REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 22. december 2010

JOURNAL NR.: 2010-01-08-092-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Fastkursaftale. Indgåelse. Rådgivning.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 13. december 2010

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:
Hugo Wendler Pedersen (formand)
Carsten Holdum
Bent Olufsen
Per Englyst
Karen Havers-Andersen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde i sin ejendom et 6 pct. obligationslån på 2.288.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Efter det oplyste var klageren i sommeren 2010 flere gange i dialog med indklagedes kundeservice vedrørende omlægning af det indestående lån.

Den 16. juli 2010 kontaktede klageren på ny indklagedes kundeservice. Af samtalen, der blev optaget på lydbånd, fremgår følgende:

"Indklagede: …(Kunderådgiver 2)…, hvad kan jeg hjælpe med?

Klageren: …(Oplyser sit navn)…, øh, jeg ville gerne snakke med …(kunderådgiver 1)… her, hvis han er på sin pind?

Indklagede: Ja, det ved jeg ikke - han sidder ovre i en anden afdeling, øh, prøv lige at give mig dit cpr.nr. en gang?

Klageren: (Oplyser fødselsdato)

Indklagede: Ja.

Klageren: (Oplyser sidste 4 cifre i CPR-nr.)

Indklagede: Hvad drejer det sig om?

Klageren: Øh, det drejer sig om eventuelt konvertering af vores boliglån.

Indklagede: Jamen, det kan jeg sagtens hjælpe dig med.

Klageren: Okay. Ja, men det er fint. Det er bare - jeg har haft en snak med ham over et par gange her.

Indklagede: Ja.

Klageren: Øhm, i den sidste 1½ måneds tid, hvor han hele tiden har sagt, eller hvor vi ligesom har snakket om, at … han mente, man yderligere skulle strække den lidt ind i her … indtil … deadlinie er 30. juli, så vidt jeg forstår, ikke?

Indklagede: Ja, det er i hvert fald på opsigelsen af jeres eksisterende lån.

Klageren: Ja.

Indklagede: Ja.

Klageren: Som … det betyder, at hvis man overskrider den 30. juli, hvad så? Så …

Indklagede: Ja, så skal man lave en indfrielse med differencerenter

Klageren: Så skal man ud i indfrielse med differencerenter, okay. Hvad vil du anbefale på nuværende tidspunkt?
Indklagede: At I opsiger lånet.

Klageren: At vi opsiger det nu?

Indklagede: Ja, i hvert fald inden den 31. juli … nu skal jeg lige se en gang her … I kan jo kurssikre … det øh … I har jo fået et fastforrentet 4 pct. lån ikke?

Klageren: Hvad mener du med, at vi har fået det?

Indklagede: Altså et tilbud på ikke?

Klageren: Vi har ikke… jo, vi har fået tilsendt et, men så fik vi et tilsendt, lige inden vi tog på sommerferie, men det var så et 20 års.

Indklagede: Ja, og hvad vil I - vil I helst have et 30-årigt eller hvordan?

Klageren: Ja, altså der er jo alligevel ret stor forskel stadig, ikke? Nu ved jeg ikke lige med den seneste rente eller øh kursudvikling, men øh, men så synes jeg også, at jeg hørte om, at I nu faktisk egentlig også har et øh, man skulle overveje et øh 3 pct. 20 års?

Indklagede: Nej, det kommer ikke til at komme.

Klageren: Det kommer ikke til at hænge sammen?

Indklagede: Nej. Hvis der kommer et 3 pct., så bliver det formentlig over 15 år.

Klageren: Nå okay. Jeg læste bare i en blog, at det havde BRF nu … 3 pct. over 20 år på jeres hjemmeside.

Indklagede: Nej.

Klageren: Nå okay.

Indklagede: Det har vi ikke. Vi har, vi har 3 pct. over 30 år til kurs 88

Klageren: Jamen, det er jo helt håbløst.

Indklagede: Ja, fuldstændig.

Klageren: Ja.

Indklagede: Men jeg tror ikke, at der er nogen, der har taget et lån … det håber jeg i hvert fald ikke.

Klageren: Okay. Men, men hvad vil du anbefale altså nu og her så?

Indklagede: Jamen øh, altså det øh, det I har fået tilbud på, det er et 20-årigt lån, ikke?

Klageren: Ja.

