



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 22. december 2008

JOURNAL NR.: 2008-01-09-079-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Rådgivning om kurssikring.
Ekspeditionstid - låneudbetaling.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 16. december 2008

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)
Carsten Holdum
Bent Olufsen
Per Englyst
Mads Laursen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne ejer og bebor et fritidshus, hvori der indestod et variabelt forrentet obligationslån med renteloft på 5 pct. Lånet var ydet af det indklagede realkreditinstitut.

Indklagede fremsendte i januar 2008 en lånegodkendelse til klagerne, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

" ... Vi har hermed den glæde at fortælle dig, at du er forhåndsgodkendt til at optage et nyt realkreditlån hos ...(indklagede)... (op til 80% i helårsbolig og 60% i fritidsbolig). Det betyder, at du uden yderligere dokumentation kan få

- et lån i friværdien i den bolig, du selv anvender til helårsbolig
- et lån på op til 1,5 mio. kr. i friværdien i den fritidsbolig, som du selv anvender
- et lån til køb af ny bolig, der svarer til handelsværdien af din nuværende bolig (forudsat at denne samtidig sælges)
- et lån på op til 1,5 mio. kr. til køb af et fritidsbolig til eget brug
- afdragsfrihed på eksisterende lån, hvor denne mulighed findes
- omlagt dit nuværende lån - også til lån med afdragsfrihed, hvis din bolig er godkendt hertil

Godkendelsen er under forudsætning af,

- at du eller andre i din husstand ikke er eller bliver registreret som dårlig betaler eller ikke er i restance til ...(indklagede)... eller andre
- at der stilles samme sikkerhed for et nyt lån som for det nuværende
- at ...(indklagede)... kan godkende bolig til den ønskede belåning
- at nuværende låntagere også er låntagere på et nyt lån

Den LåneGodkendelse er udstedt på baggrund af vores kendskab til dig, og den er udtryk for, hvor meget ...(indklagede)... vil låne til dig. Du skal overveje dine individuelle forhold, inden du beslutter dig for, hvor meget du vil låne. Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har brug for rådgivning i denne forbindelse..."

Der blev efter det oplyste afholdt et møde den 27. februar 2008 mellem klagerne og en ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for indklagede.

Den 28. februar 2008 fremsendte klagerne tegninger over en tilbygning til ejendomsmægleren. Fremsendelsen skete med henblik på omlægning af det indestående lån.

Den 19. maj 2008 fremsendte ejendomsmægleren samtykkeerklæring og rådgivningsskema til klagerne og bad dem om at underskrive og returnere disse.

Klagerne returnerede den 21. maj 2008 samtykkeerklæring og rådgivningsskema i underskrevet stand.

Indklagede meddelte den 24. maj 2008 ejendomsmægleren, at indklagede skulle se fuld økonomi, skema m.v., idet klagernes ejendom var et fritidshus med en værdi på over 2,5 mio. kr.

Den 27. maj 2008 underskrev klagerne en låneansøgning og anmodning om lånegodkendelse til indklagede.

Ejendomsmægleren meddelte den 3. juni 2008 klagerne, at han havde talt med indklagede, og at sagen var en hastesag, fordi "nogen hos indklagede havde røde ører".

Ligeledes den 3. juni 2008 fremsendte indklagede et lånetilbud til klagerne. Lånetilbudet omhandlede et 30-årigt 6 pct. obligationslån på 1.640.000 kr. Af tilbudet fremgår blandt andet følgende:

"...Provenu

Provenu	801.234 kr.
Provenu efter betaling af terminsydelser på lån, der indfries	789.863 kr.

Vær opmærksom på, at alle beregninger i tilbudet er baseret på foreløbige kurser, og at det endelige resultat derfor først kendes ved lånets udbetaling. ... (Indklagede) anbefaler, at man sikrer kursen for både det nye lån og de lån, der skal indfries...

Oplysninger om nyt lån

Hovedstol	1.640.000 kr.
Kursværdi	1.591.948 kr.
Obligationskurs	97,07
Låntype	Obligationslån

...

Forudsat prioritetsplan

Prioriteter, der respekteres af nyt lån	Tinglyst beløb
Skadesløsbrev	100.000 kr.
Nyt lån	Tinglyst beløb
... (Indklagede)...	1.640.000 kr.
Prioriteter, der skal rykke for nyt lån	Tinglyst beløb
Ejerpantebrev	200.000 kr.
Prioriteter, der skal indfries	Tinglyst beløb
... (Indklagede)...	860.000 kr.

...

Beregning af provenu ved optagelse af nyt lån

Hovedstol på nyt obligationslån	1.640.000 kr.	
Kursværdi af nyt lån til kurs 97,070		1.591.948 kr.
Ekspeditionsgebyr	1.000 kr.	
+ Kurtage	3.979 kr.	
- Omkostninger til ... (indklagede)...	4.979 kr.	4.979 kr.
Procentuel tinglysningsafgift	12.200 kr.	
+ Fast tinglysningsafgift	1.400 kr.	
- Omkostninger til staten	13.600 kr.	13.600 kr.

