



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 25. maj 2009

JOURNAL NR. : 2008-01-12-131-D

KLAGER :

INSTITUT : Realkredit Danmark A/S

KLAGEEMNE : Refinansiering af kortrentelån.
Kurssikring.

EJENDOMMEN :

DATO FOR NÆVNSMØDE : Den 18. maj 2009

SAGSBEHANDLER : Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Carsten Holdum

Jette Kammer Jensen

Jes Zander Brinch

Lars K. Madsen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne har i deres ejendom et kortrentelån på oprindelig 4.275.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut. Lånet var oprindeligt ydet med refinansiering hvert 3. år.

Dateret oktober 2008 fremsendte indklagede en meddelelse til klagerne om den forestående refinansiering pr. 1. januar 2009. Af brevet fremgår følgende:

"...Tid til rentetilpasning af FlexLån®

Nu varer det ikke længe, før renten og dermed ydelsen på jeres FlexLån® F3k skal tilpasses. Med den nuværende markedsrente, der er steget i forhold til den forrige rentetilpasning, vil ydelsen på lånet blive højere fra den 1. januar 2009.

Skal lånet fortsætte, behøver I ikke gøre noget

Selve rentetilpasningen sker automatisk, og lånet fortsætter efter den 1. januar 2009 med den nye rente for endnu en periode. Den vedlagte låneoversigt viser, hvordan ydelsen havde set ud, hvis lånet var blevet rentetilpasset, eller I havde indgået en Fastkursaftale på grundlag af renteniveauet den dag, beregningseksemplet blev lavet. Vær opmærksom på, at oversigten kun viser et øjebliksbillede - renten kan ændre sig.

Renten kan fastlåses nu

Den finansielle krise har gjort det sværere at forudsige, hvad renten bliver, når lånet skal rentetilpasses i december 2008. Men hvis I låser renten fast nu, kender I ydelsen efter næste rentetilpasning. Derfor kan vi tilbyde, at I allerede nu kan indgå en Fastkursaftale til en særlig fordelagtig pris.

Har I det rigtige lån?

Hvis I er i tvivl om, hvorvidt FlexLån® er det rigtige lån for jer, kan I læse om mulighederne for at skifte til andre låneformer i Lånekompasset. Og husk, at I altid kan følge rentens udvikling, beregne lån og læse vores ugentlige kommentarer på ... (indklagedes hjemmeside) ... Ønsker I ikke at fortsætte med lånet, skal I kontakte os inden den 25. november 2008.

Informationsmøder om nye muligheder

I løbet af efteråret holder vi møder om rentetilpasningen og vores anbefalinger. I melder jeg til på ... (indklagedes hjemmeside) ..., hvor der også er flere oplysninger om møderne.

Har I spørgsmål til rentetilpasningen, en Fastkursaftale eller mulighederne for at skifte til et andet lån, er I velkomne til at kontakte os på ... eller ...

Jeres FlexLån® i dag og i 2009

Her kan I se de vigtigste tal for jeres lån, der skal rentetilpasses, som de ser ud i dag, herunder det beløb der skal rentetilpasses den 1. januar 2009.

Nr.	Hovedstol	Restgæld	Beløb der skal rentetilpasses	FlexLån® Type	Rest-løbetid	Terminsydelse før skat	Kontant rente	Valuta
005	4.275.000	4.275.000,00	4.275.000,00	F3K	27 år	14.988,15	3,7800%	DKK

Lån 005 er et afdragsfrit lån. Det er aftalt, at der i perioden 29. juni 2006 til 31. december 2014 ikke betales afdrag. Ved lånets udløb udestår en restgæld svarende til summen af de ikke-erlagte afdrag. I lånets sidste termin betales den ydelse, der er nødvendig for at afvikle lånet fuldt ud. Der vil den 1. januar 2009 være anvendt 3 års afdragsfrihed.

Hvis ... I skulle tilpasse renten pr. 1. januar 2009 til dagens renteniveau, ville de vigtigste tal se sådan ud i 2009:

Nr.	Terminsydelse før skat	Restløbetid	Kontant-rente	Valuta
005	20.391,52	27 år	5,3100%	DKK

Der kan naturligvis forekomme renteudsving frem til rentetilpasningstidspunktet.

