
21302034

Låneomkostninger. Bidragsindplacering.

Klageren erhvervede i september 2008 på tvangsauktion en ejerlejlighed, hvori der indestod lån til institut 2. Institut 1 tilbød tilpasningslån F1 i ejerlejligheden, svarende til 80 pct. af budsummen. Finansieringen blev varetaget af institut 1 i henhold til en tinglysningsaftale, herunder med udbetaling af det nye lån mod garanti. Institut 1 ydede endvidere klageren et lån i hans villa, som blev udbetalt på grundlag af en fastkurstale pr. 28. august 2011 til kurs 101,0. Aftalebekræftelsen indeholdt en opfordring til klageren om at kontakte institut 1 straks ved uenighed om aftalens indhold. Klageren fremsendte i september 2011 en klage til institut 1 over behandlingen af ovennævnte lånesager samt to andre lånesager i forbindelse med erhvervelse og finansiering af ejerlejligheder til klagerens to sønner, som ifølge klageren var fejlbehæftet i et sådant omfang, at klageren ønskede kompensation. Institut 1 afviste i oktober 2011, at behandlingen af lånesagerne havde været fejlbehæftet.

Klageren nedlagde ved Nævnet påstand om, at institut 1 skulle tilbagebetale samtlige gebyrer, der var opkrævet i forbindelse med lånesagerne, med et tillæg på 100 pct. samt fastsætte bidragssatsen til bidragskategorien 0–60 pct. uden omkostninger for klageren. Institut 1 påstod frifindelse.

Ad villaen: I overensstemmelse med nævnspraksis fandt Nævnet, at klageren var bundet af fastkurstalens, idet han på trods af opfordringen hertil i aftalebekræftelsen ikke straks havde henvendt sig til institut 1 om sin uenighed i indholdet. Nævnet kunne ikke give klageren medhold i klagen over antallet af årlige terminer, som fremgik direkte af lånetilbuddet, og som klageren ved de årlige refinansieringer havde kunnet ændre, og som i øvrigt ikke umiddelbart havde ført til et tab for klageren. Ad ejerlejligheden: Nævnet henviste til, at værdiansættelse er en kredit- og udlånspolitisk beslutning, som Nævnet som udgangspunkt ikke efterprøver. Der fandtes ikke i sagen at være grundlag for at fravige dette udgangspunkt, uanset om budsummen efter reglerne kunne være fraveget som overgrænse for værdiansættelsen, jf. værdiansættelsesbekendtgørelsens § 4. Nævnet fandt, at det ikke var bevist eller sandsynliggjort, at institut 1 havde givet klageren oplysning om, at det ville være billigere at skifte fra institut 2 til institut 1. Nævnet kunne derfor ikke give klageren medhold i dette klagepunkt. Lånet i ejerlejligheden var ikke udbetalt på grundlag af en fastkurstale, men aftalt udbetalt på et tidspunkt, der forudsatte en garantistillelse fra det koncernforbundne pengeinstitut. Dette havde affødt en betaling af garantiprovision, som klageren ifølge teksten i tinglysningsaftalen selv skulle afholde, og som efter Nævnets opfattelse var berettiget. Ad fælles klagepunkter: Nævnet kunne ikke fritage klageren for gebyrerne, som var oplyst i lånetilbuddene, eller for garantiprovisionen, som klageren ifølge tinglysningsaftalerne selv skulle afholde. Der var heller ikke grundlag for differentiering af gebyrerne, såfremt en eller flere af ydelsene ikke var aktuelle. Klagerens indsigelser imod rådgivningen kunne forstås således, at klageren påberåbte sig vederlagsfortabelse, idet rådgivningen havde været fejlagtig eller mangelfuld. Institut 1 havde under klagesagsbehandlingen frafaldet det fulde vederlag, og klageren var således imødekommet vedrørende dette klagepunkt. Nævnet fastslog, at fastsættelsen af ejendommens værdi også i relation til bidragsindplaceringen er en kredit- og udlånspolitisk beslutning, som Nævnet som udgangspunkt ikke efterprøver. Som følge af det anførte blev realkreditinstitut 1 frifundet.

K E N D E L S E

afsagt den 16. juni 2014

JOURNAL NR.: 2013-01-02-034-N

INSTITUT: Nykredit Realkredit A/S

KLAGEEMNE: Låneomkostninger. Bidragsindplacering.

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 2. april 2014

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:
Henrik Waaben (formand)
Bent Olufsen
Anna Marie Ringive
Jacob Elverum
Per Englyst

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har en ejerbolig, hvori der indestår lån til det indklagede realkreditinstitut.

Klageren erhvervede den 22. september 2008 på tvangsauktion en ejerlejlighed for et bud på 825.000 kr. I ejerlejligheden indestod lån til realkreditinstitut 2.

I forbindelse med tvangsauktionskøbet skulle klageren stille sikkerhed overfor fogedretten for 142.000 kr. I den anledning gav en kunderådgiver hos indklagede den 28. oktober 2008 det koncernforbundne pengeinstitut instruks om at overføre 142.000 kr. fra klagerens kernekonto til en prohiberet konto.

Der blev endvidere den 31. oktober 2008 oprettet en garanti på 142.000 kr. overfor fogedretten. Garantien blev stillet af det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut.

Den 13. november 2008 fremsendte realkreditinstitut 2, hvis fordring kun var blevet delvist dækket af tvangsauktionsbuddet, en opgørelse til klageren. Af opgørelsen fremgik det, at restgælden på lånet til realkreditinstitut 2 efter betaling af terminsydelse den 30. november 2008 var på 734.717,56 kr.

Den 5. februar 2009 fremsendte indklagede et lånetilbud til klageren vedrørende et tilpasningslån F1 på 781.000 kr. med pant i ejerlejligheden. Lånetilbuddet forudsatte indfrielse af lånet til realkreditinstitut 2. Ifølge lånetilbuddet var den årlige bidragssats 0,5052 pct., og det fremgik yderligere, at lånet var beregnet med 12 årlige terminer. Lånetilbuddet indeholdt følgende budget:

"Budget for lånetilbud

Kursværdi ved låneoptagelse

Tilpasningslån F1 - Kontantlån kr. 781.000

Omkostninger ved optagelse af lån

| | | | |
|--|-----|--------|--------------------|
| Lånesagsgebyr | kr. | 3.000 | |
| Kurtage | kr. | 1.172 | |
| Gebyr for tinglysningsekspedition ... | kr. | 3.000 | |
| - Kernekunderabat | kr. | 500 | kr. 2.500 |
| Tinglysningsafgift til staten (procentdel) | kr. | 11.800 | |
| Tinglysningsafgift til staten (fast del) | kr. | 1.400 | |
| Gebyr til staten for tingbogsattest | kr. | 175 | kr. 20.047 |
| Anslået beløb til udbetaling | | | <u>kr. 760.954</u> |

Vi gør opmærksom på, at der kan være yderligere omkostninger, der ikke er medtaget i budgettet, f.eks.

- hvis der benyttes andre rådgiver.
- hvis lånet bliver udbetalt, før pantebrevet er tinglyst, idet der skal betales for en garantistillelse. Det er garantistiller, der fastsætter omkostningerne for garantien.
- hvis der indgås en Fastkursaftale.
- hvis der er efterstående panthavere ..."

Samme dag indgik klageren en tinglysningsaftale med indklagede vedrørende det tilbudte lån. I henhold til aftalen skulle det tilbudte lån udbetales mod garanti fra det koncernforbundne pengeinstitut, straks når skødet var modtaget. Tinglysningsaftalen omfattede endvidere indfrielse af lånet til realkreditinstitut 2, som var aftalt gennemført samtidig med låneudbetalingen. Af tinglysningsaftalen fremgår endvidere følgende:

"...Tinglysning

Det er aftalt, at ...(indklagede)... på låntagers vegne forestår tinglysning af pantebreve fra ...(indklagede)... og evt. ...(det koncernforbundne pengeinstitut)... eller ...(pantebrevselskab)...