= Provenu af nyt lån efter fradrag af ovennævnte etableringsomkostninger	1.573.368 kr.
- Udgift til lån, der skal indfries (se nedenfor)	766.808 kr.
- Terminsydelse mv. på lån, der skal indfries (se nedenfor)	11.371 kr.
- Udgift til lån, der skal rykke for nyt lån (anslået)	2.150 kr.
- Gebyr, hvis du bruger (indklagedes)... tilbud om TinglysningsService	2.000 kr.
- Gebyr, hvis nyt lån bliver udbetalt på baggrund af en garanti	1.000 kr.
- Gebyr, for indhentning af tingbogsoplysning	175 kr.
= Forventet overskud	789.863 kr.

Vær opmærksom på, at du skal betale terminsydelse indtil indfrielsesdagen på de lån, der indfries.

Hvis du har en konto, hvor du sætter penge ind til terminsydelser, kan du eventuelt hæve beløbet herfra.

Beregningerne er foretaget pr. den 03.06.2008. Resultatet kan ændre sig afhængigt af, hvornår omprioriteringen finder sted.

Oplysninger om lån, der skal indfries

1. ... (Indklagede)... Garantilån, 860.000 kr., 5,00%	
Restgæld pr. 01.07.2008	819.022 til kurs 93,300
Indfrielsesgebyr	750 kr.
Kurtage	1.910 kr.
<u>Udgift til indfrielse af lån</u>	<u>766.808 kr.</u>
Rente fra 03.06.2008 til 01.07.2008	-3.150 kr.
Bidrag fra 03.06.2008 til 01.07.2008	-320 kr.
Forfalden termin pr. 01.06.2008	14.842 kr.
<u>Beløb, der skal betales ved indfrielsen</u>	<u>778.180 kr.</u>

Som indfrielsesmetode er anvendt kontantindfrielse af obligationsrestgælden. Se afsnittet om Afregningskurs i Prisoversigten.

Hvis kursen er eller kommer under den kurs, som lånet vil kunne indfries til efter en opsigelse, kan det oftest ikke betale sig at opsiges lånet.

Fondskode 0936170, serie 154.B, slutår 2038, obligationsrente 5,00%. ..."

Lånetilbudet var vedlagt indklagedes LånGuiden, som blandt andet indeholder følgende oplysninger:

"Sådan kurssikrer du.

Ønsker du at kurssikre, skal du ringe til Kundecentret eller til den lokale ... (mægler)... Du kan også kurssikre på [www.\(indklagede\).dk/Mine lån](http://www.(indklagede).dk/Mine lån). Når aftalen er indgået, sender ... (indklagede)... straks en *skriftlig bekræftelse*. Den aftale, som du mundtligt har indgået eller som ... (ejendomsmægleren)... på dine vegne har indgået med ... (indklagede)..., er bindende.

Hvordan fastsættes kursen?

Kursen i en kurssikringsaftale beregnes med udgangspunkt i den markedskurs, der gælder for de pågældende obligationer på det tidspunkt, hvor aftalen indgås, med et fradrag eller et tillæg. Se "Prisoversigt", der tillige indeholder oplysninger om gebyr og kurtage, der skal betales for kurssikringen.

Tidsmæssige betingelser

Når du ønsker at kurssikre det nye lån, skal du vælge hvilken dag, du ønsker lånet udbetalt. Udbetalingsdagen skal ligge inden for lånetilbuddets gyldighedsperiode. Du skal være opmærksom på, at de betingelser, der fremgår af dit lånetilbud - herunder accept fra eventuelle panthavere der skal rykke for det nye lån - skal være opfyldt senest 5 hverdage (ekskl. lørdage) før udbetalingsdagen. Modtager vi materialet for sent, er aftalen om kurssikring misligholdt. Det er således dit ansvar, at disse betingelser er opfyldt til tiden. Se "Betingelser for udbetaling" og "Misligholdelse af kurssikring" nedenfor.

Når du kurssikrer indfrielse af lån, skal du vælge hvilken dag, du ønsker at eksisterende lån skal indfries, dog højst 6 måneder efter indgåelsen af aftalen om kurssikring. Ved kurssikring af indfrielsen af et Garantilån eller et Rentefaldslån er det ikke muligt at aftale en indfrielsesdag, der ligger på den anden side af en rentefastsættelsesdag. Hvis du både kurssikrer udbetaling og indfrielse, skal indfrielsen ske senest samtidigt med udbetalingen. Det er dit ansvar, at ...(indklagede)... har modtaget det fornødne pengebeløb på den aftalte indfrielsesdag, ellers er aftalen misligholdt. Se "Misligholdelse af aftale om kurssikring" nedenfor.

Fordel ved kurssikring

Fordelene ved kurssikring er følgende:

- For udbetaling af obligationslån betyder kurssikring, at du er sikker på, at lånets kursværdi (det beløb, der bliver udbetalt) ligger fast, nemlig det beløb, der anføres i bekræftelsen.
- For udbetaling af kontantlån betyder kurssikring, at du er sikker på, at de fremtidige terminsydelser ligger fast. I bekræftelsen anfører vi både den første ydelse og den efterfølgende ydelse, som vil omfatte en hel terminsperiode.

For rentetilpasningslån ligger ydelserne dog kun fast indtil førstkomende rentetilpasning.