Hvis ... I ønsker at låse renten fast allerede nu, kan I tegne en Fastkursaftale. Med en sådan aftale ville de vigtigste tal se sådan ud i 2009:

Nr.	Terminsydelse før skat	Restløbetid	Kontant-rente	Valuta
005	21.288,54	27 år	5,5640%	DKK

Bemærk, at tallene er et beregnet eksempel under forudsætning af en Fastkursaftale pr. 26. september 2008.

Læs eventuelt mere om en Fastkursaftale i Lånekompasset.

Indklagede fremsendte den 8. oktober 2008 følgende brev til klagerne:

"...Aftale om ny rentetilpasningsprofil og fastkursaftale

Som aftalt bekræfter vi hermed, at vi i dag har indgået en aftale om at ændre rentetilpasningsprofilen på Deres FlexLån®, og at vi samtidig har låst renten fast for den kommende refinansieringsperiode.

Vi vedlægger:

- Aftale om ny rentetilpasningsprofil pr. 1. januar 2009
- Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed
- Specifikation af fastkursaftale

Er De ikke enig i indholdet af vedlagte "Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed", skal De kontakte os straks, og ellers skal De blot hurtigst muligt skrive aftalen under og sende den retur til os.

Det koster 500 DKK at ændre lånet - vi opkræver beløbet særskilt.

Når vi har rentetilpasset lånet i slutningen af december, sender vi endelige oplysninger om de samlede ydelser år for år, kreditoplysninger i hovedtal samt afregningskurserne for de obligationer, der er solgt.

Hvis De har spørgsmål til aftalen, er De velkommen til at kontakte os..."

Brevet var vedlagt en aftale om ny rentetilpasningsprofil pr. 1. januar 2009 med følgende specifikation:

"...Vi bekræfter ændringen af Deres FlexLån®.

De har ønsket, at lånets samlede løbetid skal være 29 år. Vi har beregnet en ydelse på 20.332,19 DKK, og i dag betaler De 14.988,15 DKK.

	Lånetype	Hovedstol i DKK	Afdragsform løbetid	Lånets rest- løbetid i år	Rentetilpasningsprofil
Vilkår før ændringen	FlexLån® 12 terminer	4.275.000,00	Afdr.fri Fast	27	100,00% rentetilpas- ning hvert 3. år
Vilkår efter ændringen	FlexLån® 12 terminer	4.275.000,00	Afdr.fri Fast	27	100,00% rentetilpas- ning hvert 2. år

Afdragsprofil - afdragsfrihed

Pr. 01.01.2009 ændrer vi afdragsprofilen på lånet på følgende måde.

Af de bevilgede afdragsfrie år er der brugt 3 år. Der er nu aftalt afdragsfrihed i perioden fra den 29.06.2006 til den 31.12.2014. Når lånet udløber, er der en restgæld, der svarer til summen af de afdrag, der ikke er betalt. I lånets sidste termin betales den ydelse, der er nødvendig for at afvikle lånet fuldt ud.

Refinansieringsbeløb i alt	4.275.000,00 DKK.
Opsagt beløb	0,00 DKK.

Beløb til refinansiering	4.275.000,00 DKK.
--------------------------	-------------------

Ud fra den nye profil bliver lånet rentetilpasset ved salg af disse obligationer, udstedt af ...(indklagede)...

Årgang	Fondskode	Obligations- hovedstol	Obligations- renteprocent	Kurs	Kursværdi
2010	...	51.112,39	4,00	98,468	50.329,35
2011	...	4.328.156,88	4,00	97,609	4.224.670,65
		4.379.269,27		97,619	4.275.000,00

Beregningen er foretaget ud fra den indgåede fastkursaftale.

Efter rentetilpasningen den 1. januar 2009 er den årlige ydelse i DKK beregnet således:

1) I hele perioden er der anvendt skatteprocent: 31,21%..."

I forlængelse af disse oplysninger var der en amortisationsoversigt for lånet efter ændring af rentetilpasningsprofilen samt en "Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsprofil", hvori aftalen var resumeret, og som forudsatte underskrivelse af klagerne.

