



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 25. maj 2009

JOURNAL NR. : 2008-01-12-133-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit Realkredit A/S

KLAGEEMNE: Indfrielsesaftale

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

Karen Havers-Andersen

Lars K. Madsen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har en ejendom, hvori der indestår et 4 pct. obligationslån til det indklagede realkreditinstitut.

Efter det oplyste var der medio oktober 2008 flere gange telefonisk kontakt mellem klageren og en af indklagedes kunderådgivere med henblik på at drøfte vilkårene for en låneindfrielse og efterfølgende låneomlægning med tillægslån.

Kunderådgiveren fremsendte den 16. oktober 2008 en tom e-mail til klageren.

Klageren fremsendte den 19. oktober 2008 en e-mail til kunderådgiveren, hvorefter følgende fremgår:

"...Jeg tror ikke jeg orker at holde øje med kurserne under min ferie.

Så du må gerne opsig mit lån i ...(indklagede)... og straksindfri det. Jeg kan se at kursen er steget lidt om fredagen, men det er vel stadig muligt at indfri til max kurs 84.

Når jeg kommer hjem fra ferie kan vi aftale tid for en besigtigelse og nyoptagning af lån i ejendommen ..."

Efter det oplyste rejste klageren på ferie i udlandet, hvorfra han flere gange den 21. og 22. oktober 2008 rettede telefonisk henvendelse til indklagede.

Kunderådgiveren fremsendte den 29. oktober 2008 følgende e-mail til klageren:

"...Jeg har forsøgt at skrive til dig tidligere men har ikke hørt fra dig, så jeg prøver lige igen.

Mht. til dit lån som du ønsker straksindfriet. Skal jeg lige høre hvor vi skal hæve/trække pengene fra da beløbet skal være indbetalt, hvis vi indfrier det til dagskursen.

Kursen ligger pt. 82,75

Giv lige en tilbagemelding med svar på hvordan du ønsker at indfri lånet.

Jeg ser frem til at høre fra dig..."

Efter henvendelse fra klageren meddelte indklagedes kundeambassadør den 12. november 2008 pr. e-mail klageren, at hun ville undersøge sagen nærmere med kunderådgiveren og eventuelt få indklagedes jurister til at se på sagen og vende tilbage med svar.

Den 13. november 2008 fremsendte klageren følgende e-mail til indklagedes kundeambassadør:

"...Du skriver at du vil lade jeres jurister se på sagen, hvilket er helt fint.

For at de ikke kun skal se den fra de 2 ...(indklagede)...-medarbejders side fremsender jeg min opfattelse af forløbet:

Jeg har længe ventet på at mit lån 4% 2035 uden afdrag skal komme under kurs 85, som har været mit target hele tiden i den omfattende generelle diskussion om omlægning/ikke omlægning.

Da kursen er under mit target tager jeg kontakt til ...(indklagede)... for at få skåret op til 360.000 af min gæld. Samtidig vil jeg gerne forhøje lånet med 200-300.000, da den ombygning jeg selv har lavet i de 2 foregående år er blevet lidt dyrere end forventet, og der er rigelig friværdi i ejendommen.

I perioden 6/10 - 15/10 taler jeg flere gange i telefon med ...(kunderådgiveren)..., hvor han forklarer hvordan vi kan få lagt lånet om, hvilket er en naturlig del af hans job som rådgiver.

Da der er flere elementer i omlægningen, herunder at jeg gerne vil have et tillægslån, at jeg tager på ferie fra den 19/10 og at jeg gerne vil vente med at hjemtage det nye lån (F!) idet jeg har en forventning om faldende korte renter under den igangværende krise, aftaler vi at ...(indklagede)... skal stå for omlægningen/indfrielsen af mit lån, og når jeg vender hjem fra ferie skal ...(indklagede)... komme og vurdere ejendommen for optagelse af det nye lån.

For at ...(indklagede)... skal gøre det skal jeg blot sende en mail til ...(indklagede)... når jeg ønsker at det skal ske, og da det sandsynligvis vil ske i min ferie aftaler vi at ...(kunderådgiveren)... sender mig en mail, som jeg blot skal returnere med besked om at nu skal det ske.

Denne mail sender han til mig torsdag den 16/10 kl. 09.56.

Jeg holder selv øje med kurserne, og da jeg kan se at kursen stiger om fredagen den 17/10 og jeg skal på ferie i 14 dage fra den 19/10 returnerer jeg som aftalt den 19/10 en mail, hvor jeg bemyndiger ham til at straksindfri mit lån dog max til kurs 84, for ellers vil jeg hellere beholde mit gode fastforrentede 4% lån.

Jeg tager herefter på ferie, men ringer fra Tyrkiet til ...(indklagede)... om tirsdagen/onsdagen, hvilket vil kunne verificeres gennem mit mobilabonnement, og får at vide at ...(kunderådgiveren)... ikke er der, at de godt kan se at der er et eller andet i gang, men at de ikke kan se en indfrielseskurs. Jeg beder dem om at sige til ...(kunderådgiveren)... at jeg har haft ringet.

Da jeg ikke hører noget hverken på Email, telefon, SMS eller telefonsvarer har jeg en berettiget forventning om at mit lån er indfriet i henhold til den aftalte instruks, og spekulerer egentlig ikke ret meget mere over det i resten af min ferie.

Da jeg kommer hjem den 3/11 konstaterer jeg at mit lån ikke er indfriet selv om kursen har været under 84, og tager kontakt til ...(kunderådgiveren)..., der ikke er der, og ender til sidst ved centerdirektør ..., der taler og taler og taler, uden at ville anerkende at der er sket en fejl i min sagsbehandling. Al denne tomgangssnak kan jeg ikke brug til noget da kurserne allerede på dette tidspunkt er oppe i 87/88.

Men helt ærligt:

Hvis ...(indklagede)... har betingelser jeg skal opfylde for at indfri/omlægge mit lån skulle ...(kunderådgiveren)... ikke have sendt en tom mail, men en mail hvoraf

betingelserne fremgik, vel vidende at jeg tog på ferie i 14 dage fra den 19/10. Jeg ville således have haft 2 dage til at opfylde disse betingelser.

I princippet vil jeg gerne have jer til at svare på følgende 3 spørgsmål:

Kender ...(kunderådgiveren)... mine planer og hensigter med omlægningen, herunder at der senere skal hjemtages et tillægslån, og at jeg tager på ferie den 19/10.

Har ...(kunderådgiveren)... oplyst mig om de krav der fra ...(indklagedes)... side vil blive stillet for en sådan omlægning.

Burde ...(kunderådgiveren)... have oplyst om kravene.

Hvis svarene til ovenstående er ja, nej, ja kan jeg ikke se, hvordan ...(indklagede)... kommer uden om et rådgiveransvar.

Resten er egentlig historik som i kan tage fra min mailkorrespondance med ...(centerchefen)..., og da min tillid til at ...(indklagede)... vil vedstå sig sit rådgiveransvar efterhånden kan ligge på et meget lille sted, tog jeg kontakt til dig.

Så nu ved du lidt mere du kan sende videre til advokaterne.

Jeg ser frem til snarest at få en afslutning på denne sag.."

Indklagedes kundeambassadør besvarende den 14. november 2008 klagerens e-mail på følgende måde:

"... Jeg har talt med ...(centerdirektøren)... og bedt ham fremlægge sin opfattelse af tingene. Hans fremlæggelse og dine e-mails har jeg fremlagt for en af vores jurister. På den måde har det været mit ønske, at vi kunne få afklaret sagen - også med de juridiske briller på.

Her følger en opsummering af de konklusioner, der er nået:

A. Kommunikationen omkring hele forløbet har i den indledende fase ikke været tilfredsstillende. Det er efter min opfattelse helt tydeligt, at du og ...(kunderådgiveren)... taler forbi hinanden og har forskellige opfattelser af, hvad der er aftalt.

Den e-mail af 19.10.08 viser, at du tror, det er tilstrækkeligt, at du instruerer os i at straksindfri dit lån, og så falder sagen på plads. ...(Kunderådgiveren)... har en opfattelse af, at I har indgået aftale om, at I per e-mail kan aftale nærmere, herunder kurssikring på indfrielsen af lånet.

Misforståelsen mener jeg kunne og burde være undgået med en mere præcis aftale, og jeg mener ...(indklagede)... bærer sin del af ansvaret for det. Jeg har påtalt dette forhold, og ...(centerchefen)... følger op lokalt.

B. Den 16.10.08 sender ...(kunderådgiveren)... en tom e-mail, så du har hans kontaktoplysninger. Du svarer den 19.10.08 (med angivelse af max*kurs 84), men ...(kunderådgiveren)... mener ikke, at e-mailen er tilstrækkelig specifik til, at vi kan handle på den. F.eks. arbejder vi altid ud fra, at vi skal have en klar aftale om dato for fastkurssikring samt præcis kurs.

C. ...(Kunderådgiveren)... forsøger derfor at få fat på dig, og den 29.10.08 sender han dig en e-mail, hvor han beder dig specificere forhold omkring lånets indfrielse. På dette tidspunkt er kursen 82,75. Uanset de meldinger, du får, da

du ringer til os den 21.10.08, efterlader e-mailen fra ...(kunderådgiveren)... efter min opfattelse ingen tvivl om, at vi endnu ikke har foretaget os noget på dine vegne. Og at vi afventer yderligere dialog med dig.

Jeg synes, tilbagemeldingen på din e-mail sker noget sent, men da vi stadig ligger under kurs 84, havde en reaktion fra din side - på dette tidspunkt - stadig givet os mulighed for at gå videre med sagen på en måde, der lå indenfor den max kurs, der havde været talt om undervejs i forløbet. Imidlertid vender du ikke tilbage før den 3.11.08, og da er kurserne steget.