...

Garantistillelse

Garantien over for ...(indklagede)... dækker indfrielse af det nye realkreditlån og alle lånesagens omkostninger ...

...(Det koncernforbundne pengeinstitut)... opkræver sædvanlig garantiprovision ...

Låntager er før underskrivelse af tinglysningsaftalen gjort bekendt med

- det forventede tidsmæssige forløb af sagen
- forudsætningerne for lånesagens endelige gennemførelse samt frigivelse af eventuelle garantier
- betingelserne for at tilbyde og udbetale realkreditlån
- betingelserne for eventuelle garantier samt betingelserne for låneaftaler mv. med ...(det koncernforbundne pengeinstitut)...
- gebyrer forbundet med lånesagen, herunder gebyrer til ...(indklagede)..., ...(det koncernforbundne pengeinstitut)..., samt øvrige omkostninger

...

Ved indgåelse af denne aftale opkræves gebyr kr. 2.500,00. ..."

Den 11. marts 2009 fremsendte realkreditinstitut 2 en bekræftelse til indklagede på fastkursaftale vedrørende indfrielsen.

Det tilbudte lån blev udbetalt den 13. marts 2009, og lånet til realkreditinstitut 2 blev i overensstemmelse med fastkursaftalen indfriet den 16. marts 2009. Af udbetalingsbrevet fremgår følgende provenuberegning:

"...

Beregning af provenu

Afregning af

Tilpasningslån F1 - kontantlån

kr. 781.000,00

Kursværdi i alt kr. 781.000,00

Omkostninger ved afregning af lån
Lånesagsgebyr kr. 3.000,00
Kurtage kr. 1.171,50
Gebyr for tinglysningsekspedition kr. 2.500,00
Gebyr for tingbogsattest kr. 175,00

Omkostninger i alt kr. 6.846,50

Provenu overført til konto i ...(pengeinstitut)...
...” kr. 774.153,50

Indklagede fremsendte den 27. maj 2009 følgende kontoudskrift til klageren:

| ”Dato | Tekst | Rte. Fra | = Indsat - = Hævet | Saldo - = Debet |
|------------|----------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|
| 11.03.2009 | Startsaldo udskrift nr. 1 | | | 0,00 |
| 13.03.2009 | ...(Indklagede)... lån | 13.03 | 774.153,50 | 774.153,50 |
| 13.03.2009 | Indfrielse ...(institut 2) | 13.03 | 743.651,44- | 30.502,06 |
| 13.03.2009 | Tinglysningsafgift ... | 13.03 | 15.400,00- | 15.102,06 |
| 31.03.2009 | Rente | 01.04 | 0,31 | 15.102,37 |
| 27.05.2009 | Provision | 27.05 | 1.000,00- | 14.102,37 |
| 27.05.2009 | Ophævet | 27.05 | 0,00 | 14.102,37 |
| 27.05.2009 | Konto opgjort ... | 27.05 | 14.102,37- | 0,00 |

| Gældende satser p.a. | Pålydende | Nominel | Tilskrevet i år |
|----------------------|-----------|---------|-----------------|
| Debetrente | 5,500% | 5,614% | |
| Kreditrente | | | 0,31 |

Renteændringer siden kontooprettelse:

| Dato | Pålydende | Nominel |
|------------------------|-----------|---------|
| 16.03.2009 Kreditrente | 0,000% | 0,000% |
| 15.04.2009 Debetrente | 5,500% | 5,614% |

...”

Indklagede fremsendte den 19. august 2009 et lånetilbud til klageren vedrørende hans villa. Lånetilbuddet omhandlede et tilpasningslån F1 på 960.000 kr. Ifølge lånetilbuddet var den årlige bidragssats 0,3000 pct., og det fremgik yderligere, at lånet var beregnet med 4 årlige terminer. Af lånetilbuddet fremgår blandt andet følgende:

”Hermed sender vi aftale om lån i forbindelse med den indgåede fastkursaftale.

...

Budget for lånetilbud

Kursværdi ved låneoptagelse

Tilpasningslån F1 - Kontantlån kr. 960.000

Omkostninger ved optagelse af lån

Låneoptagelse kr. 4.000
Kurtage kr. 1.440
Sagsekspedition kr. 4.000
Anslået garantiprovision kr. 1.000
Tinglysningsafgift til staten (procentdel) kr. 9.500

| | | | |
|--|-----|-------|--------------------|
| Tinglysningsafgift til staten (fast del) | kr. | 1.400 | |
| Gebyr for indhentning af tingbogsattest, | | | |
| Herunder gebyr til staten | kr. | 175 | kr. 21.515 |
| Indfrielse af ...(indklagede)...-lån jf. specifikation | | | <u>kr. 313.887</u> |
| Anslået beløb til udbetaling | | | <u>kr. 624.598</u> |

...

Vi gør opmærksom på, at der kan være yderligere omkostninger, der ikke er medtaget i budgettet, f.eks.

- hvis der benyttes andre rådgiver.
- hvis lånet bliver udbetalt, før pantebrevet er tinglyst, idet der skal betales for en garantistillelse. Det er garantistiller, der fastsætter omkostningerne for garantien.
- hvis der indgås en Fastkursaftale.
- hvis der er efterstående panthavere ..."

Ligeledes den 19. august 2009 fremsendte indklagede en bekræftelse på fastkursaftale pr. 28. august 2009 vedrørende det tilbudte lån på 960.000 kr. Ifølge aftalebekræftelsen var lånet aftalt afregnet til kurs 101,0. Af fastkursaftalen fremgår endvidere følgende:

"... Fastkursaftalen er indgået den 19. august 2009 kl. 19:12 på nedenstående vilkår. Kontakt straks ...(indklagede)... ved uenighed om aftalens indhold ..."

Den 21. august 2009 underskrev klageren et dokument med følgende ordlyd:

"...Jeg ...(klageren)..., CPR-nr. ..., har fravalgt at modtage rådgivning fra ...(indklagede)... i forbindelse med min optagelse af lån med sikkerhed i fast ejendom.

Øvrige råd:

...(Klageren) ... har bevidst valgt dette lån, som bruges til delvis finansiering af sønnens køb af ejerlejlighed i ..., som også finansieres af ...(indklagede)..."

Det tilbudte lån på 960.000 kr. blev i overensstemmelse med fastkursaftalen afregnet den 28. august 2009. Udbetalingsbrev af 27. august 2009 fremgår følgende provenuberegning:

"...

Beregning af provenu

| | | | |
|---|-----|---------------|----------------|
| Afregning af | | | |
| Tilpasningslån F1 - kontantlån | kr. | 960.000,00 | |
| Kursværdi i alt | | | kr. 960.000,00 |
| Omkostninger ved afregning af lån | | | |
| Låneoptagelse | kr. | 4.000,00 | |
| Kurtage | kr. | 1.440,00 | |
| Sagsekspektion | kr. | 4.000,00 | |
| Gebyr for indhentning af tingbogsattest, herunder gebyr til staten | kr. | <u>175,00</u> | |
| Omkostninger i alt | | | kr. 9.615,00 |
| Indfrielse af ...(indklagede)...-lån | kr. | 316.288,73 | |

Samlet indfrielsesbeløb kr. 316.288,73

Provenu overført til konto i ...(pengeinstitut)... kr. 634.096,27

Eventuel terminsydelse frem til indfrielsen af eksisterende ...(indklagede)...-lån indgår i indfrielsesbeløbet.
Indfrielsesopgørelsen fremsendes særskilt ..."