- For indfrielse af lån betyder kurssikring, at du ved, hvad det vil koste at indfri lånet kontant på den aftalte indfrielsesdag.

Til gengæld vil kursændringer, der sker efter indgåelsen af aftale om kurssikring, være uden betydning for aftalen.

...(Indklagede)... anbefaler, at man sikrer kursen for både det nye lån og for de lån, der skal indfries. Herved undgås skuffelser i form af underskud og højere ydelser end forventet.

Dog anbefaler ...(indklagede)... ikke kurssikring af rentetilpasningslån med en fastrenteperiode på et eller to år.

Aftaler om kurssikring er bindende for ...(indklagede)... og dig. Det betyder, at lån skal udbetales eller indfries i overensstemmelse med det, der er anført i bekræftelsen af fastkursaftalen. Det er derfor vigtigt, at du overholder den anførte frist for indsendelse af dokumenter."

"Udbetaling

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

Har du valgt ikke at benytte TinglysningsService, skal du udfylde udbetalingsblanketten. Er denne ikke vedlagt dit tilbud, beder vi dig venligst rekvirere den.

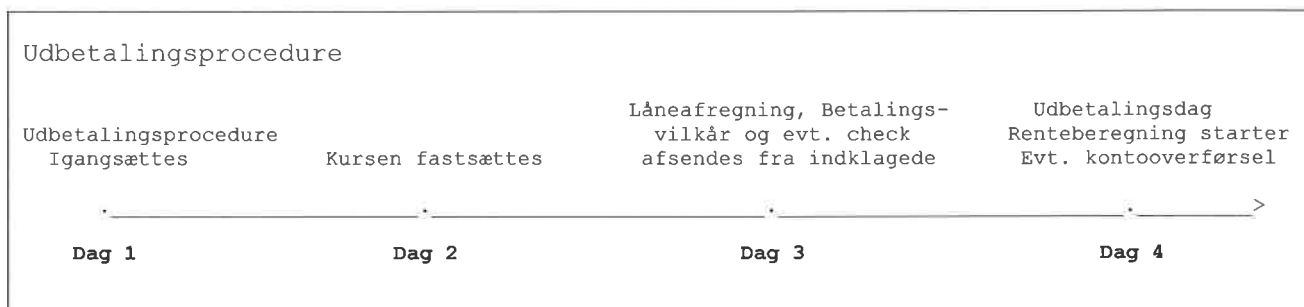
Udbetalingsprocedure og kursfastsættelse

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

Hvis der ikke er indgået fastkursaftale er udbetalingskursen typisk den af Københavns Fondsbørs senest noterede kurs "Alle handler kl. 17.00" to børsdage før udbetalingsdagen. Dagen efter fastsættelsen af udbetalingskursen sender ...(indklagede)... "Låneafregning" og "Betalingsvilkår" for lånet. Udbetalingsdagen er den dag, hvor renteberegningen påbegyndt. Af låneafregningen vil det fremgå, hvordan den endelige kurs blev fastsat.

Ved udbetaling til konto er beløbet til disposition på udbetalingsdagen. Ved udbetaling med check afsendes denne sammen med "Låneafregning" og "Betalingsvilkår".

Skematisk kan dette vises på følgende måde: (alle dage er hverdage)



.."

Klagerne underskrev den 4. juni 2008 rykningspåtegning til ejerpantebrevet, rådgivningsskema, pantebrev og aftale om TinglysningsService, i henhold til hvilken indklagede skulle forestå udbetalingen af det nye lån, indfrielsen af det indestående lån samt rykning af ejerpantebrevet. Af tinglysningsaftalen fremgik det, at klagerne ønskede lånet udbetalt hurtigst muligt på garanti stillet af det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut, og at det indestående lån skulle indfries på den måde, indklagede skønnede mest hensigtsmæssigt.

Indklagede fremsendte den 12. juni 2008 på ny rådgivningsskemaet til klagerne og anmodede om, at de underskrev og returnerede det til indklagede.

Det tilbudte lån blev udbetalt den 13. juni 2008. Af låneafregningen fremgår blandt andet følgende:

"Endeligt provenu for..

Nyt lån, Obligationslån

Hovedstol	1.640.000,00 kr.	
Kursværdi af nyt lån til kurs 94,950		1.557.180,00 kr.
- Procentuel tinglysningsafgift		12.200,00 kr.
- Kurtage		3.892,95 kr.
- Ekspeditionsgebyr for låneetablering		1.000,00 kr.
- Fast tinglysningsafgift		1.400,00 kr.
- Procentuel tinglysningsafgift		1.400,00 kr.
Provenu af det nye lån		1.537.287,05 kr.

Modregninger:

Indfrielse: ...(indklagede)..., Garanti, lånenr. .. opr. 860.000,00 kr.

- Indfrielsesbeløb	775.724,62 kr.
- Gebyr for gennemførelse af tinglysningservice	2.000,00 kr.
- Gebyr for pantebrevsgaranti	1.000,00 kr.
- Gebyr for indhentning af tingbogsoplysning	175,00 kr.
Samlet overskud/underskud	758.387,43 kr.

...

