



REALKREDITANKENÆVNET

6

**K E N D E L S E**

afsagt den 13. april 2004

**JOURNAL NR.:** 203-08-038-D

**KLAGER:**

**INSTITUT:** Realkredit Danmark A/S

**KLAGEEMNE:** Låneomlægning. Fastkursaftale.

**EJENDOMMEN:**

**DATO FOR NÆVNSMØDE:** Den 30. marts 2004

**SAGSBEHANDLER:** Sekretariatschef Susanne Nielsen

**NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:**

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Jette Kammer Jensen

Morten Westergaard

Per Englyst

Steen Jul Petersen

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde i sin ejendom et lån til det indklagede realkreditinstitut.

Den 7. juli 2003 fremsendte indklagede et lånetilbud til klageren vedrørende et 30-årigt 5 pct. obligationslån på 1.493.000 kr. Af følgebrevet til lånetilbudet fremgår blandt andet følgende:

"Med udgangspunkt i vores samtale om fordele og ulemper ved forskellige lån har vi udarbejdet vedlagte tilbud..

Som aftalt klarer vi tinglysningen af lånet.

Vi vedlægger derfor "Aftale om prioritering og tinglysning", som vi beder Dem skrive under og sende til os sammen med:

- Skødet på Deres ejendom

Vi beder Dem om at læse aftalen igennem og være ekstra opmærksom på afsnittet "Særlige forhold"...

Når De har læst aftalen igennem, beder jeg Dem ringe til mig, hvis De ønsker at vi skal gå aftalen igennem sammen.

Hvis vi ikke har modtaget papirerne - eller har hørt fra Dem - så kontakter vi Dem snarest..."

Af lånetilbudet af 7. juli 2003 fremgår blandt andet følgende:

"...Vigtigt at vide

...Beregningerne i dette tilbud er foreløbige. Vi foretager nye beregninger, når vi udbetaler lånet.

På de fleste lån kan vi tilbyde at fastlåse kursen på både udbetaling af nye lån og indfrielse af gamle ...(indklagede)...-lån. Betydningen af at indgå fastkursaftale, kan De læse om i vores information om "Fastkursaftale". Vedrørende gebyrer se gældende gebyrer. De er også meget velkommen til at kontakte os, hvis De ønsker at høre mere om mulighederne for at indgå fastkursaftale...

### **Oplysninger om lånet**

Lånets hovedtal i DKK

|                           | Nyt lån          | Nuværende lån<br>der indfries | Anslået<br>ændring |
|---------------------------|------------------|-------------------------------|--------------------|
| Hovedstol                 | 1.493.000        |                               |                    |
| Kursværdi                 | 1.458.512        |                               |                    |
| Omkostninger              | -8.788           |                               |                    |
| <b>Provenu af nyt lån</b> | <b>1.449.724</b> |                               |                    |
| Obligationsrestgæld       |                  | 1.171.827                     |                    |

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Kursværdi                           | 1.171.827        |
| Omkostninger ved indfrielse         | 14.443           |
| <b>Samlet udgift ved indfrielse</b> | <b>1.186.270</b> |

**Provenu efter indfrielse** **263.454**

|                                     |                  |                  |                |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| 1. års månedlige ydelse før skat    | 8.668            | 7.646            | 1.022          |
| 1. års månedlige ydelse efter skat  | 6.320            | 5.473            | 847            |
| <b>Samlede ydelsers nutidsværdi</b> | <b>1.451.625</b> | <b>1.239.185</b> | <b>212.440</b> |

Tallene i skemaet er anslåede. Vi uddyber tallene i de følgende afsnit. De skal være opmærksom på, at det beregnede provenu kan blive mindre på grund af for eksempel kursudsving, indfrielseskurser, påtegninger ved rykning af pantebrev, udbetaling af lån på garanti og hvis De indgår fastkursaftale...

#### Oplysninger om det nye lån i DKK

| Nr. | Lånetype       | Hovedstol | Tilbudskurs | Obligations-hovedstol | Kursværdi | Effektiv renteprocent |
|-----|----------------|-----------|-------------|-----------------------|-----------|-----------------------|
| 1   | Obligationslån | 1.493.000 | 97,690      | 1.493.000             | 1.458.512 | 5,89                  |

Hovedstolen er det beløb, der fremgår af pantebrevet. Lånets kursværdi og provenu afhænger af kursen på obligationerne. Kursen på udbetalingstidspunktet vil ikke påvirke ydelsen og lånets hovedstol...

Beregningerne er baseret på, at lånet er udbetalt den 07.07.2003. Indtil udbetalingsfristen kan De selv vælge, hvornår lånet skal udbetales.

Tilbudskursen er den obligationskurs vi har anvendt ved beregning af det nye lån.

Hvis kursen på udbetalingstidspunktet er 97,690 ligesom tilbudskursen, vil den effektive rente før skat blive 5,98% og efter skat 3,87% om året.

Tilbudskursen er 0,1 kurspoint under den officielle kurs for "alle handler" på Københavns Fondsbørs den 04.07.2003. Den endelige kurs bliver reguleret på samme måde, når vi udbetaler lånet...

#### Omkostninger ved optagelsen af det nye lån i DKK

|                                       | Lån nr. 1    | I alt        |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Kurtage 1)                            | 2.188        |              |
| Stiftelsesprovision                   | 0            |              |
| Lånesagsgebyr                         | 2.000        |              |
| Rabat (PrioritetsKunde)               | -1.000       |              |
| <b>Omkostninger til os i alt</b>      | <b>3.188</b> | <b>3.188</b> |
| Fast tinglysningsafgift               | 1.400        |              |
| Variabel tinglysningsafgift           | 4.200        |              |
| <b>Tinglysningsafgift i alt</b>       | <b>5.600</b> | <b>5.600</b> |
| <b>Omkostninger i alt ved nyt lån</b> | <b>8.788</b> | <b>8.788</b> |

Hvis De ønsker andre ydelser fra ... (indklagede) ... eller benytter andre rådgivere, for eksempel pengeinstitut, revisor, advokat eller ejendomsmægler, må De regne med yderligere omkostninger..."