Til dine tre specifikke spørgsmål:

1: I et vist omfang kender ...(kunderådgiveren)... selvfølgelig dine planer, men der er diskuteret forskellige løsninger. Og jo, han ved, du skal på ferie.

2 og 3: Krav: Jeg kan ikke afgøre, om kravene til en fastkurssikring er blevet dig forklaret tilstrækkeligt. Men dato for fastkurssikring og præcis kurs kunne vi uanset hvad godt have aftalt per e-mail med efterfølgende underskrifter på aftalegrundlag; tinglysningsaftale, nyt pantebrev m.v.

Afslutningsvis vil jeg gerne udtrykke min forståelse for den ærgrelse, du føler over forløbet. Som du kan læse i ovenstående, mener jeg, at kommunikationen kunne have været bedre. Men en reaktion fra dig på ...(kunderådgiverens)... e-mail til dig den 29.10.08 ville stadig have givet os mulighed for at få landet sagen.

Jeg kan forstå, at du den 12.11.08 har kontaktet ...(centerchefen)... og orienteret ham om, at du vil kontakte et andet realkreditinstitut omkring en låneomlægning. Omvendt skriver du i redegørelsen til mig, at du - hvis du ikke kunne indfri dit lån til max kurs på 84 - ville beholde dit eksisterende 4% lån.

Jeg er derfor lidt i tvivl om, hvad du nu specifikt ønsker, men jeg har i al faldt aftalt med ...(centerchefen)..., at vi for at vise vores gode vilje vil tilbyde dig en låneomlægningen uden gebyrer til ...(indklagede)..., hvis du inden den 5.12.2008 vælger at omlægge dit lån hos os.

Vælger du denne løsning, kan du blot kontante ...(centerchefen)... direkte.

Jeg vil gøre dig opmærksom på, at du har mulighed for at sende en egentlig klage til ...(indklagedes)... Klageansvarlige enhed, hvis du ikke er tilfreds med dette svar. Du finder klageansvarlig enheds kontaktoplysninger via dette link: ...

Vælger du at gå videre med sagen til klageansvarlig enhed, vil jeg anbefale dig at specificere de krav, du gør gældende..."

Efter henvendelse fra klageren fremsendte indklagedes klageansvarlige enhed den 27. november 2008 følgende e-mail til klageren:

"...Du har formuleret din forventning til ...(indklagede)... således:

1. Mit lån er opsagt/indfriet til 31/12 2008
2. Der er oprettet en omprioriteringskonto hvor beløbet til opkøb af de nødvendige obligationer er trukket
3. Disse obligationer er opkøbt med kursen den 20/10, - første handelsdag efter min mail
4. At der bliver aftalt tidspunkt for besigtigelse af min ejendom for optagelse af et tillægslån
5. At der optages et nyt samlet F1 lån fra 1/1 2009 til indfrielse af omprioriteringskontoen og til restudbetaling

Efter min opfattelse kan sagen opdeles i to spørgsmål. Dels om ...(indklagede)... har misligholdt en aftale om at indfri dit lån, dels om ...(indklagede)... - uanset der ikke måtte være indgået en sådan aftale - har pådraget sig et erstatningsansvar.

Vedr. aftale om indfrielse af lån

Det fremgår af sagen, at du i periode på ca. en uges tid op til den 15. oktober 2008 flere gange over telefonen drøftede muligheden for fordelagtig indfrielse af dit 4% obligationslån med ...(kunderådgiveren)... fra ...(indklagedes)... privatcenter i ... I forlængelse heraf, og da du stod for at skulle på ferie, sendte ...(kunderådgiveren)... den 16. oktober dig en blank mail, så du på mail kunne vende tilbage med henblik på at gennemføre indfrielse af dit lån. Som opfølgning herpå sendte du den 19. oktober en mail retur, hvori du anførte følgende:

"Jeg tror ikke jeg orker at holde øje med kurserne under min ferie.

Så du må gerne opsiage mit lån i ...(indklagede)... og staksindfrie det. Jeg kan se at kursen er steget lidt om fredagen, men det er vel stadig muligt at indfri til max kurs 84.

Når jeg kommer hjem fra ferie kan vi aftale tid for en besigtigelse og nyoptagning af lån i ejendommen..."

Du har oplyst, at du i din ferie forsøgte at ringe til ...(kunderådgiveren)..., som dog ikke kunne træffes.

Den 29. oktober sendte ...(kunderådgiveren)... dig en mail, hvori han spurgte til, hvor pengene til straksindfrielse af dit lån skulle komme fra. Han oplyste samtidig, at kursen pt. lån i 82,75 og bad om en tilbagemelding om, hvordan du ønskede lånet indfriet.

Du kontaktede herefter den 3. og 4. november 2008 privatcenter ..., fordi dit lån ikke var indfriet.

Udover ovenstående skitsering af forløbet er der ikke fuld enighed mellem dig og ...(indklagedes)... privatcenter i ... om, hvad der er sket og aftalt.

Du har oplyst, at du efter at have sendt mailen den 19. oktober forventede, at ...(indklagede) indfrie dit lån, idet du henviser til at det stod klart for ...(indklagede)..., hvordan indfrielsen nærmere skulle gennemføres. ...(Indklagedes)... privatcenter i ... har derimod den opfattelse, at der ikke var grundlag for at gennemføre en indfrielse på grundlag af din mail af 19. oktober, da detaljerne vedrørende indfrielsen ikke var aftalt forud og heller ikke fremgår af din mail. Som jeg forstår korrespondancen i sagen, mener du, at ...(indklagede)... på dine vegne skulle opkøbe 4% obligationer med henblik på senere indfrielse af lånet på et tidspunkt, hvor du ønskede at optage et nyt tilpasningslån inkl. et tillægslån. Endvidere forstår jeg sagen således, at du indtil optagelse af tilpasningslånet ønskede at finansiere obligationsopkøbet midlertidigt ved en omprioriteringskredit, som skulle have sikkerhed i obligationerne. Privatcenter ... har givet udtryk for, at dette var én model, der havde været drøftet, men at der var blevet drøftet flere forskellige indfrielsesmodeller, herunder også indfrielse med fastkursaftale samt opsigelse til termin. Privatcenter ... er af den opfattelse, at der ikke var truffet endelig aftale om, hvilken model, der skulle anvendes.

Jeg må konstatere, at der ikke er enighed om, at der forud for din ferie var indgået en klar aftale vedrørende indfrielsen af dit lån. Derfor må jeg ved den juridiske vurdering falde tilbage til det, der ligger fast. Her er din mail af 19. oktober central. Din mail udtrykker dit ønske om at indfri lånet, men den dokumenterer ikke i sig selv en nærmere aftale med ...(indklagede)... herom, ligesom den forudsætter forhold, som der ikke beviseligt var indgået aftale om, herunder anvendelse af en omprioriteringskredit. Der foreligger heller ikke dokumentation for, at ...(indklagede)... efterfølgende har accepteret din mail og dermed indgået en aftale om indfrielsen.

Det er derfor min vurdering, at der ikke foreligger tilstrækkelige beviser for, at ...(indklagede)... har påtaget sig at indfri dit lån, hverken forud for den 19. oktober 2008 eller senere.

Vedr. erstatningsansvar

Du er selv inde på spørgsmålet om ansvar, og det er efter min opfattelse også et relevant spørgsmål i denne sag. Din mail af 19. oktober blev sendt efter forudgående drøftelser om indfrielse af lånet, og det fremgår klart af mailen, at du ønsker lånet indfriet. Mailen antyder også klart, at du forventer, at forudsætningerne for at gennemføre indfrielsen er til stede. Da ...(indklagede)... ikke mente, der var indgået en af sådan aftale, påhvilede det derfor ...(indklagede)... at kontakte dig for at afklare forholdet. Der er ikke dokumentation for, at ...(indklagede)... har forsøgt dette før mailen af 29. oktober fra ...(kunderådgiveren)... Dette er en uacceptabelt lang reaktionstid, hvilket umiddelbart taler i retning af, ...(indklagede)... har pådraget sig et ansvar. Imidlertid kunne indfrielsen være gennemført som ønsket af dig til maksimalt kurs 84, hvis du havde reageret hurtigere på mailen af 29. oktober. Således var det både den 29. og 30. og til dels 31. oktober muligt at opkøbe obligationer til kurs 84 eller lavere. Som du selv oplyser, havde du forud for ferien gjort opmærksom på, at du havde adgang til mail i din ferie.

Det er derfor min vurdering, at ...(indklagede)... samlet set ikke kan holdes ansvarlig for, at de nærmere detaljer om, hvordan du ønskede lånet indfriet først kunne afklares på et tidspunkt, hvor kurserne var kommet over 84, hvor de indtil videre er forblevet.

Samlet set er det således min vurdering, at ...(indklagede)... ikke har påtaget sig en forpligtelse til at indfri dit lån, og at ...(indklagede)... heller ikke har pådraget sig et erstatningsansvar over for dig.

Det er ikke rart for hverken dig eller ...(indklagede)..., at vi står tilbage med forskellige opfattelser af, hvad der er blevet aftalt. I sådanne tilfælde må sagen dog nogle gange finde sig afgørelse ved en efterfølgende juridisk vurdering af, hvad der kan bevises. Denne vurdering har du nu modtaget med ovenstående. I forhold til din formulerede forventning kan jeg således ikke give dig medhold i punkt 1-3. Punkterne 4 og 5 vedrører primært optagelse af nyt lån, hvilket vi fortsat er villige til at se på. I givet fald bedes du tage direkte kontakt til ...(centerchefen)... hos ...(indklagedes)... privatcenter i ..., så I kan aftale den konkrete fremgangsmåde. Tilbuddet om at ...(indklagede)... ved en omlægning vil frafalde omkostninger vedrørende det nye lån (lånesagsgebyr, gebyr for tinglysningsaftale, kurtage) står fortsat ved magt.

