



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 25. maj 2009

JOURNAL NR.: 2008-01-11-118-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Garanti for boligsiftkonto

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 18. maj 2009

SAGSBEHANDLER: Cand. jur. Steen Berg

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Carsten Holdum

Jette Kammer Jensen

Jes Zander Brinch

Karen Havers-Andersen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren ejede ejendom 1, hvori der indestod lån til det indklagede realkreditinstitut.

Klageren havde sat ejendom 1 til salg med henblik på køb af ejendom 2.

Indklagede afgav den 26. september 2008 tilbud til klageren vedrørende omlægning af det indestående lån i ejendom 1 til et 30-årigt kortrentelån med årlig rentetilpasning. Låneomlægningen blev gennemført den 28. oktober 2008.

Klageren tegnede den 11. oktober 2008 gennem den medvirkende ejendomsmægler en forsikring mod dobbelt husleje frem til den 10. november 2009.

Den 20. oktober 2008 fremsendte klageren følgende e-mail til indklagedes medarbejder 1:

"...Tak for din meget professionelle måde at være på i dag.

Vil du ikke lige for en god ordens skyld bekræfte indholdet af vores telefonsamtale i dag mandag.

Nemlig at:

- Du i en samtale med den ansvarlige i ...(det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut)... har fået tilsagn om at jeg uanset resultatet af økonomivurdering af mig, vil kunne opnå 100% belåning til køb af ..(ejendom 2)...
- Og at det allerede modtagne lånetilbud på en 80% belåning fra ...(indklagede)... i ovenstående ejendom, er gældende uanset udfaldet af ...(det koncernforbundne pengeinstituts)... økonomivurdering af mig.

Ovenstående har bevirket at jeg i dag ikke har valgt at gøre brug af min fortrydelsesret vedr. køb af tidligere omtalte ejendom. Ser frem til at modtage mail fra dig i dag, idet du oplyste at du ville være at træffet frem til kl. 21.00 i dag mandag..."

Indklagedes medarbejder 1 besvarede samme dag klagerens henvendelse via e-mail på følgende måde:

"...Jeg vil meget gerne bekræfte, at jeg fra Teamlederen af vores afdeling for bolighandel har fået bekræftet, at vi uanset vores vurdering af din økonomi kan tilbyde dig en belåning af de resterende 20% af ejendommen og at det tilbud på lån du har fået på 80% belåning står ved magt.

Som sagt kunne jeg ikke oplyse om efterfinansiering vil blive som boligskiftkonto eller alternativ efterfinansiering samt til hvilken rente eller kurs vi kan tilbyde en evt. efterfinansiering til.

Jeg kan derfor garantere dig at du kan få finansieret ejendommen og du derved ikke behøver at benytte dig af din fortrydelsesret i dag.

Jeg skal gøre alt hvad jeg kan for at vi får løst sagen bedst muligt og tager som sagt fat om den så snart jeg møder ind i morgen...

Samme dag fremsendte klageren følgende e-mail til ejendomsmægleren:

"...Her er det som jeg i en mail har bedt ...(indklagedes medarbejder 1)... om at bekræfte:

Nemlig at:

-Hun i en samtale med den ansvarlige i ...(pengeinstituttet)... har fået tilsagn om at jeg uanset resultatet af økonomivurdering af mig, vil kunne opnå 100% belåning til køb af ejendommen ...

-Og at det allerede modtagne lånetilbud på en 80% belåning fra ...(indklagede)... i ovenstående er gældende uanset udfaldet af ...(pengeinstituttets)... vurdering af mig.

Ovenstående har bevirket at jeg i dage ikke har valgt at gøre brug af min fortrydelsesret vedr. køb af tidligere omtalte ejendom.

MEN.....