Klageren underskrev den 10. juli 2003 "Aftale om prioritering og tinglysning", i henhold til hvilken indklagede skulle forestå

tinglysning og udbetaling af det nye lån, indfrielse af det indestående lån samt rykning af ejerpantebrevet. Af aftalen fremgår endvidere blandt andet følgende:

**"...Tinglysning og udbetaling af lån...**

**Vedrørende lån nr. 1.**

Lånet udbetales hurtigst muligt. Fastkursaftale kan til enhver tid indgås telefonisk. En sådan aftale bekræftes efterfølgende skriftligt af ...(indklagede)...

Hvis der ikke indgås fastkursaftale, kan anmodning om udbetaling af lånet til enhver tid ske telefonisk. Hvis pantebrevet ikke er tinglyst uden præjudicerende retsanmærkninger, kan udbetaling kun ske på baggrund af garanti herfor. En sådan garanti kan ...(indklagede)... eventuelt rekvirere hos ...(koncernforbundet garantiselskab).

**Indfrielse, der modregnes i ovennævnte tilbudte låns provenu...**

**Vedrørende lån nr. 1**

Da der ikke er indgået fastkursaftale for indfrielsen af lånet, indfries lånet billigst muligt. Det er til enhver tid muligt at indgå fastkursaftale telefonisk eller aftale opsigelse af lånet telefonisk. Sådanne aftaler bekræftes efterfølgende skriftligt af ...(indklagede)...

**Rykning og respekt af lån samt fremtidig prioritetsstilling**

...(Indklagede)... sørger for rykning af indestående prioriteter:  
Ejerpantebrev 160.797DKK  
Meddelelse til: ...(Pengeinstitut)...

**Fremtidig prioritetsstilling efter gennemførsel af ekspeditionen:**

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| 1. prioritet: Nyt lån nr. 1 | 1.493.000 DKK |
| 2. prioritet: Ejerpantebrev | 160.797 DKK   |

**Særlige forhold**

...(Indklagede)... skal modtage: - originalt skøde og underskrevet pantebrev

Hvordan skal vi sende overskuddet fra lånet:

\_\_ til Dem på check

\_\_ til Deres bankkonto-reg.nr. \_\_\_\_ kontonr. \_\_\_\_\_

Bankens navn \_\_\_\_\_ tlf.nr. \_\_\_\_\_

Vær opmærksom på, at pengene først er til disposition dagen efter, vi har overført dem til bankkontoen.

Vi forventer, at første termin på det nye lån skal betales senest 29/8 2003. Hvis ikke terminen er på Deres BS-oversigt for den måned, får De et girokort fra os.

Indtil terminen fremgår af BS-oversigten skal De betale via giro.

Lånet udbetales på en ... Garanti som koster ca. 300 kr. i garantiprovision. Derved fastsættes kursen /renten 2 hverdage efter vi har modtaget nærværende aftale i underskrevet stand.

Det er en betingelse, før lånet kan udbetales, at ejerpantebrevet rykker for det nye lån. Ejerpantebrevet beror i ...(pengeinstitut)..., tlf. ... og ... (pengeinstitutmedarbejder)... har bekræftet af ejerpantebrevet kan frikøbes mod at vi sender ca. 200.000 kr.

Retsafgift på 1.400,00 DKK samt hæves på tinglysningskontoen

#### **Garanti**

Såfremt vi anmoder om, at lånet udbetales forinden pantebrevet er tinglyst uden præjudicerende retsanmærkninger, tiltræder vi, at der på vore vegne tegnes anfordringsgaranti i ... Garanti til sikkerhed for levering af anmærkningsfrit tinglyst pantebrev med den forudsatte prioritetsstilling...

#### **Tinglysningskonto**

Til brug for nærværende aftales gennemførelse er undertegnede indforstået med, at ...(indklagede)... opretter en konto i vores navn, hvor alle udlæg i forbindelse med tinglysningsekspeditionen debiteres.

Ved udbetaling af det tilbudte lån indsætter ...(indklagede)... det kontante provenu på kontoen. Et eventuelt underskud ved gennemførelsen af nærværende aftale dækkes ved at kontohaver indsætter et kontant beløb, svarende til underskuddet.

...(Indklagede)... er bemyndiget til - også inden det tilbudte lån udbetales - at hæve beløb på kontoen til indfrielse af det lån, der forudsættes indfriet, samt til betaling af gebyrer og omkostninger i forbindelse med sagens ekspedition...

#### **Udbetaling af evt. provenu**

Et eventuelt provenu på kontoen udbetales af ...(indklagede)... til kontohaver, når tinglysningsekspeditionen er afsluttet, og pantebrevet er tinglyst uden præjudicerende retsanmærkninger.

Hvis det tilbudte lån udbetales på baggrund af garanti rekvireret af ...(indklagede)... hos ... Garanti, kan ...(indklagede)... frigive det beregnede nettoprovenu, allerede når lånet er udbetalt, og lånebeløbet er overført til tinglysningskontoen...

#### **Gebyr for tinglysningservice**

Gebyr for denne service er 2.000,00 DKK.

Beløbet hæves på tinglysningskontoen, når vi afslutter sagen...

#### **Rådgivning**

Undertegnede er forinden underskrivelsen af pantebrevet og nærværende aftale blevet gjort bekendt med:

- det forventede tidsmæssige forløb af sagen samt forudsætningerne for lånesagens endelige gennemførelse
- mulighederne for at kurssikre det tilbudte lån samt det lån, der skal indfries...
- vilkårene og betingelserne for lånetilbudet og udbetaling af det tilbudte lån samt vilkårene for indfrielsen af ovenstående lån

de med sagen forbundne gebyrer, herunder gebyrer til ...(indklagede)..., samt øvrige omkostninger...