Indklagede fremsendte den 7. december 2009 følgende kontoudskrift til klageren:

| "Dato | Tekst | Rte. Fra | = Indsat - = Hævet | Saldo - = Debet |
|------------|---------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|
| 26.08.2009 | Startsaldo udskrift nr. 1 | | | 0,00 |
| 27.08.2009 | ...(Indklagede)... lån | 28.08 | 634.096,27 | 634.096,27 |
| 28.08.2009 | Ovf. til konto ... | 28.08 | 130.000,00- | 504.096,27 |
| 28.08.2009 | Provision | 28.08 | 1.000,00- | 503.096,27 |
| 28.08.2009 | Ovf. til konto: | 28.08 | 492.196,27- | 10.900,00 |
| 17.09.2009 | Tinglysningsafgift | 17.09 | 1.400,00- | 9.500,00 |
| 11.11.2009 | Tinglysningsafgift | 11.11 | 10.900,00- | 1.400,00- |
| 07.12.2009 | Rente | 07.12 | 5,44- | 1.405,44- |
| 07.12.2009 | Ophævet | 07.12 | 0,00 | 1.405,44- |
| 07.12.2009 | Underskud opkræves | 07.12 | 1.405,44 | 0,00 |

| Gældende satser p.a. | Pålydende | Nominel | Tilskrevet i år |
|----------------------|-----------|---------|-----------------|
| Debetrente | 5,250% | 5,354% | 5,44- |

Renteændringer siden kontooprettelse:

| Dato | Pålydende | Nominel |
|-----------------------|-----------|---------|
| 11.09.2009 Debetrente | 5,250% | 5,354% |

..."

Klageren fremsendte den 9. september 2011 en klage til indklagede over behandlingen af de ovenfor beskrevne lånesager samt to andre lånesager i forbindelse med erhvervelse af ejerlejligheder til klagerens to sønner:

"... I forbindelse med belåning i ...(indklagede)... af ovennævnte lejligheder har jeg i samarbejde med min juridiske rådgiver aktuelt konstateret, at der fra ...(indklagedes)... side blev begået så mange fejl, så jeg hermed fremsender en redegørelse, der sigter imod en kompensation for uretmæssig opkrævning af gebyrer, erstatning for manglende og urigtig vejledning, men også en påpegning af fejl og mangler i ...(indklagedes)... logistik, kundebehandling og virksomhedskultur. Min redegørelse bedes fremsendt til låntagerrepræsentanterne i bestyrelsen.

...(Ejerlejligheden)...

Lejligheden blev købt på tvangsauktion mandag den 27. okt. 2008. Inden auktionen tog jeg kontakt med ...(indklagedes lokale center)... for at opnå et forhåndstilsagn omkring mine lånemuligheder, jeg blev oplyst om, at jeg uden problemer kunne byde op til 2 millioner kr. Efter at have fået hammerslag på 825.000 kr. kørte jeg til ...(indklagedes lokale center)... med det formål at få en sikkerhedsstillelse, som byretten skulle have i hænde senest den følgende mandag. I ...(indklagedes lokale center)... blev jeg mødt med beskeden: Jeg ved ikke hvordan sådan en sikkerhedsstillelse skal udformes, jeg tager kontakt med hovedkontoret, så kan du komme torsdag.

Den følgende torsdag fik jeg beskeden: Jeg har ikke haft tid, kan du ikke komme i morgen. Fredag fik jeg beskeden: Kan du ikke selv køre ind til København, så vil ... (rådgiver hos indklagede)... give dig garantien. Jeg skulle aflevere dette stykke papir senest mandag formiddag i Byretten, så jeg kørte til København og hentede garantien, kørte til Byretten og afleverede den, så skulle det vel være klaret. Garanti: Reg. nr. ...

Vel hjemkommen til ... ringede jeg til ... (rekvirentens advokat)... og meddelte ham, at ... (indklagede)... fra min egen konto havde overført 140.474 kr. til en konto jeg ikke havde råderet over, og at jeg havde afleveret garantien til retten. Advokaten meddelte mig, at ... (indklagede)... hermed havde taget de penge jeg skulle sende til ham, og at jeg øjeblikkeligt skulle ringe til ... (rådgiveren i København)... og bede hende om at annullere garantien, og herefter overføre pengene til hans konto, hvorefter han ville sørge for indfrielse af alle udeståender, og indhente samtykkeerklæringer fra kreditorerne.

Jeg skal her bemærke, at ... (indklagede)... ville opkræve en rente på 2% pr. måned af garantibeløbet, altså 2% af mine egne penge (Se [instruksen den 28. oktober 2008 fra indklagedes rådgiver til det koncernforbundne pengeinstitut om at overføre penge fra klagerens kernekonto til en prohiberet konto]).

Da jeg ugen efter tog kontakt med ... (indklagedes lokale center)..., og spurgte ind til, hvorfor de ikke vidste noget om procedurerne omkring salg af ejendomme på tvangsauktion, og at jeg fandt deres håndtering af sagen utilfredsstillende, fik jeg blot den besked, at de ikke havde haft tid, og at alt det der med tvangsauktioner jo var så nyt, så de havde ikke haft tid til at sætte sig ind i procedurerne.

Herefter skulle lejligheden belånes.

Et møde med ... (rådgiveren)... resulterede i, at hun på nettet havde set, at lejligheden i sammenligning med tilsvarende lejligheder blev solgt for ca. 950.000,- kr. Jeg kunne derfor låne 80% af dette beløb, altså 760.000,- kr. Jeg gjorde hende opmærksom på, at de salgspriser hun henviste til, gjaldt lejligheder på 56 m², og at den lejlighed jeg havde købt var på 66 m², men dette forhold havde ingen betydning, da jeg jo alligevel kun kunne låne 80% af den budsum jeg havde fået lejligheden til ved tvangsauktionen. Jeg gjorde hende opmærksom på, at jeg altså ved en tvangsauktion kunne være heldig med at købe en lejlighed under markedsværdien, og derfor ville det være rimeligt, hvis der blev foretaget en aktuel vurdering af lejligheden, men dette fandt hun ikke nødvendigt, da budsummen jo bestemte lånegrænsen.

Herefter blev ... (centerchefen)... inddraget i sagen.

Jeg blev oplyst om, at Finanstilsynet havde bestemt, at en lejlighed solgt på tvangsauktion ikke kunne belånes med et større beløb end budsummen. Jeg gjorde gældende, at jeg jo ud over budsummen havde betalt auktionsomkostninger på ca. 65.000 kr. ... (Centerchefen)... gik herefter med til, at jeg kunne låne 781.000 kr.

Lejligheden var belånt i ... (realkreditinstitut 2)... Da jeg ved et efterfølgende møde i ... (indklagedes lokale center)... skulle underskrive lånepapirerne fik jeg den oplysning, at ... (rådgiveren)... ikke kunne finde lånekoden for det eksisterende lån i ... (realkreditinstitut 2)... Jeg måtte derfor tage papirerne, og bevæge mig hen til ... (det med realkreditinstitut 2 koncernforbundne pengeinstitut)... i gågaden i ... En medarbejder gik ind på nettet og skrev koden på en lap, "Hvor svært kan det være" sagde han. Jeg lagde koden på ... (rådgiverens)... skrivebord, hvorefter hun gik sin vej. Af medarbejderen i ... (pengeinstituttet)... havde jeg erfaret, at det der med at Finanstilsynet havde en regel om, at kreditforeningerne ved tvangsauktion kun kunne belåne ejendomme op til budsummen havde han aldrig hørt om.

Jeg tog kontakt med Finanstilsynet, og en engageret medarbejder informerede mig om, at Finanstilsynet havde gjort meget ud af at understrege overfor kreditforeningerne, at det netop var ejendomme solgt ved tvangsauktion der skulle vurderes.