Sagen er jo den..... at ovenstående tilsagn fra ...(pengeinstituttet)... ikke er godt nok, idet jeg torsdag den 25. september i en samtale med ...(medarbejder 2 hos indklagede)... får bekræftet at reglerne som jeg for 3 år siden gjorde brug af ved køb af min nuværende ejendom, fortsat er gældende.....dog vil jeg med en Boligskift-konto nu kun kunne opnå 60% belåning af provenuet som fremkommer af salgsbudgettet udarbejdet af ejd.mæglernår min ejendom ikke er solgt..... Han siger altså at idet jeg er lånegodkendt, kan sætte min ejendom til salg, få lånetilbud på 80% belåning fra ...(indklagede)... på ... få en boligskiftkonto som i dette tilfælde før salg vil være på stort 580.000 kr. Dette til brug for udbetaling på, samt til div. færdiggørelse af grund, hus og opførelse af garagebygning og fuglehus.

Først herefter kontakter jeg så fagfolk, herunder dig ... til at stå for henholdsvis salg af min nuværende ejendom, samt til at agere købermægler for mig.

Jeg havde aldrig sat min ejendom til salg nu hvis ikke jeg havde opnået tilsagn om godkendelse til ovenstående køb, herunder mellemfinansiering i for af Boligskiftkonto.

Jeg havde ikke omlagt mine 4% og 5% lån til et F1 lån.

Jeg har allerede bestilt forskellige arbejder på ejendommen ... herunder:

-Udarbejdelse af tegninger til opførelse af garage og fuglehus

-Indkøbt ny køkken

-Bestilt dør til bryggerset

Samt valgt en kort overtagelse med det formål at kunne nå at opføre garage og fuglehus før vinter.

Jeg mener således at ...(indklagede)... står med et STORT problem, idet deres rådgiver ...(medarbejder 2)... har givet mig en rådgivning som ...(indklagede).../(pengeinstituttet)... nu ikke vil leve op til, og mine forudsætninger for at foretage mig alt ovenstående ikke længere er tilstede... Jeg kan derfor ikke acceptere den løsning med tilsagn om 100% belåning af ..., idet det er til en endnu ikke fastsat rente, samt at jeg stadig vil mangle stort kr. 230.000 af udbetalingen af min friværdi ved salg af ..., som er en nødvendighed for at jeg kan foretage mit boligskifte som inkluderer alle mine dyr og dermed en bygning til dem.

Jeg har endvidere oplyst ...(indklagede)... om at jeg på mine bankkonti har stående 150.000 kr. som sikkerhed i forbindelse med i en given periode at skulle ligge med 2 ejendomme... herudover har jeg oplyst at jeg har tegnet ... dobbeltdækker...

Her skulle være det du får brug for i morgen... Jeg mener jo at ...(indklagede)... må lave en særaftale med ...(pengeinstituttet)..., idet ...(indklagede)... har givet mig en rådgivning de nu pludselig ikke vil leve op til... Jeg stoler selvfølgelig på det som ...(medarbejder 2)... giver mig tilsagn om.
Held og lykke... Jeg vil være på min mobil hele dagen i morgen..."

Vedrørende salget af ejendom 1 udarbejdede ejendomsmægleren den 21. oktober 2008 et salgsbudget ud fra en kontantpris på 3.175.000 kr. Efter indfrielse af indestående lån med 2.152.595 kr. og afholdelse af diverse omkostninger viste salgsbudgettet et salgsprovenu på 977.062 kr.

Der var efterfølgende en korrespondance pr. e-mail mellem klageren, ejendomsmægleren og indklagede vedrørende etablering af boligskiftkreditten.

Den 28. oktober 2008 fremsendte ejendomsmægleren følgende e-mail til indklagedes medarbejder 3:

"...Jeg har netop modtaget alle dokumenter i forhold til kontanthandelspakke og boligskiftkonto, men der er stadig et problem/udfordring i forhold til det kunden er blevet lovet.

Hun er blevet lovet en boligskiftkonto svarende til 60% af hendes provenu fra salget jf. kundens telefonsamtale med ...(indklagedes medarbejder 2)...

Hele kundens grundlag for at sætte egen ejendom til salg og købe ny var denne mulighed med boligskiftkonto. Der skal laves haveanlæg, der skal etableres garage, udhus mv.

En boligskiftkonto med en hovedstol på kr. 586.800 er derfor en boligskiftkonto som lovet...