For nærværende aftale gælder endvidere ...(indklagedes)... betingelser for udbetaling og fastsættelse af kursen som låntagere er gjort bekendt med. Låntagerne har tillige fået udleveret en oversigt over ...(indklagedes)... priser..."

Klageren havde i aftalen afkrydset for, at overskuddet skulle indsættes på hans bankkonto.

Indklagede fremsendte den 15. juli 2003 følgende brev til klageren:

"...Tak for en behagelig samtale. Jeg sender dette brev, der opsummerer det, vi aftalte.

#### Det nye lån

Vi har aftalt, at:

- Lånet er et obligationslån, der betales tilbage over 30 år med en årlig rente på 5,00%.
- I har valgt ikke at låse kursen fast.
- I skal brug pengene hurtigst muligt, så jeg udbetaler lånet på en garanti.
- Jeg indfrier jeres nuværende lån billigst muligt. Beløbet trækker jeg fra det nye lån.
- Jeg sætter pengene ind på konto ..."

Klageren har med henvisning til tidligere lån påført brevet en bemærkning om, at det var aftalt at låse kursen.

Det nye lån blev udbetalt den 22. juli 2003. Af låneafregning af 18. juli 2003 til klageren fremgår blandt andet følgende:

"...Vi har den 22. juli 2003 afregnet det nye obligationslån på 1.493.000,00 DKK, serie ..., obligationsrente 5,000%:

|                                                            |                  |
|------------------------------------------------------------|------------------|
| Kontant ved salg af obligationer                           | 1.443.880,30DKK  |
| (1.493.000,00 solgt til kurs 96,710 pr. den 17.07.2003) 1) |                  |
| Kurtage, 0,15%                                             | -2.165,82DKK     |
| Gebyr for lånesag                                          | 2.000,00DKK      |
| Prioritetskunderabat                                       | 1.000,00DKK      |
| Indfrielse af ...                                          | -1.189.463,28DKK |
| Overskud, som er indsat på Deres tinglysningskonto         | 251.251,20DKK    |

Lånet er udbetalt på grundlag af:

Margingaranti for lån uden tinglyst pantebrev 321.174 DKK..."

Indklagede meddelte den 21. juli 2003 klageren, at instituttet havde indsat 30.000 kr. på hans pengeinstitutkonto. Indklagede oplyste samtidig, at der var tilbageholdt et mindre beløb til dækning af garantiprovision, og at restbeløbet ville blive frigivet, når det tinglyste pantebrev var modtaget.

Af kontoudskrift af 22. juli 2003 fra klagerens pengeinstitut fremgår det, at gælden bag ejerpantebrevet blev indløst med 208.834,88 kr.

Klageren fremsendte den 1. august 2003 følgende brev til indklagedes områdechef:

"...Efter at have benyttet ...(indklagede)... flere gange til at varetage vores økonomiske interesser & med stor tilfredshed, at det ærgerligt at skulle klage over den ringe service vi er blevet tilbudt denne gang ...

Vi henvender os til ...(indklagede)... for at få realiseret nogle ønsker & taler med ...(medarbejder hos indklagede)... som skal føre sagen for os, vi gør opmærksom på at vi intet kendskab har til forløbet vi skal igennem & skal derfor have alt skåret ud i pap.

Efter en behalig samtale oplyses vi om, at som kursen lå på daværende tidspunkt, ville vi kunne optage et lån som ville give os ca. 275.000 kr. som vi kunne realiser vores drømme med ... endvidere bliver vi gjort opmærksom på at vi har mulighed for at kigge fordi ...(indklagedes kontor)... & skrive under på relevante papir med det samme, eller vi kunne gøre brug af postvæsnet som ville trække tingene lidt ud, men det ville ikke have den store betydning hvilken af mulighederne vi valgte at gøre brug af ... & på baggrund af denne udtagelse, valget vi at bruge postvæsnet som sener kommer til at betyde at vi taber stort på kursen.

Der går nogle dage før vi kommer videre i sagen, fordi at I finder ud af, vi skal fremskaffe en ny BBR-meddelelse grundet vi har udvidet vores bolig arial.

I disse dage er der i mellemtiden sket en kurs ændring som gør at vi kun ville kunne få udbetalt 263.454 kr. ved at optage lån, dette skuffer os, med vi tager til takke med tilbudet og bliver enige men ...(indklagedes medarbejder)... om at kurssikre lånet som vi normalt altid har gjort når vi har handlet.

Efter nogle dage får vi tilsendt et låne tilbud som vi underskriver i troen om at de informationer vi har fået på sort & hvid, er gældende & vi tror også at vi har en klar aftale om at vi har kurssikret lånet ... men sådan er det ikke.

Vi kontakter ...(indklagedes medarbejder)... noget tid sener & får udbetalt lånet på en garanti. Hertil tror vi at alt er i skønneste orden, vil vi modtager en "Afregning af lånet" som lyder på at vi nu kun står med et overskud på 251.251 kr. altså 23.749 kr. mindre end vi faktisk var låget fra starten.

Indtil nu er det ...(klagerens hustru og indklagedes medarbejder)... som har haft alle samtaler sammen & jeg ...(klageren)... kontakter ...(indklagedes medarbejder)... & prøver et finde ud af hvor det er gået galt, men hvad jeg får ud af ...(indklagedes medarbejder)... er, at han ikke mener at han er ansvarlig for vores forståelse af proceduren, på trods af vi gjort ham opmærksom på vores uvidenhed, endvidre var lånet ikke, som aftalt, blevet kurssikret, men ...(indklagedes medarbejder)... fastholdte at kursen var sikret i det den var udbetalt på en garanti, men kunne/ville bare ikke se problemet i at kursen var elendig i forhold til den kurs vi var låget. En mindre diskussion opstod & for at finde stigen igen spurgte jeg ...(indklagedes medarbejder)..., hvad vi kunne gøre for at rette op på nogle af de misforståelser der var opstået under vejs ...(indklagedes medarbejders)... svar til dette var at det var beklageligt for os, men han værken kunne, eller ville gøre noget for at rette op på noget ...