Indklagede: Og det er øh, det er jo godt med hensyn til kursen. Men det gør jo selvfølgelig, at man, man vil stige lidt i sine ydelser, ikke? og det …

Klageren: Jo, hvis man får et 20 års?

Indklagede: Ja.

Klageren: Ja. Hvor meget er det så ca., man vil stige?

Indklagede: I forhold til det, I sidder for i dag?

Klageren: Ja.

Indklagede: I vil stige, netto månedlig vil I stige 1600 kr.

Klageren: 1600 kr. efter skat?

Indklagede: Ja.

Klageren: Ja.

Indklagede: I forhold til det, I sidder for i dag, ikke?

Klageren: Ja. Det er så også … ja, det er lige måske i den store ende. Men hvordan ser det så ud med øh med kursen lige nu på 30 års?

Indklagede: Med afdrag?

Klageren: Med afdrag.

Indklagede: Over 30 år. Ja, lad mig se en gang her …. Det er med udbetaling 30.09 … hvis vi skal ind og kurssikre til den 1. eller til den 30.09, ikke?

Klageren: Jo, det betyder lige pludselig … hvad betyder det, hvis man kurssikrer?

Indklagede: Det betyder, at man går ind og sikrer kursen, sådan at den ikke kan ændres … sådan at den ikke kan løbe nogen steder.

Klageren: Men du siger den 30.09?

Indklagede: Ja, det er fordi, hvis vi går ind og lægger en opsigelse på jeres nuværende lån, ikke?

Klageren: Ja.

Indklagede: Så bliver det opsagt til kurs 100 til den 1.10, og så går vi så ind og kurssikrer til også den 1.10, ikke … på det nye lån. Sådan at I ikke kommer til at få en eller anden stor efterregning.

Klageren: Den bliver opsagt til kurs 100 den 1.10

Indklagede: Præcis ja.

Klageren: Og så kurssikrer I den?

Indklagede: Så kan man kurssikre det nye lån, sådan så man ikke øh står og skal indbetale et frygtelig masse penge til den 1.10, hvis kursen er skredet.

Klageren: I de kommende måneder?

Indklagede: Ja.

Klageren: Ja, okay.

Indklagede: Og der hedder kursen, jeg kan kurssikre til lige nu, 95, øh, 40

Klageren: 95,40

Indklagede: Ja.

Klageren: Så det er dårligere end for nogle uger siden, er det rigtigt?

Indklagede: Nej, det er det ikke.

Klageren: Det er det ikke?

Indklagede: Nej.

Klageren: Øhm, hvad, hvad betyder det så? Det vil være et fald på hvor meget om måneden så? Efter skat?

Indklagede: Der vil i spare 1100 kr. netto om måneden i forhold til det I sidder for i dag.

Klageren: Okay.

Indklagede: I vil få en ny hovedstol på 2.353.000

Klageren: Det vil lånet forøges med, hvor meget?

Indklagede: Ja, det vil det.

Klageren: Hvor meget er det så cirka, det forøges med? Lad mig lige se, det er jo eller se …

Indklagede: 2 sekunder …, 112.000

Klageren: 112.000?

Indklagede: Ja. Men det er jo ikke, altså … jeg vil sige, det er jo bare papirpenge. Der er jo muligheden, hvis det er, at renterne går hen og stiger igen på et tidspunkt, at man så kan lægge om igen og dermed skære en god bid af sin restgæld, ikke?

Klageren: Ja, ja, ja, præcis. Men hvad, hvad vil du foreslå mig, hvis man ikke kurssikrer så?

Indklagede: Det ved jeg ikke. Det må man så se på til den 1.10.

Klageren: Ja.

Indklagede: Så gambler man, ikke? Jeg vil sige, hvis vi så laver et tilbud, der er udskrevet til den her kurs her, ikke? Jeg vil sige så laver vi et med hovedstolen, der skal være 2.353.000.

Klageren: Ja.

Indklagede: Hvis kursen så på det tidspunkt er et kurspoint lavere …

Klageren: Ja.

Indklagede: Så skal du selv indbetale differencen.

Klageren: Det er klart, ja.

Indklagede: Så det …

Klageren: Hvad vil du anbefale?

Indklagede: Vi anbefaler klart, at man går ind og kurssikrer.