Brevet af 8. oktober 2008 var endvidere vedlagt en fastkursaftalebekræftelse af samme dato. I et særskilt følgebrev til fastkursaftalebekræftelsen fremgår følgende:

"...Tak for Deres henvendelse om fastkursaftale. Fastkursaftalen er nu indgået og vi sender vedlagt:

- Specifikation af fastkursaftale på rentetilpasning af lån (1 stk.)

I specifikationen står den aftalte kurs og afviklingsdagen.

Vi beder Dem gennemgå specifikationen og straks kontakte os, hvis De har bemærkninger hertil..."

Af den vedlagte "Specifikation af fastkursaftale fremgår bl.a.:

"...Fastkursaftale på rentetilpasning af FlexLån® (salg af obligationer)

Vi har indgået en markedsordre til brug for gennemførelse af fastkursaftale den 01.01.2009 (afviklingsdato) på følgende vilkår:

Sags Nr.	Lånetype	Aftalebeløb	Nominelt aftalebeløb	Aftalt kurs	Rente %	Serie	Årgang	Fonds-kode	Valuta
005	FlexLån®	4.275.000,00	4.379.269,27	97,619	som er sammensat således:				
	Type F2K	50.329,35	51.112,39	98,468	4,00	10 S	2010	...	DKK
	12 terminer	4.224.670,65	4.328.156,88	97,609	4,00	10 S	2011	...	DKK

Alle beløb er angivet i DKK.

Beregning for fondskode ... pr. den 08.10.2008 kl. 09.56:

		Nominel værdi	Kursværdi
...(Indklagede)... budkurs	98,350	51.112,39	50.269,04
Terminstillæg for aftalens løbetid	0,218	51.112,39	111,43
Terminskurs	98,568	51.112,39	50.380,46
Fradrag	0,100	51.112,39	51,11
Aftalt kurs	98,468	51.112,39	50.329,35

På aftaletidspunktet var der ikke registreret bud og udbud om OMX Den Nordiske Børs Københavns ordinære delmarked i obligationsserien, og derfor har vi fastsat en kurs ud fra rente- og kursudviklingen, kurs på tilsvarende papirer, samt andre tilgængelige, markedsrelevante oplysninger på aftaletidspunktet. Nærmere oplysninger om kursfastsættelsen kan fås ved henvendelse til os.

Alle beløb er angivet i DKK.

Beregning for fondskode ... pr. den 08.10.2008 kl. 09.56:

		Nominel værdi	Kursværdi
...(Indklagede)... budkurs	97,500	4.328.156,88	4.219.952,96
Terminstillæg for aftalens løbetid	0,209	4.328.156,88	9.045,85
Terminskurs	97,709	4.328.156,88	4.228.998,81
Fradrag	0,100	4.328.156,88	4.328,16
Aftalt kurs	97,609	4.328.156,88	4.224.670,65

På aftaletidspunktet var der ikke registreret bud og udbud på OMX Den Nordiske Børs Københavns ordinære delmarked i obligationsserien, og derfor har vi fastsat en kurs ud fra rente- og kursudviklingen, kurs på tilsvarende papirer, samt andre tilgængelige, markedsrelevante oplysninger på aftaletidspunktet. Nærmere oplysninger om kursfastsættelsen kan fås ved henvendelse til os.

Ovenstående handel er foretaget med ...(indklagede)... som handelssted og modpart.

De samlede handelsomkostninger i DKK er:

Kursfradrag : 4.379,27

Kurtage	:	0,00
I alt	:	4.379,27

Lånet skal tilbagebetales med månedlige ydelser over 27 år i kroner.
 Kontantlånsrenten er 5,2932% pr. år. Denne rente gælder indtil rentetilpasning d. 01.01.2011.

Første ydelse, der skal betales senest 31.01.2009, indeholder:

Rente fra 01.01.2009 til 31.01.2009	18.857,03	
Afdrag fra 01.01.2009 til 31.01.2009	0,00	
Bidrag fra 01.01.2009 til 31.01.2009	1.475,16	20.332,19

Anden ydelse, der skal betales senest 28.02.2009, indeholder:

Rente fra 01.02.2009 til 28.02.2009	18.857,03	
Afdrag fra 01.02.2009 til 28.02.2009	0,00	
Bidrag fra 01.02.2009 til 28.02.2009	1.475,16	20.332,19

Når vi har rentetilpasset lånet, sender vi oplysninger om de samlede ydelser år for år og kreditoplysninger i hovedtal..."

