



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 24. februar 2006

JOURNAL NR.: 205-09-043-D

KLAGER:

INSTITUT: Realkredit Danmark A/S

KLAGEEMNE: Rådgivning om kurssikring

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 6. februar 2006

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER DELTAGER I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Tina Dhanda (2 stemmer, jf. nævnsvedtægternes § 14, stk. 1)

Jes Zander Brinch

Søren Møller-Damgaard

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde i sin ejendom blandt andet tre lån til det indklagede realkreditinstitut.

Til brug for et møde med klageren den 16. februar 2005 udarbejdede indklagede samme dag et tilbud til klageren vedrørende et tillægslån på 220.000 som 30-årigt 4 pct. obligationslån. Af lånetilbudet fremgår blandt andet følgende:

"...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 en 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
Hovedstol	220.000
Kursværdi	212.586
Omkostninger	-6.019
Provenu af nyt lån	206.567
...	

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, 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	222.000	96,630	220.000	212.586	5,27

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..."

Af indklagedes information om fastkursaftale indeholder blandt andet følgende oplysninger:

"...Økonomisk sikkerhed

Fastkursaftalen (strakshandlen) er en skriftlig aftale mellem ...(indklagede)... og låntager, der sikrer, at kursen på et tilbudt lån eller en indfrielse kan

fastlåses straks. Det betyder, at låneprovenuet/ydelsen på et realkreditlån eller prisen på indfrielsen kendes og er fastlagt allerede, når aftalen er indgået.

Ønsker du at kurssikre en omlægning af lån, vil det som regel være en fordel at kurssikre både udbetalingen og indfrielsen..."

Ligeledes den 16. februar 2005 udarbejdede indklagede en aftale om prioritering og tinglysning, som samme dag blev underskrevet af klageren. Af prioriterings- og tinglysningsaftalen fremgår blandt andet følgende:

"...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...

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..."

Indklagede fremsendte den 28. februar 2005 meddelelse til klageren om, at pantebrevet var tinglyst, og at indklagede var klar til at udbetale det nye lån. Indklagede bad klageren om at kontakte instituttet og meddele, hvornår udbetalingen skulle finde sted.

En medarbejder hos indklagede har den 1. marts 2005 i indklagedes edb-system registreret følgende bemærkninger vedrørende en telefonsamtale med klageren:

"Talt med kunden - lånet ønsket udbetalt nu, har talt om kursfaldet, dette er bare ok."

Låneudbetalingen blev gennemført pr. den 7. marts 2005. Af låneafregning af 4. marts 2005 fremgår følgende:

"...Vi har den 7. marts 2005 afregnet det nye obligationslån på 220.000,00 DKK, serie 23D, obligationsrente 4,000%:

Kontant ved salg af obligationer	208.399,40 DKK
(220.000,00 solgt til kurs 94,727 pr. den 02.03.2005) 1)	
Kurtage, 0,15%	-312,60 DKK
Gebyr for lånesag	-2.000,00 DKK
Prioritetskunderabat	1.000,00 DKK
Overskud, som er indsat på Deres tinglysningskonto	207.086,80 DKK

..."

Den 8. marts 2005 fremsendte indklagede følgende kontoudtog for tinglysningskontoen til klageren:

"...Tinglysningskonto

Bogførings- Dato	Valør- dato	Poster	Udgift kr. (Debet)	Indtægt kr. (Kredit)	Saldo kr.
18.02.2005	18.02.2005	Tingl.afgift - fast	1.400,00		-1.400,00
18.02.2005	18.02.2005	Tingl.afgift - var.	3.300,00		-4.700,00
03.03.2005	07.03.2005	overført til konto	200.191,00		-204.891,00
08.03.2005	07.03.2005	Renteudgift	20,80		-204.911,80
07.03.2005	07.03.2005	Provenu nyt lån		207.086,80	2.175,00
08.03.2005	07.03.2005	Tingbogsoplysning	175,00		2.000,00
08.03.2005	07.03.2005	Tinglysningsgebyr	2.000,00		0,00

Tinglysningskontoen er hermed endeligt opgjort..."