Jeg er gået for i dag, men er på kontoret fra kl. 08.00. Kunden kommer ind i morgen kl. 10 for at underskrive alle dokumenter, hvorfor jeg beder om at nye dokumenter er udarbejdet til kunden inden da..."

Medarbejder 3 hos indklagede fremsendte efterfølgende denne e-mail til ejendomsmægleren:

"...Jeg har talt med banken og vi går med på en boligskift som lovet, men vi vil meget gerne se hendes årsopgørelse..."

Den 29. oktober fremsendte medarbejder 3 hos indklagede følgende e-mail til ejendomsmægleren:

"...Jeg har prøvet at ringe på dit direkte nummer, men uden held.

På den korrespondance, der har været mellem kunden og ...(indklagedes medarbejder 1)..., er der blevet lovet en 100% finansiering. Det er det vi har lavet..."

Ejendomsmægleren besvarede samme dag henvendelsen på følgende måde:

"...Jeg må fastholde at ...(klageren)... er blevet lovet en boligskift med en hovedstol på 60% af hendes provenu altså kr. 586.800..."

Medarbejder 3 besvarede efterfølgende henvendelsen således:

"...Vi fastholder, hvad vi har lovet kunden, at sørge for en 100% finansiering. Kunden har skriftligt modtaget dette tilbud via mail fra ...(medarbejder 1)..."

Klageren underskrev den 29. oktober 2008 dels en kreditaftale vedrørende en BoligskiftKonto på 355.000 kr. fra det koncernforbundne pengeinstitut, dels en erklæring om pantsætnings- og salgsforbud på ejendom 1 med pengeinstituttet som påtaleberettiget. Sidstnævnte blev tinglyst den 6. november 2008.

Ligeledes den 29. oktober 2008 fremsendte indklagede et lånetilbud til klageren vedrørende et 30-årigt, 7 pct. obligationslån med pant i ejendom 2.

Det tilbudte lån i ejendom 2 blev udbetalt den 12. november 2008.

Den 20. november 2008 gav klageren det koncernforbundne pengeinstitut transport i provenuet af salget af ejendom 1.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet.

Indklagede fremsendte den 12. maj 2009 et lånetilbud til klageren vedrørende omlægning af lånet i ejendom 2 til et 30-årigt kortrentelån F1

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at klageren er blevet garanteret en BoligskiftKonto i det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut på 60 pct. af det budgetterede provenu fra salget af ejendom 2, i alt 586.000 kr.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren oplyser, at hun er uddannet ejendomsmægler og tidligere har virket som privatrådgiver for indklagede. Hun fik via telefonisk rådgivning fra to personer fra indklagede garanti for muligheden for en boligskiftkonto på 60 pct. af

provenuet/friværdien, som fremgår af salgsbudgettet udarbejdet af ejendomsmæglerfirmaet. Det vil med andre ord sige mulighed for en mellemfinansiering på 586.000 kr., indtil ejendommen er solgt.

Denne garanti var forudsætningen for en række valg, hun gjorde, herunder satte sin ejendom 1 til salg med det samme, omlagde lån, valgte kort overtagelse på den købte ejendom 2 til brug for færdiggørelse af diverse byggearbejder, hvilket udgjorde en stor ekstraudgift i form af en karenstid på den af hende tegnede forsikring mod dobbelt husleje. Færdiggørelsen af disse byggerier var endnu en forudsætning for, at hun kunne flytte ind i ejendom 2 og dermed kunne fraflytte ejendom 1 med normalt varsel/overtagelse.

Efter nogen korrespondance med en af det koncernforbundne pengeinstituts ansvarlige lykkedes det hende at få en boligsiftkonto - dog kun lige nok til udbetalingen på den nykøbte ejendom 2. Hun havde således ikke mulighed for at få udført de før omtalte byggearbejder og dermed ej heller mulighed for at flytte ind i ejendom 2 og dermed være klar til en eventuel køber af ejendom 1, som ønskede kort overtagelse på 2-3 måneder. Hun havde endvidere oplyst indklagede om, at hun på bankkonto havde hensat 150.000 kr. til at sikre en eventuel lang liggetid på ejendom 1, som var til salg.

