



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 27. maj 2002

JOURNAL NR.: 202-02-016-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 OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har en ejendom, hvori der indestod dels et lån til det indklagede realkreditinstitut, dels et privat pantebrev.

Efter det oplyste kontaktede klageren medio oktober 2001 indklagede, som henviste klageren til den lokale ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for indklagede.

Ejendomsmægleren fremsendte den 29. oktober følgende skrivelse til klageren:

"...Vedlagt fremsendes min vurdering af Deres ejendom.

De forespurgte mig, hvilken pris jeg ville mene, at Deres ejendom kan handles til, dels hvilken belåningsværdi jeg mener ejendommen har.

I en belåningssituation vil jeg indstille overfor ...(indklagede)..., at ejendommen har en værdi på kr. 4.000.000 med et muligt max. lån på kr. 3.200.000.

Hvis ejendommen skulle sættes til salg, mener jeg, at en udbudspris på kr. 4.500.000 ville være rigtig.

Som det fremgår af budgetterne vil indfrielsen af Deres lån andrage kr. 3.136.895 incl. differencerente.

Det vil således være muligt at indfri begge lån og erstatte dem med et nyt kreditforeningslån.

Jeg håber, at De kan gøre brug af materialet, og uanset hvad De måtte beslutte Dem for, vil vi gerne være behjælpelig..."

Klageren fremsendte den 30. oktober 2001 følgende e-mail til indklagede:

"...Undertegnede opsiges hermed lån vedrørende ejendomsnummer ... pr. 31/12 2001.

Nuværende lån "fondskode ... serie ... slutår ..., obligationsrente 7%".

Samtidig anmodes om tilbud på 2 alternative lån, henholdsvis et

- 3 årigt rentetilpasningslån, og
- 5% obligationslån.

Begge lån skal løbe over 15 år og lånebeløbet skal lyde på i alt kr. 3.200.000. Vores ejendom er fornyligt blevet revurderet af ...(ejendomsmægleren), jf. sagsnummer ...

Venligst bekræft modtagelse af opsigelsen..."

Efter det oplyste foretog indklagede den 12. november 2001 en vurdering af ejendommen.

Den 13. november 2001 fremsendte indklagede to alternative tilbud til klageren vedrørende omlægning af det indestående realkreditlån til enten et 29-årigt rentetilpasningslån på 2.470.100 kr. med en

anslået lånerente på 3,90816 pct. ud fra en vægtet kurs på 100,243065 eller et 29-årigt 5 pct. obligationslån på 2.602.000 kr. med en anslået kursværdi på 2.470.078,60 kr. ud fra kurs 94,93. I henhold til lånetilbudene forudsattes det private pantebrev at rykke tilbage for det nye lån. Lånetilbudene var alene betinget af indlevering af udbetalingsfuldmagt samt tinglyst pantebrev eller garanti herfor.

Indklagede fremsendte den 21. november 2001 to nye alternative lånetilbud til klageren. Lånetilbudene omhandlede dels et 15-årigt rentetilpasningslån på 3.200.000 kr. med en anslået lånerente på 4,23064 pct. ud fra en vægtet kurs på 99,720174, dels et 15-årigt 5 pct. obligationslån på 3.200.000 kr. med en anslået kursværdi på 3.102.400 kr. ud fra kurs 96,95. I henhold til lånetilbudene forudsattes det indestående lån til indklagede indfriet, og det private pantebrev forudsattes at rykke for det nye lån.

Klageren fremsendte den 9. december følgende skrivelse til indklagede:

"...I forbindelse med omlægning af lån på ovenstående ejendom skriver jeg til Dem i det jeg med beklagelse har erfaret at håndteringen af tilbud m.m. ikke lever op til de krav man rettelig må stille et realkreditinstitut som ...(indklagede)...

I forbindelse med opsigelse og rekvirering af nyt tilbud/lån har jeg måtte afvente en ekspeditionstid på over 3 uger, hvilket har forårsaget at jeg nu står tilbage med et opsagt lån, hvor jeg ikke har mulighed or at optage et nyt lån under de forudsætninger jeg oprindeligt opsage mit lån på.

Jeg beklager meget at skulle ulejlige Dem med en sådan sag, men jeg er dog af den opfattelse at administrationen af sådanne lån bør være baseret på en hurtig ekspeditionstid således at konverteringsgevinster m.m. kan opnås på fornuftig vis udfra markedets udvikling.