Herefter tog jeg kontakt med ...(centerchefen)..., jeg refererede min samtale med Finanstilsynet. Han meddelte mig, at det var hans opfattelse, at der kun kunne belånes med 80% af budsummen. Jeg konstaterede at han havde løjet for mig, og jeg insisterede på, at der skulle finde en vurdering sted.

Min søn ..., der skulle bo i lejligheden, var på dette tidspunkt flyttet ind. Der dukkede en vurderingsmand op. Han meddelte ...(sønnen)..., at han ville vurdere lejligheden til 1.200.000,- kr. (På Boliga.dk kan I se, at 66 m2 fortsat sælges på dette niveau.)

Ved kontakt med ...(centerchefen)... meddelte han mig, at en ændring af låneprovenu ville indebære et ekstra lånesagsgebyr. Resultatet af vurderingen har jeg aldrig modtaget.

...

Konklusion 1:

Jeg ser frem imod at modtage en detaljeret og begrundet gennemgang af alle omkostninger i forbindelse med optagelse af de 4 lån jeg og mine 2 drenge har i ...(indklagede)... Har det haft økonomiske konsekvenser, at lånene i ...(villaen og en af ejerlejlighederne)... blev ændret til kvartalsvis betaling imod mit ønske.

Konklusion 2:

Det er betænkeligt og ikke acceptabelt, at ...(indklagede)... har ondt i virksomhedskulturen. Jeg har fulgt de klager der er indsendt til ...(indklagede)... på nettet, og flere af klagerne tyder på, at der ikke er nogen overordnet ledelse. ...(Indklagede)... er ejet af låntagerne. Ledelsen skal ikke stå til regnskab overfor aktieejere, jeg kan fornemme en del af forklaringen i dette forhold. Der har været lignende betænkelige ledelsessvigt i ... Forsikringsselskab, der ligeledes er ejet af forsikringstagerne. Logistikken mellem afdelingerne i ...(indklagede)... er mangelfuld. Jeg har mødt en del personer i min omgangskreds der har valgt at skifte kreditforening p.g.a. dårlig sagsbehandling. Jeg vil som nævnt gerne have fremsendt denne klage til låntagerrepræsentanterne, samt have fremsendt en vejledning i, hvorledes jeg bedst kan opstille mig til næste valg, da jeg vælger at forsøge at gøre en forskel ..."

Indklagede besvarede den 3. oktober 2011 klagerens henvendelse som følger:

"... Tak for din henvendelse vedrørende ...(indklagedes)... rådgivning i forbindelse med dine optagelser af lån hos ...(indklagede)..."

Juridisk afdeling har nu haft lejlighed til at gennemgå sagen nærmere.

Konklusion 1

Idet jeg henviser til din klage og korrespondancen i relation hertil i sommeren 2009, vil denne besvarelse alene vedrøre forhold beskrevet fra og med august 2009, da punkterne før dette tidspunkt er afklaret og afsluttet.

Vedlagt finder du en samling af dokumenter pr. ejendom, som jeg har modtaget fra ... (indklagedes lokale center)... Her finder du omkostningerne, der har været på hver enkelt af de fire ejendomme.

I forhold til dit spørgsmål, om ændring til kvartalsvis betaling imod dit ønske, fremgår de 4 terminer af pantebrevet, som blev underskrevet i 2009. Ligesom der blev skrevet under på, at der er modtaget rådgivning om lån og vilkår. Derudover har du i forbindelse med rentetilpasning både i april 2010 og april 2011 kunnet ændre terminsbetalingen til 12 terminer, såfremt vi mod dit ønske fejlagtigt skulle have oprettet lån med 4 terminer, hvilket ikke er sket. Efter at have gennemgået sagen kan jeg ikke se, at du har bedt om ændring til 12 terminer. Det vil være muligt for dig at skifte til 12 terminer ved næste refinansiering i april 2013.

Konklusion 2

... (Indklagede)... deler ikke din opfattelse, men har noteret dine synspunkter.

Det er på ... (indklagedes hjemmeside)... - ved at følge stien "Om ... (indklagede)..." - "Vores virksomhed" - "Foreningen ... (indklagede)..." muligt at hente oplysninger om, hvordan og hvornår der er mulighed for at stille op til valg til Foreningen.

Det bemærkes for god ordens skyld, at der er etableret et privat ankenævn, der behandler klager over realkreditinstitutter.

Der kan således indbringes klage over ... (indklagede)... for Realkreditankenævnet ...

Hvis du i øvrigt har bemærkninger eller spørgsmål i anledning af sagen, står ... (indklagede)... til rådighed ..."

Som opfølgning på en telefonsamtale sendte indklagede endvidere den 13. oktober 2011 et brev til klageren, hvoraf følgende fremgår:

"Som opfølgning på vores telefonsamtale sender jeg hermed følgende dokumenter:

Dokumentation for rådgivning med lån, som dine sønner har underskrevet ...
Dokumentation for fravalgt rådgivning, som du har underskrevet ...
Dokumentation for fravalgt rådgivning underskrevet af du og ... (klageren)...
Tinglysningsaftale inkl. Dokumentation for fastkursaftale til kurs 101 underskrevet af dine sønner...

Det viser sig, at det dokument, som du efterspurgte vedr. konto ... i sin tid har været gemt forkert, således at vi selv med it-hotline ikke har kunnet genskabe dokumentet. Jeg vil derfor meget gerne have det tilsendt for at kunne forklare det for dig.

Jeg har i øvrigt fået bekræftet, at der ikke er betalt omkostninger vedr. ... (klagerens ejerlejlighed)... til ... (indklagedes lokale center)... men rigtigt nok betalt 2 gange kr. 4.000 for henholdsvis "Sagsekspedition" og for "Låneoptagelse" vedr. nr., ..., hvilket ifølge vores prisblad dækker følgende:

Gebyr for "Sagsekspedition" dækker:

- vurdering af ejendom
- vurdering af kunde
- sædvanlig lånesagsbehandling
- håndtering af tinglysning af nye lån (Tinglysningsaftale)
- håndtering af indfrielse af fremmede lån
- oprettelse og afregning af låneafregningskonto
- gebyr for fastkursaftale
- en rykning af efterstående panthavere ekskl. tinglysningsafgift

- rådgivning
- evt. færdigmelding af ejendommen

Ved samtidig oprettelse af flere lån i samme ejendom (FriværdiKonto, Andelsboliglån, Boliglån eller realkreditlån) betales kun for en sagsekspedition.

Gebyr for "Låneoptagelse" betales pr. lån. Ved acontoudbetaling af lån opkræves yderligere gebyrer for låneoptagelse.

Det vil således sige, at dit fravalg af rådgivning ikke er ensbetydende med, at du sparer det ene gebyr.

I forhold til kontakt til låntagerrepræsentanterne, så er der mulighed for at kontakte Ledelsessekretariatet ...

Hvis du i øvrigt har bemærkninger eller spørgsmål i anledning af sagen, står ...(indklagede)... til rådighed ..."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at tilbagebetale samtlige gebyrer, der er opkrævet i forbindelse med lånesagerne, med et tillæg på 100 pct. samt at fastsætte bidragssatsen til bidragskategorien 0 - 60 pct. uden omkostninger for klageren.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren oplyser, at han i september 2009 fremsendte en klage til indklagede.

Klageren vil kommentere de to svar, han har fået fra indklagede.