Endvidre har vi altid været van til at få et slut resultat fra jer ...(indklagede)... "Dette er hvad der er til jer når alt er betalt ...xxxxx kr." dette er ikke tilfældet her ...

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| Vi har fået et slut resultat på:                     | 251.251 kr. |
| Vi får ud af disse penge indfriet et ejer pantebrev: | 208.834 kr. |
| Vi får til at indfri drømme for:                     | 30.000 kr.  |

Rest 12417 kr.  
Tilbage på Tinglysningskonto ca. 2800 kr.  
Dvs. penge vi skal betale i gebyr & andet som endnu ikke er oplyst i papirerne fra jer udgør pt. 9.617 kr.

Det vil sige, det reale overskud til mig er 238.834 altså 36.000 kr. mindre, end hvad vi var låget af ...(indklagedes medarbejder)... første gang.

Mit problem i dag er at jeg har betalt rigtig mange penge for at få realiseret nogle ønsker som jeg ikke kan føre ud i livet pga. for dårlig rådgivning & det mener jeg ikke at jeg skal bøde for ...

Jeg har betalt for at få en vare som jeg ikke har fået & derfor skriver jeg dette brev i håb om at du kan/vil hjælpe os med et slut resultat vi begge kan være tjent med..."

Nedenfor er gengivet indklagedes svar pr. e-mail på klagerens brev af 1. august 2003 påført klagerens bemærkninger (indsat med kursiv):

"Tak for jeres brev af den 1. august 2003.

I har tidligere på dagen talt med områdechef ..., som lovede jer et svar i dag. Jeg tillader mig derfor at besvare jeres brev via en mail.

Jeg skal indledningsvis beklage, at I har fået en negativ oplevelse af selve lånesagens forløb og det endelige resultat heraf. Men jeg mener ikke, at vi kan gøres til ansvar herfor, og ... har efter vores opfattelse behandlet sagen helt korrekt.

*vi gjorde opmærksom på vores uvidenhed fra starten & mener derfor at ansvaret for vores forståelse af materialet var grundigere uddybet, f.eks. var ...(indklagedes medarbejder)... udtagelse: om vi brugte postvæsnet eller vi kom ind og underskrev med det samme ville ikke have den store betydning, hvilket det alligevel har haft ...*

Sagsforløbet er som følgende beskrevet, hvorledes vi har oplevet og noteret forløbet:

Den 25. maj 2003 er ...(indklagedes medarbejder)... hjemme os jer på ..., for dels at vurdere huset i daværende stand dels vurdere hvor stor en værdistigning huset vil få ved jeres påtænkte indretning af 1. salen.

I den forbindelse oplyser ...(indklagedes medarbejder)..., at en forudsætning for at vi kan belåne indretningen af 1. salen er, at denne lovliggøres, og at dette skal dokumenteres i form af en ny BBR-attest.

*Vi får ikke af vide at vi skal fremskaffe en BBR-attest ... Beskeden vi får er at vi skal dokumenter at I salen bliver lovlig til beboelse, vi kontakter byggedirkturatet & får en kopi fra dem af byggetilladelsen da det er hvad de kan give af dokumentation. Denne sender vi & ringer derefter til ...(indklagedes medarbejder)... for at sikre os at byggetilladelsen er kommet frem. ...(Indklagedes medarbejders)... besked er at byggetilladelsen formodentligt ikke er tilstrækkeligt, men at han lige ville forhøre sig hos sin chef, hvor efter han kommer med tilbagemeldningen om at vi skulle fremskaffe en BBR-attest.*

Den 13. juni modtager vi en byggetilladelse. ...(Indklagedes medarbejder)... kontakter jer straks og oplyser, at byggetilladelsen ikke er dokumentation nok for lovliggørelsen. Den 3. juli modtager vi så BBR-attesten.



Mandag den 7. juli udarbejder ...(indklagedes medarbejder)... det ønskede lånetilbud. På baggrund af den værdi vi sætter ejendommen til, vil der efter indfrielsen af daværende lån og minus omkostninger blive et provenu på ca. 263.000. Vi har således på intet tidspunkt tilbudt kr. 275.000 i lån. Det har derfor ikke noget med kursen at gøre, at provenuet "kun" er kr. 263.000, dette skyldes alene den værdi vi har sat ejendommen til

Efter at ... havde kigget på ejendommen og vi kontakter jer for at få en vurdering, er det ...(indklagedes medarbejders)... ord at som tingene så ud ville der blive ca. 275.000 til os, dette var selvfølgelig telefonisk & efter min opfattelse hvad vi kunne have fået, hvis vi var mødt op denne dag med de fornødne papir & udfyldt papirerne. Hvorfor skulle jeg bringe beløbet 275.000 op hvis det ikke havde været på tale?

...(Indklagedes medarbejder)..... tilbyder ...(klagerens ægtefælle)..., at I kan komme ind på ...(indklagedes kontor)... og underskrive papirerne, men ...(klagerens ægtefælle)... vælger at få materialet sent med posten. Et møde på ...(indklagedes kontor)... ville have betydet en hurtigere sagsbehandling. Da vi alene kan have et skøn om kursudviklingen og ikke en eksakt viden, er det vanskeligt umiddelbart at vurdere, om et par dage kan få en større betydning for kursudviklingen. I forhold til jeres sag, har et par dage desværre haft en betydning, forbi kurserne desværre i de dage var for nedadgående.