Forløbet har været som følger:

- Uge 42 ...(Indklagede)... kontaktes i forbindelse med at der ønskes en vurdering af ovenstående ejendom med henblik på belåning af friværdi.
 ...(Indklagede)... henviser undertegnede til ...(ejendomsmægleren)... som skulle stå for selve vurderingen.

 ...(Ejendomsmægleren)... kontaktes.
- 23/10 Besigtelse foretages af ...(ejendomsmægleren)....
 ...(Ejendomsmægleren)... meddeler at ...(indklagede)... tillige skal vurdere ejendommen da værdien lå over 3.000 tkr. ...(Ejendomsmægleren)... meddeler dog at dette ikke er til hinder for at tilbud på belåning kan fremsendes forinden ...(indklagedes)... vurdering.
- 29/10 Tilbud samt opgørelse af belåningsværdi modtages fra ...(ejendomsmægleren).... Handelsværdi fastsættes til 4.500 tkr. og belåningsværdi til 4.000 tkr.
- 30/10 Nuværende lån opsiges og samtidig rekvireres tilbud på 2 alternative lån:

- 3 årigt rentetilpasningslån
 - 5% realkreditlån
- Begge lån med løbetid 15 år og lånebeløb 3.200 tkr.

- 4/11 ...(Indklagedes)... kundecenter rykkes for tilbud. Jeg orienteres om, at der er en uges ekspeditionstid som følge af opsigelser modtaget den 31/10. På foranledning oplyses det endvidere, at jeg ikke kan lukke et nyt lån uden forudgående tilbud og at jeg derfor må afvente dette.
- 12/11 Besigtigelse foretages af ...(indklagede)... v/...
- 12/11 ...(Indklagede)... kontaktes, v/...(indklagedes medarbejder 1)... hvor der rykkes for tilbud. ...(Medarbejder 1)... meddeler at hun ikke kan fremsende tilbud på de 3.200 da der ikke var modtaget det nødvendige materiale i forbindelse hermed. Jeg oplyste at jeg ikke tidligere var gjort bekendt med at der skulle fremsendes noget materiale. Jeg anmoder derfor om at der fremsendes tilbud med anmærkning om hvilke materiale der skal godkendes før tilbudet er gyldigt.
- 13/11 Tilbud modtages på:
 - 3 årigt rentetilpasningslån
 - 5 % realkreditlån
 Begge lån med løbetid 28-29 år og lånebeløb 2.500 tkr. Der fremgår intet om hvilket materiale som skal fremsendes.
- 14/11 ...(Indklagedes medarbejder 1)... kontaktes og orienteres om at det er det forkerte tilbud som er fremsendt og at lånet ønskes lukket nu/hurtigst muligt. ...(Medarbejder 1)... meddeler at hun ikke kan gøre videre før hun har modtaget de nødvendige oplysninger. ...(Medarbejder 1)... anmodes om at fremsende oversigt over materiale til fremsendelse. ...(Medarbejder 1)... meddeler at der skal udfyldes en særlig formular, som vil blive fremsendt.
- 19/11 ...(Medarbejder 1)... rykkes for formular. ...(Medarbejder 1)... meddeler at grundet forsinkelse i sagen er det nok såfremt jeg blot fremsender kopi af seneste årsopgørelse samt lønseddel.
- 20/11 Kopi af seneste årsopgørelse samt lønseddel fremsendes på telefax til ...(medarbejder 2)... i henhold til aftale med ...(medarbejder 1)... (...(Medarbejder 1)... har fri denne dag).
- 21/11 Korrekte tilbud fremsendes. Nu er kursen imidlertid faldet væsentligt hvorfor lukning af belåningen endnu ikke er foretaget.

Da jeg opsagte mit lån 30/10 2001 var opsigelsen baseret på at jeg indenfor en normal ekspeditionstid kunne lukke et nyt lån på en 5% realkreditobligation med en løbetid 15 år. Det er derfor meget uacceptabelt at jeg har måtte afvente tilbuddet i 3 uger, med store kurstab til følge. Oprindeligt blev jeg ved forespørgsel orienteret om at ekspeditionstiden normalt lå på ca. 8 dage. Jeg har dog afventet nævnte klage i det jeg håbede på at kurserne ville rette sig og herved sparer såvel jeres som min tid. Efter nu at have afventet situationen i over 3 uger ser jeg mig dog nødsaget til at gøre yderligere tiltag.