Indklagede fremsendte den 13. november 2008 en e-mail til klager 1 med en udregning af, hvad det ville koste at komme ud af fastkursaftalen. Det fremgik heraf, at det samlede beløb for annulation af fastkursaftalen ville udgøre 101.763,24 kr.

Indklagede fremsendte endvidere den 14. november 2008 følgende e-mail til klager 1:

"...I har mulighed for at omlægge i 2009, men det vil desværre ikke gøre det mere attraktivt for jer. Dette skyldes, at indfrielseskursen typisk er 0,2 kurspoint over udbetalingskursen på det nye flexlån.

Omkostningerne ved en omlægning vil ligge i niveauet 13.000-14.000 kr...."

Den 22. november 2008 returnerede klagerne aftalen om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed i underskrevet stand, idet de samtidig gjorde opmærksom på, at der efter aftale ville blive fremsendt en klage til Realkreditankenævnet angående uenighed omkring mundtlig indgåelse af fastkursaftale.

Klagerne indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at klagerne ikke telefonisk har indgået en fastkursaftale vedrørende refinansieringen pr. 1. januar 2009.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klagerne oplyser, at klager 1 i begyndelsen af oktober 2008 kontaktede indklagede på grund af det tilsendte materiale vedrørende rentetilpasning. Da hun endelig kom igennem, var beskeden, at der i øjeblikket var så travlt, at indklagede ville vende tilbage inden for 48 timer. Indklagede vendte tilbage dagen efter, hvor klager 1 blev ringet op af en rådgiver. Der blev talt frem og tilbage om de forskellige muligheder, der var. Klager 1 fik en tydelig fornemmelse af, at der var travlt, og det føltes som "samlebåndsarbejde", dvs. der var klart travlt, og det hastede med at komme videre. Før der blev lagt på, sagde klager 1: "Så sender I lige nogle papirer, som vi kan kigge på først, ikke?". Dette blev bekræftet. Klager 1 betragtede derfor dette som, at der ville blive fremsendt et skriftligt tilbud, som skulle skrives under, såfremt man ønskede det.

Papirerne blev efterfølgende modtaget, og klager 2 kiggede dem hurtigt over og besluttede, at de skulle vente og se tiden an. Da der på forsiden stod "Aftale om ny rentetilpasning og fastkursaftale" med en underskiftsside bagerst, kiggede de det ikke nærmere igennem. Papirerne blev lagt væk, da de anså det for et tilbud, der skulle underskrives, før det var gældende.

Da der i det brev, som de i starten modtog, stod, at der skulle tages stilling til en eventuel ændring af lån inden den 25. november 2008, kontaktede klager 1 igen indklagede. Da fik hun at vide, at der ikke var noget at diskutere, da der var blevet indgået en fastkursaftale, og at det ville koste godt 100.000 at komme ud af denne. Klager 1 fremsatte derefter den kommentar, at der jo aldrig var skrevet papirer under, og fik at vide, at det slet ikke var nødvendigt. Hun gjorde efterfølgende opmærksom på, at hun ikke er blevet oplyst om, at der var indgået en bindende aftale over telefonen, uden hendes mands accept, da ejendommen er ejet 50/50, men fik igen at vide, at sådan var det bare.

De sidder nu tilbage med følgende:

1. De kan ikke i de papirer, de har modtaget eller på www.rd.dk, se, at der kan indgås en mundtlig aftale over telefonen på et lån på over 4 mio. kr., og at der ikke skal gives fuldmagt eller skrives under på en sådan aftale.

2. De er på intet tidspunkt blevet gjort opmærksom på eventuelle konsekvenser ved fastkursaftaler. Da de efterfølgende kontaktede indklagede telefonisk, fik de at vide, at det ville blive betragtet som misligholdelse, og det var de jo nok blevet gjort opmærksom herpå - og hvis det nu var gået den anden vej, så var det jo kommet ud til deres fordel. Dette er dog uklart for dem,

for da de nærlæste papirerne vedrørende misligholdelse, står der soleklart, at hvis der skulle være et overskud i forbindelse med en misligholdelse, ville dette ikke blive udbetalt.