Som nævnt tidligere, var det ...(indklagedes medarbejders)... ord om at det ikke ville have den store betydning, om vi kom ind eller om vi brugte postvæsnet, som gjorde at vi ikke kom ind. ... Situationen er, at hvis vi viste hvilken betydning det ville få på kursen ville vi selvfølgelig været kommet ind, men da vi har 3 børn som kræver vores fulde opmærksomhed valgte vi at bruge postvæsnet ... & bruge tiden på dem i stedet for. Og som jeg talte med ...(indklagedes medarbejder)... om er "ikke nogen stor betydning" i mine øre taler vi 100 kr. sedler & ikke som der er blevet til 1000 kr. sedler ... som jeg sagde til ...(indklagedes medarbejder)..., han er på dette punkt ansvarlig for at vi er fejl informeret & ansvarlig for at vi lider tap pga. dårlig information fra hans side, specielt fordi han havde fået informationen om vores uvidenhed, her burde han være sit ansvar bevist & fortælle at konsekvensen af at bruge postvæsnet kunne betyde rigtig mange penge begge veje ... og ikke som her bruge "ingen større betydning".

Den 15. juli modtager vi dokumenterne retur i underskrevet stand, og ...(indklagedes medarbejder)... kontakter ...(klagerens ægtefælle) og aftaler, at lånet kurssikres ved at lånet udbetales på en garanti den 16. juli. Hvilket er helt sædvanlig praksis.

Det aftales ikke ... det aftales at der udbetales nogle penge til os på en garanti ... intet om at lånet først kurssikres her ... vi går her i troen om at lånet var kurssikret som aftalt d. 7. juli ... Der forklare jo nok også ...(indklagedes medarbejders)... opsummering af aftalen som først bliver skrevet en uge efter at de var indgået ...

Det endelig provenu (opgjort efter den 7. august) bliver i størrelses orden af ca. 254.000. Hvilket er ca. kr. 9.000 mindre end det vi oprindeligt havde tilbudt.

Denne difference skyldes alene kursudviklingen.

Denne kurs udvikling kunne været undgået, hvis vi havde fået beskeden om at det kunne gøre en stor forskel om vi kom ind med det samme eller vi tog den langsomme vej ... postvæsnet.

Af både aftalen om lånet prioritering og løbetid og af selv lånetilbudet fremgår det hvornår kursen endeligt fastsættes.

Endnu engang gør jeg lige opmærksom på at vores uvidenhed var nævnt & vores evne til at sætte os ind i det sprog i bruger ikke var muligt med vores ringe forståelse ... jeg troede at jeg købte mig til en konsulent, som ville varetage mine interesser bedst muligt ... Men jeg tager måske fejl her?

Vi kan naturligvis godt forstå jeres ærgrelse, men vi mener som tidligere nævnt ikke at have et ansvar herfor, og mener derfor ikke vi er pligtige til at erstatte jeres tab.

Jeg mener det modsatte.

Jeg mener at i ikke har været jeres ansvar over for mig bevist & jeg mener også at den rådgivning som jeg har betalt for ikke har været tilstede/god nok ...

Desuden har ... (indklagedes medarbejder) ... gjort mig opmærksom på at han ikke mener at han er ansvarlig for min forståelse trods han var gjort opmærksom på vores uvidenhed...

Desuden kunne jeg se da jeg læste dette brev fra dig første gang, at man var ikke interesseret i en uddybende forklaring fra min side før man valgte at afvise mine påstande ... Dette tolker jeg som at man ikke finder mig troværdig & at man vælger at overse min klage ... før en undersøgelse var til ende bragt ...

Alt dette kunne være undgået ved at sige, at vi skulle været kommet ind fra starten ... desuden mener jeg at da dette ikke sket mangler, så mangler der en opsummering af aftalen inden den var tilendebragt ...

Jeg kan i dag ikke gøre det jeg havde i tankerne da jeg gik ind til dette pga. uheldige omstændigheder som jeg ikke kan stilles ansvarlig for...

Er I ikke enige eller tilfredse med vores afgørelse, har I mulighed for at indklage sagen for Realkreditankenævnet..."

Indklagede fremsendte den 7. august 2003 følgende kontoudtog til klageren vedrørende tinglysningskontoen:

**"...Tinglysningskonto**

| Bogførings-<br>Dato | Valør-<br>dato | Postering              | Udgift kr.<br>(Debet) | Indtægt kr.<br>(Kredit) | Saldo kr.   |
|---------------------|----------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|
| 16.07.2003          | 16.07.2003     | Tingl.-afgift - var    | 4.200,00              |                         | -4.200,00   |
| 16.07.2003          | 16.07.2003     | Tingl.-afgift - fast   | 1.400,00              |                         | -5.600,00   |
| 16.07.2003          | 22.07.2003     | Indfrielse banklån     | 208.877,60            |                         | -214.477,60 |
| 16.07.2003          | 22.07.2003     | Tingl.-afgift - eptb   | 1.400,00              |                         | -215.877,60 |
| 22.07.2003          | 22.07.2003     | Provenu nyt lån        |                       | 251.251,20              | 35.373,60   |
| 18.07.2003          | 22.07.2003     | Overført til bankkonto | 30.000,00             |                         | 5.373,60    |
| 04.08.2003          | 04.08.2003     | Garantiprovision       | 401,46                |                         | 4.972,14    |
| 07.08.2003          | 11.08.2003     | Udbetalt               | 2.791,26              |                         | 2.180,88    |
| 07.08.2003          | 11.08.2003     | Tingbogsoplysning      | 175,00                |                         | 2.005,88    |
| 07.08.2003          | 11.08.2003     | Tinglysningsgebyr      | 2.000,00              |                         | 5,88        |
| 07.08.2003          | 11.08.2003     | Renteindtægt           |                       | 2,87                    | 8,75        |
| 07.08.2003          | 11.08.2003     | Renteudgift            | 8,75                  |                         | 0,00        |

Tinglysningskontoen er hermed endeligt opgjort..."