Der kan umuligt have hersket tvivl om, at denne sag hastede idet mit eksisterende lån var opsagt samtidig med at der var rekvireret tilbud på 2 alternative nye lån. Jeg mener ikke at kunne belastet tidsmæssigt af ...(indklagedes)... håndtering af besigtelsen, hvor ...(indklagede)... henviser mig til ...(ejendomsmægleren)..., velvidende at ejendommen er anskaffet 2 år tidligere til en pris af 3.100 tkr. Ligeledes mener jeg ikke at fremsendelse af seneste

årsopgørelse samt lønseddel kan have forsinket processen da dette først meddeles på et meget sent tidspunkt.

Jeg er derfor af den opfattelse at ...(indklagede)... skal stille mig som om jeg havde modtaget korrekt tilbud 8/11 dvs. at mit lån omlægges til et 5% ...(indklagede)... - 2017 ved kurs 98,05 eller alternativ kursen for 3 årig rentetilpasningslån med løbetid 15 år, ca. kurs 100,45.

Som følge af det fremskredne tidspunkt må jeg bede om ...(indklagedes)... bekræftelse på ovenstående HURTIGST muligt, herunder hvorledes jeg skal forholde mig i forbindelse hermed..."

Indklagede besvarede den 17. december 2001 klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Vi har nu undersøgt sagsforløbet.

...(Indklagede)... forsøger løbende at holde en acceptabel ekspeditionstid. Desværre kan der være perioder, typisk hvor der er stor konverteringsaktivitet, hvor ekspeditionstiden er længere end ønskeligt. November måned var en af de perioder, hvor vi pga. et meget stort antal låneansøgninger, havde en generel længere ekspeditionstid end sædvanligt.

De nævner, at De oprindeligt blev oplyst om, at ekspeditionstiden normalt er på ca. 8 dage. Dette er også korrekt under normale omstændigheder og under forudsætning af, at alle nødvendige dokumenter til brug for lånesagsbehandlingen er til stede. På daværende tidspunkt var den generelle ekspeditionstid, som nævnt, væsentlig forlænget. Vi må derfor afvise, at vi skulle have lovet Dem et lånetilbud indenfor 8 dage.

Ved behandling af Deres ansøgning havde vi brug for kopi af et privat pantebrev og materiale til brug for vurdering af husstandens økonomiske forhold. Vi beklager, at dette materiale ikke blev rekvireret samtidigt. Det forhold har dog ikke haft nogen væsentlig indflydelse på den samlede ekspeditionstid.

Undervejs i forløbet fremsendte vi et tilbud udelukkende på konvertering af det eksisterende ...(indklagede)...-lån. Dette tilbud blev udfærdiget på baggrund af, at de økonomiske oplysninger ikke var fremkommet på det tidspunkt. Det fremgår af vores notater, at dette tilbud blev udarbejdet efter aftale med Dem.

Efter en samlet vurdering af sagen, er det vores opfattelse, at ekspeditionstiden ikke har afvejet i forhold til tilsvarende lånesager. På den baggrund afviser vi Deres anmodning om udbetaling til kurser, der var gældende omkring den 8. november..."

Låneomlægningen blev gennemført den 28. december 2001. Klageren fik pr. denne dato udbetalt et 20-årigt rentetilpasningslån på 3.200.000 kr. til en vægtet kurs på 100,130. Det gamle lån blev paristraksindfriet mod betaling af differencerente for perioden 28. december 2001 til 1. januar 2002 på 1.322,76 kr.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at indklagede skal yde hende erstatning for det kurstab, hun har lidt som følge af for lang ekspeditionstid.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren oplyser, at hun i oktober 2001 anmodede indklagede om en låneomlægning. Ekspeditionstiden hos indklagede på ca. 1 måned resulterede i, at hun ikke kunne optage lån stort 3.200.000 kr. som et 5 pct. obligationslån til kurs 98-99, da kursen var faldet til 95 ved modtagelse af tilbud m.m. fra indklagede. I stedet måtte hun vælge et rentetilpasningslån, da et kurstab på denne størrelsesorden ikke kan accepteres.