3. De kan ikke forstå, at det er muligt, med kun et pantnummer og et navn, at indgå en aftale i denne størrelsesorden uden underskrifter eller fuldmagter - især når man ikke specifikt bliver gjort opmærksom på, at der nu bliver indgået en mundtlig bindende aftale (når man tror, at man bare har en snak) og eventuelle konsekvenser ved denne.

4. Man kan ikke regne med, at de som almindelig mennesker skulle være opmærksom på præcedens i forbindelse med aftaler, da de jo altid er blevet mødt med fuldmagter og underskrifter, hver gang der skal ordnes noget.

De har følgende kommentarer til indklagedes sagsfremstilling.

Som nævnt ovenfor fik klager 1 aldrig beskrevet muligheden for mundtlig aftaleindgåelse i forbindelse med opkaldet fra indklagede, og heller ikke at indklagede anså opkaldet for en bindende aftale. Dette skal især ses i lyset af, at klager 1 sluttede samtalen af med at sige: "Så sender I lige nogle papirer, som vi kan kigge på først, ikke?", hvilket blev bekræftet. Som beskrevet oplevede klager 1, at rådgiveren havde meget travlt og derfor ikke havde meget tid til at hjælpe, men at det føltes som et "samlebånds" opkald.

Da papirerne blev modtaget, blev de hurtigt bladret igennem, men ikke nærlæst, da de besluttede ikke at indgå aftalen og lagde papirerne væk. De reagerede ikke, da de jo ikke var uenige i noget, de var bare ikke interesseret i at indgå aftalen. Da "Aftale om rentetilpasningsprofil og fastkursaftale" har en påhæftet underskriftsside bagerst, så de det som en samlet aftale, der skulle skrives under, før den var gældende.

De gør endnu engang opmærksom på, at de er "almindelige" mennesker, og det kan derfor ikke forlanges, at de er velbevandret i, hvad der anses for mundtlig aftaleindgåelse og almindelig praksis og præcedens for dette. De regnede med, som det gælder for alle andre aftaler, der bliver indgået i denne størrelsesorden, at der krævedes en underskrift. Endvidere stod der intet i det tilsendte materiale eller på indklagedes hjemmeside om mundtlig aftaleindgåelse og fastkursaftaler. De har fuld forståelse for, at det havde været det samme som en underskrift, hvis de havde logger sig ind på indklagedes hjemmeside og indgået en aftale herigennem. Dette var imidlertid kun et forespørgende opkald.

Det er korrekt, at de senere kontaktede indklagede i forbindelse med yderligere vejledning, da de nærmede sig den 25. november 2008. Datoen var i de oprindelige papirer, de modtog, angivet som "deadline" for at lave ændringer. Det var i den forbindelse, de blev præsenteret for den "mundtlige aftale". Da de på dette tidspunkt sagde, at de ikke var blevet oplyst om, at det blev betragtet som en indgået aftale, fik de at vide, at det havde de jo nok fået at vide, og at det ligeså godt kunne være faldet ud til deres fordel, hvis renten var gået den anden vej. Det passer imidlertid ikke, da der står i papirerne, at såfremt det skulle ske, vil der ikke blive udbetalt penge til låntageren. De blev derefter kontaktet af en anden medarbejder - da de stillede sig uforstående over for indgåelsen af en aftale - der meget kort og kontant oplyste, at sådan var det bare. Beregningen bad de om, fordi de ikke mente, at det kunne passe med så stort et beløb, og da de på daværende tidspunkt ikke kendte til denne klagemulighed.

Da de blev oplyst om beløbet, var deres umiddelbare tanke, at de så kunne omlægge lånet i 2009, da den omkostning jo måtte være lavere. Dette blev frarådet af indklagede.

Efter vejledning fra Realkreditankenævnet underskrev de efterfølgende aftalen om ændring af rentetilpasningsprofilen til F2 og orienterede samtidig indklagede om den indsendte klage.