Klageren fremsendte den 9. marts 2005 følgende brev til indklagedes områdechef:

"...Til Deres oplysning kan jeg meddele, at ...(kunderådgiver)... ringede til mig i dag. - Det kom der desværre ikke noget ud af, idet vi talte forbi hinanden. - Det indtryk, telefonsamtalen efterlader hos mig, er at ...(kunderådgiveren)... er utilfreds med, at jeg overfor Dem havde fremhævet de 20 tusind kroner, som er forskellen mellem lånet på 220 tusind og de 200 tusind, som er indgået på min bankkonto.

Jeg vil her så kort som muligt fortælle om hændelsesforløbet i sagen til dato: De data, jeg lagde på bordet, da jeg mødtes med ...(kunderådgiveren)... for at ansøge om et lån, var at jeg ville sælge mit hus til sommer og i den forbindelse skulle bruge penge til reparationer (inde og ude), inden jeg satte huset til salg. - Lånet blev fastsat til 220 tusind kroner... - ...(Kunderådgiveren)... mente, at der ville fragå ca. 13 tusind kroner. - For mig var sagen dermed klar.

Derfor undrede det mig, at ...(kunderådgiveren)... noget senere i en telefonsamtale spurgte, om lånet skulle udføres. - Jeg har flere gange tidligere optaget lån i huset, men ikke før været ud for, at jeg blev stillet sådant et spørgsmål. - ...(Kunderådgiveren)... fortalte, at det blev lidt dyrere, idet kursen var ændret med 1½ %point. - Jeg spurgte så, hvad det ville betyde for mig. - ...(Kunderådgiveren)... svarede, at 1 %point svarede til 2000 kroner. - jeg kunne hurtigt regne ud, at det så ville blive 3000 kroner dyrere at optage lånet - og nævnte i den forbindelse, at der så ikke havde været en fastkurs?, hvilket ...(kunderådgiveren)... bekræftede. - Jeg gav grønt lys til at afslutte sagen.

Min klage går ud på, at jeg ikke fik en fyldestgørende rådgivning, idet fastkurs overhovedet ikke blev informeret om. - Plus, at de 13 tusind (+3000) ikke holder, men er blevet til 20 tusind. - Nævnes skal det også, at de 1½ %point i telefonen i dag var ændret til 2 %point.

Jeg håber, at sagen kan afsluttes til alles tilfredshed, og afventer et endeligt kontoudtog..."

Klageren rykkede den 3. april og 16. april 2005 indklagedes områdechef for svar på sin henvendelse.

Indklagedes områdechef fremsendte den 26. april 2005 følgende svar til klageren:

"...Som svar på Deres skrivelser af henholdsvis 16. april, 3. april og 9. marts, skal jeg indledningsvis beklage, at jeg ikke har svaret før, det skyldes at jeg har været en del bortrejst. Jeg har igen vendt sagen med ...(kunderådgiveren)..., og vi er begge af den opfattelse, at vi har behandlet sagen korrekt herfra, og at vi derfor ikke vil ændre i den endelige afregning.

Hvis De gerne vil have lejlighed til at uddybe Deres syn på sagen, er De meget velkommen til at kontakte min souschef ... på telefon ..."

Den 9. maj 2005 henvendte klageren sig til indklagedes souschef på følgende måde:

"...Jeg har modtaget et brev af 26/4-05 fra områdechef ..., som er svar på mine tre breve til samme. - Her tilbydes jeg at uddybe mit syn på sagen overfor Dem, som kan kontaktes på telefon ...

Jeg foretrækker dog at meddele mig skriftlig og vedlægger kopi af ovennævnte korrespondance, som jeg mener til fulde belyser sagen.

Jeg kan ikke acceptere blot at blive affejet med, at ...(områdechef)... og ...(kunderådgiver)... er blevet enige med sig selv, om at de har ret. - Der må da eksistere i ...(indklagede)... regler med punkter til afkrydsning for medarbejderen, der indikerer om en ekspedition er udført tilfredsstillende for begge parter.

Jeg henholder mig til min klage over en ikke fyldestgørende rådgivning ved optagelsen af det omtalte lån og håber, at De kan behandle denne sag med større seriøsitet og autoritet, end der hidtil er evnet..."