Tab opgjort i forbindelse med indklagedes lange ekspeditionstid:

- kurstab ca. 95
- ændret låneomlægning??

Til indklagedes udtalelse til Ankenævnet har hun følgende kommentarer:

Indklagede skriver, at mægleren blev anmodet om kopi af det private pantebrev den 7. november 2001, og at dette først blev modtaget af indklagede den 13. november pr. telefax. Hun fremsendte pantebrevet dagen efter, at dette blev rekvireret fra mægleren. I øvrigt henvises til indklagedes skrivelse af 17. december 2001, hvori det anføres, at dette forhold ikke har indflydelse på den samlede ekspeditionstid.

Indklagede anfører, at det den 13. november 2001 blev aftalt, at der alene skulle udarbejdes et tilbud på konvertering. Der må være tale om en misforståelse fra indklagedes side, idet hun hele tiden har henvist til sin mail/fax af 30. oktober 2001, hvori der rekvireres et tilbud på 3.200.000 kr. (konvertering + tillægslån). Det anføres endvidere, at der ikke var modtaget økonomioplysninger, hvilket var årsagen til, at der ikke kunne udarbejdes tilbud på tillægslånet. Indklagede havde ikke tidligere gjort opmærksom på, at sådanne oplysninger skulle fremsendes/godkendes. Hun anmodede derfor om, at tilbud fremsendes i overensstemmelse med mail af 30. oktober 2001 med anmærkning om, hvilke økonomioplysninger som skulle godkendes, før

tilbudet var gældende, (jff. også kommentarer i hendes brev til indklagede af 9. december 2001).

Indklagede skriver videre, at hun skulle have været i tvivl om, hvorvidt hun ønskede konvertering eller tillægslån. Dette er hun uforstående overfor, idet der ikke burde herske tvivl herom, da rekvirering af tillægslån allerede blev foretaget skriftligt ved mail og fax 30. oktober 2001.

I starten forsøgte hun at afvente endelig afmelding af det gamle lån, indtil tilbud vedrørende nyt lån var modtaget. Dette indebar, at skriftlig opsigelse fra hendes mand først blev fremsendt meget sent. Henvendelsen den 4. november, som indklagede tilsyneladende ikke har registreret, var netop med henblik på at få fremsendt tilbud på det nye lån, før hendes mand godkendte den skriftlige opsigelse. Ved denne henvendelse lagde hun meget vægt på, at tilbudet skulle fremsendes hurtigt, således at hun ikke skulle ende op i en situation, hvor kurserne skred. Hun talte med en dame, som oplyste, at sagen lå til ekspedition, og at hun skulle forvente, at der ville gå et par dage endnu, før indklagede nåede til denne sag. Det blev endvidere oplyst, at normal ekspeditionstid var ca. 8 dage, hvilket skulle afventes. På baggrund heraf fremsendtes hendes mands underskrift på lånets opsigelse.

Indklagede skriver yderligere under anbringender, at indklagede ikke har oplyst en behandlingstid på 8 dage, og henviser endvidere til de mange sager, som blev ekspederet på det pågældende tidspunkt. Hun mener, at indklagede bør have en forretningsgang til at håndtere disse konverteringsbølger, og at dette i øvrigt bør være hendes sag uvedkommende.

I den forbindelse skal det påpeges, at hun er uforstående over for den af indklagede anførte behandlingstid på 15 dage. Jf. tidligere korrespondance blev tilbudet rekvireret ved mail/fax den 30. oktober 2001. Tilbud blev først modtaget den 22. november 2001 - det vil sige en behandlingstid på i alt 23 dage.

Endvidere anfører indklagede, at hun løbende skulle være gjort bekendt med, at der manglede økonomiske oplysninger. Jf. ovenfor og hendes brev af 9. december er dette først kommet til hendes kendskab den 12. november 2001. Dette bestrides i øvrigt ikke af indklagede i instituttets svarskrivelse af 17. december.