De mener derfor:

- At de ikke har modtaget dybdegående og forklarende vejledning og oplysninger om indgåelse af mundtlige aftaler, og at opkaldet og forespørgslen blev betragtet for en sådan.
- At grunden til, at de ikke straks tog kontakt til indklagede, var, at de ikke var blevet oplyst om den påståede mundtlige aftaleindgåelse.
- At uden underskrift foreligger der ikke en aftale.
- At de ikke var uenige i noget - de ønskede bare ikke at indgå aftalen.
- At det ikke tydeligt for dem fremgik, at der forelå to forskellige dokumenter, jf. overskriften på forsiden, der tydeligt indikerer, at der er en aftale.
- At det ikke kan være "ubetænkeligt" at lægge til grund, at der er indgivet fuldmagt til at handle på vegne af en ægtefælle, da der i alle andre henseender, herunder ved bankforretninger, skal indgives fuldmagter for at handle på vegne af hinanden, og at det derfor for dem er uforståeligt, at det ikke skulle

være nødvendigt ved indgåelse af en aftale for mere end DKK 4 mio.

Som det fremgår af Realkreditankenævnets kendelse 200106030, er det ikke klart, hvorvidt en uenighed kan bestå i, om der er eller ikke er indgået en aftale, ligesom det fremgår, at fremgangsmåden for indgåelse af mundtlige aftaler er egnet til at skabe tvivl om, hvorvidt der er indgået en bindende aftale og på hvilke vilkår.

De er i bund og grund meget glade for indklagede og har kun haft gode oplevelser med instituttet, men føler sig i denne situation dårlig vejledt, og at indklagede i en travl tid ikke fik givet dem en dybdegående forklaring og rådgivning.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at der den 8. oktober 2008 telefonisk blev indgået en aftale om en ny rentetilpasningsprofil på klagernes FlexLån® på oprindelig 4.275.000 kr. Klager 1, der forestod kontakten til indklagede, blev betjent af indklagedes privatrådgiver 1.

Privatrådgiver 1 har oplyst, at klager 1, efter at være rådgivet om betydningen af en mundtligt indgået fastkursaftale, fortsat ønskede at kurssikre, hvorfor der blev indgået en mundtlig fastkursaftale.

I overensstemmelse med det aftalte blev der efterfølgende fremsendt "Aftale om ny rentetilpasningsprofil pr. 1. januar 2009", "Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed" samt "Specifikation af fastkursaftale", der var indgået telefonisk samme dag. Det fremgår af følgebrevets forside, at:

"Som aftalt bekræfter vi hermed, at vi i dag har indgået en aftale om at ændre rentetilpasningsprofilen på Deres FlexLån®, og at vi samtidig har låst renten fast for den kommende refinansieringsperiode".

Herefter følger en specifik henvisning til den vedlagte specifikation af fastkursaftalen, hvorefter fremgår,

"Tak for Deres henvendelse om fastkursaftale. Fastkursaftalen er nu indgået og vi sender vedlagt (...). Vi beder Dem gennemgå specifikationen og straks kontakte os, hvis De har bemærkninger hertil".

Den 13. november 2008 kontaktede klager 1 indklagede og talte med privatrådgiver 2 om rentetilpasningen og den indgåede fastkursaftale, herunder betydningen af en misligholdelse. Efter anmodning fra klager 1 blev der pr. e-mail sendt en beregning til klager 1.

Klagerne fremsendte efterfølgende den 22. november 2008 aftale vedrørende rentetilpasning og oplyste i den forbindelse, at en klage vedrørende indgåelse af fastkursaftale ville blive fremsendt til Realkreditankenævnet.

ANBRINGENDER:

Til støtte for påstanden gøres gældende,

- at** klagerne har fået rådgivning om og efterfølgende indgået en mundtligt bindende fastkursaftale.
- at** klagerne ikke straks - på trods af opfordring hertil i det fremsendte materiale - har taget kontakt til indklagede, og at klagerne derved har udvist en adfærd, der ikke frigør klagerne for Deres forpligtelser over for indklagede, jf. nævnsafgørelserne 20508037 og 20507028.
- at** det af indklagedes fremsendte materiale klart fremgik, at fastkursaftale, som vedlagt separat, var indgået, og at underskriftfeltet alene vedrørte "Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed".
- at** det for indklagede var ubetænkeligt at lægge til grund, at klager 1 - som ægtefælle - havde den fornødne fuldmagt, jf. nævnsafgørelse 20509044.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

På indklagedes hjemmeside er der adgang til en række brochurer, herunder "Låntyper og Forretningsbetingelser - Privat". De forretningsbetingelser, som er gældende fra 18. marts 2009, indeholder bl.a. følgende om fastkursaftaler:

"...10. Fastkursaftale (markedsordre)

...