Provenu er fremkommet ved, at ...(indklagede)... af dem har købt de obligationer, der udstedes i forbindelse med lånet.

Udbetalingskursen er OMX Den Nordiske Børs Københavns officielle kurs "gennemsnitskurs kl. 17" pr. 11.06.2008. Ordretypen er en volumenvægtet transaktion til gennemsnitspris.

Fondskode	Udbetalingskurs*
...	94,950

*...(Indklagede)... anvender ikke kurssikring.

Handelsomkostninger: Kurtage 3.892,95 kr. I alt 3.892,95 kr. ..."

Klagerne rettede den 19. juni 2008 skriftlig henvendelse til indklagede, idet de var utilfredse med resultatet af låneomlægningen. Af henvendelsen fremgår følgende:

"...Klage over Rådgivning/Misinformerings vedrørende kurssikring i forbindelse med optagelse/omlægning af lån ejendom nr. ...

Min mand er lam i hele højre side af kroppen, efter en stor blodprop (Apopleksi), i hjernen for 2 år siden og har ikke udsigt til bedring. Derfor besluttede vi, at omlægge lånet i vores ejendom således, at der kunne blive bygget til, (ejendommen forlænges med 4 meter i stueplan og første sal), for min mand kunne få et soveværelse i stueplan. Min mands hjerneskrade er så stor, at det er mig, der må træffe alle beslutninger.

Jeg henvendte mig første gang 28. november 2007, til ...(indklagedes)... kundecenter og blev henvist til ...(kunderådgiver)... I den mellemliggende tid taler jeg et par gange med ...(kunderådgiveren)... Næste gang jeg henvender mig er 1. februar 2008, hvor jeg får tildelt en lokal mægler ...(den låneformidlende ejendomsmægler)...

Den lokale kunderådgiver vurderer vores ejendom i februar 2008. Jeg får oplyst, at vi skal have byggetilladelse, før lånet kan omlægges.

Da vi står med byggetilladelsen den 21. maj 2008, får vi oplyst, at vi skal genvurderes hos ...(indklagede)..., selvom vi var lånegodkendt på daværende tidspunkt.

Vores lokale kunderådgiver oplyste, at han ikke kendte til reglerne om 2,5 mill. grænsen, for vurdering af fritidshuse, så det kom bag på ham, at vi skulle gen-kreditgenvurderes.

Da lånet skal optages, er det første jeg beder om, kurssikring, da jeg/vi altid har kurssikret, de gange jeg/vi har optaget/omlagt lån. Min lokale kunderådgiver oplyser mig om, at det **koster 12.000,00 kr., at kurssikre lånet**, det syntes jeg var mange penge, derfor bliver jeg i tvivl om det kan "betale sig".

Jeg fortæller min lokale kunderådgiver, at jeg ikke har forstand på obligationskurser. Jeg bad min lokale kunderådgiver, om en gennemgang omkring obligationskurser. Hvis kursen gik op, var det godt og hvis den gik ned, var det mindre godt, derefter slog min lokale kunderådgiver ud med armene, jeg blev så meget i tvivl, at lånetilbudet ikke blev kurssikret.

Hele lånesagen har været meget langstrakt og da vi står med håndværkertilbud m.m., tilbyder vores lokale kunderådgiver, at lånet bliver udbetalt med det samme. Det var efter min opfattelse, så snart de sidste dokumenter var modtaget i ...(indklagede)... De sidste dokumenter bliver afleveret til den lokale kunderådgiver d. 9. juni 2008, og jeg får oplyst at dokumenterne bliver sendt med "special-post" til ...(indklagede)...

Ikke på noget tidspunkt, blev det oplyst, af den lokale kunderådgiver, at det er ...(indklagedes)... kundepolitik, at råde kunderne til at kurssikre. Det har jeg fået oplyst, senere ved henvendelse til kundecentret, og at det kun kostede 500,00 kr., at kurssikre et tilbud/lån.

Vi har nu mistet ca. 31.475,57 kr. i udbetalt provenu, som er mange penge for os, det er vi meget utilfredse med.

Vi har ellers altid været glade og trygge ved, at være kunde hos ...(indklagede)... gennem de sidste 12-13 år men, i forbindelse med den sidste optagelse/omlægning af lån i vores ejendom, har det været en meget langstrakt og ubehagelig oplevelse for os.

De bedes venligst undersøge, om der er mulighed for, godtgørelse af det tabte provenu."

Den 30. juni 2008 fremsendte indklagede følgende redegørelse til klagerne:

"Tak for dit brev af 19. juni 2008. Vi har nu haft lejlighed til at gennemgå sagen, ligesom vi har indhentet kommentarer fra ...(den låneformidlende ejendomsmægler)...

Vi er kede af, at jeres provenu er blevet mindre end I havde forventet. Imidlertid finder vi ikke, at ...(indklagede)... har begået ansvarspådragende fejl i sagen, og derfor ønsker vi ikke i den anledning at tilbyde jer nogen godtgørelse. Vi vil gerne redegøre nærmere herfor.

Den 9. juni afleverede i dokumenterne til brug for udbetaling til ...(ejendomsmægleren)..., der straks videresendte dem til ...(indklagede).... Vi modtog dokumenterne den 10. juni og påbegyndte straks udbetalingsproceduren, der som beskrevet i vores LånGuide løber over fire dage. Udbetalingen fandt sted den 13. juni, og er således sket hurtigst muligt.