Klageren: Ja, okay.

Indklagede: Vi har ….., jeg har så oplevet kunder, der skulle, der skulle indbetale mellem 50.000 og 80.000 kr.

Klageren: Ja, det lyder ikke så rart.

Indklagede: Nej.

Klageren: Øhm, ja.

Indklagede: Det skal vi helst ikke ud i.

Klageren: Nej.

Indklagede: Men der er jo ens eget valg, men vi anbefaler klart

Klageren: Helt klart. Ja.

Indklagede: ….. man tegner en kurssikring, ikke?

Klageren: Så skal jeg … det lyder meget som om … Altså de 4 pct. 30 år og så kurssikring. Det eneste det er, der er nogen, som begynder …. Jeg læste nogle forskellige steder, hvor man også … man kunne kombinere og sige man tager … jeg ved ikke, om det kan lade sig gøre i 1 million, det er til kurs 4 pct., og 1 million det er så øh …

Indklagede: Flexlån.

Klageren: Flexlån.

Indklagede: Ja, det øh …

Klageren: Fordi det er meget billigt, ikke?

Indklagede: Nej, det er for at sprede ens risiko. Men …

Klageren: Ja.

Indklagede: Men der er selvfølgelig lidt flere omkostninger, men det er for at sprede risikoen.

Klageren: Ja.

Indklagede: Der vil jeg sige, der er jeres lån ikke stort nok.

Klageren: Du vil simpelthen sige, fordi vi er nede i 2 millioner, der er ikke …

Indklagede: Ja, nej det vil jeg ikke mene, at det er … altså at, at der er nok, nok risikospredning ved det …. Det er altså kunder, der har lån for over 3, 3-4 mio. kr.

Klageren: Som det er, okay.

Indklagede: Hvor man kan lave en risikospredning. Det vil være bedre for jer, synes jeg, at tage et fastforrentet 4 pct. lån og så eventuelt spekulere lidt i . . . . altså for 2 år siden, forrige sommer, der lå kursen på indfrielsen på sådan et fastforrentet 4 pct., den lå nede i kurs 80, ikke?

Klageren: Jo.

Indklagede: Det vil sige, så øh, I optager til 95,4

Klageren: Jo.

Indklagede: Hvis I kan indfri til kurs 80. Jamen så, så får I jo skrabet en god bid af jeres restgæld, ikke?

Klageren: Det må man sige, ja.

Indklagede: Det vil være bedre for jer.

Klageren: Okay, så det er helt klart.

Indklagede: Ja.

Klageren: Det eneste er selvfølgelig, om vi skal …. Altså med os selv kan øh …. Altså for hvis vi havde råd til at stige 1600 kr. om måneden, så er 20-års lånet selvfølgelig attraktivt, ikke?

Indklagede: Det er det, men det er, som du selv siger, kun attraktivt, hvis man har lyst til det.

Klageren: Ja præcis. Øh fordi …

Indklagede: Det er også meget at sigte imod, at man så vil have høvlet meget af sin restgæld. Men I ved jo ikke, om I bliver boende der i 20 år vel?

Klageren: Nej, nej, det er jo det.

Indklagede: Altså, der kan, der kan nå at ske meget på bare 5 år.

Klageren: Det er også når man er, som os begge to unge omkring 30, så må man sige, så må man alt andet lige forvente at ens husstandsindkomst stiger.

Indklagede: Ja.

Klageren: i de kommende år, ikke? Så der er jo ingen grund til at presse …

Indklagede: Nej.

Klageren: Men ved du hvad, vil du ikke sende så et tilbud på øh …

Indklagede: Jo, skal vi gå ind

Klageren: 30 år.

Indklagede: Skal jeg gå ind og låse dig af med det samme til den kurs der, vi talte om.

Klageren: Ja, 95,4.

Indklagede: Ja 95,4, I sparer 1100 kr. netto om måneden ikke?

Klageren: Ja. Det må du meget gerne.

Indklagede: Vi laver det, der hedder en juridisk bindende aftale. Det vil sige, at jeg forpligter mig til, at I får den kurs til 95,4.

Klageren: Ja.

Indklagede: Og I forpligter jer til at hjemtage øh, hjemtage lånet, ikke?

Klageren: Jo.

Indklagede: Det er sådan set det, der ligger i det. Det er, fordi jeg handler obligationerne med det samme.