Først efter alle disse udregninger og forberedelser valgte hun at rette henvendelse til ejendomsmæglerfirmaet og sætte ejendom 1 til salg samt at skrive under på køb af ejendom 2. Hun mener således at have gjort alt, hvad der var hende muligt, for nøje at planlægge hele forløbet. Men idet pengeinstituttet/indklagede ikke ville tage ansvar for den rådgivning, som to af deres rådgivere har givet, og yde den mellemfinansiering som var lovet, havde klager ikke de samme forudsætninger for de valg, som hun traf. Der manglede nemlig 230.000 kr. til rådighed på Boligsiftkontoen, for at indklagede levede op til ovennævnte.

Hun står som lånegodkendt i indklagedes interne system, hvilket vil sige, at den lovede mellemfinansiering kunne ske uden indsigt i hendes nuværende økonomi. Dette har pengeinstituttet heller ikke efterlevet.

Til orientering kan oplyses, at hun tidligere ved salg og køb af ejendomme har gjort brug af omtalte boligsiftkonto - sidste gang var lånemuligheden dog på 70 pct. af provenuet, som fremgik af salgsbudgettet.

Hun har således med sin professionelle baggrund på området handlet ud fra det, som blev hende lovet af indklagedes to rådgivere.

Det har selvsagt ikke været muligt at fremskaffe dokumentation for de telefoniske samtaler, som hun har haft med indklagede og det koncernforbundne pengeinstitut, samt de gange hun telefonisk har haft kontakt med ejendomsmæglerfirmaet i forbindelse med ovennævnte - dog vil hun mene, at det fremlagte tydeligt dokumenterer, at indklagede tilkendegiver at have begået fejl. Ikke kun én rådgiver - men to rådgivere fra indklagede lovede hende samme garanti for Boligskiftkonto på 60 pct.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klageren den 25. september 2008 ringede til indklagedes kundecenter og snakkede om konvertering af sit realkreditlån. Den pågældende medarbejder i kundecentret orienterede herudover om reglerne for BoligskiftKonto, men mindes ikke på nogen måde at have garanteret klageren en BoligskiftKonto i det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut på 60 pct. af det budgetterede salgsprovenu. Dels burde det i så fald burde være noteret på sagen, hvilket ikke er tilfældet, dels ville det være i strid med bankens regler for BoligskiftKonto.

Den 26. september 2008 henvendte klageren sig atter til kundecenteret og kurssikrede indfrielsen af sit realkreditlån.

Den 20. oktober 2008 talte klageren atter med kundecenteret, idet hun mente at være blevet lovet en BoligskiftKonto på 60 pct. af salgsprovenuet, men nu havde fået besked om, at hun kunne få 60 pct. af salgsprisen minus eksisterende lån.

Anmodningen om Boligskiftkontoen blev først modtaget hos indklagede kort tid før udløbet af klagerens fortrydelsesret, hvorfor medarbejderen hos indklagede forsøgte at finde en løsning.

Ligeledes den 20. oktober 2008 tilkendegav det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut derfor, at den ville garantere, at banken ville lave en efterfinansiering til klageren, således at klageren var sikker på at kunne få finansieret købet af ejendom 2.

Den 28. oktober bevilligede det koncernforbundne pengeinstitut en BoligskiftKonto på 355.000 kr., som sammen med realkreditbelåning hos indklagede svarede til en 100 pct. finansiering af klagerens køb af ejendom 2.

ANBRINGENDER:

Det gøres gældende, at hverken indklagede eller det koncernforbindelse pengeinstitut har garanteret klageren en BoligskiftKonto på 60 pct. af det budgetterede salgsprovenu. Til

gengæld kan det konstateres, at klageren trods sin professionelle baggrund har misforstået reglerne for bevillig af BoligskiftKonto.

Det har aldrig været muligt som anført af klageren at få en BoligskiftKonto i det koncernforbundne pengeinstitut på 60 pct. af et budgetteret provenu. Bevillingen af en BoligskiftKonto afhænger af, om kundens hidtidige ejendom er solgt eller ej. Hvis ejendommen er solgt, kan kunden få en BoligskiftKonto på 95 pct. af provenuet. Hvis ejendommen ikke er solgt, kan kunden få en BoligskiftKonto på et beløb svarende til 60 pct. af den forventede salgspris, og dette beløb skal fratrækkes eksisterende lån. Det vil i det konkrete tilfælde sige, at klageren normalvis ikke ville få bevilliget en BoligskiftKonto, jf. den fremlagte beregning.