Det er beklageligt, at kurserne faldt med 2,12 procentpoint i perioden fra tilbudstidspunktet til udbetalingen fandt sted. ...(Indklagede)... anbefaler, at man tegner kurssikring. Det fremgår også af lånetilbudet.

...(Ejendomsmægleren)... oplyser, at han fortalte jer meget omhyggeligt om muligheden for kurssikring, men da hverken han eller ...(indklagede)... har indflydelse på kursudviklingen, vil det altid være kunden selv, der træffer beslutningen om kurssikringen skal tegnes.

I har i vores Kundecenter fået at vide, at det kun kostede 500 kr. at kurssikre. Her er det vores opfattelse, at der er sket en misforståelse, idet de 500 kr. kun dækker gebyret for tegning af en fastkursaftale. Ud over gebyret betales der også med et fradrag i kursen. Fradragets størrelse afhænger af, hvor lang tid fastkursaftalen skal løbe. Derfor kan ...(ejendomsmæglerens)... beregning godt have været korrekt.

Det er korrekt, at I er lånegodkendte. Lånegodkendelsen giver jer mulighed for - uden en ny økonomivurdering - at optage lån indenfor 60% af ejendommens værdi. Imidlertid er denne regel, når der tale om fritidshuse, kun gældende for ejendomme med en handelsværdi indtil 2.500.000,00 kr. Dette fremgår også af den lånegodkendelse i fik tilsendt i januar sammen med jeres årsopgørelse.

Som nævnt ønsker ...(indklagede)... ikke at tilbyde nogen godtgørelse i sagen, men vi håber, at vi med dette brev har redegjort for sagen på tilfredsstillende vis."

Klagerne indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

Indklagede meddelte den 21. oktober 2008 klagerne, at deres sag var udtaget til stikprøvevis kontrol af den vurdering, som var foretaget af ejendomsmægleren som autoriseret låneformidler for indklagede, og at besigtigelsen ønskedes gennemført den 27. oktober 2008 eller den 28. oktober 2008.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at stille dem, som om lånet var afregnet efter obligationskursen, der var gældende den 6. juni 2008.

Indklagede påstår principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod ændring af låneafregningen til kurserne den 10. juni 2008.

KLAGERNES FREMSTILLING:

Klagerne henviser til det fremlagte materiale, hvorefter det fremgår, at sagen udviklede sig til en hastesag, da man i flere omgange ikke kunne finde deres kundegodkendelse, samtykkeerklæring og anmodning om lån hos indklagede, jf. mail af 28. maj og 3. juni 2008.

Det fremgår af pantebrevet, at det er underskrevet af dem den 4. juni 2008. De har personligt den 5. juni 2008 afleveret alle dokumenterne til ejendomsmægleren.

I indklagedes skrivelse af 30. juni 2008 påstås det, at de først afleverede dokumenterne den 9. juni. Det er ikke korrekt.

De er selvfølgelig meget utilfredse med ejendomsmæglerens rådgivning i forbindelse med kurssikring eller mangel på samme, som også fremgår af det fremlagte materiale. De har tabt 31.475,57 kr. i udbetalt provenu.

De vil derfor hævde, at lånet skulle have været afregnet efter obligationskursen, der var gældende for den 6. juni 2008.

De vil gerne påpege, at de finder det højest besynderligt, at lige præcis deres ejendom er "stikprøvevis udtaget" blandt ejendomsmæglerfirmaets lånesager på et tidspunkt, hvor de har en ankesag i Realkreditankenævnet over deres sidst omlagte lån, og hvor indklagede har bedt om fristforlængelse vedrørende udtalelsen.

De har talt med indklagedes kundecenter den 22. oktober 2008 samt indklagedes vurderingschef, hvor de har givet udtryk for, at de er meget forundret og nervøse over indklagedes håndtering af deres nye omlagte lån, som er brugt til den omtalte tilbygning/forlængelse af stue og 1. sal på deres ejendom.

Indklagedes vurderingschef oplyste, at han havde set, at der var en ankesag på ejendommen, men havde alligevel "stikprøvevis" udtaget ejendommen til en vurdering.

De er meget utrygge ved indklagedes håndtering af deres lånesag og påbegyndelse af diverse "tiltag", nu hvor de har en ankesag i Realkreditankenævnet.

Til indklagedes udtalelse har de følgende bemærkninger:

De fastholder, at de ikke er blevet rådgivet tilstrækkeligt, om muligheden for at kurssikre lånet.

Det blev **ikke oplyst**, at det kostede 500 kr., **men 12.000 kr., at kurssikre lånet**, hvilket er misinformering. Der var kun ejendomsmægleren og dem selv til stede i ejendomsmæglerfirmaets butik den 3. juni 2008. Derfor blev de meget i tvivl omkring hele låneoptagelsen.

Indklagede anvender ordet chikane i forbindelse med, at deres ejendom var stikprøvevis udtaget blandt nogle af ejendomsmæglerfirmaets lånesager.