Ad svaret af 3. oktober 2011:

Man ser i konklusion 1 bort fra, at der var store problemer i forbindelse med optagelse af lån i ejerlejligheden samt ændringen af lånet i villaen. Der blev ikke i forbindelse med optagelse af lånene foretaget en vurdering af ejendommene. I forbindelse med ejerlejligheden gjorde klageren centerchefen opmærksom på, at Finanstilsynet fandt det nødvendigt, at der blev foretaget en aktuel salgsvurdering, når ejendommen var erhvervet på tvangsauktion. Se nærmere herom nedenfor. Denne vurdering blev så foretaget, men da centerchefen gjorde klageren opmærksom på, at der ud over det normale gebyr ville blive opkrævet yderligere et lånesagsgebyr på 4.000 kr., hvis klageren ville have lån baseret på vurderingen, valgte han at se bort fra de bedre lånebetingelser, han kunne have opnået, hvis den aktuelle

vurdering på 1.200.000 kr. var blevet brugt som grundlag for lånet. Det er først senere gået op for klageren, at han ikke kunne være krævet et dobbelt lånesagsgebyr. Ved omlægningen af lånet i villaen var der alene tale om at frigøre kapital til brug for køb af yderligere ejerlejligheder. Det oprindelige lån havde 12 betalingsterminer pr. år. Der var aldrig tale om vurdering eller kreditvurdering, da ejendommen aktuelt var vurderet til 4.800.000 kr. Hen over en kop kaffe blev de enige om at hæve provenuet til 970.000 kr. Først efter købet af yderligere en ejerlejlighed opdagede klageren, at centerchefen havde ændret terminerne til 4 gange pr. år. Da klageren gjorde opmærksom på, at det havde han ikke godkendt, fik han den besked, at han kunne føre antallet af terminer tilbage til 12 pr. år ved næste refinansiering, men at det ville koste et administrationsgebyr.

Ad svaret af 13. oktober 2011:

Klageren har aldrig modtaget rådgivning, han har alene skrevet under på låneansøgningen.

Kontoudskriften vedrørende udbetalingskontoen er det lykkedes klageren at få frem fra indklagedes tinglysningsafdeling. Det er dette forhold, der fik klageren til at klage til Realkreditankenævnet. Det kan undre klageren, at en medarbejder hos indklagede påstår, at udskriften ikke kan "genskabes", når klageren uden videre kan få den tilsendt fra en anden afdeling. Af kontoen fremgår det, at han er blevet opkrævet et ekstra gebyr for "Garantiprovision". Kursgarantiprovisionen er opkrævet uden klagerens samtykke. Kursen på F1 lån var på vej ned i hele forløbet, så han understregede fra starten af forløbet, altså før han optog lån i villaen, at han ikke ville have en fastkursaftale. Det var både centerlederens og hans vurdering, at F1 renten var for nedadgående, så det ville være idiotisk at låse kursen. Alligevel har man altså uden hans accept valgt at fastlåse kursen. Han har muligvis betalt for høj rente ved, at kursen blev fastlåst.

Klageren kan ikke vide, om det samme forhold gør sig gældende i forbindelse med lånet i ejerlejligheden, da han ikke har modtaget en kontoudskrift svarende til den, han fik tilsendt fra tinglysningsafdelingen vedrørende villaen.

Betalingsterminerne på lånet i villaen blev ændret til 4 terminer, hvor han i hele forløbet bad om 12 terminer. Der kan være tale om, at 4 terminer koster mere for låntager.

Klageren har ikke ved optagelse af lånene modtaget rådgivning, der har ikke været tale om vurdering af ejendommene, der har ikke været tale om kreditvurdering, hvilket har resulteret i at hans egenbetaling ved køb af lejligheden har været mere end 20 pct.

Klageren finder det urimeligt, at han skal betale for en rådgivning, hvor indklagede ikke lever op til det indhold, indklagede selv har defineret. Indklagede er det eneste realkreditinstitut, der deler gebyret ved låneoptagelse op i et rådgivningsgebyr og et lånesagsgebyr i alt 9.000 kr. Det mindste, låntager kan forlange, er information om lånets terminer, samt ekstra gebyrer, uden at låntager selv skal kontrollere lånets betingelser. Klageren finder det endvidere principielt forkert, at et realkreditinstitut kan fastlægge en serviceydelse med et defineret indhold vedrørende rådgivning uden at leve op til rådgivningsaftalens indhold og i stedet vælge at tilrettelægge et låneforløb, der udløser den maksimale fordel for långiver.

Ad ejerlejligheden

Ejerlejligheden blev købt på tvangsauktion. Indklagede meddelte ham, at man kun kunne tilbyde lån i lejligheden med udgangspunkt i budsummen på tvangsauktionen. Imidlertid påpegede klageren, at der ud over budsummen skulle betales et størstebeløb på ca. 70.000 kr. samt diverse yderligere omkostninger. Indklagede accepterede, at disse udgifter blev medtaget i lånetilbuddet, men henviste til, at loven ikke gav hjemmel til, at en aktuel vurdering kunne være grundlag for et lånetilbud. Klageren tog kontakt med Finanstilsynet og fik oplyst, at Finanstilsynet havde understreget over for alle realkreditinstitutter, at en ejendom erhvervet på tvangsauktion ubetinget skulle gøres til genstand for en aktuel salgsvurdering. Centerchefen erkendte herefter, at det var hans personlige opfattelse, at lånegrundlaget skulle være auktionspris plus omkostninger. Foranlediget af Finanstilsynets krav dukkede der herefter en vurderingsmand op på adressen, hvor hans søn var flyttet ind. Vurderingsmanden oplyste hans søn om, at vurderingsmandens vurdering af lejligheden var på 1.200.000 kr. Klageren er aldrig blevet informeret om denne vurdering. Rådgiveren fra indklagede meddelte klageren, at de havde kigget i Bolig.dk, hvor det fremgik, at lejlighederne blev solgt for ca. 850.000 kr. Det viste sig, at der var tale om de små lejligheder på 56 m² og ikke på de 70 m², der aktuelt er tale om. Men det havde ingen betydning, der kunne ikke ændres på lånetilbuddet.

Lejligheden var belånt i realkreditinstitut 2. Klageren henvendte sig til realkreditinstitut 2 og fik en oversigt over betingelserne for at overtage det eksisterende lån. Klageren havde imidlertid stor sympati for indklagedes koncept, hvor det er låntagerne, der "ejer" indklagede. Han havde desuden i forvejen et lån hos indklagede i villaen. Han henvendte sig derfor til indklagede og viste centerchefen lånetilbuddet fra realkreditinstitut 2. Centerchefen ville meget gerne overtage lånet, uden at der ville blive tale om yderligere omkostninger for klageren. Centerchefen understregede, at hvis han flyttede lånet til indklagede, ville

det ikke koste ham mere i gebyrer, end hvis han fastholdt lånet i realkreditinstitut 2. Dette viste sig at være forkert. Klageren har betalt ca. 7.000 kr. mere end nødvendigt.

Klageren kom således til at betale indfrielsesomkostninger og tinglysningsafgift til staten på 15.400 kr. De omkostninger kunne han have undgået ved at tage imod lånetilbuddet fra realkreditinstitut 2. Men sådan var det bare, det var vilkårene.

Klageren er senere i 2012 i forbindelse med en henvendelse til realkreditinstitut 2 blevet gjort bekendt med, at det er normalt, at et realkreditselskab afholder omkostningerne ved overtagelse af lån, når der er tale om en solid låntager.