Jeg håber herved at have givet en dækkende besvarelse af din henvendelse. Du er naturligvis velkommen til at kontakte mig, hvis du har kommentarer eller spørgsmål..."

Klageren opfordrede samme dag pr. e-mail indklagede til at se på Realkreditankenævnets afgørelse 20604016. Klageren henviser til, at det i kendelsen, som omhandler kurssikring, helt tydeligt fastslås, at instituttet skal sikre sig, at kunden er bekendt med eventuelle krav vedrørende lånene.

Den klageansvarlige enhed besvarede den 28. november 2008 denne e-mail på følgende måde:

"...Jeg er bekendt med den ankenævnsafgørelse, du henviser til. Den er dog efter min opfattelse ikke relevant i fht. til din sag. I ankenævns sagen opstod rådgiveransvaret på grundlag af, at der beviseligt var indgået en aftale om indfrielse. I din sag er der netop ikke bevis for, at der er indgået aftale om indfrielsen.

Jeg anser herefter sagen for afsluttet herfra, men jeg vil på ny beklage, at det ikke har været muligt at forene din og ...(indklagedes)... opfattelse af sagen..."

Klageren fremsendte den 28. november 2008 følgende e-mail til den klageansvarlige enhed:

"... Jeg har bedt dig om at ringe til mig, hvilket du åbenbart ikke vil.

Men enten kan i ikke forstå mit budskab eller også vil i ikke.

Som jeg ser sagen opstår rådgiveransvaret på to måder:

Den først er at i indfrier/omlægger mit lån i henhold til en aftale som fra jeres side er bekræftet to gange.

Første gang da ...(kunderådgiveren)... sender den mail til mig som jeg blot skal returnere. Denne mail bekræfter for mig, at ...(kunderådgiveren)... har forstået hvad opgaven går ud på, og at ...(indklagede)... på mine vegne vil forestå omlægningen. Den anden bekræftelse får jeg dagen efter da jeg igen snakker med ...(kunderådgiveren)... i telefon og han igen bekræfter mundtligt at ...(indklagede)... vil omlægge mit lån, blot jeg returnerer mailen med angivelse af at det skal sættes i værk.

Den anden måde rådgiveransvaret bliver aktuelt på angives nedenfor, og her kommer den angivne sag ind.

Hvis ...(indklagede)... har krav der skal opfyldes for at de kan overholde interne eller lovmæssige forretningsgange, skal han oplyse mig om dem. Det er ...(indklagede)... der som rådgiver ved, hvilke krav der er for en låneomlægning, og hvordan skal jeg kende dem, hvis han ikke oplyser om dem.

Dvs. at i stedet for at sende en tom mail skal han sende en angivelse over hvad ...(indklagede)... ønsker af dokumenter, såsom skøder, årsopgørelser, regnskaber, indeståelser, øvre og nedre grænser for kursfastsættelser, forslag til (åbenbart) en fastkursaftale, eller alt muligt andet som tilsyneladende er forskelligt alt efter hvilken metode der anvendes. Det er kun ...(kunderådgiveren).../...(indklagede)... der ved dette, og da han ikke oplyser om det må jeg gå ud fra at der ingen krav er. Krav som jeg sagtens kan nå at opfylde inden jeg tager på ferie.

Og jeg må sige at jeg er ganske målløs over ...(indklagedes)... kundepolitik

Først tæppebomber i kunden med tilbud om omlægning for at opnå en gældsnedskrivning

Senere angiver i i alle mails nedenstående

Overvej om I har en eller flere bekendte, familie eller naboer, der fortjener et telefonopkald fra mig. Hvis han eller hun ender med at få boligfinansiering i ... (indklagede) ..., så kvitterer jeg med en hotelovernatning for to personer til jer begge.

Og når så kunden henvender sig for at bede jer om at forestå det i selv angiver er en fornuftig løsning, kvajer i jer i den grad uden at ville tage ansvar for det at kunden forsvinder.

Det gør helt over min fatteevne..."

Klagerens pengeinstitut fremsendte den 1. december 2008 følgende bekræftelse til klageren:

"Vi skal hermed bekræfte, at vi gerne ville have forestået kurssikring den 20. oktober 2008 af dit lån i ... (indklagede) ... - restgæld ca. kr. 2.441.000,00 - og efterfølgende forestået hjemtagelse af nyt kreditforeningslån i ejendommen.

Såfremt der måtte være spørgsmål er du meget velkommen til at kontakte os..."

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at gennemføre låneindfrielsen, som om denne var igangsat i direkte forlængelse af hans instruks af 19. oktober 2008.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at indklagede efter en indgået aftale af 13. oktober 2008 med efterfølgende opfølgning den 17. oktober, 21. oktober og 22. oktober 2008 har undladt at indfri respektive undladt at oplyse om indfrielsesvilkår med en fortabt gældsnedskrivning på op til 419.852 kr. til følge.

Indklagede har yderligere ikke taget stilling til, at der er tale om to ansvarspådragende undladelser.

Sagen kan i korte træk beskrives som følger:

Han var igennem længere tid gentagne gange blevet kontaktet af indklagede, idet indklagede mente, at hans lån i ejendommen, et 4 pct. fastforrentet, afdragsfrit lån med en restløbetid på ca. 27 år, med fordel kunne omlægges, således at han ville få en gældsnedskrivning af en anseelig størrelse.

Selv havde han afventet, at kursen på hans lån skulle komme under 85, idet det først var på det kursniveau, at han synes, at gældsnedskrivningen ved en omlægning kunne retfærdiggøre den merrente, der ville være forbundet med en omprioritering.

Han holdt selv løbende holdt øje med kurserne, og da kursen den 9. oktober 2008 var under hans kursmål, tog han kontakt til indklagede med følgende forløb:

Den 13. oktober 2008 talte han i telefon med kunderådgiveren i 7 minutter. De havde ved en tidligere lejligheder haft samtaler om en omlægning, og han fortalte, at han nu på adskillige opfordringer fra indklagede var parat til at omlægge sit lån, idet kursen var kommet ned på det ønskede niveau.

På indklagedes hjemmeside er der mulighed for at lave en online låneomlægning, så i princippet var der tale om en ren ekspeditionssag. Indklagedes hjemmeside opfordrer imidlertid på grund af den aktuelle krise til at tage kontakt til en rådgiver, såfremt der er den mindste tvivl om fremgangsmåden, og det var derfor, han kontaktede kunderådgiveren.

Selve omlægningen blev de hurtigt enige om, da han havde læst under online omlægning på hjemmesiden, at indklagede i samarbejde med et koncernforbundet pengeinstitut kunne foretage den samlede omlægning. Af hjemmesiden fremgår, at indklagede udvælger på hvilken måde indfrielsen skal finde sted, og at der vil blive oprettet en afregningskonto, som indklagede kan hæve på til brug for omlægningen.

Så hovedformålet, der bestod i en gældsnedbringelse, blev de hurtigt enige om, at indklagede skulle stå for, selv om det ville blive dyrere for ham end at omlægge lånet selv. Rådgiveren angav ikke, hvorledes indklagede ville indfri det gamle lån, men nævnte blot, at det ville koste ca. 15.000 kr. Da han ved, at der er såvel ekspeditionsgebyr, kurtage, stempelomkostninger samt renter i omlægningsperioden, var prisen ikke overraskende, og han sagde blot, at det var ok.

Hans omlægning havde dog det specielle, at han gerne ville have gældsnedskrivningen her og nu, idet alle har set, hvor hurtigt kurserne på grund af den aktuelle finanskrisen næsten dagligt svinger op og ned. Herudover ville han gerne optage et tillægslån,

dels fordi han havde købt en lejlighed i København, som han allerede havde erlagt udbetalingen på, dels fordi en ombygning af hans eget hus var blevet lidt dyrere end forventet. Det nye lån ville han dog gerne vente med at hjemtage til så sent som muligt, idet han havde en forventning om faldende korte renter under den aktuelle finanskrise.

Da indklagede den 28. august 2008 i forbindelse med hans køb af lejligheden i København havde tilbudt ham et tillægslån på 1.040.000 kr. i hans ejendom, havde han ingen forventning om, at dette skulle være noget problem.

Rådgiveren oplyser, at indklagede for at kunne lave et tillægslån skulle vurdere hans hus igen. Da han imidlertid skulle på 14 dages ferie fra den 20. oktober - 3. november 2008, aftalte de, at indklagede skulle forestå omlægningen under hans ferie mens kurserne formodentlig var under hans kursmål på 85, og når han kom hjem igen, skulle indklagede komme og lave vurderingen med henblik på optagelse af et nyt F1 lån. Der var således to opgaver, som han bemyndigede rådgiveren til at udføre:

Hans gamle lån skulle indfries til en kurs under 85, og der skulle optages et nyt F1 lån med et tillægslån på 2-300.000 kr.

Hvordan indklagede ville håndtere selve indfrielsen af det gamle lån blev således ikke aftalt i detaljer, idet han havde tillid til, at rådgiveren som hans rådgiver ville anvende den for ham billigste metode, såfremt der var flere forskellige metoder, og af online hjemmesiden fremgår det jo, at indklagede vil vælge den bedste metode.

Da han var nervøs for at miste sit kursmål, mens han er på ferie, spurgte han rådgiveren, hvordan de skulle gribe selve indfrielsen an, og rådgiveren sagde ordret, at han blot skal sende en E-mail til rådgiveren med angivelse af, at nu måtte indklagede gerne indfri hans lån, svarende til, at han blot trykkede "accept" på onlineomlægningen. **Rådgiveren kom således til at virke som hans forlængede arm, mens han er på ferie.**

For at være 100 pct. sikker på, at der ikke skete noget uforudset, aftalte de, at rådgiveren skulle sende ham en mail, som han blot skulle returnere fra sin ferie. På denne måde kunne der ikke opstå fejl i forbindelse med hans afsendelse fra ferien, idet modtageroplysningerne således allerede var til stede, og rådgiveren oplyste, at han ville være på kontoret, mens han var på ferie. Rådgiveren ville så indfri lånet samme dag, som han sendte mailen, så han kunne opnå den forventede gældsnedskrivning.