En fastkursaftale (markedsordre) er som udgangspunkt en skriftlig aftale. Vi accepterer også en underskrevet fax. Du kan dog indgå en fastkursaftale (markedsordre) telefonisk, hvis du har underskrevet en aftale om finansiering og tinglysning, eller hvis en aftale om finansiering og tinglysning, eller hvis lånet er under 3 mio. kr. eller et tilsvarende beløb i euro. Er lånebeløbet højere, kan aftalerne indgås telefonisk af dit pengeinstitut, din ejendomsmægler eller advokat. Vi sender altid en skriftlig bekræftelse, umiddelbart efter aftalen er indgået.

Du kan se priserne for fastkursaftale (markedsordre) på vores prisblad.

10.3. Hvis du vil opsige en fastkursaftale (markedsordre)

Da vi handler obligationerne med det samme, kan du som udgangspunkt kun opsige en fastkursaftale (markedsordre), hvis du erstatter det eventuelle tab, vi har fået, i forbindelse med at aftalen opsige. Du har også mulighed for at få fastkursaftalen (markedsordre) forlænget - så beregner vi en ny terminkurs med udgangspunkt i den oprindelige terminkurs. For at få aftalen forlænget skal du søge om det senest 5 bankdage før udbetalingsdatoen.

Har du indgået en fastkursaftale (markedsordre) i forbindelse med omlægning af et realkreditlån fra et andet realkreditinstitut til et nyt lån hos ... (indklagede) ... uden provenu, kan du dog annullere aftalen uden omkostninger, hvis ... (indklagede) ... har givet betinget lånetilbud og

- kun ønsker at yde en mindre del af lånet
- helt afslår at yde lånet - fx på grund af at ejendommens værdi eller stand er for ringe.

Du kan også annullere en fastkursaftale (strakshandel) uden omkostninger, hvis du ved køb af bolig gør brug af fortrydelsesretten efter loven og straks herefter giver os besked om, at du ønsker at annullere fastkursaftalen (markedsordre).

Indklagede har på forespørgsel fra Nævnsekretariatet oplyst, at beløbsgrænsen for indgåelse af telefoniske fastkursaftaler i indklagedes interne instrukser er fastsat til 5 mio. kr.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at klager 1 havde fuldmagt fra klager 2 til at handle også på hans vegne, da hun den 8. oktober 2008 telefonisk kontaktede indklagede.

Twisten drejer sig om, hvorvidt parterne den 8. oktober 2008 har indgået en bindende fastkursaftale, som samme dag blev skriftligt bekræftet af indklagede.

Den uformelle fremgangsmåde i form af mundtlig indgåelse af fastkursaftaler er almindelig brugt på realkreditområdet og er generelt til fordel for låntagerne, idet perioden med kursusikkerhed derved minimeres. Samtidig stiller fremgangsmåden dog krav til rådgivning og bevissikring, og tvivl om, hvorvidt der er indgået en aftale, må komme det realkreditinstitut, som har tilrettelagt fremgangsmåden, til skade. Det forhold, at et realkreditinstitut skriftlig har bekræftet, at der er indgået en fastkursaftale, og fremsender en fastkursaftale med en række nærmere angivne vilkår, er ikke i sig selv et tilstrækkeligt bevis for, at der mundtligt er indgået en fastkursaftale.