Klageren: Okay.

Indklagede: Er du med på, hvad jeg mener med det?

Klageren: Jaaaa, ja, altså men det er vel først juridisk bindende i det øjeblik, jeg har skrevet under?

Indklagede: Nej. Det er i spil nu. Over telefonen.

Klageren: Det er … det er simpelthen …

Indklagede: Ja, og det er derfor at, men … samtalen bliver optaget. Det er jo selvfølgelig, at de tal, jeg har oplyst dig, de skal jo selvfølgelig også være de faktiske tal.

Klageren: Ja.

Indklagede: Så det kommer til to

Klageren: Okay, men det er bare ikke …. I sendte et tilbud på, på 20 år, men det var så ikke juridisk bindende, eller?

Indklagede: Det var ikke bindende, fordi der lukkede vi ikke noget af.

Klageren: Nej, der lukkede vi ikke noget af.

Indklagede: Nej, og nu her …

Klageren: Øh …

Indklagede: Der går vi jo ind låser kursen af.

Klageren: Ja.

Indklagede: Sådan så man ikke kan …

Klageren: Er den, er den aktuelt god eller … det er jo lidt svært for mig at øh bestemme, om den er . . .

Indklagede: Den er, det er en god kurs. Jeg kan jo ikke fortælle dig, hvad der sker om nogle måneder.

Klageren: Det er klart.

Indklagede: Men det er jo sikkerheden i, at man så ikke skal stå og indbetale nogen penge.

Klageren: Præcis.

Indklagede: I sparer stadigvæk 1100 kr. netto om måneden.

Klageren: Ja. All right. Men det gør vi så.

Indklagede: Jeg går ind og lægger en opsigelse på jeres nuværende lån.

Klageren: Ja.

Indklagede: Og så låser jeg det andet fast til …

Klageren: Præcis.

Indklagede: den 1.10

Klageren: Ja.

Indklagede: Jeg sender tilbuddet hjem til jer, som I bare skal udfylde og returnere til os.

Klageren: Ja. Alle tiders.

Indklagede: Og så går vi ud derfra.

Klageren: Tak skal du have.

Indklagede: Okay.

Klageren: Ha' en god dag.

Indklagede: Tak i lige måde.

Klageren: Hej du.

Indklagede: Hej igen."

Indklagede fremsendte den 16. juli 2010 et tilbud til klageren vedrørende et 4 pct. obligationslån på 2.353.000 kr. Af lånetilbuddet fremgår blandt andet følgende:

"…Du har indgået en fastkursaftale på et eller flere lån, og kursen på disse lån kan derfor ikke ændre sig, selv om det står i lånetilbuddet…"

Ligeledes den 16. juli 2010 fremsendte indklagede en bekræftelse af fastkursaftale til klageren. Af bekræftelsen fremgik det, at der var indgået aftale om udbetaling af det nye lån pr. 30. september 2010 til en udbetalingskurs på 95,40. I bekræftelsen af fastkursaftalen var med fed skrift anført følgende:

"…Hvis De er uenig i en eller flere oplysninger, skal De straks henvende Dem til … (indklagedes)… Kundecenter på telefon…"

Endelig fremsendte indklagede den 16. juli 2010 en bekræftelse til klageren på opsigelse af det indestående lån pr. 1. oktober 2010.

Klageren fremsendte den 25. juli 2010 følgende brev til indklagede:

"Jeg vil gerne hermed klage over den kunderådgivning, jeg har modtaget fra …(indklagedes)… Kundeservice i de seneste ti dage.

Siden slutningen af maj har jeg haft en god dialog med kunderådgiver …(kunderådgiver 1)… ang. mulig konvertering af min families 6 pct. fast forrentede lån til et 4 pct. fast forrentet lån. …(Kunderådgiver 1)… har over flere samtaler rådgivet mig til at vente med konvertering indtil videre. Den 16. juli ringede jeg igen til Kunderådgivningen og fik fat i …(kunderådgiver 2)… Jeg bad om at tale med …(kunderådgiver 1)…, men …(kunderådgiver 2)… insisterede på at ordne sagerne, hvilket jeg accepterede. …(Kunderådgiver 2)… og jeg havde herefter en venlig drøftelse om mulighederne for at konvertere vores lån og …(kunderådgiver 2)… anbefalede entydigt, at jeg skulle konvertere til den aktuelle kurs. Jeg bad om et tilbud på konvertering af vores lån. …(Kunderådgiver 2)… understregede, at den aktuelle kurs ville være juridisk bindende. Jeg forstod, at jeg dermed forpligtede mig til at konvertere til den aktuelle kurs, hvis jeg ville konvertere inden den 30. juli, der har været fikspunkt for mine samtaler med kunderådgivere over de seneste uger. Med andre ord: Hvis jeg ville benytte tilbuddet og konvertere inden skæringsdatoen den 30. juli, var jeg - og …(indklagede)… - nu forpligtet på den angivne kurs.