Denne for ham **bekræftende** mail sendte rådgiveren den 16. oktober 2008. Mailen er tom og indeholder kun kontaktoplysninger. Såfremt der måtte have været krav til underskrift af dokumenter, burde der have været oplyst herom, idet han tog på ferie 2 dage senere.

Dagen efter, fredag den 17. oktober, ringede han til rådgiveren og takkede for den lovede mail. De glæder sig begge over, at kursen nu var på 83,55, således at hans foreløbige kursmål kunne holdes. Rådgiveren **bekræftede** endnu engang, at han blot skulle returnere den mail, denne havde sendt ham, så ville kunderådgiveren sørge for indfrielsen.

På intet tidspunkt af samtalen forklarede kunderådgiveren, hvilken metode der skulle anvendes, eller angav betingelser eller krav for, at indklagede ville indfri hans lån.

Om fredagen den 17. oktober steg kursen fra 83,35 til 83,55, og i løbet af den efterfølgende weekend besluttede han sig for, at der ikke var nogen grund til at udskyde indfrielsen, da kursen allerede var under 85. Han returnerede derfor som aftalt mailen til rådgiveren med følgende supplerende tekst.

"Hej ...

Jeg tror ikke jeg orker at holde øje med kurserne under min ferie.

Så du må gerne opsiges mit lån i indklagede og straksindfrie det. Jeg kan se at kursen er steget lidt om fredagen, men det er vel stadig muligt at indfri til max kurs 84.

Når jeg kommer hjem fra ferie kan vi aftale tid for en besigtigelse og nyoptagning af lån i ejendommen..."

At han skrev kurs 84 skyldes, at han havde en forventning om, at kursen stadig om mandagen var under kurs 84, og med straks mente han præcis det, de havde aftalt, at rådgiveren skulle gøre det med det samme, denne læste hans mail. Han kunne jo selv holde øje med kurserne, og såfremt kursen var gået over kurs 84, kunne han fra Tyrkiet give rådgiveren nye instrukser m.h.t. indfrielsen, for så var det en ny situation, som han selv ville være ansvarlig for at få taget hånd om.

Denne mail **beviser** ikke kun, at han havde bemyndiget indklagede til at indfri hans lån til kurs max 84, men i lige så høj grad, hvad aftalen med rådgiveren var. - **Indklagede skulle sørge for, at han opnåede den lovede gældsnedbringelse, og indklagede skulle revurdere hans ejendom til brug for optagelse af nyt lån.**

Den viser endvidere, at han ikke havde nogen forventning om, at indklagede behøvede yderligere materiale fra ham for at forestå

indfrielsen, men set i bakspejlet skulle han blot selv have lavet en onlineomlægning.

Han tog herefter mandag morgen den 20. oktober på ferie i Tyrkiet, hvor han ankom til sit hus kl. ca. 16.00. Om tirsdagen den 21. oktober konstaterede han, at kursen om mandagen havde været 82,8, og han ringede til indklagede for at være 100 pct. sikker på, at rådgiveren havde modtaget, læst og forstået hans mail. I første omgang fik han to gange fat i et andet lokalcenter, idet rådgiverens telefon ikke svarede, men sidst på dagen kom han igennem på rådgiverens egen telefon.

Rådgiveren var ikke ved telefonen, og han talte med en anden rådgiver i 6 min., mens kollegerne forsøgte at finde kunderådgiveren. Under samtalen gik den anden rådgiver ind i indklagedes edb-system og fortalte, at de godt kunne se, at der var en igangværende lånesag, men de kunne ikke se en eventuel indfrielseskurs. Kollegerne lovede, at de ville få rådgiveren til at ringe, og for en sikkerheds skyld fik de hans kones mobilnummer, så der var to numre, de kunne kontakte ham på.

I løbet af dagen holdt han øje med sin e-mail og sin telefon, men der var ingen beskeder fra rådgiveren.

Om onsdagen 22. oktober konstaterede han, at kursen om tirsdagen var steget til 83,4, og han ringede derfor igen til indklagede. Der skete det samme som om tirsdagen, rådgiveren var der ikke, kollegerne forsøgte at finde ham, de så i EDB systemet og lovede, at de nok skal få ham til at ringe eller maile til ham.

Hele onsdagen og de efterfølgende dage holdt han øje med e-mail og telefon, men der var ingen beskeder, hverken som ubesvarede opkald, SMS, telefonsvarer eller e-mail. Han gik derfor ud fra, at rådgiveren havde indfriet i henhold til aftalen, og at det var på grund af ekstraordinær travlhed, at rådgiveren ikke kontaktede ham som lovet af indklagedes andre rådgivere.

Den 27. oktober fik han 3 venner på besøg i hans hus for den efterfølgende uge, hvor han og hans hustru havde været alene den første uge. Opholdet tog herefter mere karakter af en egentlig ferie, hvor den første uge havde været kombineret arbejde/ferie. Deres telefoner var dog stadig åbne, ligesom e-mailen blev læst sporadisk, men ikke så konsekvent som i den første uge.

Han havde på det tidspunkt fuld tillid til, at der ikke var opstået problemer med indfrielsen, idet rådgiveren ellers burde have kontaktet ham efter hans gentagne beskeder om at gøre det.

Den 3. november kom han tilbage fra ferie, og den 4. november kontaktede han indklagede for at høre, hvad hans lån var blevet indfriet til, og for at aftale tid til en besigtigelse for optagelse af det nye lån.

Rådgiveren var der ikke, og den medarbejder, han taler med, kunne ikke se, at hans lån var indfriet. I stedet forsøgte indklagedes centerdirektør at kontakte ham, men de fik først den 5. november lejlighed til at tale sammen. Han gjorde med det samme et erstatningsansvar gældende, hvilket pure blev afvist af centerdirektøren, der blot henviste ham til at indgå en fastkursaftale på omlægning af sit lån. Da kursen på det tidspunkt allerede var oppe i 86,8, og indklagede ikke under nogen omstændigheder ville anerkende et rådgiveransvar, ville han ikke indgå en ny aftale om et forløb, der allerede skulle have været afsluttet 14 dage forinden.

I løbet af den 5. november så han, at der lå en mail af den 29. oktober fra rådgiveren, hvori rådgiveren postulerede, at denne havde forsøgt at skrive til ham. For det første er en responstid på 9 dage alt for lang tid under de foreliggende hurtige kursskift, og for det andet havde han gentagne gange bedt rådgiveren om at kontakte ham, hvilket denne ikke havde gjort.

Indklagedes klageansvarlige erkender, at indklagede ikke har dokumentation for, at rådgiveren har skrevet til ham tidligere. Det vil være helt umuligt ikke at have denne dokumentation, for selv om rådgiveren decideret har slettet en udgående mail på sin egen PC, vil indklagedes mailserver indeholde en log, der tydeligt viser aktiviteter de pågældende dage. Han kan derfor kun konstatere, at rådgiveren lyver, når rådgiveren siger, at denne har skrevet til ham tidligere, og der er derfor helt klare indikationer for, at rådgiveren ligeledes lyver, når denne siger, at der ikke var indgået en helt klar aftale om omlægning af hans lån. Dette er en forståelig reaktion på en mangelfuld sagsbehandling, som rådgiveren må være vidende om ikke er i overensstemmelse med indklagedes omlægningspolitik, men da rådgiveren handler på indklagedes vegne, er indklagede ansvarlig for de handler, deres rådgivere indgår, uanset om de opfylder forretningsgangene eller ej.

Den mail, som rådgiveren sendte ham, og som er gengivet nedenfor, forbavsede ham i allerhøjeste grad, idet rådgiveren spurgte ham, hvorfra pengene skulle komme. Men de skulle vel komme fra det koncernforbundne pengeinstitut som angivet tidligere.

Dette var jo en helt klar del af aftalen og en del af den online omlægning, han ellers selv ville have lavet. Såfremt hans egen bank skulle have været involveret, skulle rådgiveren have oplyst

det under deres indledende samtale eller angivet det i den tomme mail, rådgiveren sendte ham.

Han har for en god ordens skyld fået en tilkendegivelse fra hans bank om, at banken ville have stillet de nødvendige kreditfaciliteter til rådighed i forbindelse med omlægningen.

I rådgiverens mail til ham den 29. oktober 2008 hedder det:

"...Jeg har forsøgt at skrive til dig tidligere men har ikke hørt fra dig, så jeg prøver lige igen.

Mht. til dit lån som du ønsker straksindfriet skal jeg lige øre hvor vi skal hæve/trække pengene fra da beløbet skal være indbetalt, hvis vi indfrier det til dagskursen.

Kursen ligger pr. i 82,75.

Giv lige en tilbagemelding med svar på hvordan du ønsker at indfri lånet.

Jeg ser frem til at høre fra dig..."

Denne, efter hans opfattelse uprofessionelle mail, **beviser,**

- at rådgiveren modtog hans mail af 17/10, hvori der var angivet en max. kurs på 84,
- at rådgiveren var vidende om, at han ville have indfriet sit lån,
- at rådgiveren selv havde konstateret, at kursen den dag var på 82,75, dvs. under hans max kurs, og at der således herefter ingen undskyldninger var for ikke at gennemføre den aftale, de havde lavet gennem hans mail af den 17. oktober.