Indklagede anfører endvidere, at hun skulle være gjort bekendt med, at der ikke kunne gives tilbud på tillægslån, før ejendommen var vurderet af indklagede. Dette er ukorrekt, idet hun netop forespurgte ejendomsmægleren om dette ved besigtigelsen, idet hun var uforstående over for indklagedes henvisning til

ejendomsmægleren, når indklagede alligevel skulle forestå vurderingen. Ejendomsmægleren gjorde det helt klart, at tilbudet kunne fremsendes uafhængig af indklagedes vurdering, jf. hendes brev til indklagede af 9. december. Dette forhold bestrides i øvrigt ikke af indklagede i instituttets svarskrivelse til hende af 17. december.

Endvidere fastholder indklagede, at det gav mening, at ejendomsmægleren blev inddraget. Dette er hun uenig i, idet hendes henvendelse til indklagede i uge 42 alene gik på, at hun ønskede en belåning af friværdien. Hun er derfor uforstående overfor, at der ikke allerede på dette tidspunkt blev medbragt en mand fra indklagede til vurderingen, når indklagede på dette tidspunkt alene var bekendt med, at der var tale om belåning i friværdi. Da hun blev henvist til ejendomsmægleren, fandt hun det relevant at få en vurdering af ejendommen med udgangspunkt i såvel salg som belåning. Disse to grundlag er tilsyneladende ikke ens. Indklagede har i øvrigt ikke tidligere påpeget, at henvendelsen i uge 42 gik på belåning af friværdi, jf. hendes brev af 9. december 2001 samt indklagedes efterfølgende skrivelser.

Derudover anfører indklagede, at hun skulle have været behjælpelig med fremsendelse af økonomiske oplysninger. Der indsendes løbende årsoplysninger til indklagede, og derfor havde hun på intet tidspunkt før den 12/11 nogen forventning om, at der skulle gives økonomiske oplysninger. Tværtimod var hun af den opfattelse, at indklagedes sikkerhed lå i differencen mellem belåningsgrundlaget for huset, i alt 4.000.000 kr., og salgsvurderingen på 4.500.000 kr. Indklagede anfører videre, at hun burde have taget telefonisk kontakt til indklagede og mægleren vedrørende opsigelsen. Dette blev også gjort i flere tilfælde, idet hun kontaktede indklagede telefonisk 30. oktober, 31. oktober og 4. november vedrørende fremsendelse af tilbud i henhold til mail af 30. oktober. Når disse telefoniske henvendelser ikke var medtaget i hendes beskrivelse af hændelsesforløbet, var det, fordi datoerne ikke var af væsentlig betydning i forhold til det samlede forløb. Det bør dog fremgå af indklagedes files, at der har fundet en henvendelse sted, idet korrespondancen blandt andet var forårsaget af, at hun skulle supplere en mail med en fax, idet indklagede ikke godkender mail ved korrespondance.

Afslutningsvis anfører indklagede, at hun stiller krav om erstatning ud fra de dage, hvor kurserne var højest. Hendes forventning om ekspeditionstid var på 8 dage, hvorfor der i hendes skrivelse til indklagede henvises til kurser på disse datoer.

Hun synes, at det er meget beklageligt, såfremt et realkreditinstitut som indklagede vil bekendtgøre ekspeditionstider på 1 måned eller mere. Hele

konverteringsmuligheden synes herved indskrænket, såfremt det skal ske inden for en fornuftig kursudvikling på markedet. Markedet er hele tiden under forandring, hvorfor ekspeditionstiden på låneomlægning m.m. bør sidestilles med bankernes investeringsafdelinger, hvor køb og salg sker inden for samme dag som bestilt.

Hun finder det endvidere beklageligt, at indklagede ikke anser ekspeditionstiden som værende en væsentlig faktor ved behandling af lånesager.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klageren i oktober 2001 kontaktede indklagede. Klageren var usikker på, om hun ville sælge sit hus eller omprioritere det. Indklagede henviste hende til den lokale ejendomsmægler med henblik på en eventuel vurdering.

Den 23. oktober 2001 vurderede ejendomsmægleren ejendommen. Vurderingen blev udarbejdet både med henblik på salg og med henblik på belåning. Ejendomsmægleren oplyste, at såfremt man besluttede sig for en tillægsbelåning, skulle ejendommen tillige vurderes af indklagede, da ejendommens værdi oversteg 3.000.000 kr.

Den 29. oktober 2001 fremsendte mægleren et brev til klageren med vurderingspris i relation til salg og belåning. Mægleren afventede herefter en tilbagemelding fra klageren.