Jeg kunne imidlertid ikke - som 31-årig førstegangskøber - drømme om, at jeg efter en fem minutter lang telefonsamtale havde forpligtet mig til at konvertere hele min families boliglån til flere millioner kroner uden at jeg fik mulighed for at se detaljerne i dette lån, herunder en tilbagebetalingsaftale. Slet ikke, når min kone, der er medunderskriver på pantebrevet, ikke deltog i samtalen.

Jeg fik et par dage senere tilsendte et "lånetilbud" med disse detaljer. Det viste sig imidlertid, at dette er et aldeles misvisende navn: Der var ikke tale om et tilbud, men om en kontrakt, som jeg åbenbart allerede mundtligt og uforvarende havde forpligtet mig - og min kone - til. Lige så snart jeg fik "tilbuddet" i hånden, den 22. juli, kontaktede jeg telefonisk …(kunderådgiver 2)…, der oplyste, at konverteringen var juridisk bindende - og at det ville koste os ca. 19.200 kroner, hvis vi ikke underskrev "tilbuddet". …(Kunderådgiver 2)… havde ikke under samtalen den 16. juli fortalt, at det ville koste os mange tusinde kroner, hvis vi - herunder min kone, der ikke var en del af samtalen - ikke underskrev "lånetilbuddet". Jeg forklarede, at vi havde studeret lånet, sammenlignet det med den rådgivning, vi tidligere havde modtaget fra …(kunderådgiver 1)…, og på den baggrund ikke ønskede at benytte tilbuddet. Hertil svarede …(kunderådgiver 2)… blandt andet, at kursen var bindende og at rådgivningen fra …(kunderådgiver 1)… havde været "dårlig" og "ikke repræsenterede …(indklagedes)… holdning".

Jeg mener, at det er kritisabelt, at jeg som førstegangskøber kan forpligte mig - og min kone - på en konvertering af et boliglån på flere millioner kroner efter en telefonsamtale på få minutter uden at have haft mulighed for at studere detaljerne i tilbuddet, herunder en tilbagebetalingsaftale. Jeg finder det endvidere kritisabelt, at jeg ikke oplyses om, at det vil koste os mange tusinde kroner, hvis vi - herunder min kone, der ikke deltog i samtalen - ikke underskrev "tilbuddet", ligesom jeg finder det bekymrende, at kunderådgivere i …(indklagede)… er så internt uenige, at de kan karakterisere hinandens rådgivning som dårlig og ikke-repræsentativ for virksomhedens synspunkter. Det

er desværre ikke første gang, at vi oplever intern uenighed mellem …(indklagede)…-kunderådgivere.

Jeg anmoder på denne baggrund om, at vi - uden omkostninger - vil få ret til at undlade at underskrive det tilsendte "lånetilbud"…"

Indklagede besvarede den 29. juli 2010 klagerens henvendelse på følgende måde:

"…Tak for dit brev af den 25. juli 2010 som er overgivet til …(indklagedes)… afdeling for kvalitetssikring til besvarelse.

Vi har nu haft lejlighed til at aflytte din telefonsamtale af den 16. juli med vores Kundecenter.

Det fremgår af telefonsamtalen, at du accepterer, at vi indgår en juridisk bindende aftale, der her og nu forpligter os til at sikre dig den aftalte kurs pr. 1. oktober, ligesom den forpligter dig til at underskrive lånetilbuddets dokumenter, når de modtages, så omlægningen kan gennemføres.

Kurssikringen skete for vores vedkommende ved, at vi - som vi også oplyste - gik på markedet og solgte obligationerne straks.