Yderligere ville et opkøb af obligationerne til kurs 82,75 efter hans bedste overbevisning ikke kunne medføre et tab for indklagede alene af den grund, at indklagede efterfølgende ville kunne holde ham ansvarlig for ikke at ville gennemføre en aftale, som han selv havde bedt om. Dette medfører, at indklagede skulle gennemføre aftalen, selv om alle formalia måske ikke var til stede. Formalia, der burde have været afklaret, inden han tog på ferie, og formalia, hvorom det helt klart af indklagedes hjemmeside fremgår, at indklagede vil stå for under omprioriteringen. At disse formalia kunne have været afklaret, inden han tog på ferie fremgår også af kundeambassadørens svar.

Da rådgiveren vidste, at han var på ferie, og da rådgiveren herudover måtte være vidende om, at han allerede den 21. oktober og den 22. oktober forsøgte at få bekræftet, at hans lån var blevet indfriet, uden at rådgiveren reagerede herpå, måtte rådgiveren kunne indse, at han ikke havde set mailen af 29. oktober, idet han ikke besvarede den.

Rådgiveren havde herefter de efterfølgende 2 dage til, dels at forsøge at få fat på ham igen, og dels til på hans vegne at få oprettet den åbenbart nødvendige kreditfacilitet hos det koncernforbundne pengeinstitut, idet rådgiveren var vidende om, at denne ikke havde oplyst, at en sådan ville være nødvendig. Alternativt kunne rådgiveren have lavet en kurssikring af hans lån, såfremt rådgiveren ikke kunne få en sådan aftale med pengeinstituttet. Igen en aftale der både burde og kunne have været lavet, inden han tog på ferie, stadig i henhold til kundeambassadørens svar.

Han har som beskrevet ovenfor efterfølgende haft en omfattende korrespondance med såvel indklagedes kundeambassadør, klageansvarlige og koncerndirektør, men uden at kunne gøre dem forståeligt, at der ikke foreligger bare et, men to tilfælde af rådgiveransvar, og han har derfor ikke kunnet se en anden udvej end at indbringe indklagede for Realkreditankenævnet.

Af den sidste skrivelse fra indklagedes klageansvarlige fremgår det, at indklagede, vel vidende at der ikke vil kunne fremskaffes bevis for, at der er indgået en aftale, idet en sådan ikke foreligger skriftlig, vil fraskrive sig sit ansvar. Da det manglende bevis i form en bekræftende mail fra rådgiveren er en del af den mangelfulde rådgivning, kan han ikke få øje på andet, end at den klageansvarlige bliver ved med at køre i intetsigende cirkler. Han anker jo netop, at rådgiveren ikke fremsendte de specifikke krav, som denne burde vide, at indklagede ville stille, vel vidende, at han tog på ferie og ikke fra feriestedet havde mulighed for at underskrive eventuelle nødvendige dokumenter.

Men nu er det således i Danmark, at en mundtlig aftaler er lige så bindende som en skriftlig, og det fremgår helt tydeligt af hans dokumentation, hvad henholdsvis indklagedes og hans opgave bestod i, og hvilke aftaler der blev indgået. Såfremt indklagede ikke vil anerkende denne dokumentation, burde indklagede indføre bandede rådgiverydelser, idet der bør være en stærkere bevisbyrde hos indklagede end hos kunden.

Skal de endelige tale om bevisførelse, har han til fulde bevis for sine forespørgsler og aftaler med indklagede, hvorimod han stadig savner bevis for, at rådgiveren har forsøgt at skrive til ham før den 29. oktober som angivet i mailen. At denne mail så tydeligt samtidig giver indtryk af den manglende kompetence hos rådgiveren gennem det uprofessionelle spørgsmål om, hvor pengene skal tages fra, viser helt tydeligt, at rådgiveren ikke lever op til at kunne varetage sit hverv med at rådgive indklagedes kunder på bedst mulig vis, og at rådgivningen er ydet på et niveau, der ikke er indklagede værdig.

Han er således meget fortørnet over, at det, der skulle have været en banal omlægning, som han selv kunne have ordnet gennem en online omlægning, nu har udviklet sig til en omfattende klagesag, hvor indklagede overhovedet ikke kan få øje på, at indklagede har begået en alvorlig fejl, der kommer til at koste indklagede adskillige kunder.

Afslutningsvis vil han derfor gerne have svar på følgende spørgsmål til Realkreditankenævnet:

- Har indklagede pådraget sig rådgiveransvar ved ikke at indfri sit lån til max kurs 84 som lovet, herunder ved ikke af egen drift at have fremskaffet de nødvendige uoplyste kreditfaciliteter?
- Har indklagede pådraget sig rådgiveransvar ved ikke uden ophold at have kontaktet ham efter hans to kontrolforespørgsler den 21. oktober og 22. oktober?
- Har indklagede pådraget sig rådgiveransvar ved ikke at have den fornødne dokumentation for en påstået kundekontakt fra den 21. oktober - 29. oktober, herunder at have undladt at følge op på den påståede kontakt, da han ikke svarede på et tidspunkt, hvor rådgiveren vidste, at han var på ferie, og rådgiveren ikke havde svaret på hans gentagne kontrolopkald den 21. oktober og 22. oktober?
- Har indklagede pådraget sig rådgiveransvar ved ikke, med det samme det måtte stå indklagede klart den 4. november, at indklagede ikke havde overholdt deres aftale om en indfrielse, på egen hånd at have fastlåst kursen på hans lån for at minimere tabet?
- Har indklagedes klageansvarlige pådraget sig rådgiveransvar ved, efter at være blevet gjort opmærksom på, at der foreligger ikke et, men to tilfælde af rådgiveransvar, at undlade at tage bekræftende til genmæle, således at han efterfølgende blev tvunget til at overdrage sagen til Realkreditankenævnet med deraf unødige omkostninger og tidsforbrug for ham.

Såfremt Ankenævnet finder, at indklagede ifalder rådgiveransvar, vil han gøre indklagede ansvarlig for alle ekstraomkostninger, som måtte være blevet påført ham i forbindelse med lånesagen, det være sig mistet gældsnedbringelse, renter, kurtager, lånesagsgebyrer, advokatomkostninger samt omkostninger i forbindelse med overdragelse af hans lån til et nyt realkreditselskab, idet der nu snart er medgået 3 fulde dages arbejde med korrespondancen omkring

klagesagen, hvor han som tidligere anført har opfordret indklagede til at begrænse skaden.

Til indklagedes udtalelse har han følgende bemærkninger:

Indledningsvis har han bemærket, at indklagede bruger meget tid på at gennemgå forløbet af en online omlægning og fremsender vilkårene for en sådan omlægning.

Hertil skal det fremføres, at han netop ikke valgte en online omlægning, fordi det fremgår, at det - såfremt der er specielle forhold vedrørende en omlægning - anbefales at tage kontakt til en rådgiver, hvilket han så gjorde.

Hans omtale af en online låneomlægning er kun medtaget for at pointere, at så længe rådgiveren ikke oplyste ham om vilkårene for en omlægning, måtte han tage for givet, at han ved anvendelse af en af indklagede egne rådgivere ikke blev ringere stillet end ved en online omlægning.

Da rådgiveren ikke oplyste ham om at han selv skulle fremskaffe kreditfaciliteter, måtte han gå ud fra, at indklagede i samarbejde med det koncernforbundne pengeinstitut ville forestå omlægningen, herunder anvende den indfrielsesmetode, der var mest gunstig for ham i den givne situation.

Det fremføres, at hans mail af 19. oktober ikke pålægger indklagede en forpligtelse at stille en kreditfacilitet til rådighed, og at hans mail ikke angiver, hvor midlerne til en indfrielse skulle komme fra. Siden hvornår er det kunden, der skal fortælle rådgiveren, hvorledes en indfrielse skal ske og ikke omvendt? Det måtte stå rådgiveren klart, at et krav om kreditstillelse ikke ville kunne opfyldes fra anden side end indklagede selv, medens han var på ferie, og rådgiveren havde således en speciel pligt til at give oplysningen.

Indklagede forsøger tilsyneladende at undgå et rådgiveransvar ved at undlade at føre en rådgivningsjournal, der kunne føre bevis for de indgåede aftaler, men såfremt rådgiveren havde ført en udførlig rådgivningsjournal, en rådgivningsjournal, der åbenbart ikke foreligger, ville det helt klart fremgå, hvad deres aftale var:

Indklagede skulle omlægge hans lån, og når han kom hjem fra ferie skulle indklagede besigtige hans hus for optagelse af et tillægslån.

Det eneste krav, der var til ham, var at han skulle returnere den fremsendte mail med angivelse af, at han nu ønskede, at indfrielsen skulle sættes i værk.

Dette støttes netop af teksten i hans mail af 19/10, som citeret ovenfor. Denne mail efterlader efter hans bedste overbevisning ingen tvivl om, hvad aftalen gik ud på.

Især ikke, da rådgiveren og han i over 10 dage nøje havde gennemgået, hvad formålet med operationen var, og efter at han havde modtaget utallige skrivelser fra indklagede om, at det ville være gunstigt at omlægge lånet.

Ovenstående leder frem til, at alene det forhold, at rådgiveren ikke oplyste ham om vilkårene for en omlægning, men blot fremsendte en tom mail uden en angivelse af vilkårene, medfører et rådgiveransvar, især da rådgiveren vidste, at han var på vej på ferie i Tyrkiet og fra feriestedet havde begrænsede muligheder for at kunne underskrive eventuelle nødvendige dokumenter.

Indklagedes påstand om frifindelse, fordi der ikke var givet tilsagn om kreditfacilitet, kan derfor efter hans opfattelse ikke godtages. Kravet om en kreditstillelse var jo aldrig fremsat.

Da han herudover 1 måned forinden havde fået tilsagn om optagelse af yderligere 1.000.000 kr. i lån i ejendommen, har indklagede, hvor han har været kunde i over 20 år, indikeret, at indklagede betragtede ham som en reel kernekunde uden forbehold.