De skal henvise til det ovenfor anførte, hvor de påpegede den højst besynderlige fremgangsmåde/håndtering af deres lånesag, nu hvor de har en ankesag i Realkreditankenævnet. De har ikke på noget tidspunkt nævnt ordet chikane.

De vil påpege, at indklagede efter deres opfattelse er "inhabil" eller burde havde ventet med at udtage ejendommen til stikprøvevis kontrol i den periode, hvor sagen ikke er afgjort i Realkreditankenævnet.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Sagsfremstilling.

Indklagede oplyser, at klagerne første gang henvendte sig til indklagede den 28. november 2007 vedrørende optagelse af yderligere lån i ejendommen i forbindelse med tilbygning. Klagerne blev 31. januar 2008 henvist til den låneformidlende ejendomsmægler, som forestod rådgivningen af klagerne.

Klagerne havde i januar 2008 modtaget en lånegodkendelse fra indklagede, hvorefter det fremgik, at klagerne var forhåndsgodkendt til at optage et nyt realkreditlån op til 60 pct. i en fritidsbolig. Denne indebar, at klagerne var forhåndsgodkendt til at kunne optage lån på op til 1,5 mio. kr. i friværdien i den fritidsbolig, som de anvender.

Da byggetilladelsen forelå, sendte klagerne den 21. maj 2008 kopi af denne samt underskrevet samtykkeerklæring og rådgivningsskema til ejendomsmægleren.

Indklagede gjorde 24. maj 2008 ejendomsmægleren opmærksom på, at forhåndsgodkendelsen ikke kunne gøres gældende i den foreliggende sag. Klagerne skulle derfor afgive yderligere oplysninger for at blive lånegodkendt.

Klagerne udfyldte lånegodkendelsesskemaet den 27. maj 2008, hvilket blev sendt til indklagede den 28. maj 2008.

Den 3. juni 2008 udarbejdede indklagede et lånetilbud til klagerne, som disse hentede hos ejendomsmægleren samme dag. Der var tale om optagelse af et 30-årigt obligationslån med en hovedstol på 1.640.000 kr. og en obligationskurs på 97,07. Indfrielse af det eksisterende Garantilån med en restgæld på 819.022 kr. blev tilbudt til kurs 93,30. Det forventede overskud var angivet til 789.863 kr.

Klagerne drøftede muligheden for at tegne en fastkursaftale med ejendomsmægleren såvel den 3. juni 2008, hvor klagerne havde modtaget tilbudet, som den 4. juni 2008. Ejendomsmægleren oplyste i den forbindelse om omkostningerne ved at tegne en fastkursaftale samt om risikoen ved et kursfald, hvis klagerne ikke tegnede en fastkursaftale. Det fremgik endvidere af lånetilbudet, at alle beregninger i tilbudet var baseret på foreløbige kurser, og at det endelige resultat derfor først kendtes ved lånets udbetaling. Desuden fremgik det af lånetilbudet, at indklagede anbefaler, at man sikrer kursen for både det nye lån og de lån, der skal indfries.

Klagerne gav udtryk for, at de var meget i tvivl om, hvorvidt de skulle kurssikre. Det skyldtes dels omkostningerne, men primært at klagerne havde engageret håndværkere og derfor ønskede en hurtig udbetaling af provenuet. Klagerne gav udtryk for, at minimumstegningsperioden for en fastkursaftale, som er tre uger, var for lang tid. Klagerne var således meget fokuseret på at få udbetalt provenuet så hurtigt som muligt. Ejendomsmægleren gjorde blandt andet klagerne opmærksomme på, at der også var mulighed for, at lånet kunne udbetales hurtigst muligt mod garantistillelse, jf. afsnittet om betingelser for udbetaling af nyt lån i lånetilbudet, hvilket var den løsning klagerne valgte. Forholdene omkring indgåelse af fastkursaftale blev således belyst grundigt.

Klagerne valgte imidlertid at undlade at kurssikre lånet og indfrielsen, og de relevante dokumenter blev modtaget hos indklagede den 6. juni 2008. Der er tale om en beklagelig fejl i indklagedes brev af 30. juni 2008 til klagerne, hvoraf fremgår, at dokumenterne blev modtaget den 10. juni 2008.

Efter weekenden den 7.-8. juni 2008 iværksattes indklagedes udbetalingsprocedure, og lånet blev udbetalt den 13. juni 2008. Lånet blev udbetalt til kurs 94,950, hvilket giver en kursværdi på 1.557.180 kr., og indfrielseskursen på det eksisterende lån var kurs 92,850.

Klagerne ringede i udbetalingsperioden flere gange til indklagede for at forhøre sig om udbetalingsdatoen. Klagerne fik oplyst, at lånet tidligst kunne blive udbetalt den 13. juni 2008, hvilket er

i overensstemmelse med den udbetalingsprocedure, som fremgår af indklagedes "LånGuide", som klagerne har modtaget. Klagerne talte desuden den 10. juni 2008 med ejendomsmægleren om udbetalingsdatoen. Klagerne fravalgte også den 10. juni 2008 at kurssikre lånet, da disse ønskede at få udbetalt lånet hurtigst muligt.