Indklagedes souschef meddelte den 19. maj 2005 klageren, at han endnu en gang ville drøfte sagens forløb med kunderådgiveren og vende tilbage til klageren.

Klageren rykkede henholdsvis den 8. juli og 30. juli 2005 souschefen for svar.

Souschefen fastholdt i brev af den 12. august 2005 til klageren, at sagen var korrekt behandlet.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

Under klagesagsbehandlingen godtgjorde indklagede pr. kulance klageren det betalte lånesagsgebyr på 1.000 kr.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at yde hende en erstatning som følge af, at instituttet ikke ydet hende rådgivning om kurssikring.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at hun forgæves har klaget over behandlingen af lånesagen, og at hun derfor ser sig nødsaget til at anke indklagedes afgørelse i sagen.

Hun henviser til korrespondancen samt dokumenterne vedrørende lånet, hvoraf det fremgår, at kunderådgiveren - som senest underskriver sig som souschef - har undladt at give fyldestgørende rådgivning ved det personlige møde - og også efterfølgende telefonisk direkte gav hende forkerte oplysninger om, hvor meget mere det ville koste at optage lånet på grund af en kursændring, som kunderådgiveren påstod var indtruffet i mellemtiden.

Hun besluttede sig til lånet med de oplysninger, hun fik i telefonen, men heller ikke denne gang holdt det, som kunderådgiveren fortalte hende.

Hvorfor har kunderådgiveren ikke mindet hende om det, der hedder fastkursaftale? - Kunderådgiveren havde endda to gange mulighed for at gøre det: Først ved det personlige møde - og anden gang i telefonen. Om kursen igen steg efter telefonsamtalen, ved hun ikke, men hun kan regne og vil her referere til brev af 9. marts 2005, hvoraf det fremgår, at der ifølge kunderådgiveren ville fragå ca. 13.000 kr. af de 220.000 kr., som lånet lød på.

Kunderådgiveren meddelte i telefonen, at kursen var ændret med 1½ procentpoint, hvor 1 procentpoint ville svare til 2.000 kroner, dvs. at regnestykket blev 13.000 + 3.000 kr. = 16.000 kr., der ville fragå de 220.000 kr., og det var dette, hun gav grønt lys for, jf. hendes brev af 9. marts 2005.

Kontoudtog og bankindsætning viste sig siden at komme til at lyde på 200.000 kr. og ikke 204.000 kr.

I de breve, hun har modtaget med afslag på hendes klage, gentages det, at sagen er vurderet igen, og at man fastholder, at den er behandlet korrekt.

Hendes anke vidner om det modsatte. Der blev lavet en undladelsesfejl i starten, som i allerhøjeste grad hører med i vurderingen og behandlingen af sagen. Dette kan ikke bare ignoreres, da det er det allervigtigste i sagen.

Til indklagedes udtalelse har hun følgende bemærkninger:

Hun må henvise til sin udførlige beskrivelse af hændelsesforløbet i hendes breve til indklagede, som i alle sine svarskrivelser til hende blot har gentaget fastholdelsen af, at sagen er behandlet korrekt.

Indklagede har ikke før over for hende afvist hendes påstand om indklagedes manglende rådgivning om kurssikring, selv om der har været rig lejlighed dertil. Som noget nyt udtaler indklagede for første gang under "Anbringender": at indklagede har givet hende rådgivning om kurssikring.

Dette er ikke sandt, ordet er aldrig blevet nævnt. Hun henholder sig derfor stadig til det ovenfor anførte.

Udsagnet, som er registreret i indklagedes edb-system vedrørende en telefonsamtale med hende den 1. marts 2005, er ikke sandt. Det grundlag, hun sagde ok til i telefonen, var de oplysninger, hun havde fået ved mødet (omkostninger 13.000 kr. plus de i telefonen oplyste beregnede 3.000 kr. på grund af kursfald). Hun blev paf, da hun så på kontoudtoget, at der var trukket 4.000 kr. mere end oplyst.

Hun må gentage: Kurssikring, det ord blev aldrig nævnt. Hendes ord står til troende. Det gør indklagedes kunderådgivers ikke. Mere kan hun ikke sige.