Når en lejlighed købes på tvangsauktion skal der stilles sikkerhed for størstebeløbet. Dette beløb var på 142.000 kr. Klageren bad indklagede om at foretage denne sikkerhedsstillelse. Imidlertid overførte indklagede 142.000 kr. fra hans egen konto til en ny konto, som han ikke kunne råde over. Da han gjorde rådgiveren opmærksom på, at det var en fejl, og at det var indklagede, der skulle stille sikkerhed for beløbet med den angivne rente på 2 pct. p.a., meddelte rådgiveren ham, at hun ikke vidste noget om reglerne ved sikkerhedsstillelse, og spurgte ham, om han ikke selv kunne køre ind til hovedkontoret og få trådene redt ud. Klageren tog kontakt med rekvirentens advokat, som meddelte ham, at det, indklagede havde gjort, var helt forkert, og at klageren skulle køre ind til indklagedes hovedkontor og derefter til Byretten og få annulleret denne sikkerhedsstillelse. Klageren skulle herefter selv overføre pengene til advokatens konto, så skulle advokaten sørge for, at Byretten accepterede dette. Advokaten ville herefter sørge for de nødvendige samtykkeerklæringer. Klageren måtte herefter ved flere besøg i Byretten selv sørge for, at de nødvendige papirer blev fremsendt til indklagede, så lånesagen kunne fortsætte.

Ved fornyet henvendelse til indklagede erfarede klageren, at rådgiveren ikke vidste, hvordan hun fra realkreditinstitut 2 skulle få oplyst koden for det eksisterende lån i realkreditinstitut 2. Klageren måtte derfor selv bevæge sig hen ad gågaden til banken, hvor han fik koden, som han så afleverede til indklagedes rådgiver.

Ad Påstand 1:

Klageren har ikke fået oplyst, hvilke gebyrer der er tale om, så han forventer, at indklagede fremsender en samlet opgørelse. Manglende og forkert rådgivning har i forbindelse med lånesagerne betydet et væsentligt tidsforbrug samt mange problemer, som han har skullet løse over lang tid. Der har ud over gebyrerne været tale om økonomiske udgifter, samt for høje bidragssatser.

Ad Påstand 2:

I forbindelse med optagelse af lånene blev der ikke foretaget aktuelle vurderinger, med undtagelse af ejerlejligheden, der af indklagede blev vurderet efterfølgende til 1.200.000 kr. Klageren blev dog ikke informeret om denne vurdering og kunne derfor ikke agere. Låneprovenuet var væsentligt mindre end 80 procent af købsprisen. Lejligheden blev købt på tvangsauktion. Ifølge www.boliga.dk/salgspriser ligger låneprovenuet væsentligt under 60 pct. af de aktuelle salgspriser.

Til indklagedes udtalelse har klageren følgende bemærkninger:

- (1) Han har ikke klaget over kurssikring af lånet i ejerlejligheden. Han har alene klaget over, at han ikke kunne få oplyst, om det var tilfældet.
- (2) Han har ikke klaget over, at antallet af terminer p.a. for lånet i ejerlejligheden var blevet fastsat til 4, men alene klaget over, at terminerne i det eksisterende lån i villaen blev ændret fra 12 til 4.

I sine "Anbringender" påstår indklagede, at "indklagede ikke har ydet fejltagtig rådgivning". Ovenstående redegørelse viser noget andet. Det samme gælder det forhold, at centerchefen inden lånesagsbehandlingen af en ejerlejlighed, han senere købte, meddelte ham, at han ikke ville opkræve lånesagsgebyr for denne, da "de jo mindst talt ikke havde håndteret lånesagen for...(lejligheden i denne sag)... særligt smart".

Ad gebyrer:

De opkrævede gebyrer er opkrævet med urette, da klageren ikke modtog rådgivning, da han har betalt gebyrer han ikke skulle betale, og da betingelserne for opkrævning af rådgivningsgebyr ikke er opfyldt efter indklagedes egen definition. Der er bl.a. ikke foretaget en vurdering af ejerlejligheden, som han har fået kendskab til.

I ejerlejligheden har han betalt et lånesagsgebyr på 3.000 kr., et gebyr for tinglysning 2.500 kr. samt omkostningerne ved en fastkursaftale.

I villaen har han betalt et gebyr for låneoptagelse på 4.000 kr., et gebyr for sagsekspektion på 4.000 kr. samt provision på 1.000 kr.

Indklagede har ændret gebyrbetegnelserne. Det er efter klagerens opfattelse sket med det formål at kunne opkræve gebyrer for ydelser, der ikke bliver leveret. Ingen af ejendommene blev

vurderet. Der var heller ikke tale om nogen kreditvurdering. Der skal ikke opkræves gebyrer for fastkursaftaler, som han ikke har ønsket. Han er ikke blevet rådgivet - snarere misinformeret.

Ad fastkursaftaler:

I forbindelse med belåning af en senere erhvervet ejerlejlighed oplyste et af indklagedes andre lokale centre, at klageren kunne fravælge fastkursaftale, selv om den altid blev tilbudt skriftligt. Han kan derfor konstatere, at det lokale center, der behandlede nærværende lånesag, ikke respekterede hans ønske om at fravælge fastkursaftale vedrørende villaen. Han blev først klar over, at hans krav ikke var blevet respekteret, da han modtog de bilag, som var vedlagt indklagedes udtalelse til Ankenævnet, og som viste, at der tillige måtte være opkrævet et kurssikringsgebyr. Klageren har aldrig modtaget en kontoudskrift, hvoraf dette forhold fremgik.

Ad bidragssatser:

Klageren har under klagesagsbehandlingen været i kontakt med indklagede og spurgt ind til bidragssatserne. Klageren fik i den forbindelse oplyst, at lånet i ejerlejligheden sikkerhedsmæssigt er placeret fra 2-80 pct.

Kunderådgiveren mente, at forklaringen på, at belåningen ligger i intervallet 2 pct. til 80 pct., er sikkerhedsstillelsen til ejerforeningen. Lejligheden er aldrig blevet vurderet, så den korrekte sikkerhedsmæssige placering kunne være fremkommet, hvis der havde fundet en vurdering sted. Betydningen af sikkerhedsstillelsen til ejerforeningen er han ikke blevet informeret om. Indklagede forsøger nu at hæve bidragssatserne yderligere til op mod 1 pct. (sagen ligger i Finanstilsynet). Altså vil bidragssatsen stige til ca. det dobbelte. Indklagede afviser at sænke bidragssatserne, hvis ejendommen skulle blive mere værd, f.eks. ved forbedringer. "Bidragssatsen er fastlagt ved låneoptagelsen". Et andet realkreditinstitut har været ude med oplysningen om, at man vil hæve bidragssatsen, hvis ejendomsværdien falder.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede bemærker indledningsvis, at indholdet af klagen er en gentagelse af sagsfremstillingen i klagerens henvendelse af 9. september 2011 til indklagede. Henvendelsen blev af indklagede besvaret henholdsvis 3. oktober 2011 og 13. oktober 2011. Klageren har ca. 1½ år efter disse besvarelser valgt at indbringe forholdene for Realkreditankenævnet.

Indklagede har forstået klagerens beskrivelse af sagsforløbene således, at klageren finder

- (1) at indklagede mod klagerens ønske har foretaget kurssikring af lånet i ejerlejligheden,
- (2) at klageren har givet udtryk for ønske om, at antallet betalingsterminer skulle udgøre 12 p.a., og at indklagede fejlagtigt har fastsat 4 terminer p.a.,
- (3) at indklagede har ydet fejlagtig rådgivning, og at uberettigede gebyrer derfor skal tilbagebetales klageren, og
- (4) at bidragssatsen skal fastsættes til satsen svarende til satsen for lån i intervallet 0-60% (fremsat af klageren den 10. juni 2013 og ikke tidligere gjort gældende).

Ad belåningen af villaen

I nærværende sag modtog klageren fra indklagede lånetilbud af 19. august 2009 på et variabelt forrentet lån stort kr. 960.000 med årlig rentetilpasning. Antal terminer var ifølge lånetilbuddet 4. Lånets bidrag er i tilbuddet angivet til 0,3000 pct.

Kursen på de bagvedliggende obligationer blev ved fastkursaftale fastsat til kurs 101, jf. lånetilbuddet og bekræftelse på fastkursaftale af 19. august 2009. På bekræftelsen var det anført: "*Kontakt straks ...(indklagede)... ved uenighed om aftalens indhold*".