Klagerne sendte den 19. juni 2008 et brev til indklagede, hvori de klagede over provenutab og ønskede en godtgørelse. Indklagede afviste i brev af 30. juni at tilbyde en godtgørelse.

Anbringender:

Til støtte for indklagedes påstand om frifindelse gøres gældende, at klagerne er blevet rådgivet tilstrækkeligt om muligheden for at kurssikre lånet.

Ejendomsmægleren gennemgik muligheden for kurssikring af lånet med klagerne såvel den 3. juni som den 4. juni. Klagerne blev oplyst om omkostningerne herved og den risiko, der er for et kursfald, hvis man ikke kurssikrer. Ejendomsmægleren har oplyst, at klagerne var meget i tvivl om, hvorvidt de skulle kurssikre, og derfor blev emnet drøftet såvel den 3. juni som den 4. juni med ejendomsmægleren.

Klagerne har i brev til indklagede anført, at de ikke af ejendomsmægleren er blevet oplyst om, at det er indklagedes kundepolitik at råde kunderne til at kurssikre. Desuden anfører klagerne, at de har fået oplyst i indklagedes kundecenter, at det kun koster 500 kr. at tegne en fastkursaftale.

Indklagede skal hertil anføre, dels at denne politik fremgår af lånetilbudet, dels at ejendomsmægleren har drøftet muligheden for at kurssikre med klagerne. I sidste ende er det låntagerne, som på et oplyst grundlag skal træffe valget, hvorvidt de ønsker at kurssikre eller ej. Det er indklagedes opfattelse, at klagerne har fået et oplyst grundlag til at træffe dette valg på.

Som det også fremgår af indklagedes brev til klagerne, dækker de 500 kr. kun gebyret for tegning af en fastkursaftale. Ud over gebyret betales der også et fradrag i kursen. Ejendomsmægleren har oplyst om omkostningerne ved at foretage en kurssikring. Desuden fremgår følgende af indklagedes LånGuiden: *"Kursen i en kurssikringsaftale beregnes med udgangspunkt i den markedskurs, der gælder for de pågældende obligationer på det tidspunkt, hvor aftalen indgås, med et fradrag eller et tillæg."*

Ejendomsmægleren har oplyst, at klagerne havde et stort ønske om at få udbetalt provenuet fra lånet hurtigst muligt, idet klagerne havde engageret håndværkere til at forestå tilbygningen, og der

skulle erlægges en betaling til en eller flere af disse. Klagerne anfører også dette forhold i deres brev af 19. juni 2008. Klagerne anså således indklagede tre ugers minimumstegningsperiode for en fastkursaftale, hvor der er efterstående panthavere, for at være for lang i forhold til klagernes behov for at få en hurtig udbetaling. Ønsket om en hurtig udbetaling har således været en ikke uvæsentlig faktor for klagernes fravalg af kurssikring.

Det er således indklagedes opfattelse, at klagerne er blevet rådgivet om muligheden for at kurssikre, herunder om risikoen for et kurstab ved ikke at kurssikre. Klagerne var meget i tvivl, hvorvidt de skulle kurssikre eller ej blandt andet på grund af et væsentligt ønske om en hurtig udbetaling, men det var et bevidst valg på et oplyst grundlag fra klagernes side at fravælge kurssikringen.

Klagerne anfører endvidere, at indklagedes udbetalingsprocedure har været langsommelig, og at klagernes lån burde have været udbetalt den 6. juni 2008. Klagerne mener derfor, at indklagede skal erstatte det provenutab, som klagerne har haft, i og med lånet først blev udbetalt den 13. juni 2006.

Indklagede afviser denne påstand, idet klagerne ikke med rette kunne have forventning om, at lånet kunne have været udbetalt den 6. juni 2008.

Klagerne anfører i brev af 19. juni, at de skulle "genvurderes" af indklagede, selv om de var lånegodkendt, hvilket har været medvirkende årsag til en langstrakt lånesag. Det følger af lånegodkendelsen, at klagerne var forhåndsgodkendt til at optage et nyt realkreditlån på op til 1,5 mio. kr. i friværdien i den fritidsbolig, de anvender. Eftersom lånets hovedstol var på 1.640.000 kr., var det ikke muligt for klagerne at optage lånet uden yderligere dokumentation til indklagede, hvilket fremgår af lånegodkendelsen.

Klagerne anfører, at sagen havde udviklet sig til en hastesag, og at dokumenterne blev sendt med "specialpost" til indklagede, hvorfor lånet burde være udbetalt den 6. juni 2008.

Indklagede modtog de relevante dokumenter den 29. maj 2008, og klagerne modtog fire arbejdsdage herefter den 3. juni 2008 et lånetilbud. Indklagede modtog herefter de underskrevne dokumenter den 6. juni, som var en fredag. Lånet blev udbetalt fredag den 13. juni 2008. Det fremgår af indklagedes LånGuiden, at når indklagede har konstateret, at lånet er klar til udbetaling, igangsættes udbetalingsproceduren, samt at indklagede tilstræber, at dette sker samme dag, som anmodningen modtages. Der kan dog være tilfælde, hvor mængden af udbetalingsanmodninger er unormalt stor,

og hvor igangsættelsen af udbetalingsproceduren derfor først sker på et senere tidspunkt. Udbetalingsproceduren varer normalt 4 hverdage.