Under telefonsamtalen fik du også at vide, at omlægningen ville give dig en månedlig netto-besparelse på 1.100 kr.

Den 16. juli sendte vi alle dokumenterne til dig.

Den 22. juli ringede du til vores Kundecenter og ønskede at komme ud af den indgåede aftale. Du fik her oplyst, at en annullering af aftalen ville medføre en udgift på ca. 19.200 kr. for dig. Årsagen hertil er, at vi skal ud og opkøbe de solgte obligationer igen, hvilket medfører omkostninger til dækning af kursdifferencen samt kurtager og gebyrer. Beløbets størrelse er et øjebliksbillede, idet det endelige beløb først kan fastsættes i forbindelse med opkøbet af obligationerne. Beløbet på de ca. 19.200 kr. kan således afvige til begge sider herfra.

På baggrund af telefonsamtalens indhold ønsker vi ikke at ophæve den indgåede aftale omkostningsfrit.

Hvis du ønsker en ophævelse af aftalen bedes du kontakte os **straks**, da vi i givet fald inden den 31. juli skal have annulleret opsigelsen af det eksisterende lån. Vi vil herefter sende en opgørelse over ophævelsesomkostningerne…"

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

Den 2. september 2010 fremsendte klageren de underskrevne lånedokumenter vedlagt et følgebrev, hvoraf følgende fremgår:

"Jeg fremsender hermed underskrevne dokumenter for vores låneomlægning. Vi gennemfører alene låneomlægningen, fordi vores hidtidige lån er opsagt per 30. september 2010 og fordi vi ikke har mulighed for at betale det meget store beløb, som …(indklagede)… kræver for, at vi kan komme ud af den fastkursaftale, som vi - efter vores opfattelse - fejlagtigt er blevet bundet til. Dette sker under protest mod kursen på det nye lån, som vi fortsat fastholder ikke er aftalt fastlåst, jf. verserende sag i Realkreditankenævnet…"

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at der ikke den 16. juli 2010 blev indgået en bindende fastkursaftale, og at udbetalingen af det nye lån derfor skal ske til de kurser, der var gældende på udbetalingstidspunktet.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren oplyser, at han fra slutningen af maj til juli 2010, som mange andre kunder, havde en telefonisk dialog med indklagedes kundeservice angående mulig konvertering af hans families 6 pct. fastforrentede lån til et 4 pct. fastforrentet lån inden den 31. juli. Den 16. juli havde han en telefonsamtale med indklagedes kundeservice, hvor han bad om et tilbud på konvertering af deres lån. Under samtalen accepterede han, at indklagede måtte "kurssikre" på deres vegne. Han forstod, at han dermed forpligtede sig til at konvertere til den aktuelle og tilbudte kurs, hvis han ville konvertere inden fristen den 31. juli. Med andre ord: Hvis han ville benytte tilbuddet og konvertere inden skæringsdatoen den 31. juli, var han - og indklagede - nu forpligtet på den angivne kurs (95,4).

Efter at have modtaget "tilbuddet" kontaktede han indklagedes Kundeservice, der forklarede, at der ikke - som navnet ellers antydede - var tale om et tilbud, men at den tilbudte kurs var juridisk bindende, og at det ville koste dem ca. 19.200 kroner, hvis de ikke underskrev "tilbuddet".

Han stillede sig helt uforstående over for, at han under en kort telefonsamtale kunne - hvis ikke de jure, så de facto - forpligte ikke alene ham selv, men også hans kone (som er medunderskriver på deres pantebrev) uden at have haft mulighed for at studere detaljerne i tilbuddet, herunder en tilbagebetalingsaftale. Han forstod simpelthen ikke konsekvenserne af denne telefonsamtale. Hvis han kunne forpligte sig til en aftale, som kunne koste dem 19.200 kroner, ville han forvente, at han i det mindste ville blive oplyst om konsekvenserne af ikke at acceptere det, indklagede betegner som et "tilbud". Derfor skrev han det fremlagte klagebrev til indklagede.