Lånet blev med de aftalte vilkår udbetalt den 27. august 2009, jf. udbetalingssskrivelse af 27. august 2009. Låneprovenuet udgjorde efter fradrag af gebyr for lånoptagelse 4.000 kr., sagsekspedition kr. 4.000, afgifter til staten og indfrielse af eksisterende belåning kr. 316.288,73 kr. 634.096,27. Beløbet blev indsat på udbetalingskonto, jf. udskrift af udbetalingskonto... (bilag J), hvor der tillige blev fratrukket provision kr. 1.000.

--oo0oo--

Praksis, herunder Realkreditankenævnspraksis, har anerkendt behovet for, at fastkursaftaler kan indgås mundtligt. Det er ligeledes fastslået i praksis, at mundtlige fastkursaftaler, der bekræftes skriftligt, er gyldige, medmindre låntageren reagerer inden for ganske kort tid, såfremt låntageren er uenig i indholdet eller er uenig i, at der er indgået en aftale.

Klageren har først den 13. februar 2013, dvs. ca. 3½ år efter bekræftelsens modtagelse, gjort gældende, at der ikke blev indgået en fastkursaftale.

I indklagedes besvarelse af 3. oktober 2011 gjorde indklagede opmærksom på, at det faktiske antal af årlige terminer var i overensstemmelse med det aftalte i henhold til lånedokumentationen. Indklagede gjorde opmærksom på, at klageren kunne ændre antallet af terminer i forbindelse med en refinansiering. Herefter hørte indklagede ikke fra klageren før klagerens henvendelse til Realkreditankenævnet.

Bidragets størrelse og beregningsmetode fastsættes i forbindelse med ydelsen af lånet. Bidragssatsen er afhængig af ejendomskategori, afdragsprofil, låntype, lånets hovedstol og belåningsinterval på belåningstidspunktet. Det er indklagede, der suverænt foretager kreditvurdering af låntagere og vurdering af ejendomme, der stilles til sikkerhed.

På denne baggrund har klageren fået tilbudt og udbetalt lånene på de aftalte vilkår. Såfremt klageren ikke kunne acceptere de tilbudte vilkår, var klageren naturligvis berettiget til at undlade at acceptere tilbuddene.

Anbringender

Det gøres til støtte for den fremsatte påstand gældende,

- at** der i forbindelse med lånet med belåning af villaen blev indgået en fastkursaftale,
- at** omstændighederne, herunder klagerens passivitet, sandsynliggør dette,
- at** lånet med sikkerhed i villaen som aftalt i lånetilbuddet betales over 4 terminer,
- at** indklagede ikke har ydet fejlslagtig rådgivning,
- at** ingen af de opkrævede gebyrer er opkrævet med urette og derfor ikke skal tilbagebetales, og
- at** klageren har fået udbetalt det omhandlede lån på de tilbudte vilkår, og at der ikke er grundlag for at ændre indklagedes vurdering af ejendommen og fastsættelsen af lånets bidrag.

Ad belåningen af ejerlejligheden

Der blev den 16. marts 2009 udstedt et auktionsskøde til klageren. Købesummen udgjorde ifølge skødet 825.000 kr.

Klageren modtog fra indklagede lånetilbud af 5. februar 2009 på et variabelt forrentet lån stort 781.000 kr. med årlig rentetilpasning. Antal terminer var ifølge lånetilbuddet 12.

Lånets bidrag var i tilbuddet angivet til 0,5052 pct. I lånetilbuddet var udgifter i forbindelse med låneoptagelsen angivet. Det fremgik blandt andet heraf, at gebyr for lånesagsbehandling udgjorde 3.000 kr. og gebyr for tinglysningsekspedition 2.500 kr.

Det blev aftalt, at lånet skulle udbetales straks mod garanti fra det koncernforbundne pengeinstitut, jf. tinglysningssaftale af 5. februar 2009.

Lånet blev med de aftalte vilkår udbetalt den 13. marts 2009, jf. udbetalingssskrivelse af 13. marts 2009. Låneprovenuet udgjorde 774.153,50 kr. efter fradrag af gebyr for lånesagsbehandlingen på 3.000 kr., for tinglysningsekspedition på 2.500 kr. og afgifter til staten. Beløbet blev indsat på udbetalingskonto, jf. udskrift af udbetalingskonto, hvor der tillige blev fratrukket provision 1.000 kr.

--oo0oo--

Bidragets størrelse og beregningsmetode fastsættes i forbindelse med ydelsen af lånet. Bidragssatsen er afhængig af ejendomskategori, afdragsprofil, låntype, lånets hovedstol og belåningsinterval på belåningstidspunktet. Det er indklagede, der suverænt foretager kreditvurdering af låntagere og vurdering af ejendommen, der stilles til sikkerhed.

På denne baggrund har klageren fået tilbudt og udbetalt lånene på de aftalte vilkår. Såfremt klageren ikke kunne acceptere de tilbudte vilkår, var klageren naturligvis berettiget til at undlade at acceptere tilbuddene.

Anbringender

Det gøres til støtte for den fremsatte påstand gældende,

at lånet, som aftalt i lånetilbuddet betales over 12 terminer,

at indklagede ikke har ydet fejlagtig rådgivning,

at ingen af de opkrævede gebyrer er opkrævet med urette og derfor ikke skal tilbagebetales, og

at klageren har fået udbetalt det omhandlede lån på de tilbudte vilkår, og at der ikke er grundlag for at ændre indklagedes vurdering af ejendommen og fastsættelsen af lånets bidrag.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Bekendtgørelse nr. 687 af 20. juni 2007 om værdiansættelse af pant og lån i fast ejendom som stilles til sikkerhed for udstedelse af særligt dækkede realkreditobligationer og særligt dækkede obligationer indeholder i § 4 følgende bestemmelse:

"§ 2. Ansættelsen af pantets værdi må ikke overstige ejendommens rimelige kontante handelsværdi, der er opnåelig inden for en salgsperiode på 6 måneder (markedsværdi), uanset om ejendommen netop er handlet til et højere beløb, jf. dog § 22. Ved ejendommens rimelige kontante handelsværdi forstås det beløb, som flere kyndige erhververe med kendskab til de stedlige pris- og markedsforhold for ejendomme af den pågældende art og med lignende størrelse, kvalitet og udstyr, må skønnes kontant at ville betale for ejendommen. Skønnes forholdene at betinge en særlig knaphedspris, skal der ved værdiansættelsen ses bort herfra. Ved værdiansættelsen skal der tages hensyn til en aktuel risiko for ændringer i markedsforhold eller strukturændringer. Værdiansættelse af ejerboliger og fritidshuse

...

§ 4. Såfremt ejendommen ved ikke-tvangssalg er handlet mellem uafhængige parter mindre end 6 måneder før tilbudstidspunktet, kan belåningsværdien ikke overstige kontantprisen ifølge købsaftale eller skøde opgjort i henhold til lov om omsætning af fast ejendom, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Stk. 1 finder ikke anvendelse, hvis parternes indbyrdes forhold giver grundlag for at antage, at salgsprisen ikke er udtryk for en markedspris, jf. § 2, stk. 1. Endvidere finder stk. 1 ikke anvendelse, hvis der efter handelstidspunktet er foretaget væsentlige værdiforøgende byggearbejder, eller der er taget forbehold herom i lånetilbuddet.

...

Besigtigelse, sagsdokumentation, løbende overvågning og långivning i udlandet

§ 27. Før endelig værdiansættelse skal ejendommen være besigtiget udvendigt og indvendigt, medmindre lånet ydes mod fuld offentlig garanti. Ved værdiansættelse af en flerhed af ensartede enheder skal der alene ske indvendig besigtigelse af et passende antal enheder.