Indklagede meddelte den 8. august 2003 klageren, at lånesagen var afsluttet, og at indklagede havde indsat 2.791,26 kr. på klagerens pengeinstitutkonto.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

### **PARTERNES PÅSTANDE:**

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at der var aftalt kurssikring den 7. juli 2003, og til at friholde ham for kursfald i tiden herefter.

Indklagede påstår frifindelse.

### **KLAGERENS FREMSTILLING:**

Klageren anfører, at det - efter at have benyttet indklagede flere gange til at varetage hans økonomiske interesser og med stor tilfredshed - er ærgerligt at skulle klage over den ringe service, han er blevet tilbudt denne gang.

Han står i en situation, hvor pengene er blevet små, efter at han har fået børn. Specielt hans ene barn har frem til for kort tid siden været meget plaget af sygdom og har derfor været grunden til, at han har måttet stifte noget kortsigtet gæld.

Hans mål var derfor at få sin gæld ud af verden, at få afviklet et ejerpantebrev, han havde liggende i banken, og også at kunne komme til at sidde for en mindre månedlig ydelse og samtidig få afsluttet en udbygning af husets 1. sal.

Han henvendte sig derfor til indklagede for at få realiseret disse ønsker og talte med en medarbejder hos indklagede, som skulle føre sagen for ham.

Medarbejderen aflagde ham et besøg for at lave en vurdering af hans hus. Medarbejderen gjorde her opmærksom på, at han skulle fremskaffe noget dokumentation, som beviste, at udbygningen af 1. salen blev godkendt til beboelse. Han kontaktede derfor Bygningsdirektoratet for at få noget dokumentation og fik tilsendt en kopi af byggetilladelsen, som han videresendte til medarbejderen.

Efter nogle dage kontaktede han medarbejderen for at få en vurdering, og efter en behagelig samtale blev han oplyst om, at som kursen lå på daværende tidspunkt, ville han kunne optage et lån, som ville give ham ca. 275.000 kr., som han kunne realisere sine drømme med. Ved denne samtale gjorde han opmærksom på, at han intet kendskab havde til forløbet, de skulle igennem og derfor skulle have alt skåret ud i pap, hvilket ikke var noget problem ifølge medarbejderen.

Han spurgte om, hvordan det videre forløb ville være. Her blev han gjort opmærksom på at han havde muligheden for at kigge forbi indklagedes kontor og skrive under på relevante papir, eller han kunne gøre brug af postvæsenet, som ville trække tingene lidt ud. Det ville imidlertid ikke have den store betydning, hvilken af mulighederne han valgte at gøre brug af. På baggrund af denne udtalelse valgte han at bruge postvæsenet, hvilket senere kom til at betyde, at han tabte stort på kursen.

Efter en rum tid modtog han byggetilladelsen fra Bygningsdirektoratet, som han videresendte til medarbejderen, og efter nogle dage kontaktede han denne for at sikre, at byggetilladelsen var kommet frem med posten.

Medarbejderens besked var, at byggetilladelsen formodentligt ikke var tilstrækkelig, men at medarbejderen lige ville forhøre sig hos sin chef. Medarbejderen kom med den tilbagemelding, at han skulle fremskaffe en BBR-ejermeddelelse. Med denne besked brugte han en masse kræfter på at fremskaffe en BBR-ejermeddelelse med de nye informationer om 1. salen. Efter at have modtaget og videresendt BBR-ejermeddelelsen til medarbejderen kontaktede han efter nogle dage medarbejderen.

Her gjorde medarbejderen ham opmærksom på, at han nu kun kunne låne 263.000 kr. på grund af kursændringer. Endvidere gjorde medarbejderen ham opmærksom på, at han kunne kurssikre lånet, som det normalt har været gjort, når han har handlet med indklagede. Han udtrykte sin skuffelse, da han havde forhåbninger om et større overskud, som de tidligere havde talt om. Medarbejderen forklarede, at grunden til det mindre overskud lå i, at kursen havde ændret sig siden sidste samtale. Han sagde derfor ja tak til, at lånet blev kurssikret for at undgå større tab. På trods heraf modtog han senere et brev, som sagde, at de havde aftalt noget andet.

Efter nogle dage modtog han et lånetilbud, som han underskrev i troen om, at lånet var kurssikret, og returnerede lånetilbudet igen. Han kontaktede nogle dage efter medarbejderen for at forhøre sig om, hvornår han kunne forvente at få lånet udbetalt. Medarbejderen foreslog, at han fik udbetalt nogle penge på en garanti. Gladeligt sagde han ja til dette i troen om, at der bare var tale om en formalitet.

Nogen tid efter modtog han en afregning af lånet, hvoraf det fremgik, at hans overskud nu kun var på 251.000 kr. Han ringede til medarbejderen for at prøve at udrede de misforståelser, de tydeligvis havde haft, og en længere samtale afsluttedes med besked om, at medarbejderen syntes, at han var havnet i en

beklagelig situation, men at medarbejderen ikke var villig til at prøve at rede trådene ud igen.

Han gjorde opmærksom på, at medarbejderen fra starten vidste, at han ingen forståelse havde for materialet, og at han var afhængig af medarbejderens vejledning. Svaret på dette var imidlertid, at medarbejderen ikke mente, at denne var ansvarlig for forståelse af proceduren.