Indklagede havde således ikke mulighed for at udbetale lånet allerede den 6. juni, hvor dokumenterne blev modtaget, hvilket klart fremgår af den beskrevne udbetalingsprocedure. Dette blev klagerne ligeledes mundtlig oplyst om, da disse henvendte sig til indklagede den 10. juni og 11. juni 2008. Klagernes forventning om, at lånet kunne blive udbetalt allerede den 6. juni 2008, beror således på en fejlopfattelse fra deres side.

Indklagede har imidlertid undersøgt ekspeditionstiden for de sager (uden mangler), som blev modtaget af indklagede den 6. juni 2008, og kan oplyse, at disse sager blev udbetalt den 12. juni 2008, det vil sige med 4 dages ekspeditionstid. Indklagede er derfor villig til at betale klagerne kursforskellen, således at klagerne bliver stillet, som om det nye lån var blevet udbetalt og det eksisterende Garantilån blevet indfriet den 12. juni 2008. Kursen på det nye lån var den 10. juni 2008 96,075. Det vil sige, at kursværdien af lånet ville være 1.575.630 kr. Tilsvarende var indfrielseskursen den 10. juni 2008 på det eksisterende Garantilån 91,68. Det vil sige, at indfrielsesbeløbet ville være kr. 750.879.

Sammenfattende gøres der til støtte for den nedlagte påstand gældende,

at klagerne har modtaget den fornødne rådgivning om kurssikring og således på et oplyst grundlag har været i stand til at træffe deres valg om at fravælge en sådan,

at klagerne ikke har haft en berettiget forventning om, at lånet kunne udbetales den 6. juni 2008, og

at indklagede således ikke har begået ansvarspådragende fejl og dermed ikke er erstatningsansvarlig i forhold til klagerne.

Afslutningsvis bemærkes, at klagerne har udtrykt utryghed ved, at deres ejendom stikprøvevis er udtaget til en gennemgang af ejendomsmæglerfirmaets lånesager, hvorfor indklagede har ønsket en besigtigelse af ejendommen.

Indklagede skal påpege, at besigtigelsen alene er begrundet i lovregler herom. Indklagede anvender ejendomsmæglerfirmaet til at foretage vurdering af ejendomme i forbindelse med lånesager.

Bekendtgørelsen om værdiansættelsen af pant og lån i fast ejendom, som stilles til sikkerhed for udstedelse af særligt dækkede realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer, fastsætter

i § 3, stk. 2, at et realkreditinstitut under visse forudsætninger kan overlade besigtigelse og værdiansættelse til en "ikke-ansat". Overlades værdiansættelsen til "ikke-ansatte", skal realkreditinstituttet inden effektuering foretage en jævnlig og tilbundsgående stikprøvekontrol med besigtigelse af en passende andel af de eksternt foretagne værdiansættelser på basis af vurderingsrapporter.

Besigtigelsen af klagernes ejendom er således tilfældig og baseret på en lovpligtig stikprøvekontrol. Besigtigelsen er på ingen måde udtryk for chikane fra indklagedes side, og det beklages, at klagerne har fået det indtryk.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Indklagede har i sagen i fremlagt et internt telefonnotatark, hvoraf følgende fremgår:

"10.06.2008 ...

Kunden spørger ind til hvornår hendes lån udbetales og på hvilken konto vi overfører beløbet!

10.06.2008...

10.06.2008 9:36:38 ...: Lånet bliver udbetalt pr. den 13.06.2008 til konto ... Kursen bliver først fastsat i morgen, 2 dage før udbetalingsdatoen

10.06.2008 ...

Har talt med lånsøger om fastkursaftale ved indsendelse af udbetalingsmateriale. Kunden fravalgte kurssikring. Har talt med kunden d.d. som kun var interesseret i at få lånet udbetalt hurtigst muligt. Heller ikke d.d. kurssikring.

11.06.2008 ...

Kunde spørger til udb. Og er ked af at hun ikke er blevet rådet til FKA af den lokale rådgiver. "

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Indklagede har erkendt, at låneudbetaling som følge af indklagedes forhold blev forsinket med 1 dag. Nævnet finder det ikke godtgjort, at indklagede herudover har medvirket til en forsinkelse af klagernes lånesag.

Som sagen er oplyst, finder Nævnet det sandsynliggjort, at der er givet klagerne urigtige oplysninger om prisen for en kurssikring. Efter Nævnets opfattelse ville prisen for en kurssikring således have været væsentlig lavere. Nævnet finder det imidlertid ikke bevist, at den oplyste pris for kurssikring har afholdt klagerne fra at kurssikre. Nævnet finder imidlertid, at den urigtige

prisoplysning om kurssikring bør tillægges den virkning, at indklagede afskæres fra at kræve vederlag for omprioriteringen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFkredit A/S, tilpligtes at yde klagerne, , erstatning for det nettokurstab, der var en følge af, at såvel udbetaling som låneindfrielse skete 1 dag senere end forventet, og til at tilbagebetale klagerne det oppebårne vederlag på i alt 6.892,95 kr.


Hugo Wendler Pedersen


/ Susanne Nielsen