Det er korrekt, at reglerne er blevet strammet, da man tidligere kunne få 70 pct. af den forventede salgspris minus eksisterende lån. Men det har altså aldrig været muligt at få 60/70 pct. af det budgetterede salgsprovenu som anført af klageren.

Det bestrides, at den pågældende medarbejder hos indklagede har garanteret klageren en BoligskiftKonto i strid med interne regler. Hvis den pågældende medarbejder fejlagtigt skulle have oplyst, at det var muligt at få 60 pct. af det budgetterede salgsprovenu, burde klageren i kraft af sin professionelle baggrund og sit store kendskab til indklagede og det koncernforbundne pengeinstitut som følge af hendes tidligere rolle som privatrådgiver have indset, at der var tale om en fejl.

Det gøres således gældende, at klageren har fået den efterfinansiering i det koncernforbundne pengeinstitut, som hun var blevet lovet. Pengeinstituttet valgte at gennemføre efterfinansieringen i form af en boligskiftKonto, selv om klageren ikke levede op til de interne regler for at få bevilliget en sådan, fordi det var billigere for klageren at få en sådan end at få et egentlig boliglån.

Baggrunden for, at pengeinstituttet indvilligede i at tilbyde efterfinansiering, var, at anmodningen om BoligskiftKonto blev modtaget meget sent i forhold til udløbet af klagerens fortrydelsesfrist for købet, hvorfor den pågældende medarbejder hos indklagede, hvor klageren havde realkreditbelåningen af købet på plads, forsøgte at hjælpe med at finde en løsning.

Det gøres endvidere gældende, at pengeinstituttet ikke er bundet af en lånegodkendelse hos indklagede som anført af klageren. Lånegodkendelse hos indklagede giver kunden adgang til at optage et realkreditlån hos indklagede under de forudsætninger, der er angivet i lånegodkendelsen. Selv om en kunde er lånegodkendt til en 80 pct. realkreditbelåning, står det stadig pengeinstituttet

frit at økonomivurdere kunden og nægte at deltage i efterfinansieringen.

Endelig bemærkes det, at det er usikkert, hvad klageren vil opnå med sin klage, herunder om og hvordan hun har lidt et økonomisk tab. Det bemærkes, at pengeinstituttet har tilbudt at forhøje klagerens BoligskiftKonto, når ejendom 1 er solgt.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Indklagede har i sagen fremlagt følgende skema med beregning af klagerens BoligskiftKonto:

Boligskift-info Dokumentstatus Transport Bevillinger Tjekliste Kontroller
Diverse Notater Opgave

Status	Type	Kontonr.	Udløb	Beløb	Indstillet	Bevilget
Aktiv	Boligskiftkonto	...	08-04-2009	355.000	28-10-2008	28-10-2008

Ejendom solgt	Ejendom ej solgt
Indtægter	Indtægter
95% x salgsprovenu ()	60% x salgspris (3.175.000)
	1.905.000
Samlede indtægter	Samlede indtægter
	1.905.000
Udgifter	Udgifter
	Indfrielse
	2.152.595
Fradrag 5% hvis ej kurssikring af Indfrielse	
Maksimal boligskift	Maksimal boligskift
	248.000

ANKENÆVNETS BEMERKNINGER:

Nævnet forstår klagen således, at klageren ønsker meromkostninger som følge af, at indklagede ikke har opfyldt en garanti over for

hende om Boligskifte kredit på 60 pct. af provenuet af den budgetterede salgspris vedrørende klagerens ejendom 1.

Nævnet finder det ikke bevist, at indklagede har givet klageren en sådan garanti, og kan derfor ikke give klageren med i klagen.

Nævnet bemærker afslutningsvis, at Nævnet ikke kan behandle klager over pengeinstitutter. Sådanne klager behandles af Pengeinstitutankenævnet.

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