Han mener, at han burde være gjort opmærksom på, at det ville være en selvfølge - når hans kendskab ikke var større - at han troppede op hos indklagede for at undgå misforståelser. Han ville ikke kunne have forudset denne situation på forhånd, hvorimod medarbejderen burde have en formodning om, at tingene kunne trække ud, og at kursændringerne kunne have denne store betydning, som medarbejderen valgte at definere som: "Ingen større betydning". Desuden synes han ikke, at han var vejledt ordentligt, når han fik lov til at gå i troen om, at udfaldet ville være det samme ved brug af postvæsenet. Endvidere har han aldrig været i tvivl om, hvad han ville få udbetalt, når sagen var tilendebragt, de gange han har optaget lån hos indklagede. Han må derfor pointere, at det kommer som en overraskelse, at diverse omkostninger ikke var trukket ud at det endelige beløb, han var blevet forelagt op til flere gange. Han havde regnet med disse penge.

Han kontaktede medarbejderen for at prøve at udrede denne situation til fordel for dem begge, og da det ikke lykkedes, henvendte han sig til medarbejderens overordnede, hvilket også slog fejl.

Han står i dag med et langt mindre beløb til rådighed, end han havde regnet med, og kan derfor ikke indfri alle de ønsker, han har beskrevet ovenfor. Derfor anmoder han Realkreditankenævnet om at hjælpe ham til et tilfredsstillende slutresultat.

Til indklagedes udtalelse har han følgende bemærkninger:

Når indklagede skriver, at instituttet den 25. maj 2003 efterspurgte en BBR-ejermeddelelse som værende afgørende for tillægsbelåning, kan han kun henholde sig til det ovenfor anførte og endnu engang gøre opmærksom på, at han fik at vide, at han skulle skaffe dokumentation for, at udbygningen ville blive godkendt til beboelse. Indklagede fik, hvad der blev efterspurgt, og det omfattede ikke en BBR-ejermeddelelse.

Som han har beskrevet ovenfor, kontaktede han indklagede for at følge op på, at byggetilladelsen var nået frem, så han kunne komme videre i sagen, men her hørte han for første gang medarbejderen fortælle, at han skulle fremskaffe en BBR-ejermeddelelse - dog

først efter, at medarbejderen havde forhørt sig hos sin chef om, hvorvidt byggetilladelsen var dokumentation nok.

Når indklagede så fint skriver, at han blev tilbudt at komme ind og underskrive papirerne den 7. juli 2003, var virkeligheden, at han blev tilbudt at kunne få papirerne tilsendt og ordne det den vej - og som han beskriver ovenfor, og som indklagede ikke vil vedstå - var udtalelsen, at det ikke ville have den store betydning, om han kom ind, eller han valgte at få det tilsendt.

Han må indrømme, at han var naiv at tro på, at medarbejderen som hans rådgiver ville varetage hans interesser bedst muligt. Medarbejderen var i hvert fald meget overbevisende, og som han også har påpeget, var og er hans kendskab til fremgangsmåden og indklagedes fagsprog ud over hans forstand. Derfor har han ikke nærlæst papirerne ved modtagelsen, og selv om han havde, tvivler han på, at han ville have sat spørgsmålstegn ved noget, netop fordi forståelsen ikke havde været med ham, og fordi medarbejderen i hans ører havde givet en letforståelig gennemgang af forløbet.

Tirsdag den 15. juli 2003 hørte han for første gang, at lånet ville blive udbetalt på en garanti, og han troede som nævnt, at der var tale om en formalitet.

Han må sige, at han er ked af at høre, at indklagede ikke vil stå inde for, at indklagede har udtalt, at det ikke ville have den store betydning, om han kom ind, eller han fik tilsendt papirerne. Han vil her gøre opmærksom på, at hvis han vidste, at der ville kunne forekomme en situation som denne, ville han som alle andre have besøgt indklagede. Hvorfor skulle han løbe en unødigt risiko? Forløbet, som det ser ud, burde vise, at indklagede har givet en fejlinformation "at det ikke ville have den store betydning om de fik tilsendt papirerne, eller de kom ind"

Han kan ikke løbe fra at have fået omlagt lån op til flere gange, men da indklagede åbenbart har et system, der er så detaljeret, at indklagede har gemt informationer om telefonsamtaler, og hvad de omhandler, burde indklagede også kunne se tilbage på hans tidligere omlægningsforløb og se, at hans tidligere rådgivere har fulgt ham lige til underskriften og været til stede, når papirerne er gennemgået, og ikke som her.

Endvidere har han kun 24 timer i døgnet, og dette medfører desværre, at man er nødt til at prioritere sin tid meget nøje, da man ikke kan sætte sig ind i alt, man støder på her i livet. Han har desværre nedprioriteret realkredit i dette tilfælde, fordi han troede, at medarbejderen ville rådgive til hans bedste og ikke give en meningsløs fortolkning af nogle papir, som er skrevet i et fagsprog, som kun er kendt af en meget lille del af befolkningen.

Hans kendskab til realkreditlån er ikke til stede, fordi hans interesse ikke ligger i det. Nu er det så op til fremtiden at vise, om de penge, det har kostet ham at have en rådgiver med kendskab, har været en falsk tryghed.

Han vil gerne benytte lejligheden til at sige, at han - inden han svarede på indklagedes skriftlige side af sagen - havde haft denne i 14 dage og havde gennemlæst den et utal af gange. Selv med hjælp fra venner og bekendte kan han stadigvæk ikke sige, at han har forstået alle detaljerne, fordi man har valgt at fortsætte fagsproget frem for at skrive i forståelige danske sætninger, som de borgerlige kan forstå.

Han undres over, at man ikke har omtalt sagens anden kerne, som er: Han er blevet lovet et beløb, som ville blive hans udbetalte, op til flere gange. Beløbet er blevet ændret undervejs på grund af uheldige omstændigheder, men i enden er det blevet til hans udbetalte beløb minus alle udgifter.