Såfremt kravet om kreditfacilitet var blevet oplyst, inden han tog på ferie, kunne den have været fremskaffet som dokumenteret ved brevet fra hans bank.

Indklagedes påstand om frifindelse støttes ud over den manglende kreditfacilitet i det forhold, at indklagede den 29. oktober kl. 11.10 - dvs. 10 dage efter, at han havde anmodet om en indfrielse, og 9 dage efter at han gentagne gange havde rykket for en bekræftelse af hans anmodning om omlægning af lån - sendte en mail, hvori rådgiveren mod bedre vidende anførte, at han flere gange tidligere havde forsøgt at skrive til ham, men ikke havde hørt fra ham.

Han har bedt indklagede skaffe dokumentation for denne påstand om, at "jeg har forsøgt at skrive til dig tidligere", hvilket indklagede ikke har gjort. Herefter kan han kun konstatere, at en sådan dokumentation ikke foreligger.

Han må derfor konkludere, at rådgiveren lyver, når rådgiveren postulerer, at denne har forsøgt at skrive tidligere, og det må derfor kunne antages, at rådgiveren ligeledes lyver, når denne siger, at der ikke var truffet en endelig aftale om låneomlægning.

Selv indklagedes kundeambassadør tilkendegiver, at en svartid på 10 dage er alt for længe, og denne lange svartid står i skærende kontrast til, at han allerede den 21. oktober og 22. oktober tog kontakt til indklagede, netop for at sikre sig, at mailen af 19. oktober var modtaget og forstået.

Da indklagede ikke reagerede på disse 2 henvendelser, måtte han modsætningsvis indklagedes opfattelse tage for givet, at hans låneomlægning var gennemført som lovet.

Indklagede anfører i udtalelsen, at "klageren havde en særlig anledning til at kontakte indklagede for at følge op på indfrielsen". Det har han jo netop gjort både den 21. oktober og 22. oktober i alt 6 gange.

Indklagede anfører endvidere, at "det efter klagerens opringninger den 21. oktober og 22. oktober måtte stå ham klart, at indfrielsen ikke var gennemført i overensstemmelse med hans mail". Hvordan skal det stå ham klart, når han trods gentagne opfordringer til at kontakte ham ikke bliver kontaktet af indklagede. Hvor mange gange skal man kontakte indklagede uden at få et svar på en så vigtig transaktion som den foreliggende, når der ikke indledningsvist er stillet krav fra indklagedes side for en omlægning.

Indklagede anfører endvidere at det - såfremt han havde reageret hurtigere på mailen af 29. oktober, fortsat havde været muligt at foretage indfrielsen til den ønskede kurs, idet det i hvert tilfald den 29. oktober, 30. oktober og 31. oktober var muligt at opkøbe de ønskede obligationer.

Men igen: Mailen er sendt kl. 11.10 den 29. oktober til en person, som indklagede ved er på ferie og derfor må formodes at lave andet end at sidde og vente på en mail, der efter gentagne henvendelser herom burde være fremsendt på et langt tidligere tidspunkt.

Den 30. oktober er det korrekt, at kursen var under 84, men allerede den 31. oktober åbnede kursen i 84,9 og lukkede i kurs 86,3 så denne dag kunne ikke bruges til en indfrielse. Efter den 31. oktober har kursen ikke nærmet sig kurs 84.

Så selv i bedste fald og under forudsætning af, at han tilfældigvis havde set mailen præcis på afsendelsestidspunktet, ville en indfrielse ikke kunne have ladet sig gøre, medmindre indklagede telefonisk ville have stillet kreditfaciliteter til rådighed, idet han på det tidspunkt sad i Tyrkiet og derfor ikke måtte formodes at kunne skaffe faciliteten andre steder med kun en dags varsel.

Selv om han skulle have forsøgt at kontakte indklagede på baggrund af denne mail af 29. oktober, må man, set i lyset af de tidligere negative henvendelser, nok også konstatere, at en kontakt ikke ville kunne have været opnået rettidigt, dvs. senest dagen efter.

Han vil på baggrund af dette fastholde, at indklagede skal godtgøre ham alle de fremsatte krav, idet han har opfyldt alle fremsatte betingelser og gjort alt, hvad der stod i hans magt for en succesfuld omlægning. Udelukkende på grund af den mangelfulde og inkompetente rådgivning fra indklagedes side står han nu til at miste en gældsnedbringelse, der den 30. januar 2009 udgjorde 209.926 kr.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klageren har et 30-årigt 4 pct. obligationslån på oprindelig 2.441.000 kr. hos indklagede.

I en periode på ca. en uges tid op til den 15. oktober 2008 havde der været flere telefoniske drøftelser mellem klageren og indklagedes privatcenter vedrørende muligheden for, at klageren kunne foretage en fordelagtig indfrielse af sit obligationslån. Der blev i den forbindelse drøftet en række forskellige indfrielsesmodeller, uden at dette førte til en endelig aftale om at indfri klagerens lån på en nærmere bestemt måde. Særligt bemærkes, at der ikke er givet klageren tilsagn om en kreditfacilitet til midlertidig finansiering af indfrielsen.

Da klageren oplyste, at han stod for at skulle på ferie i udlandet, sendte indklagedes rådgiver den 16. oktober en blank mail til klageren. Dermed havde klageren indklagedes kontaktoplysninger med sig, idet han oplyste at have adgang til mail i ferien. Der kunne således i klagerens ferie korresponderes videre om indfrielsen og indgå aftale herom. Indklagede har ikke givet klageren en tilkendegivelse om, at indfrielsen kunne iværksættes, blot klageren gav besked om, at tiden var inde. På dette tidspunkt var der således ikke indgået en aftale om, hvordan indfrielsen nærmere skulle gennemføres, herunder om indfrielsen skulle finansieres via en midlertidig kreditfacilitet.

Efterfølgende sendte klageren mailen af 19. oktober, hvori han bl.a. anførte, at han ønskede, at indklagede skulle opsige hans lån og straksindfri det.

Ved mail af 29. oktober svarede indklagede på klagerens mail af 19. oktober. Det fremgår af mailen, at indklagede efterlyser en præcisering af, hvor beløbet til indfrielse af klagerens lån skal komme fra, at kursniveauet fortsat ligger inden for det interval,

klageren ønskede at indfri i, og at indklagede beder om en tilbagemelding. Efterfølgende kontaktede klageren den 4. november indklagede for at spørge til indfrielsen af lånet.

Efter indklagedes opfattelse har der forud for klagerens mail af 19. oktober alene været drøftelser om forskellige mulige indfrielsesmodeller, hvorimod der ikke var indgået hverken en endelig eller en betinget aftale om, at indklagede skulle stå for indfrielsen af klagerens lån.

Klagerens mail af 19. oktober pålægger heller ikke indklagede en forpligtelse til at forestå indfrielsen af klagerens lån, herunder en forpligtelse til at stille en midlertidig kreditfacilitet til rådighed for indfrielsen, idet klagerens mail ikke angiver, hvordan indfrielsen nærmere skulle foregå, herunder hvor midlerne skulle komme fra.

Klagerens mail af 19. oktober efterlader det indtryk, at klageren troede, at der var indgået en aftale om indfrielse. Indklagede tog derfor - i hvert fald ved den fremlagte mail af 29. oktober til klageren - skridt til at bringe klageren ud af vildfarelsen om, at der var indgået en præcis indfrielsesaftale. Det bemærkes i den forbindelse, at klageren havde oplyst, at han havde adgang til mail i sin ferie.

Såfremt klageren havde reageret hurtigere på indklagedes mail den 29. oktober, havde det fortsat været muligt at foretage indfrielsen til den af klageren ønskede kurs, idet det i hvert fald den 29., 30. og 31. oktober var muligt at opkøbe de ønskede obligationer til kurs 84 eller lavere. Det bemærkes i den forbindelse, at klageren havde særlig anledning til at kontakte indklagede for at følge op på indfrielsen, da det efter klagerens opbringninger den 21. og 22. oktober stod klageren klart, at indfrielsen ikke var gennemført i overensstemmelse med hans mail af 19. oktober. Uanset om det lægges til grund, at indklagede burde have reageret hurtigere på klagerens mail af 19. oktober, må det således lægges til grund, at indklagede har rettet op herpå i tide, og at klageren selv må bære risikoen for, at han først har læst indklagedes mail af 29. oktober den 5. november. Klageren har derfor ikke lidt et tab, som indklagede er ansvarlig for.

Klageren omtaler i sin klage flere steder muligheden for at foretage en online omlægning af hans lån på indklagedes hjemmeside. Klageren anfører under henvisning hertil, at omlægning af hans lån således alene var en ren ekspeditionssag. Klageren henviser endvidere til, at det af indklagedes hjemmeside fremgår, at indklagede udvælger på hvilken måde, indfrielsen skal finde sted, og at der vil blive oprettet en afregningskonto, som indklagede kan hæve på til brug for omlægning.

Det er med visse forbehold muligt at bestille en online låneomlægning på indklagedes hjemmeside. Muligheden for online låneomlægning er imidlertid underlagt en række begrænsninger, som fremgår tydeligt af hjemmesiden, idet adgangen til omlægning indledes med en beskrivelse af en række forhold, herunder overskriften *"Forbehold - læs dette inden du går i gang"*. Beskrivelsen af de forbehold, der gælder for online låneomlægning på indklagedes hjemmeside, kan udskrives som en sammenhængende fil, jf. *"Oplysninger m.v. fra Nævnssekretariatet"*.