Den 30. oktober 2001 sendte klageren indklagede en e-mail/telefax med opsigelse af det gamle lån og ansøgning om to alternative tillægslån. Der blev anmodet om lånetilbud på henholdsvis et 5 pct. obligationslån og et 3-årigt rentetilpasningslån, begge med en løbetid på 15 år.

Ifølge klageren blev der rykket for tilbud den 4. november 2001. Indklagede vil ikke afvise, at der har fundet en henvendelse sted, men har ikke registreret en sådan, og samtalen erindres ikke af de medarbejdere, der i øvrigt har behandlet sagen. Indklagede bemærker endvidere, at klageren tilsyneladende også skulle have kontaktet indklagede telefonisk, både den 30. og 31. oktober 2001. Dette er nyt for indklagede og ikke tidligere gjort gældende af klageren - heller ikke i klagerens egen beskrivelse af hændelsesforløbet i brev af 9. december 2001.

I forbindelse med sagsbehandlingen anmodede indklagede den 7. november 2001 mægleren om kopi af det private pantebrev, der skulle rykke. Pantebrevet blev modtaget pr. telefax den 13.

november 2001 samme dag, som mægleren havde modtaget det fra klageren.

Den 12. november 2001 foretog indklagede en vurdering af ejendommen.

På baggrund af en telefonsamtale med klageren blev der den 13. november 2001 lavet et konverteringstilbud til klageren. Ifølge sagsbehandleren virkede klageren fortsat under telefonsamtalen usikker på, hvorvidt man ønskede en konvertering eller et tillægslån. Da der ikke var modtaget økonomioplysninger, kunne der ikke udarbejdes tilbud på tillægslån, hvorfor det i stedet blev aftalt med klageren, at man indtil videre lavede et konverteringstilbud. Hvis klageren alligevel ville have et tillægslån, skulle økonomioplysninger fremsendes.

Fredag den 16. november 2001 ringede klageren på ny og gjorde opmærksom på, at man ønskede tillægslån og ikke konvertering. Der blev framedarbejder 2 lagt besked herom til medarbejder 1.

Mandag den 19. november 2001 konstaterede medarbejder 1, at der fortsat manglede de nødvendige økonomioplysninger. Det blev telefonisk aftalt med klageren, at denne kunne sende årsopgørelser og lønsedler via telefax, og at dette herefter ville blive anvendt til brug for godkendelsen.

Oplysningerne blev modtaget den 20. november 2001, og den 21. november 2001 fremsendte indklagede lånetilbud.

Den 5. december 2001 ringede klageren og spurgte til kurser på forskellige løbetider på fastforrentet og rentetilpasningslån. Klageren ville vende tilbage angående udbetaling.

Senere samme dag kontaktede klageren på ny indklagede, idet klageren var utilfreds med kursudviklingen. Klageren klagede over ekspeditionstiden og over, at det tidligere fremsendte konverteringstilbud, efter hendes opfattelse, havde været forkert.

Indklagede har efterfølgende afvist klagerens krav om erstatning på grund af for lang ekspeditionstid og krav om at stille klageren, som om lånet kunne være udbetalt den 8. november 2001. Afvisningen er sket med henvisning til, at ekspeditionstiden, ud fra en samlet vurdering af sagen, ikke har afvejet i forhold til tilsvarende lånesager.

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 lånetilbud kan bebrejdes indklagede.

Først og fremmest gøres det gældende, at en sagsbehandlingstid på 3 uger (15 arbejdsdage) ikke ligger ud over, hvad der må kunne påregnes i den pågældende periode. Indklagede bestrider, at man skulle have oplyst en sagsbehandlingstid på 8 dage. På det pågældende tidspunkt var mængden af sager meget omfattende. Set i lyset heraf ville indklagede aldrig love en sagsbehandlingstid på 8 dage, og 3 uger til vurdering af ejendom, indhentelse af oplysninger og udarbejdelse af tilbud forekommer heller ikke urimeligt. 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, hvilket er ca. 3-4 gange mere end sædvanligt.

Det understreges, at den samlede ekspeditionstid, fra klagerens endelige beslutning om tillægsbelåning og til tilbud blev lavet og sendt, ikke - efter indklagedes opfattelse - har ligget ud over, hvad der er acceptabelt for denne type af sager - og da slet ikke i en spidsbelastningsperiode.