Stk. 2. Lånetilbud uden forbehold for instituttets værdiansættelse kan ikke afgives senere end 6 måneder fra besigtigelsestidspunktet.

Stk. 3. Finanstilsynet kan dispensere fra besigtigelseskravet i stk. 1 på grundlag af en dokumenteret værdiansættelsesmodel for ejerboliger til helårsbrug.

..."

Af indklagedes gældende prisblad fremgår det, at der opkræves gebyrer for henholdsvis låneoptagelse og sagsekspektion, og at ingen af disse gebyrer kræves for vurdering, kreditvurdering eller rådgivning, men for forskellige andre ydelser i forbindelse med afgivelse af lånetilbud og ekspedition af lån.

Under sagens behandling anmodede Nævnet indklagede om nærmere at redegøre for beregningen af tinglysningsafgiften på 15.400 kr., jf. kontoudskrift af 27. maj 2009, herunder om årsagen til, at der tilsyneladende ikke skete afgiftsoverførsel fra det realkreditlån, som samtidig blev indfriet. Indklagede besvarede den 12. maj 2014 henvendelsen som følger:

"I forbindelse med afklaringen af omstændigheder vedrørende den indbetalte tinglysningsafgift kr. 15.400, har jeg fået tilstillet kopi af følgeskrivelsen af 13. marts 2009 (vedlagt) til Københavns Byret.

Det fremgår heraf, at indklagede tillige har påtaget sig at indsende auktionsskøde til tinglysning. Den korrekte størrelse af tinglysningsafgift ville derfor med satserne på det relevante tidspunkt udgøre 1.400 kr. og 10.400 kr. for henholdsvis pantebrev og skøde (off. ejd. værdi 1.500.000 kr.) eller i alt 11.800 kr.

Indklagede har desværre beregnet afgiften til 15.400 kr. og klageren er således blevet opkrævet 3.600 kr. for meget. Det har ikke været muligt at finde årsagen til denne fejlberedning, men det kan konstateres, at differencen - som først antaget - ikke skyldes manglende beregning af afgiftsrefusion i forbindelse med tinglysningen af pantebrev stort 781.000 kr.

Jeg har ved gennemgang ikke kunnet konstatere, at differencen på et tidligere tidspunkt skulle være tilbagebetalt.

Indklagede betaler derfor straks differencen 3.600 kr. til klager. Efter sagens omstændigheder har indklagede tillige besluttet at afstå fra at opkræve nogen form for gebyr i forbindelse med ekspedition af sagen. Gebyrer i alt kr. 6.846,30 jf. udbetalingsskrivelse af 13. marts 2009 (bilag D) samt provisionsgebyr kr. 1.000, jf. kontoudskrift (bilag E) i alt kr. 11.446,50 betales med tillæg af procesrenter beregnet fra 13. marts 2009 kr. 4.722 eller i alt kr. 16.168,50 straks til klager.

Indklagede er opmærksom på, at klageren har tilkendegivet, at han ikke ønsker betalingen inden sagen er færdigbehandlet i Realkreditankenævnet. Indklagede mener sig både berettiget og forpligtet til at foretage betalingen.

For god ordens skyld skal det oplyses, at indklagedes øvrige anbringender fastholdes."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Ad belåningen af villaen:

De særskilte klagepunkter vedrørende villaen drejer sig om fastkursaftalen og antallet af årlige terminer på lånet.

Ad fastkursaftalen:

Det fremgår af lånetilbuddet af 19. august 2009, at det er baseret på en samtidig indgået fastkursaftale. Der er endvidere samme dato tilsendt klageren en bekræftelse på fastkursaftale. I denne er klageren opfordret til at rette henvendelse til indklagede straks,

hvis han er uenig i aftalens indhold. Klageren har på trods af denne opfordring først i 2013 bestridt aftaleindgåelsen.

I overensstemmelse med nævnspraksis finder Nævnet, at klageren er bundet af fastkursaftalen.

Ad antallet af årlige terminer:

Det fremgår direkte af lånetilbuddet, som klageren har tiltrådt, at lånet tilbydes med 4 årlige terminer. Dertil kommer, at klageren ved de årlige refinansieringer i tiden efter lånets udbetaling har haft mulighed for at ændre antallet af årlige terminer.

Nævnet kan på den baggrund ikke give klageren medhold i klagen over antallet af årlige terminer. Nævnet bemærker hertil, at der ifølge de oplysninger, som Nævnet er i besiddelse af, ikke længere er særlige låntagerfordele (bidragsrabat) knyttet til 12-terminers lån, og at klageren derfor ikke har haft et tab ved, at hans lån har 4 terminer.

Ad belåningen af ejerlejligheden:

De særskilte klagepunkter vedrørende ejerlejligheden drejer sig om værdiansættelsen, rådgivningen i relation til omkostningerne ved at fastholde lånet i realkreditinstitut 2 og optagelsen af nyt lån hos indklagede, og endelig hvorvidt der er indgået fastkursaftale i strid med klagerens ønsker.

Ad værdiansættelsen:

Nævnet finder, at den endelige stillingtagen til værdiansættelsen er en kredit- og udlånspolitisk beslutning, som Nævnet som udgangspunkt ikke efterprøver. Der findes ikke i sagen at være grundlag for at fravige dette udgangspunkt, uanset om der efter reglerne var mulighed for at fravige budsummen som overgrænse for værdiansættelsen, jf. værdiansættelsesbekendtgørelsens § 4.

Ad omkostningerne ved skift af institut:

Nævnet finder, at det ikke er bevist eller sandsynliggjort, at indklagede har givet klageren oplysning om, at det ville være billigere at skifte fra realkreditinstitut 2 til indklagede. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i dette klagepunkt.

Ad fastkursaftale:

Lånet i ejerlejligheden er ikke udbetalt på grundlag af en fastkursaftale. Der er imidlertid aftalt udbetaling på et tidspunkt, der forudsatte en garantistillelse fra det koncernforbundne pengeinstitut. Dette har affødt en betaling af garantiprovision, som klageren ifølge teksten i tinglysningsaftalen selv skal afholde, og som efter Nævnets opfattelse er berettiget.

Ad fælles klagepunkter:

De fælles klagepunkter er generelle gebyrer, rådgivning og bidragssatser.

Ad generelle gebyrer og garantiprovision:

Gebyrer for låneoptagelse og sagsekspektion var oplyst i lånetilbuddene. Ifølge teksten i tinglysningsaftalerne skulle klageren endvidere selv afholde garantiomkostninger til garantistiller.

Der er ikke umiddelbart i indklagedes prisliste eller i prisinformationen over for klageren foretaget nogen form for differentiering af gebyrerne, såfremt en eller flere af ydelserne ikke er aktuelle, dvs. ikke ydes eller fravælges.

Nævnet finder ikke grundlag for at fritage klageren for at betale de nævnte gebyrer eller garantiprovisionen, men bemærker, at indklagede har frafaldet vederlag i sagen, jf. nedenfor.

Ad rådgivning:

Klagerens indsigelser imod rådgivningen kan forstås således, at klageren påberåber sig vederlagsfortabelse, idet rådgivningen har været fejlagtig eller mangelfuld.

Som det fremgår under "Oplysninger m.v. fra Nævnssekretariatet" har indklagede under klagesagsbehandlingen frafaldet det fulde vederlag, og klageren er således imødekommet vedrørende dette klagepunkt.

Ad bidragssatser:

Fastsættelsen af ejendommens værdi er, jf. det ovenfor nævnte, en kredit- og udlånspolitisk beslutning, som Nævnet som udgangspunkt ikke efterprøver. Dette gælder også i relation til bidragsindplaceringen, og Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Nykredit Realkredit A/S, frifindes.

Henrik Waaben / Susanne Nielsen