Det fremgår af vejledningens første afsnit, 2. linie, at *"når du gennemfører en låneomlægning via ... Online, indgår du en aftale om opsigelse af det eksisterende realkreditlån og optagelse af et nyt realkreditlån, der begge afregnes til en fast kursaftale."*

Endvidere fremgår det under overskriften *"Betingelser"*, 1. afsnit, at *"når du indgår aftale om låneomlægning via ... Online, kan dette kun ske ved en samlet "pakkeløsning", som omfatter 1) accept af lånetilbud på et nyt lån, 2) indfrielse af det gamle lån, 3) fastkursaftale på det nye lån og eventuelt på det gamle lån og 4) tinglysning."* Under afsnittet *"Begrænsninger"* er der link til et længere afsnit, hvoraf under 2. bullet fremgår følgende: *"Låneomlægning (konvertering via ... Online) kan kun ske ved at indfri det/de gamle ... lån med et nyt ... lån. Vær opmærksom på, at det ikke er muligt at få et tillægslån via online."*

Som det fremgår af klagerens skrivelse, ønskede klageren ikke at optage et nyt lån med tillægslån umiddelbart i forbindelse med indfrielsen af det gamle lån, idet klageren ønskede at vente med at hjemtage det nye lån til så sent som muligt, da han havde en forventning om faldende korte renter. Henset hertil og under henvisning til den ovenfor anførte vejledning vedrørende online låneomlægning har klageren således ikke kunnet have nogen berettiget forventning om, at hans ønske om at adskille indfrielsen af det eksisterende lån og optagelsen af det nye lån, var udtryk for en ren ekspeditionssag, som han selv kunne have foretaget online.

For så vidt angår klagerens omtale af, at der i forbindelse med en indfrielse oprettes en afregningskonto, henvises til den før omtalte online vejledning, hvor det under overskriften *"Betingelser"* under punkt 7, *"Tinglysningsaftale"* fremgår af 2. bullet, at der *"i dit navn oprettes en afregningskonto, som ... (indklagede) ... kan hæve på til brug for låneomlægningen."* Endvidere fremgår det under samme punkt af 4. bullet, at der gives pant i *"indeståendet på afregningskontoen..."*

Omtalen af en afregningskonto er udtryk for, at der oprettes en konto, hvortil det nye lån udbetales, og hvorfra det eksisterende lån derefter indfries. Der er således på ingen måde tale om en kredit. Dette understøtter således også, at klagerens ønsker til indfrielsen på ingen måde var udtryk for en ekspeditionssag.

Endelig bemærkes, for så vidt angår klagerens omtale af, at indklagede udvælger, hvordan indfrielsen skal finde sted, at det i den før omtalte vejledning under punktet "Information", 2. bullet fremgår, at *"...Online udvælger på hvilken måde, indfrielse skal finde sted. Dette sker som en optimering mellem straks indfrielse (kurs 100) eller kontant indfrielse (normalt til en kurs under 100)."*

Det ovenfor refererede afsnit opstiller to mulige indfrielsesmetoder, som låntageren i forbindelse med online låneomlægning bemyndiger indklagede til at vælge imellem. Som tidligere anført sker dette som led i en samtidig optagelse af nyt lån og indfrielse af gammelt lån. Den citerede tekst kan således ikke tages til udtryk for, at blot man anmoder indklagede om at indfri et lån, så er indklagede forpligtet til at gøre dette. En sådan forpligtelse til at gennemføre indfrielsen forudsætter en forudgående afklaring af, hvordan indfrielsen skal gennemføres. Dette sker netop i forbindelse med online omlægningen, hvor to modeller er beskrevet, mens der i forhold til klageren netop ikke var afgrænsede klare rammer for en eventuel indfrielse.

På ovenstående grundlag må det lægges til grund, at der forud for den 19. oktober 2008 ikke var indgået nogen endelig eller betinget aftale, der forpligtede indklagede til at foretage indfrielse af klagerens lån. Endvidere må det lægges til grund, at klagerens mail af 19. oktober hverken i sig selv eller i sammenhæng med det forudgående forløb medfører en sådan forpligtelse for indklagede. Endelig kan det lægges til grund, at indklagede har foretaget rimelige og tilstrækkelige skridt til at bringe klageren ud af vildfarelsen om, at der skulle være indgået en sådan aftale, at dette er sket på et tidspunkt, hvor klageren fortsat havde mulighed for at opnå den ønskede indfrielseskurs, og at klageren må bære risikoen for, at han ikke før den 5. november læste indklagedes mail af 29. oktober.

Indklagede bør derfor frifindes.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Klageren har i klagesagen fremlagt en opkaldsoversigt fra sit teleselskab, som viser, at klageren foretog opkald til indklagedes telefonnummer den 13., 17., 21. og 22. oktober 2008.

Klageren har på forespørgsel fra Nævnssekretariatet oplyst, at han har omlagt sit lån hos indklagede til et lån i et andet realkreditinstitut, og at indfrielsen af lånet til indklagede skete til en kurs på ca. 93.

Indklagede har fremlagt følgende udskrift fra indklagedes hjemmeside vedrørende online låneomlægning:

Forbehold - læse dette inden du går i gang

Væsentlige oplysninger om rådgivning

Når du gennemfører en låneomlægning via ...(indklagede)... Online, indgår du en aftale om opsigelse af dit eksisterende realkreditlån og optagelse af et nyt realkreditlån, der begge afregnes til en fast kursaftale. Du har derved fordelen af at kunne handle hurtigt, og når det passer dig. Du får til gengæld ikke den samme personlige service og rådgivning, som du ellers har mulighed for at få af ...(indklagede)...

- Du vil på ...(indklagede)... Online modtage standardvejledninger. Hvis du på noget tidspunkt er i tvivl, bedes du rette henvendelse til ...(indklagede)... med henblik på personlig betjening. Du kan finde dit lokale ...(indklagede)...-kontor her.
- Der gælder generelt særlige vilkår for realkreditlån, herunder om indfrielse. Hvis du ønsker yderligere oplysninger bedes du rette henvendelse til ...(indklagede)...
Fakta om ...(indklagede)... lån
Fakta om Tilpasningslån
Fakta om indfrielse

Begrænsninger

Der er en række begrænsninger i omlægning af lån via Online Låneomlægning. Du vil løbende blive informeret herom, når du gennemføre omlægningen. Hvis du vil se en oversigt over begrænsningerne nu kan du klikke her.

Betingelser

Når du indgår aftale om låneomlægning via ...(indklagede)... Online, kan dette kun ske ved en samlet "pakkeløsning", som omfatter 1) accept af lånetilbud på et nyt lån, 2) indfrielse af det gamle lån 3) fastkursaftale på det nye lån og eventuelt på det gamle lån og 4) tinglysningsaftale. Dine aftaleparter er ...(Indklagede)... og ...(det koncernforbundne pengeinstitut)...

De præcise vilkår for det nye lån, indfrielsen af det gamle lån, tinglysningsaftalen og fastkursaftalen fremgår af linkene sidst i dette afsnit. Bemærk at disse dokumenter indgår i aftalegrundlaget og at vilkår heri derfor er bindende for dig, når du laver en låneomlægning på mit ...(indklagede)...

De vigtigste betingelser fremgår her:

1. **Det nyt lån** skal have tilsvarende prioritetsstilling (i samme ejendom) som det/de gamle lån. Det nye lån udbetales mod garanti fra ...(det koncernforbundne pengeinstitut)... Du hæfter både med det pantsatte og personligt for det nye lån. Forfaldsgrundene for det nye lån er uændrede i forhold til det/de gamle lån. Bidraget for det nye lån beregnes fortsat af lånets restgæld. Det nye lån er konverterbart, med mindre det er et Tilpasningslån. Der kan forekomme

supplerende oplysninger og vilkår i "papirudgaven" af pantebrevet, som du får tilsendt, disse er også gældende for aftalen.

2. Der skal betales ydelse (**delydelse**) på det/de gamle lån frem til indfrielsestidspunktet. Delydelsen medfinansieres ikke ved låneomlægningen. Delydelsen opkræves samtidig med indfrielsesbeløbet.
3. Du skal være ejer af **ejendommen**, og der må ikke være udlæg i ejendommen og der må ikke være tinglyst "hjemfaldspligt" (tilbagekøbsret) på ejendommen. Hvis du er eneejer af ejendommen, og hvis ejendommen bruges som fællesbolig for dig og din ægtefælle, garanterer du for, at din ægtefælle er indforstået med pantsætningen. Din ægtefælle skal senere tiltræde pantsætningen ved at underskrive på pantebrevet. Dette gælder dog ikke, hvis ejendommen er tinglyst som dit særeje. Hvis ejendommen ejes af flere personer/selskaber, skal alle ejere underskrive det nye pantebrev. Du garanterer for, at de andre ejere er indforstået med pantsætningen.
4. Hvis andre også har skrevet under på det gamle pantebrev ("meddebitorer"), garanterer du for, at de andre debitorer også skriver under på det nye pantebrev.
5. Hvis det gamle lån er ydet mod kaution, må kautionserklæringen ikke være til hinder for låneomlægningen.
6. **Fastkursaftale:** Fastkursaftalen betyder, at kursen ved køb og salg af obligationer fastlægges inden lånene indfries og udbetales. I kurserne beregner ... (indklagede) ... et kurssikringsfradrag (og ved kontantindfrielse et kurssikringstillæg)...
7. **Tinglysningsaftale:** Tinglysningsaftalen betyder, at ... (indklagede) ... foretager det praktiske omkring tinglysning af nyt pantebrev og indfrielse af det/de gamle lån. Bemærk
 - at du skal betale gebyr for tinglysningsaftalen,
 - at der i dit navn oprettes en afregningskonto, som ... (indklagede) ... kan hæve på til brug for låneomlægningen,
 - at ... (det koncernforbundne pengeinstitut) ... stiller en garanti for dig for, at det nye pantebrev tinglyses uden anmærkninger. Du indestår over for ... (det koncernforbundne pengeinstitut) ... for betaling af ethvert beløb, som ... (det koncernforbundne pengeinstitut) ... måtte udrede under garantien og du skal betale sædvanlig provision for garantien
 - at du giver ... (det koncernforbundne pengeinstitut) ... og ... (indklagede) ... pant i ethvert beløb, der fremkommer i forbindelse med låneomlægningen, herunder indeståendet på afregningskontoen og
 - at du giver ... (indklagede) ... bemyndigelse til at indhente samtykke hos eventuelle panthavere/rettighedshavere, og til at ... (indklagede) ... på dine vegne betaler evt. ekstraordinære afdrag/rykningsomkostninger, med henblik på at opnå anmærkningsfrit pantebrev.
8. Du skal læse ... (indklagedes) ... Almindelige forretningsbetingelser for omkostninger ved at omlægge lån, herunder kursskæring, kurtage og fradrag/tillæg for fastkursaftale, ligesom du kan få oplysning om personlig rådgivning.
9. **Generelt:** ... (indklagede) ... forbeholder sig ret til at afslå låneomlægning via ... (indklagede) ... Online. Indgåelse af aftale via Online Låneomlægning kan kun ske på dansk, og alle dokumenter

udarbejdes på dansk. Du må ikke anføre mangelfulde eller fejlagtige oplysninger.