Ved afgørelsen af, om en mundtlig aftale er indgået, må der foretages en samlet vurdering af den enkelte sags konkrete omstændigheder. Det særlige behov for at indgå fastkursaftaler på realkreditområdet sammenholdt med aftalens indhold tilsiger, at en låntager, der i forbindelse med et rekvireret lånetilbud modtager en bekræftelse på en mundtlig indgået fastkursaftale vedlagt en fastkursaftale med nærmere angivne vilkår, må reagere uden ugrundet ophold, hvis låntageren ikke er enig i, at der mundtligt er indgået en fastkursaftale. Der må herudover lægges vægt på, om der i det fremsendte materiale vedrørende kurssikring, er givet låntageren en rimelig vejledning om reaktionsmulighederne, hvis låntageren er uenig i, at der mundtligt er indgået en kursaftale. Derudover må der lægges vægt på, om låntagerens reklamationsadfærd har haft karakter af en fast og utvetydig afstandtagen fra, at der mundtligt er indgået en bindende fastkursaftale, eller snarere må tages som udtryk for, at låntageren - eventuelt efter rådgivning fra andre - har fortrudt en indgået aftale.

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Jes Zander Brinch og Lars K. Madsen - udtaler:

Indklagedes bekræftelse af fastkursaftalen blev sendt med et følgebrev med overskriften "Aftale om ny rentetilpasningsprofil og fastkursaftale". Det hedder videre i følgebrevet bl.a.:

"Vi vedlægger:

- Aftale om ny rentetilpasningsprofil pr. 1. januar 2009
- Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed
- Specifikation af fastkursaftale

Er De ikke enig i indholdet af vedlagte "Aftale om lånets rentetilpasning, løbetid og afdragsfrihed", skal De kontakte os straks, og ellers skal De blot hurtigst muligt skrive aftalen under og sende den retur til os.

Det koster 500 DKK at ændre lånet - vi opkræver beløbet særskilt.

Når vi har rentetilpasset lånet i slutningen af december, sender vi endelige oplysninger om de samlede ydelser år for år, kreditoplysninger i hovedtal samt afregningskurserne for de obligationer, der er solgt.

Hvis De har spørgsmål til aftalen, er De velkommen til at kontakte os..."

I et særskilt følgebrev til fastkursaftalebekræftelsen hedder det:

"...Tak for Deres henvendelse om fastkursaftale. Fastkursaftalen er nu indgået og vi sender vedlagt:

- Specifikation af fastkursaftale på rentetilpasning af lån (1 stk.)

I specifikationen står den aftalte kurs og afviklingsdagen.

Vi beder Dem gennemgå specifikationen og straks kontakte os, hvis De har bemærkninger hertil..."

Vi finder, uanset at fastkursaftalebekræftelsen blev fremsendt sammen med en "Aftale om ny rentetilpasningsprofil", der skulle underskrives af klagerne - at det burde have stået klagerne klart, at der efter indklagedes opfattelse var indgået en fastkursaftale - af et indhold som angivet i "Specifikation af fastkursaftale (markedsordre)", som var vedlagt indklagedes skriftlige bekræftelse af 8. oktober 2008, hvori klagerne blev opfordret til at gennemgå det fremsendte og straks at kontakte indklagede, hvis de havde bemærkninger. Efter det oplyste kontaktede klagerne først indklagede den 13. november 2008.

Vi finder på baggrund af det anførte, at der den 8. oktober 2008 er indgået en bindende fastkursaftale mellem klagerne og indklagede, og stemmer derfor for at frifinde indklagede.

2 medlemmer - Carsten Holdum og Jette Kammer Jensen - udtaler:

Vi finder, at de fremsendte dokumenter ikke med den nødvendige klarhed og utvetydighed angiver, om der til indgåelse af aftalerne, herunder fastkursaftalen, forudsættes en underskrift fra klagerne. Vi bemærker videre, at det for den almindelige låntager må fremstå således, at en disposition af en så betydelig størrelsesorden alene kan indgås skriftligt. Uklarheden og tvetydigheden i de fremsendte dokumenter sammenholdt med størrelsen på lånet må efter vores opfattelse føre til, at en bindende fastkursaftale ikke kan anses for indgået. Vi stemmer derfor for at give klagerne medhold.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

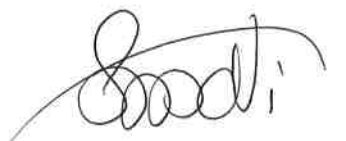
Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Realkredit Danmark A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen

/


Susanne Nielsen