Han modtog kort efter svar fra indklagede. Dette svar afklarede dog ikke, men snarere komplicerede hans og hans kones retsstilling i sagen med især følgende formulering: "Det fremgår af

telefonsamtalen, at du accepterer, at vi indgår en juridisk bindende aftale, der her og nu forpligter os til at sikre dig den aftalte kurs pr. 1. oktober, ligesom den forpligter dig til at underskrive lånetilbuddets dokumenter, når de modtaget, så omlægningen kan gennemføres." Indtil da havde indklagede hævdet, at han godt kunne undlade at underskrive lånet, men at det ville koste ham ca. 19.200 kroner. Nu lod det til, at han ikke alene havde forpligtet dem de facto, men ligeledes de jure på lånekonverteringen.

Konsekvensen af svaret fra indklagede er, at han - som ung førstegangskøber - kan kontakte indklagede telefonisk og forpligte ikke blot ham selv, men ligeledes hans kone, der ikke er en del af telefonsamtalen, på fuld konvertering af deres realkreditlån til flere millioner kroner. Et telefonopkald svarer derfor i indklagedes juridiske forståelse til to fysiske underskrifter.

Til udskriften af telefonsamtalen den 16. juli 2010 har han følgende bemærkninger:

Udskriften understreger betydelig tvivl og forvirring hos ham, der - som hidtil forklaret - ikke forstod konsekvenserne af denne samtale. Han forstod som sagt, at han blev præsenteret for én blandt flere låneoptioner: Hvis han ville konvertere inden den 31. juli 2010, var han nu forpligtet af det kurssikrede "tilbud" fra indklagede - men han havde ikke dermed afskrevet andre optioner.

Da han modtog "lånetilbuddet" pr. post, kontaktede han straks indklagede for at sige nej tak til "tilbuddet", der efter gennemsyn ikke viste sig at være gunstigt nok. At han - og meddebitor - var bortrejst i et par dage mellem samtalen og modtagelse af "lånetilbuddet" er helt irrelevant i denne sammenhæng.

Uanset om lånekonverteringen er de facto eller de jure forpligtende, finder han behandlingen urimelig. Han mener, at sagen har principiel karakter.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Sagsfremstilling:
Indklagede oplyser, at klageren over "et par måneder" frem til aftaletidspunktet, den 16. juli 2010, havde været i kontakt med indklagedes Kundecenter i forbindelse med klagerens ønske om at omlægge et fastforrentet lån til et lån med en lavere rentesats. I dette forløb talte klageren flere gange med indklagedes Kundecenter og modtog blandt andet et skriftligt tilbud på omlægning til et 20-årigt lån.

Den 16. juli 2010 ringede klageren igen til Kundecentret for at drøfte mulighederne for konvertering. Kunderådgiveren og klageren drøftede under samtalen de aktuelle muligheder, og da kunderådgiveren nævnte muligheden for kurssikring ved hjemtagelse af nyt lån, udbad klageren sig en forklaring på begrebet "kurssikring". Kunderådgiveren redegjorde for indholdet i begrebet ved at sige, at indfrielseskursen lå fast (til kurs 100) mens kursen på det nye lån kunne svinge. Hvis parterne aftalte en kurssikring, betød det, at klageren allerede da låste kursen fast, så klageren kendte låneprovenuets størrelse og undgik en mulig efterregning. Begrebet "kurssikring" blev siden hen uddybet i samtalen, indtil klageren sagde: "Ja, det er klart".

Samtalen afsluttedes, idet klageren ønskede at modtage det da tilbudte lån samt at låse kursen fast. Kunderådgiveren sagde – og gentog flere gange – at hermed indgås en juridisk bindende aftale, hvorefter klageren var forpligtet til at underskrive det lånetilbud med fastkursaftale, som ville blive fremsendt straks efter samtalen. Modsvarende opsagde indklagede så klagerens lån, således at indfrielse og optagelse af nyt lån blev synkroniseret.

Den 22. juli 2010 kontaktede klageren igen Kundecentret for at drøfte en låneomlægning. Hertil svarede kunderådgiveren, at klageren allerede havde indgået en fastkursaftale om hjemtagelse af et nyt lån til erstatning af det opsagte lån. Klageren ønskede imidlertid at ophæve fastkurskontrakten. Hertil lød svaret, at dette var muligt mod betaling af anslået 19.200 kr. Beløbet skulle dække omkostningerne ved tilbagekøb af de solgte obligationer, som var dækket af fastkursaftalen, i form af kursdifference, kurtager og gebyrer. Klageren benægtede, at fastkursaftale var etableret.