Hertil kommer, at klageren løbende er blevet gjort bekendt med, at der ikke kunne laves tilbud på tillægsbelåning, før der var modtaget økonomiske oplysninger, og før ejendommen var vurderet af indklagede. Ejendommen blev vurderet den 12. november 2001, og fra dette tidspunkt gik der kun ca. en uge før lånetilbud blev udarbejdet.

Indklagede fastholder, at det i første omgang gav mening, at ejendommen blev vurderet af ejendomsmægleren, idet klageren på daværende tidspunkt ikke havde gjort sig klart, om ejendommen skulle sælges, omprioriteres eller yderligere belånes. (Jf. herved også mæglerens brev af 29. oktober 2001). Først den 30. oktober 2001 fremsendte klageren anmodning om tilbud på tillægsbelåning.

Indklagede har noteret sig, at kommunikationen vedrørende fremsendelse af økonomiske oplysninger ikke har været optimal, idet det har stået uklart for klageren, hvilke oplysninger der skulle afgives. Det beklager indklagede. Omvendt måtte klageren også selv medvirke til at få afklaret dette, når tidsfaktoren var af så stor betydning for klageren, som det efterfølgende er gjort gældende. Det bemærkes, at klageren i forbindelse med opsigelsen og anmodningen om lånetilbud pr. e-mail tillige kunne have kontaktet indklagede telefonisk eller den lokale ejendomsmægler, hos hvem sagen lå på det pågældende tidspunkt, og som afventede klagerens tilbagemelding.

Klagerens argumentation om at konverteringsmuligheden bliver indskrænket, giver ikke mening, da der reelt ikke har været tale om en konvertering, men om optagelse af et tillægslån, som under alle omstændigheder vil kræve fornyet vurdering af ejendommen samt godkendelse af låntagers økonomi.

Det bemærkes, at klageren stiller krav om kurser lige netop på den dag, hvor kurserne var allerhøjest. Dette ville under alle omstændigheder have krævet kurssikring præcist på dette tidspunkt, hvilket ikke forekommer sandsynligt.

Der henvises i øvrigt til Realkreditankenævnets praksis, herunder kendelse af 22. september 1997, j.nr. 1997-05-024, hvor Nævnet ikke fandt et realkreditinstitut erstatningsansvarlig til trods for, at lånesagen havde taget en måned. Sagen var en ren omprioriteringssag.

Under hensyn til ovenstående og uanset uenigheden om det præcise hændelsesforløb finder indklagede, at en sagsbehandlingstid på 15 arbejdsdage ikke ligger ud over, hvad der måtte kunne forventes i den pågældende periode, og at der under alle omstændigheder ikke er tale om en ansvarspådragende handling, der kan berettige til erstatning til klageren, og at klageren derfor selv må bære risikoen for det passerede kursfald.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

De obligationer, som lå til grund for indklagedes tilbud af 21. november 2001 på henholdsvis et 15-årigt obligationslån blev på udvalgte datoer i november 2001 i henhold til Månedsrapport fra Københavns Fondsbørs noteret til følgende kurser "Alle handler":

Dato:	Kurs:
06.11.2001	97,65
07.11.2001	97,78
08.11.2001	98,04
09.11.2001	98,15
12.11.2001	97,60
13.11.2001	97,48
14.11.2001	97,18
15.11.2001	97,00
16.11.2001	96,85
19.11.2001	96,87
21.11.2001	96,70
23.11.2001	96,65

Forbrugerombudsmandens retningslinier om etik i realkreditinstitutter indeholder i punkt 4.2. om lånetilbud blandt andet følgende:

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

Lånetilbud skal afgives skriftligt og skal ledsages af oplysning om, at hvilken lånetype tilbudet vedrører samt baggrunden for, at denne lånetype er valgt..."

Kommentar

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

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Uanset den usikkerhed, der er i sagen om det præcise sagsforløb, finder Nævnet, at sagen ikke er behandlet fuldt tilfredsstillende fra indklagedes side. Nævnet finder dog ikke, at en samlet ekspeditionstid på 3 uger for et lånetilbud i sig selv kan betragtes som ansvarspådragende for indklagede. Nævnet kan derfor ikke tage klagerens påstand til følge.

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