Indklagedes udsagn om, at hun har modtaget rådgivning om muligheden for kurssikring, er fortsat usandt og bliver ikke sandt, fordi det bliver gentaget og gentaget.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at instituttet på baggrund af en telefonsamtale med klageren udfærdigede et tilbud på et 4 pct. 30-årigt obligationslån på 220.000 kr. Endvidere udfærdigede

indklagede "Aftale om prioritering og tinglysning", idet det var aftalt, at indklagede skulle forestå tinglysningen af pantebrevet på klagerens vegne.

På et møde den 16. februar 2005 hos indklagede blev samtlige dokumenter i forbindelse med sagen, herunder dokumentet "Aftale om prioritering og tinglysning", gennemgået og klageren underskrev de relevante dokumenter.

På første side i "Aftale om prioritering og tinglysning" fremgår det, at

"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".

Under aftalens afsnit om "Rådgivning" fremgår det blandt andet, at

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

- mulighederne for at kurssikre det tilbudte lån..."

Af lånetilbudet fremgår det under afsnittet "Vigtigt at vide" blandt andet, at

"Beregningerne i tilbudet er foreløbige. Vi foretager nye beregninger, når vi udbetaler lånet". Endvidere fremgår det, at "På de fleste lån kan vi tilbyde at fastlåse kursen på både udbetalingen af nye lån og indfrielse af gamle ...(indklagede)...-lån."

Den 28. februar 2005 blev det tinglyste pantebrev modtaget fra tinglysningskontoret, og samme dag sendte indklagede et brev til klageren med oplysning om, at pantebrevet nu var blevet tinglyst, og med opfordring til klageren om at kontakte indklagede, således at det kunne aftales, hvornår udbetalingen skulle finde sted.

Ved en telefonsamtale den 1. marts 2005 anmodede klageren om, at lånet skulle udbetales snarest muligt. I forbindelse med denne samtale orienterede indklagedes medarbejder klageren om faldet i kursen siden udstedelsen af lånetilbudet. Klageren havde ingen bemærkninger hertil. Indklagede henviser til det interne notat fra denne telefonsamtale.

Lånet blev herefter kursfastsat til kurs 94,727, hvilket var den officielle kurs "alle handler" den 2. marts 2005, fratrukket 0,1 kurspoint.

Indklagede sendte den 4. marts 2005 et brev til klageren med en afregning af lånet og låneoplysninger.

Den 8. marts 2005 blev den i forbindelse med sagen oprettede tinglysningskonto opgjort, og kontoudtog udsendt til klageren.

- 0 -

Som det fremgår af den af klageren fremlagte efterfølgende korrespondance med indklagede, er henvendelserne ikke blevet besvaret inden for de tidsfrister, som med rimelighed kan forventes. Dette beklager indklagede. I forbindelse med forberedelsen af svaret til Realkreditankenævnet har indklagede derfor pr. kulance godtgjort klageren lånesagsgebyret efter prioritetskunderabat, eller i alt 1.000 kr.

Anbringender:

Til støtte for påstanden gøres gældende:

- at** indklagede har givet klageren rådgivning om muligheden for kurssikring, hvilket da også fremgår af de dokumenter, som klageren selv har underskrevet,
- at** indklagede har ekspederet sagen i overensstemmelse med det aftalte - det vil sige uden fastkursaftale - hvilket på samme måde fremgår af de dokumenter, som klageren underskrev, herunder "Aftale om prioritering og tinglysning", og
- at** det alene var klageren, der kunne beslutte, hvorvidt der skulle indgås fastkursaftale eller ej.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder det ikke godtgjort, at der ikke i forbindelse med låneoptagelsen er givet klageren den fornødne rådgivning om kurssikring. Nævnet bemærker i tilslutning hertil, at det fremgår af lånetilbudet, at der er mulighed for kurssikring, og af den af klageren underskrevne "Aftale om prioritering og tinglysning" under "Rådgivning", at klageren er gjort bekendt med "mulighederne for at kurssikre det tilbudte lån ...". Selve afgørelsen af, om der

skal kurssikres, må i det enkelte tilfælde træffes af klageren og ikke af indklagede.

Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Realkredit Danmark A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen

/


Susanne Nielsen