Undervejs i ovenstående rådgivningsforløb har Kundecentret i hvert fald én gang – den 15. juni 2010 – drøftet omlægning af ejendommens lån med meddebitor.

Anbringender

Klageren samt meddebitor har i perioden 11. maj 2010 – 16. juli 2010 flere gange været i dialog med indklagedes Kundecenter for at drøfte og modtage rådgivning om omlægning af deres fælles realkreditlån. Ligeledes er et lånetilbud fremsendt i perioden. Det må derfor lægges til grund, at klageren og meddebitor har haft adgang til at stille spørgsmål, høre uddybninger samt genoverveje deres muligheder undervejs. Indklagede finder ikke, ej heller ved gennemlytning af samtalen af 16. juli 2010, at have ydet mangelfuld rådgivning, endsige at have grund til at betvivle klagerens korrekte forståelse af sin situation samt mulighederne for og konsekvenser af en omlægning af realkreditlån.

For så vidt angår påstanden om urimelig behandling i form af mundtlig indgåelse af aftalen om fastkurs m.v., afvises dette, idet indklagede henviser til kunderådgiverens gentagne fremhævelse af, at nu - under samtalen - indgik parterne en juridisk bindende aftale. Klagerens accept af dette blev tillige afgivet mundtligt. Det er almindelig praksis, at fastkursaftaler indgås telefonisk; nemlig i det øjeblik, hvor begge parter kender den gældende kurs og kan forhold sig til den.

Straks efter samtalens afslutning blev der fremsendt bekræftelse af fastkursaftale, bekræftelse af opsigelse samt lånetilbud for nyt lån. Alle tre bilag dateret 16. juli 2010. I fastkursaftalen er det fremhævet, at *"Hvis de er uenig i en eller flere oplysninger, skal De straks henvende dem til …(indklagedes)… kundecenter på telefon…"* Klageren har således opsagt sit lån og indgået en fastkursaftale, herunder fordi klageren ikke straks - på trods af opfordring hertil i det fremsendte materiale - reagerede over for indklagede.

Indklagede gør sluttelig gældende, at meddebitor har været inddraget i låneomlægningsprocessen, samt at hun har drøftet denne med Kundecentret undervejs i forløbet. Meddebitor har således ikke givet indklagede anledning til at tro, at hun ikke ønskede en omlægning. Af gældende praksis fremgår det, at det ses at være ubetænkeligt at lægge til grund, at den ene ægtefælle har fuldmagt fra den anden ægtefælle til at handle på dennes vegne i forhold til indklagede. For meddebitor gælder også, at hun ikke har reageret uden ugrundet ophold i anledning af indklagedes bekræftelse, den 16. juli 2010 af, at der var indgået en fastkursaftale, og hvori det var fremhævet, at de straks skulle henvende sig til indklagede, såfremt klagerne var uenige i en eller flere oplysninger.

Samlet set har indklagede ikke haft grund til at antage, at klageren ikke talte på begge låntageres vegne, så meget mere som processen for omlægning af lån oftest forløber ved løbende kontakt med alene en af flere debitorer.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Ifølge oplysninger fra Nasdaq OMX Nordic blev der på udvalgte datoer i september 2010 noteret følgende kurser "Alle handler" på de obligationer, der ligger til grund for klagerens nye lån:

Dato:	**Kurs:**
28-09-2010	98,150
29-09-2010	98,537
30-09-2010	98,299

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at klageren havde fuldmagt fra sin ægtefælle til at handle på hendes vegne i forhold til indklagede.

Nævnet finder efter indholdet af telefonsamtalen den 16. juli 2010, at klageren må have forstået, at han med virkning fra samme dag indgik en bindende kursaftale, hvorved kursen på det tilbudte lån blev fastlåst til 95,4. Nævnet bemærker i tilslutning hertil, at klageren i indklagedes bekræftelse den 16. juli 2010 af fastkursaften blev opfordret til straks at henvende sig til indklagede, hvis han var uenig i en eller flere oplysninger. Klageren henvendte sig først telefonisk til indklagede den 22. juli 2010.

Med henvisning til det anførte kan Nævnet ikke give klageren medhold i, at der ikke er indgået en bindende fastkursaftale.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFkredit A/S, frifindes.

Hugo Wendler Pedersen / Susanne Nielsen