#### **INDKLAGEDES FREMSTILLING:**

Indklagede oplyser, at en af indklagedes medarbejdere den 25. maj 2003 beså klagerens ejendom dels for at vurdere ejendommens værdi på det pågældende tidspunkt og dels for at vurdere, hvor stor en værdistigning den påtænkte indretning af 1. sal ville tilføre ejendommen. Ved denne lejlighed oplyste medarbejderen, at det var en forudsætning for, at indklagede kunne tilbyde tillægsbelåning af ejendommen, at 1. salen var godkendt til beboelse af bygningsmyndighederne. Klageren måtte derfor fremskaffe dokumentation herfor i form af en ny BBR-ejermeddelelse.

Den 13. juni 2003 modtog medarbejderen fra klageren en byggetilladelse. Samme dag meddelte medarbejderen klageren, at byggetilladelsen ikke var tilstrækkelig dokumentation for, at den påtænkte anvendelse af 1. sal ville være lovlig, og at der således forsat skulle fremskaffes en BBR-ejermeddelelse.

Torsdag den 3. juli modtog indklagedes lokale kontor den nye BBR-ejermeddelelse.

Mandag den 7. juli 2003 udarbejdede medarbejderen blandt andet et lånetilbud, en "Aftale om prioritering og tinglysning" samt et pantebrev. Pr. telefon blev klageren tilbudt, at han kunne komme ind på indklagedes lokale kontor og underskrive dokumenterne. Klageren valgte imidlertid at få dokumenterne sendt med posten, hvilket skete samme dag.

I følgebrevet af 7. juli 2003 blev klagerens opmærksomhed særligt henledt på afsnittet "Særlige forhold" i "Aftale om prioritering og tinglysning". Heraf fremgik, at det var aftalt med klageren, at "Lånet udbetales på en ... Garanti, som koster 300 kr. i garantiprovision. Derved fastsættes kursen 2 hverdage efter, vi har modtaget nærværende aftale i underskrevet stand".

Tirsdag den 15. juli 2003 modtog indklagedes lokale kontor dokumenterne retur fra klageren i underskrevet stand. Samme dag blev klageren kontaktet telefonisk, og aftalen om, at lånet skulle udbetales straks på en garanti, blev atter drøftet og accepteret af klageren. Aftalen blev igen bekræftet skriftligt af medarbejderen ved brev af 15. juli 2003.

Den 21. juli blev størstedelen af overskuddet fra lånesagen i alt 30.000 kr. indsat på klagerens konto. Resten af overskuddet - i alt 2.791,26 kr. - blev overført til klagerens konto den 7. august 2003.

--oo0oo--

Det bestrides, at medarbejderen under telefonsamtalen den 7. juli 2003 skulle have sagt til klageren, at det ikke ville have den store betydning, om klageren valgte at komme ind og underskrive dokumenterne samme dag eller fik dokumenterne sendt med posten.

Det bestrides endvidere, at klageren var helt uden kendskab til lånesagsforløbet, idet klageren flere gange siden 1999 har fået ændret sine lån.

#### **ANBRINGENDER:**

Til støtte for påstanden gøres gældende,

- at** indklagede ikke har tilsikret klageren, at der ville fremkomme et provenu på 275.000 kr. efter indfrielsen af det gamle realkreditlån og fradrag af omkostninger, og
- at** indklagede har ekspederet sagen i henhold til aftalen med klageren, i overensstemmelse med sædvanlig praksis for tillægsbelåningssager og med fornøden hurtighed idet,
  - lånetilbud ikke kunne udskrives, før indklagede modtog tilstrækkelig dokumentation for, at 1. salen lovligt kunne anvendes til beboelse,
  - indgåelse af fastkursaftale eller udbetaling på garanti ikke kunne ske, før de underskrevne dokumenter var indklagede i hænde, og



- udbetaling på garanti - i denne situation - var billigere for klageren end indgåelse af fastkursaftale.

#### **OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:**

Ifølge Månedsrapport fra Københavns Fondsbørs var de obligationer, der ligger til grund for klagerens nye lån, noteret som følger på udvalgte datoer i maj, juni og juli 2003:

| <b>Dato:</b> | <b>Kurs:</b> |
|--------------|--------------|
| 26.05.2003   | 98,57        |
| 27.05.2003   | 98,72        |
| 28.05.2003   | 98,07        |
| 29.05.2003   | 98,52        |
| 02.06.2003   | 98,25        |
| 16.06.2003   | 99,68        |
| 30.06.2003   | 97,82        |
| 04.07.2003   | 97,79        |
| 07.07.2003   | 97,53        |
| 08.07.2003   | 97,36        |
| 09.07.2003   | 97,65        |
| 10.07.2003   | 97,71        |
| 11.07.2003   | 97,67        |
| 14.07.2003   | 97,77        |
| 15.07.2003   | 97,48        |
| 16.07.2003   | 96,78        |
| 17.07.2003   | 96,81        |
| 18.07.2003   | 96,87        |
| 21.07.2203   | 96,76        |
| 22.07.2003   | 96,53        |

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Nævnet finder ikke, at det kan kritiseres, at indklagede som vilkår for afgivelse af lånetilbud ønskede fremsendt en BBR-ejermeddelelse omfattende byggeriet på 1. salen.

Nævnet finder det ikke bevist, at indklagede har tilsikret klageren et bestemt provenu.

Nævnet finder det heller ikke bevist, at der i forbindelse med lånetilbudet den 7. juli 2003 blev indgået en aftale om kurssikring. Nævnet bemærker i tilslutning hertil, at det af

tinglysningsaftalen, som klageren underskrev den 10. juli 2003, udtrykkeligt fremgår, at der ikke var foretaget kurssikring.

Nævnet finder endelig, at der i det fremsendte materiale er givet klageren fyldestgørende oplysninger om udgifterne i forbindelse med låneomlægningen.

Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Realkredit Danmark A/S, frifindes.

  
Hugo Wendler Pedersen

/

  
Susanne Nielsen