,03
13.11.01	99,92
14.11.01	99,76
15.11.01	99,57
16.11.01	99,41

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder, uanset det oplyste om travlheden i perioden med låneomlægninger m.v., at det må anses for en ansvarspådragende fejl, at indklagede ved klagerens henvendelse den 9. november 2001 i strid med de faktiske forhold oplyste, at rykningsaccepten ikke var modtaget. Nævnet lægger efter oplysningerne i sagen til grund, at låneudbetalingen ville være blevet igangsat i hvert fald mandag den 12. november 2001 med kursfastsættelse den 13. november 2001, hvis den nævnte fejl ikke var blevet begået af indklagede. Nævnet finder derfor, at indklagede bør yde klageren en erstatning, der svarer til forskellen mellem den kurs, der kunne have været opnået den 13. november 2001, og den faktiske udbetalingskurs - med fradrag af den besparede differencerente i perioden fra den 15. til den 20. november 2001.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFKredit A/S, tilpligtes at yde klageren, _____, en erstatning, der svarer til forskellen mellem udbetaling af det nye lån til kurs 99,92 pr. den 13. november 2001 og udbetalingskursen på 99,41 pr. den 16. november 2001 med fradrag af den besparede differencerente på det gamle lån i perioden fra den 15. til den 20. november 2001.

Hugo Wendler Pedersen
Hugo Wendler Pedersen
Formand

Susanne Nielsen
Sekretariatschef