Hvis pantebrevet og tinglysningsaftalen, som sendes til dig, ikke er ... (indklagede) ... i hænde i underskrevet stand senest 3 bankdage før udbetalingsdagen, er låneomlægningen misligholdt, hvilket indebærer, at du skal betale erstatning til ... (indklagede) ..., herunder for ophævelse af fastkursaftalerne (kurtage, kurstab, gebyrer og lignende).

Oplysning om gebyrregler fremgår af ... (Indklagedes) ... prisblad for privat.

Link til dokumenter: ...

Information

Når du er ved at indgå aftale om Online Låneomlægning med ... (indklagede) ..., har du løbende mulighed for at se, hvor langt du er nået (klik på "Demoen"). Først når du på acceptsiden har trykket "Accept", har du indgået en endelig aftale med ... (indklagede) ... Indtil da kan du ombestemme dig og lade være med at fortsætte.

Vi opfordrer dig til løbende at udskrive de sider, som du kommer igennem, ligesom du altid har mulighed for at gemme siderne en for en. Du skal dog være opmærksom på, at ... (indklagede) ... efterfølgende sender (på papir) de relevante dokumenter (lånetilbud, pantebrev, tinglysningsaftale etc.) til dig. ... (Indklagede) ... opbevarer også dokumenterne i adskillige år. Hvis du ønsker det, kan du senere få kopi af dokumenterne. ... (Indklagede) ... tager et gebyr for efterfølgende at sende kopierne.

- Hvis du lægger om i tidsrummet kl. 17.00 - 21.00 forhøjes kursfradraget på det nye lån fra 0,10 og op til 0,35 kurspoint. Dette dækker den forhøjede kursrisiko, som ... (indklagede) ... har, idet obligationerne først kan sælges den efterfølgende børsdag. Det tilsvarende gælder ved indfrielse af dit/dine gamle lån (forhøjelse af kurstillæg).
- ... (Indklagede) ... Online udvælger på hvilken måde, indfrielse skal finde sted. Dette sker som en optimering mellem straks-indfrielse (kurs 100) eller kontant-indfrielse (normalt til en kurs under 100). Du kan ikke via ... (indklagede) ... Online indfri dit gamle lån ved at opsigse det til førstkomende termin ("opsigelse til termin"), ligesom du heller ikke kan indfri via ... (indklagede) ... Online ved selv at indlevere obligationer.
- Ved fastkursaftale via ... (indklagede) ... Online vil udbetalingsdagen for det nye lån altid være "omlægningsdagen + 7 børsdage", hvor der samtidigt sker indfrielse af det/de gamle lån.

Link til Generelle oplysninger

Link fra Afsnittet Begrænsninger:

Begrænsninger

- Låneomlægning via ... (indklagede) ... Online kan ske mandag-fredag (ikke helligdage) i tidsrummet kl. 09.00 - 21.00. Det vil sige, at en Online Låneomlægning skal være accepteret inden kl. 21.00.
- Låneomlægning (konvertering) via ... (indklagede) ... Online kan kun ske ved at indfri det/de gamle ... (indklagede) ...-lån med et nyt ... (indklagede) ...-lån. Vær opmærksom på, at det ikke er muligt at få et tillægslån via Online.

Et tillægslån betyder, at du får udbetalt et provenu. Kontakt ... (indklagede) ..., hvis du ønsker et tillægslån.

- Låneomlægning via ... (indklagede) ... Online er ikke mulig
 - hvis obligationshovedstolen på det nye lån/gamle lån overstiger 3 mio. kr.
 - hvis du har "private" panthavere, som står efter ... (indklagede) ... lån (f.eks. sælgerpantebreve)
 - hvis kursen på obligationerne bag det nye lån er over kurs 100 (den officielle kurs alle handler den senest foregående børsdag)
 - hvis du allerede har lavet aftale omkring omlægning af dit lån
 - hvis det gamle lån er et tilpasningslån
 - for visse typer af lån (f.eks. serielån, stående lån, Indeksloan, visse inkonverterbare lån, lån med offentlig garanti)
 - hvis ejendommen er en bygning på lejet grund.
- Vær opmærksom på, at du for tiden ikke kan ægge om til et Eurolån via Online Låneomlægning. Hvis du ønsker et Eurolån bedes du kontakte ... (indklagede) .. med henblik på personlig betjening.
- Hvis der er tilknyttet en kurstabs-fradragskonto til dit gamle lån, skal du - for at bevare fradragskontoen - være opmærksom på, at det nye lån skal minimum have samme løbetid som restløbetiden på det gamle lån. Kontakt gerne ... (indklagede) ... for yderligere oplysninger.
- Hvis du ønsker at konvertere til et tilpasningslån, skal du bl.a. være opmærksom på, at renten er variabel, og at lånet er inkonverterbart. Kontakt gerne ... (indklagede) ... for yderligere information.
- Hvis du ønsker at konvertere til et lån med højere rente, skal du være opmærksom på, at en økonomisk gevinst næppe kan forventes, hvis der ikke sker et fremtidigt rentefald. Kontakt gerne ... (indklagede) ... for yderligere information.
- Du må ikke aktuelt være i restance over for ... (indklagede) ... Hvis du har været i restance inden for de sidste 2 år, vil du i visse situationer ikke kunne omlægge via ... (indklagede) ... Online.
- Hvis du indfrier eller optager kontantlån, skal du være opmærksom på, at kursgevinster ved indfrielse af kontantlån er omfattet af reglerne om kursgevinst-beskatning. Kontakt ... (indklagede) ... for yderligere oplysninger.

Link fra Afsnittet Information: ...

Link fra Afsnittet Betingelser:

Almindelige bestemmelser for Fastkursaftale via ... (indklagede) ... Online

...Beregning af indfrielsesbeløbet

Ved en straksopsigelse skal der betales opsigelsesrente fra lånet indfries og til obligationerne bag lånet kan udtrækkes og indfries. Opsigelsesrenten er beregnet som forskellen mellem obligationsrenten på lånet og ... (indklagede) ... godtgørelsesrente af indfrielsesbeløbet. Den faktiske opsigelsesrente afhænger af, hvornår lånet indfries. Størrelsen af godtgørelsesrenten ændres af ... (indklagede) ... uden varsel. Opsigelsesrenten kan fradrages på din skatteopgørelse..."

Ifølge oplysninger fra Københavns Fondsbørs hjemmeside blev de obligationer, der ligger til grund for klagerens lån, på udvalgte

datoer i oktober 2008 noteret til følgende gennemsnitskurser alle handler:

Dato:	Kurs:
20.10.2008	82,800
21.10.2008	83,355
22.10.2008	84,002
23.10.2008	84,153
24.10.2008	83,105
28.10.2008	81,925
29.10.2008	82,750
30.10.2008	83,254
31.10.2008	85,653

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder det ikke bevist, at der forud for klagerens e-mail af 19. oktober 2008 er indgået en mundtlig aftale mellem klageren og indklagede.

Efter indholdet af e-mailen af 19. oktober 2008 burde det have stået indklagede klart, at klageren forventede, at indklagede inden for en rimelig ekspeditionstid straksindfrie lånet til maksimalt kurs 84.

Nævnet finder det kritisabelt, at indklagede først reagerede ved e-mail af 29. oktober 2008 på klagerens e-mail af 19. oktober 2008.

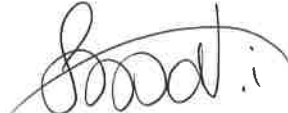
Risikoen for, at klageren, der havde oplyst at have e-mail til rådighed under sin ferie, angiveligt først den 3. november 2008 blev opmærksom på indklagedes e-mail af 29. oktober 2008, påhviler efter Nævnets opfattelse klageren. Selv om klageren var blevet opmærksom på e-mailen på et tidligere tidspunkt, kunne en indfrielse imidlertid først ske, når en mellemfinansiering var tilvejebragt, hvortil der måtte indrømmes klageren en rimelig tid. Dette indebærer efter Nævnets opfattelse, at klageren ikke med rimelighed kan pålægges risikoen for, at der ikke skete indfrielse den 29. eller 30. oktober 2008.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at indklagedes behandling af sagen har ført til, at indfrielsen alene kunne ske til højere kurser end de, der var gældende umiddelbart efter den 19. oktober 2008. Indklagede bør derfor yde klageren en erstatning, som Nævnet skønsmæssigt har fastsat til 60.000 kr.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Nykredit Realkredit A/S, tilpligtes at yde klageren,
, en erstatning på 60.000 kr.


Hugo Wendler Pedersen / 
Susanne Nielsen